



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
GESTIÓN DE CALIDAD DE MYPES RUBRO
RESTAURANTES DE LA AV MARCAVELICA-
DISTRITO 26 DE OCTUBRE - PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

CRISTHIE GIANELLA VILLEGAS BERMUDEZ

ASESOR:

MGTR. HÉCTOR YVAN PELÁEZ CAMACHO

PIURA-PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Villegas Bermúdez, Cristhie Gianella

ORCID: 0000-0002-2694-817X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

Mgtr. Peláez Camacho Héctor Yvan

ORCID: 0000 0002 5394 1037

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000 0003 2027 6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000 0002 4650 4322

Mgtr.Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Vilela Vargas Víctor Hugo

Presidente

Mgtr. Guzmán Castro Iván Arturo

Miembro

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

Miembro

Mgtr. Héctor Yvan Peláez Camacho

Asesor

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo investigativo está dedicado primeramente a dios por ser mi inspirador, por darme la vida, fuerza necesaria para continuar y lograr cumplir mis objetivos

Seguidamente a mis padres por el apoyo inmenso que me han brindado y por ser mi soporte durante mi etapa de estudios, asimismo por haber depositado confianza, por darme la oportunidad de educación, consejos y sobre todo por inculcarme valores, principios y deseo de progresar personalmente.

A mi familia en general, por estar en los buenos y malos momentos.

Y a mis compañeros y docentes, por que sin ellos nunca hubiera podido realizar mi tesis

DEDICATORIA

Con mucho afecto a mis primas para que
tomen como ejemplo que si se puede
lograr todo lo que se proponen
transformando lo invisible en visible

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de MYPES Rubro Restaurantes Av. Marcavelica -Distrito 26 de Octubre- Piura, Año 2018, se estableció como objetivo general: Determinar las características de capacitación y gestión de calidad de MYPES Rubro Restaurantes Av. Marcavelica del Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2018.

Se utilizó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; se aplicó la técnica de encuesta con el instrumento del cuestionario a aplicar a los clientes y trabajadores. Las unidades económicas materia de investigación son 9 Restaurantes, con una población de 49 personas (N=49) definida como población finita conocida para la variable Capacitación, la muestra aplicada con formula estadística siendo el resultado (n=81) clientes definida como población infinita para la variable Gestión de Calidad. Siendo la conclusión por mayoría, en el caso de la variable Capacitación aplicada a los trabajadores se tuvo que el 96% indicaron que si comunican la filosofía a todo el personal de la organización, el 100% de trabajadores encuestados indican que si resuelven los problemas con sencillez y el 100% consideran que la capacitacion si aumenta la productividad de sus labores. Respecto a la variable gestión de calidad en lo referente a las preguntas a los clientes se tiene que el 100% de ellos manifiestan que las MYPE rubro Restaurantes si existe liderazgo en el restaurante que consume, el 100% de los clientes encuestados, consideran que al implantarse un Sistema de gestión de calidad implicaria hacer hincapie en la mejora continúa cumpliendose con las expectativa de todos los clientes y el 100% de ellos , consideran que el restaurante que frecuenta les Brinda una

Buena imagen. Y e el 100% de los clientes indican que les permite tener una entrada extra de la venta de productos aprovechados a los restaurants de la Av.Marcavelica.

Palabras Claves: Capacitación, Gestión de Calidad y MYPE.

ABSTRACT

The present investigation entitled “Characterization of training and quality management of MYPES Restaurant Category Av. Marcavelica - October 26 District - Piura, Year 2018, established as a general objective: To determine the training and quality management characteristics of MYPES Restaurant Category Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre-Piura, Year 2018.

The methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental and cross-sectional design was used; The survey technique was applied with the questionnaire instrument to be applied to clients and workers. The economic units under investigation are 9 Restaurants, with a population of 49 people ($N = 49$) defined as a finite population known for the variable Training, the sample applied with a statistical formula, the result ($n = 81$) customers being defined as an infinite population for the Quality Management variable. Being the conclusion by majority, in the case of the variable Training applied to workers, it was found that 96% indicated that if they communicate the philosophy to all the personnel of the organization, 100% of surveyed workers indicate that if they solve problems with simplicity and 100% consider that training does increase the productivity of their work. With regard to the quality management variable in relation to questions to customers, 100% of them state that the MYPE Restaurants category, if there is leadership in the restaurant they consume, 100% of the customers surveyed, consider that at Implementing a quality management system would imply an emphasis on improvement, continuing to meet the expectations of all customers, and 100% of them consider that the restaurant they frequent gives them a good image. And 100% of the clients indicate that it allows them to have an extra entrance from the sale of products used in the restaurants of Av.Marcavelica.

Key Words: Training, Quality Management and MYPE.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	2
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA	24
2.1. Antecedentes	24
2.2. Bases teóricas de la investigación	35
2.2.1. Definición de Capacitación.....	35
2.2.2. Tipos de la capacitación.....	36
2.2.3. Importancia de Capacitación	37
2.2.2. Gestión de calidad	39
2.2.3. Principios de gestión de calidad	40
2.2.4. Beneficios de gestión de calidad	42
III. Hipótesis.....	43
IV. Metodología	43
4.1. Diseño de la investigación	43
4.2. Población y Muestra	44
4.2.1. Población.....	44
4.2.2. Muestra.....	45
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	47
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	49
4.5. Plan de análisis.....	49
4.6. Matriz de consistencia.....	50
4.7. Principios éticos	51
V. RESULTADOS Y ANALISIS	52
5.1. Resultados de la encuesta.....	52
5.1.1. Variable Capacitación:.....	52
5.2. Análisis de resultados.....	83
5.2.1 VARIABLE CAPACITACIÓN	83
5.2.2 VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	91
VI. Conclusiones	98
ANEXO 1: CUESTIONARIOS.....	103
ANEXO 2: VALIDACIÓN	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿Ud, ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?.....	52
<i>Tabla N° 2: ¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante?.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 3: ¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 4¿Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser.....</i>	<i>55</i>
<i>promocionados de puesto de trabajos?</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 5 ¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias</i>	<i>56</i>
<i>para la mejora permanente en el desempeño?.....</i>	<i>56</i>
Tabla N° 6¿Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina?	57
<i>Tabla 7: ¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el.....</i>	<i>58</i>
<i>restaurante?.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla N° 8: ¿La MYPE Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la.....</i>	<i>59</i>
<i>maquinaria?.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla N° 9: ¿Ud. cree que la capacitación aumenta la productividad de las labores</i>	<i>60</i>
<i>asignadas?.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla N°10¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le han brindado</i>	<i>61</i>
<i>capacitación?.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla N°11 ¿Cómo califica Ud. los conocimiento adquiridos en su trabajo?.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla N°12 ¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación?.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla N°13 ¿Porqué Cree Ud. que los colaboradores permanecen tiempo en la.....</i>	<i>64</i>
<i>Organización?</i>	<i>64</i>
<i>Tabla N°14 ¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?</i>	<i>65</i>
<i>Tabla N°15 ¿Resuelve los problemas con sencillez?</i>	<i>66</i>
<i>Tabla N°16 ¿Las MYPE rubro restaurantes de la Av.marcavelica satisface sus necesidades y</i>	<i>67</i>
<i>supera sus expectativas como cliente?.....</i>	<i>67</i>
Tabla N°17 ¿Considera Ud. que existe liderazgo en el restaurante donde consume?	68
<i>Tabla N°18¿Constata que las MYPE rubro Restaurantes permanece un ambiente interno laboral</i>	<i>adecuado?</i>
	69
Tabla N°19 ¿Considera Ud. que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes están	70
<i>comprometidos con sus funciones de trabajo?.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla N°20 ¿Considera Ud, que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes</i>	<i>71</i>
<i>cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores?</i>	<i>71</i>

<i>Tabla N°21</i> ¿Considera Ud que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en	72
este restaurante?	72
<i>Tabla 22</i> ¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores?.....	
	73
<i>Tabla N°23</i> ¿Cree Ud. que el trabajador de atención al cliente informa a su superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?	74
<i>Tabla N°24</i> ¿Considera que los trabajadores de la mype rubro restaurante se empeñan por	75
convertir clientes habituales?	75
<i>Tabla N°25</i> ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av.marcavelica planifican para otorgarle una mejor atención?	76
<i>Tabla N°26</i> ¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad	77
implicará en hacer hincapié en la	77
mejora continua cumpliendo con las expectativas de	77
todos los clientes?	77
<i>Tabla N°27</i> ¿Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen?	78
<i>Tabla N°28</i> ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av. Marcavelica deben mejorar continuamente variedades de platos?	79
<i>Tabla N°29</i> ¿Cree Ud que el restaurante que frecuenta implementa un Sistema de Calidad diferenciándose a los demás Restaurantes?	80
<i>Tabla N°30</i> ¿Piensa Ud. que los productos aprovechados son vendidos por los restaurantes de la Av. Marcavelica?	81
<i>Tabla N°31</i> ¿Considera Ud. que la venta de productos aprovechados les permiten tener una entrada extra a los restaurantes de la Av.marcavelica?.....	82

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre: “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de MYPES Rubro Restaurantes Av.Marcavelica -Distrito 26 de Octubre- Piura, Año 2018, proviene de las líneas de investigación denominada: “ Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las MYPE” y “Gestión de calidad y formalización en el Perú”, designada por la escuela de administración “ULADECH-PIURA” y comprende el campo disciplinar promoción de la MYPE. Se efectúa esta investigación que será de gran interés por que posibilitará determinar las características de capacitación y gestión de calidad en el Rubro de Restaurantes Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre – Piura, Año 2018; y en nuestra realidad peruana la capacitación es algo que no se aplica al no invertir en las micro y pequeñas empresas y así no hay mejor tenacidad en la gestión de calidad.

En la actualidad las Mypes en nuestro país es de gran importancia, ya que gracias a la participación del 24% en PBI nacional aportan el 85% de empleabilidad en nuestro país Perú, es decir cada 100 puestos de trabajo 85 se origina por las Mype.Se puede observar un grupo de ellas presentan un componente informal, generando empleo, pero a la vez no cumple con el pago de impuesto, seguro social o consentimientos para la formalidad, aquí se refiere a un 40% y el resto cumple con los permisos de formalidad indico(perez,2019).

Piura ocupa la cuarta región con una gran participación empresarial en el Perú, conforme al ministerio de producción según (Flores, 2018), se considera que coexiste más de 120000 mypes y solamente el 55% que corresponde a 65412 se encuentran formales y el resto no, ya que la mayoría de empresas se dedican a la decoración, venta de ropa, entre otros.

Asimismo las Mypes son la parte importante para la reducción de la pobreza.

Se indica que a escala mundial representan de 60 % a 70% de empleabilidad global y asimismo un 50% de PBI. Por lo tanto, se puede opinar que las PYMES, son de manera trascendente a la capacidad económica de países. Igualmente a considerarse como la más grande generadora de empleo, por ello se deduce que la capacidad de gran crecimiento económico en los estados de fabricación y primeramente lo de vía de crecimiento, se encuentra en dependencia del éxito y actividades por parte de MYPES. (Bolgar, 2017)

En España, el 99% de las organizaciones son Pymes sobresaliendo la importancia empresarial. En ese país son llamados país de Pymes; conformados entre 0 a 9 trabajadores, figurando el 94.6%. Sin embargo estas organización coexisten con las grandes empresas, con un a trascendencia competitiva, innovadora y tecnificada global, permitiéndoles a que se adapten constantemente y así puedan sobrevivir en el mercado competitivo (Martín, 2017).

En el país Argentina, según estudios que realizaron en el 2010 y 2016 se obtuvo que el 3.78% de empresas crecieron ligeramente por año, dando como resultado una elevada colisión de empleo formal, significa que hay un incremento de productividad , se inscribieron 31.4% que correspondían a comercios , el 10.9% eran de actividades agropecuarias, el 10.2% manufacturas, 9.26% de transporte y almacenamiento, 6.5% servicios científicos y 3 técnicos, , hotelería y gastronomía 5.97%, construcción el 4.96%, salud 4.41%, inmobiliarias 4.41%, servicios de alquiler 4.02%; actividades

administrativas 2.83%, ocio 1,73%, comunicaciones y enseñanza 1.6% manifiesta (Rousseaux, 2017).

Promype (2016) Actualmente las MYPE en el Perú representan el 98.4% del total de empresas en el Perú y son las que mayores problemas tienen ya que no cuentan con suficiente apoyo, tienen poco acceso a crédito y asesoría. Las pequeñas y medianas empresas se encuentren preparadas para hacerle frente a estos nuevos cambios tecnológicos, económicos y políticos, que son producto de la globalización, y así de esta manera aprovechar los nuevos desafíos que permiten fortalecer la competitividad de las MYPE.

Terrones (2014) indica que en Perú, se asigna una elevada tasa de emprendimiento para capacitación en mejorar constantemente gestión en las MYPE Las organizaciones poseen impedimentos en arribar en ser lo que el negociante anhelaba a causa de impedimentos centradas en la capacitación del mismo negociante. En la mayoría se trata del tema de capacitación del propio emprendedor no en las imperfecciones del mercado. En la mayoría se trata de un tema de capacitación, porque no pueden trasladarse a otros sectores productivos porque no conocen ejercer cosas distintas.

Javier Vargas de ARMAP manifestaba que a nivel nacional tanto picanterías como cevicherías esperan que las ventas de la zona aumenten 20% durante el 2011. De igual manera , manifestó que los restaurantes se preparan constantemente para la llegada del calor , y dicha temporada perseveran alcanzar aumento equivalente a 25% del negocio de las ventas (Gestión,2016)

Según publicación aparecida en el diario Gestión (2016) José Luis Ramos Coordinador de Administración y Servicios Turísticos de la UNP, manifestaba: que los montos variados por promover la gastronomía del país balancean aproximadamente de S/2,000 a S/50,000. También admitió que el desarrollo culinario anteriormente fue de 7% u 8% anual, dando como resultado S/50 millones anual. El 25 de Julio 2016 se puede apreciar en diario Gestión (2016) Bernardo Roca Rey Presidente de APEGA, sugiere 5 retos para el beneficio de la gastronomía en aproximación de cinco años y son los siguientes:

1. Disminución de informalidad en los negocios de la gastronomía, es decir casi la gran cantidad de emprendimientos realizan a través de esta circunstancia.
2. Creación de sistemas públicos gratuitos de educación técnica basados en gastronomía, mozo y similares. Igualmente, impulsar a través del país la importancia de innovación y tonificar habilidades, destrezas corporativas, adaptación de técnicas y crecimiento de artículos.
3. Disminución de informalidad en los negocios de la gastronomía, es decir casi la gran cantidad de emprendimientos realizan a través de esta circunstancia.
4. Creación de sistemas públicos gratuitos de educación técnica basados en gastronomía, mozo y similares. Igualmente, impulsar a través del país la importancia de innovación y tonificar habilidades, destrezas cooperativas, adaptación de técnicas y crecimiento de artículos.
5. Modernizar suministros y asignación de artículos tales como agropecuarios e hidrobiológicos, y además mercados mayoristas y de abastos.

6. Otro reto, estima importante en que la mistura se transforme en feria Internacional dando pase a la gastronomía, cultura y por ultimo biodiversidad, esto con la mano de apoyo por parte del estado para el cumplimiento del reto que manifestó.
7. Asimismo, resalta que la necesidad de articular por parte de sectores estatales y Privadas podrán promover la gastronomía y turismo
8. Disminución de informalidad en los negocios de la gastronomía, es decir casi la gran cantidad de emprendimientos realizan a través de esta circunstancia.
9. Creación de sistemas públicos gratuitos de educación técnica basados en gastronomía, mozo y similares. Igualmente, impulsar a través del país la importancia de innovación y tonificar habilidades, destrezas cooperativas, adaptación de técnicas y crecimiento de artículos.
10. Modernizar suministros y asignación de artículos tales como agropecuarios e hidrobiológicos, y además mercados mayoristas y de abastos.
11. Otro reto, estima importante en que la mistura se transforme en feria Internacional dando pase a la gastronomía, cultura y por ultimo biodiversidad, esto con la mano de apoyo por parte del estado para el cumplimiento del reto que manifestó.
12. Asimismo, resalta que la necesidad de articular por parte de sectores estatales y Privadas podrán promover la gastronomía y turismo

En 1 de marzo en el año 2016, se manifestó deflacionismo en el diario gestión (2016) INEI confirmaba lo siguiente: índice precios al consumidor ascendiendo a 0.17% en Febrero 2016, predominando debido al aumento del precio de consumos. En cambio al transporte luego alcanzó una disminución de un 0.23%.

El presidente de ARMAP Javier Vargas Guimaray, manifestaba lo siguiente: cevicherías podrían competir con las pollerías debido al precio que brindan en las cuales oscilan entre S/ 11 a S/18, según el diario Gestión (26 de Mayo 2016). INEI manifestó: índice de precios en cliente al interior del País Perú ascendió 0.60% en Marzo 2016, influido por parte del rubro de educación 3.29%, registrando un aumento al promedio, siendo dicha publicación aparecida en Gestión (1 de abril 2016).

En nuestro país Perú se estima aproximadamente 220 mil empresas destinado a la venta de alimentos y bebidas, cantidad que se ha promovido por la consecución de la encantadora gastronomía peruana a niveles mundiales, generando de esta forma que alrededor de cantidades individuos arriesguen por los negocios de la gastronomía (Gestion,2018).

Por otra parte, presidente del Subcomité de Gastronomía de la CCL,Nicolai Stakeeff, indico que en absoluto de empresa que dan inicio en estas épocas, aproximadamente el 50% estropea precedentemente de los tres meses, puesto que la mayoría no posee una instrucción de responsabilidad de lo que sobreentiende ofrecer al usuario un trabajo de máxima calidad (Gestion, 2018).

Según Suarez (2015) dentro del entorno de la organización o llamado ámbito externo de la empresa, dicho entorno se divide en macroambiente y microambiente, funcionara la organización de manera óptima siempre cuando analicen y aprovechen los siguientes aspectos para el buen crecimiento de la organización.

En lo siguiente se presentara la técnica pestel en la cual se utilizara para ver la caracterización del problema desde lo político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

Referente al **Aspecto Político**

Nivel de Corrupción: Uno de los principales problemas del país es la corrupción en donde el 55% de peruanos percibimos la corrupción de los funcionarios siendo el principal problema que enfrenta el Estado y que le impide el desarrollo; el 80% de los peruanos piensa que el Perú es un país muy corrupto y solo el 11% pensamos que disminuirá; esa percepción es mayor que en los gobiernos de Fujimori y García siendo las principales entidades públicas más corruptas como la PNP, Poder Judiciales; es preciso indicar que lo grave es la inacción por parte del gobierno de no zanzar con el tema, por el contrario el comportamiento dubitativo hace que los ciudadanos sientan que la impunidad corriente en las esferas de gobierno. Castañeda (2018)

Respecto al factor económico, El Crecimiento económico del Perú en 2019 se basara en la demanda interna y en la recuperación de la inversión privada, indico el BCR. Estos dos factores sostendrían las estimaciones de crecimiento económico de 4% del producto bruto interno (PBI) que la organización público en diciembre del 2018. “La inversión minera creció en aproximadamente 23% en el 2018 y se espera que también registre una expansión de dos dígitos. En líneas generales, esperamos un incremento de la inversión privada de 6,5% en el 2019 y del consumo interno de 3,8%” (Castillo, 2019).

La tasa de inflación registrada interanual paso de 2% en Febrero a 2.3% en Junio 2019, situándose dentro del rango meta. Las perspectivas de tasa de inflación desde marzo 2017 se sostienen dentro del rango meta, en donde se situaron entre 2.5% aproximadamente en el mes de Junio y se considera que decrecerán progresivamente la inflación siempre y cuando concurra al centro del rango meta (Banco Central de Reserva del Perú., 2019).

En 1 de marzo en el año 2016, se manifestó difundiciones en el diario gestión (2016) INEI confirmaba lo siguiente: índice precios al consumidor ascendiendo a 0.17% en Febrero 2016, predominando debido al aumento del precio de consumos. En cambio al transporte llego alcanzar una disminución de un 0.23%.

La PEA de nuestro país Perú obtuvo el 62% del total que fue censado en el mes de Octubre 2017, siendo el porcentaje a mayor en comparación al censo 2007 llegando a ser 57%, según indicó el Subjefe del INEI (Sanchez,2019).

Por otra parte en lo **social** nos indica que las MYPES tienen una mayor posición a nivel mundial es decir que las pequeñas y micro empresas surgieron de la necesidad de ofrecer los productos accesibles para todas las personas, cuentan con mayor accesibilidad y eficiencias que a diferencia de las grandes empresas. Estas MYPES obtienen una gran fuente económica para las personas, y asimismo brindan una calidad de vida a cada una de las personas, es por eso que los peruanos se sientan más firmes en formar empresas en lo cual esto genera una ventaja en ser más competitivos (Pinto, 2017)

En relación al factor tecnológico Palomino & Bianca Fiorella Segura Nureña (2017) nos indica que Hoy en día la era tecnológica es una pieza clave ya que gracias a ello se han introducido nuevos cambios para la restauración. Asimismo cuando aparecieron los sistemas para la elaboración, conservación y regeneración han sido útiles en los procesos de trabajo inclusivamente en la separación de áreas de producción y de servicio. Por otra parte los productos de cuarta y quinta serie, como los productos de condimentos procesados para la preparación permiten que este avance tecnológico propicie transformaciones en los procesos y organización de la cocina. Por otro lado Aldana (2018), manifiesta que las redes sociales en el mundo, se fueron convirtiéndose en la existencia como una herramienta esencial de marketing,

en estos tiempos se puede ver que las empresas buscan personales que se encuentren especializados y asimismo invierten en recursos esenciales tales son redes sociales para que se mantengan en el mercado competitivo.

Respecto al factor ecológico, en la conciencia social ha impactado los comportamientos de la conservación del medioambiente y asimismo de los recursos naturales que posee el mundo. Sin embargo los restauradores permanecen sujetándose a sistemas de discriminación de residuos considerando al reciclaje. (Aguilar, 2018)

Con respecto al factor legislativo se manifestó que coexiste leyes que contribuyen a las tareas de los restaurantes, refiriéndose a la “ley de la inocuidad de los alimentos”, cuya finalidad es que garantiza la inocuidad de los alimentos dedicado al consumo humano para que protejan la vida y salud de los seres humanos. Esta ley obliga a los proveedores a que cumplan las normas sanitarias, siendo el representante de la inocuidad de los alimentos que brinda al consumidor. Betty Soledad (2018).

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles serán las características de la capacitación y calidad de MYPES rubro Restaurantes de Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre- Piura, Año 2018?, así que el principal objetivo es : determinar las características de capacitación y gestión de calidad de MYPES Rubro Restaurantes Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre- Piura, Año 2018.

Además se contemplan los siguientes objetivos específicos los cuales son:

- a) Describir los tipos de capacitación de personal Mypes Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2018.

- b) Determinar la importancia de Capacitación de personal en MYPE Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre – Piura, Año 2018.
- c) Determinar los principios de Gestión de calidad de Mypes Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica - Distrito 26 Octubre – Piura, Año 2018.
- d) Mencionar los beneficios de implementar un sistema de gestión de Calidad en las MYPES Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica – Distrito 26 de Octubre- Piura, Año 2018.

En el cual se aplicara la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se interpondrá a través de la técnica de recojo de datos encuesta, con el instrumento de cuestionario que incluye preguntas de escala nominal y ordinal siendo utilizadas para las variables Capacitación y Gestión de Calidad.

Esta investigación se justifica acorde a la ley universitaria N°30020, para la obtención de grado y título, se llevan a cabo conforme los requerimientos que la universidad fija en las normas como la obtención del grado de bachiller ; aprobación de estudios de pregrado, también la aprobación de trabajo de investigación y por último el entendimiento de una lengua extranjera.(SUNEDU,2014)

Se justifica de **modo teórico**, puesto que otorga conjunto de entendimientos siendo en ello conceptos y, teorías de las características de las variables de estudio, por otro lado los resultados obtenidos le servirán a los futuros investigadores de este mismo rubro, siendo de gran beneficio la información brindada.

Así como también se justifica de **modo práctico** porque se trata de conocer a profundidad las características de la capacitación y gestión de calidad rubro Restaurantes Distrito 26 de Octubre, año 2019 con el fin de elaborar instrumentos con el apoyo de operacionalización de las variables, empleando instrumentos para el alcance de los logros establecidos

Además de que busca mejorar el nivel de desempeño de la competencia de indagación Científica por parte de aquellas personas que estén en el proceso de realización de un Proyecto de investigación.

De modo **metodológico** se justifica porque se utilizará una metodología de tipo cuantitativa, diseño no experimental, puesto que solo se limitará a estudiar las variables en su ámbito natural sin modificaciones y también se hará uso de la encuesta para la obtención de datos, así como también se hizo uso de fórmulas estadísticas para la obtención de la muestra y programas informáticos para la tabulación de los datos antes obtenidos. Además, que no se ha improvisado en su realización y es considerada una investigación científica.

Así mismo, es importante porque el estudio nos ayuda a tener ideas mucho más acertadas de cómo opera la capacitación y gestión de calidad en el rubro de Restaurantes de la Av. Marcavelica del Distrito 26 de Octubre en el accionar de las MYPE, por otro lado, el estudio nos ayuda a tener una base para realizar otros estudios en otros rubros productivos y de servicios del Distrito 26 de Octubre-Piura y otros ámbitos geográficos. El proyecto de investigación con el uso de las teorías y los conceptos básicos ayudara a tener una idea más amplia de las variables de estudio donde los futuros investigadores les permitirán conocer la realidad de las Micro y

Pequeñas empresas de la Localidad del rubro Restaurantes de Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre-Piura.

Delimitación

El proyecto de investigación se delimitó desde la perspectiva:

- Temática.- Variables de estudio Capacitación y Gestión de Calidad.
- Psicográfica.- Unidad de análisis las Mypes del rubro Restaurantes .
- Geográfica.- Av.marcavelica Distrito 26 de Octubre

Temporal.- Año 2018

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales:

Quezada (2016) realizó una investigación titulada “Propuesta de un modelo de gestión de Calidad para la mejora 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 Edwar Deming.

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.

López. (2018), realizó un estudio sobre “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy de la ciudad de Guayaquil.” El presente trabajo de investigación, es un estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. Actualmente han ido incrementando los restaurantes y esto lleva a un mercado que cada vez se pone más exigente, por esto las empresas tienen que siempre tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja 20 competitiva dentro de la empresa.

A nivel internacional se citó a: Medina, Saravia, Torres (2015) realizó una investigación en la Universidad de el Salvador, para optar el grado de Licenciado en Administración de

Empresas, titulada “Diagnostico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría” , como objetivo general es realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de san miguel.

La investigación fue descriptiva, de tipo correlacional que consta de un diseño no experimental y las técnicas empleadas fueron la encuesta y observación directa.

Llegando a la conclusión de que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero están se realizan de manera espontánea.

Asimismo, se recomienda realizar procesos de capacitación planificadas que permita mejorar la calidad en el servicio a los clientes, desarrollo de las habilidades y destrezas, resolución conflictos, comunicación con los clientes, y relaciones interpersonales, aprovechando

oportunidades de crecimiento como la expansión de la infraestructura para brindar un servicio de mejor calidad.

Gurumendi (2017), realizó la investigación titulada “Plan de capacitación en BPM para los restaurantes de la parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi”, presentada en la Universidad Estatal de Milagro. Se utilizó la investigación descriptiva y de campo por el método empírico la cual se empleó observación aplicando la ficha de observación y la entrevista con los empleados y dueños de los restaurantes que permitió recopilar información muy necesaria mediante una población determinada que 18 estuvo conformada por 14 restaurantes cuyo resultados fueron que el 43% conocen y se han recibido capacitación en BPM y 57% no conocen las normas de BPM. Se concluye que los empleadores y propietarios tienen un déficit de conocimiento acerca Normas en Buenas Práctica de Manufactura, la cual proyecta a una mala imagen en su restaurante respectivamente. El diagnóstico del restaurante mediante las fichas de observación, dieron como resultado que los restaurantes no aplican las Normas en BPM, por lo tanto nos permitió evaluar la situación real del servicio que brinda a los consumidores. Se concluyó que los empleados de los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo consideran que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio. Es importante recalcar que la Agencia de Control y Vigilancia Sanitaria es la encargada de supervisar los restaurantes mediante las normas BPM

2.1.2. Antecedente nacional:

Valverde & Centurión (2018) en su presente investigación su objeto es que determina las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurante, Mercado el progreso, Distrito de Chimbote, 2015. La

metodología utilizada es de no experimental, transversal, Descriptiva y cuantitativa. Utilizo una muestra poblacional de 7 micro y pequeñas empresas, se aplicó un cuestionario que logra los siguientes resultados: El 57.1% de los representantes tiene de 51 a más años y computa con grado de instrucción primaria. Se percata que el 100% son de género femenino y desempeña el cargo de dueño. El 85.7% ejerce el cargo de 7 a más años. El 85.7% explica que el tiempo que permanece la empresa en el rubro es de a más años. El 100% cuenta con 1 a 5 trabajadores. El 71.4% explica que la creación de la empresa genera ganancia .El 71.4% acepta capacitaciones de otras instituciones. El 42.8% se capacita en preparación y manipulación de alimentos. El 71.4% si capacita a su personal en atención al cliente. El 85.7% percata que ha habido una mejora en el conocimiento del personal. El 85.7% El 71.41% alude a la capacitación como una inversión. Infiere que las MYPES en estudio dirige las mujeres cuyas edades en más de la mitad pasa los 51 años, son dueñas y administradoras de su propio negocio, computa con un máximo de 5 trabajadores , acepta capacitación por parte de la municipalidad provincial de santa que considera una inversión.

Quispe (2015) realizo una investigación denominada: “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente (Lima – Cañete). Se planteó el objetivo general en determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental/trasversal, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una población de muestra de 06 MYPE, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas. Respecto a la capacitación, el autor llego a la conclusión que la mayoría de los representantes legales de la micro y pequeña empresa no tiene conocimiento sobre la importancia de la capacitación; la mayoría indican que la capacitación no está relacionada

con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal, de la misma forma la mayoría indica que no se capacitaron, tampoco capacitan al personal y consideran que la capacitación es un gasto. La mayoría cree y considera que es primordial capacitar al chef, la mitad de los representantes legales de la MYPE, indican que la capacitación mejora la rentabilidad, y no recibieron ningún tipo de capacitación el personal

Mantilla, (2014). Con su tesis denominada. “Impacto de la capacitación en el servicio al Cliente en Restaurantes de Comida Rápida en el Norte de Quito” Tesis de grado presentada para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas. Presentada ante el Colegio de Administración y Economía de la Universidad San Francisco de Quito. QUITO-ECUADOR. Metodológicamente se basó en un experimento cualitativo para medir la satisfacción, levantó información a través de encuestas que aplicó a 400 clientes. Y llegó a las conclusiones: que hay varios factores determinantes al momento de definir la satisfacción del cliente en un restaurante. En primera instancia los factores mayormente determinantes son: producto, tiempo de espera, y calidad del servicio, siendo los pilares la paciencia, la amabilidad, cumplimiento de requerimiento del consumidor y conocimiento de la oferta de productos y el tiempo de espera

Barrientos (2018) La investigación se denomina Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017. “responde a las líneas de investigación de la Universidad Católica Los ángeles de Chimbote, filial Tumbes. Se consideró como objetivo general: Determinar las características del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con una

población finita conocida para la variable del financiamiento, y en el caso de la variable de gestión de calidad es infinita, siendo la muestra determinada por aplicación estadística de 68 clientes. Con la aplicación de la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario identificando preguntas para el nivel de cada objetivo específico. Se llegó a las siguientes conclusiones, en relación al financiamiento los negocios han iniciado sus actividades con capital propio, el financiamiento de dinero es a corto plazo, la tecnología es escasa, referente a la gestión de calidad existe un nivel medio del cuidado del medio ambiente, el nivel de atención es alto y positivo en beneficio de los clientes, la atención al cliente es de nivel alto y positivo buscan mantener satisfecho al cliente, incluso tratan de identificar anticipadamente las necesidades, gustos y preferencias de sus clientes.

Bueno(2019) La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización 21 de abril, Chimbote, Ancash, Perú 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados. El 62,5% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 50.0% son de género femenino y masculino respectivamente. El 75.0% de los encuestados son los dueños o propietarios de los restaurantes. El 62.5% de las Micro y pequeñas empresas (restaurantes) tienen entre 4 a 6 años en el rubro. El 87.5% de los representantes encuestados no laboran con familiares. El 62.5% de los representantes no conoce el término gestión de calidad. El 62.5% utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión. El 75.0% de los representantes aseguran que las dificultades para implementar la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios. El 62.5% de los representantes de las mypes aseguran que la gestión de calidad

contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios. El 62.5% de los representantes de las mypes conocen el termino atención al cliente. El 50.0% de los representantes de las mypes utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente. El 62.5% de los representantes consideran que la atención que brindan es buena. El 51% reconoce que esta brindado una mala atención por no contar con suficiente personal. El 37.5% de los representantes ha logrado obtener fidelidad de los clientes, de todo lo expuesto anteriormente podemos concluir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad en atención al cliente, dado que utilizan la confianza como un elemento diferenciador para mejorar la fidelidad de los clientes.

2.1.3. Antecedentes regionales

Medina,S,(2014) En un estudio ejecutado sobre la caracterización del financiamiento y capacitación en las MYPE servicios-rubro Restaurantes de la Provincia de Piura, Año 2012, en la cual se infirió respecto a la capacitación lo siguiente:

a) Se determinó la caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPE del sector servicio- rubro restaurante, demostrándose la correlación entra variables impediende y dependiente. Demostrándose que toda MYPE necesita un financiamiento para el crecimiento de la organización, y la manera que se pueda lograr es capacitando a todos los, ya que ellos son la base principal de que la organización

b) El tipo de capacitación que se otorga a los colaboradores de las MYPE servicio-rubro restaurante de la Provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso lo cual implica que las personas ejercita la responsabilidad de su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de Capacitación disponible y generalmente incorpora la asignación de nuevos empleos a los colaboradores o supervisores experimentados que se ocupa de la capacitación real.

c) Uno de los factores que contribuyen en la capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio- rubro restaurantes de la Provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para que labore mas

d) El financiamiento aceptara diversos tipos de capacitación más importantes: capacitación de pre ingreso, capacitación de inducción y capacitación promocional. La capacitación no debe ser como un gasto sino como una inversión que traerá beneficios a corto plazo.

e) Los empresarios están dispuestos en implementar capacitación a sus colaboradores, puesto que se encuentra frente a competidores y es necesario que su personal cuenta con capacitaciones para que así puedan afrontar riesgos que a la par se pueden convertir en oportunidades o amenazas.

f) Los empresarios no cuentan con conocimiento en técnicas de capacitación, pero ellos esperan que los jóvenes como nosotros apueste

Por ellos y empiecen a brindar a sus colaboradores seminarios o capacitaciones.

Peña (2016) realizó una investigación en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), denominada “Caracterización de la capacitación y competitividad en la MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar las características que tienen la capacitación y la competitividad en la MYPE siendo las variables seleccionadas capacitación y competitividad. Así mismo el diseño de la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y la técnica que se aplicó es el cuestionario con diez preguntas cerradas de escala ordinal, tanto para los colaboradores como para los clientes, dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer los estados de opinión, características o hechos específicos; Así mismo como una guía de entrevista prediseñada para ser aplicado a 20 los dueños o empresarios, para lo cual se concertó una cita y se realizó la grabación respectiva, que se utilizó para el análisis de la investigación. El autor en conclusión con el primer objetivo, respecto a los criterios de evaluación para medir el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resultaron que los más representativos son: la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores.

Manrique.L.(2016) en sus tesis titulada: Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa-Piura, Año 2016., cuyo objetivo general fue de identificar las características de la

capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa- Piura al 2016, La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Siendo utilizada una muestra 7 MYPE de una población de 14 colaboradores, a quienes se les aplico dos cuestionarios referidos a la capacitación y competitividad, dichos resultados respecto a la capacitación es lo siguiente: el nivel de capacitación que se encuentran los colaboradores es bajo que equivale al 57.1% y solo un 14.3% luce un alto nivel de capacitación. Las principales características de la capacitación del personal de las MYPE comercial rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa al 2016 están dadas por que la organización a veces capacita al personal que labora en dicha organización, mientras la escasa capacitación que recibe es para elevar rentabilidad y productividad

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Definición de Capacitación

La gestión de recursos humanos opina la formación y desarrollo como una de las tareas relacionada a la actividad organizativa que encamina a restablecer el rendimiento laboral de las personas y equipos en los entornos organizacionales. La formación y desarrollo puede describirse “proceso educativo que compromete el afiliado de habilidades, conceptos, cambio de actitud y obtención de conocimiento para la mejora en la ocupación de los trabajadores. (Observador de Cachemira, 2016)

Por otra parte Emprende PYME (2016) define la capacitación como un conjunto de actividades didácticas dirigidas a cubrir todas aquellas necesidades que la organización requiere y proporciona a los colaboradores las habilidades y conocimientos que le permitan ser más

capaz en sus actividades de trabajo de manera eficiente para los objetivos personales y organizacionales.

Según Frigo (2014) capacitación o también llamado desarrollo personal ,define que es toda actividad que se realiza en toda organización, que cumple con sus necesidades respondiendo a sus necesidades, buscando mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de las personas.

En las definiciones dadas anteriormente se comprende la capacitación o desarrollo personal como un conjunto de actividades desarrolladas en la organización para cubrir las necesidades adquiriéndole los conocimientos, habilidades, o conductas de las personas a sus colaboradores para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

2.2.2. Tipos de la capacitación

Según Martínez & Milian, (2018), al referirse del tema de formación de personas menciona a la capacitación en la diversidad de tipos y formas ,o modalidades, por lo cual permitirá las capacidades, habilidades y conocimiento que proporciona el desarrollo de los colaboradores Martínez & Milian, como también Rodríguez (2007) indicaron que existen tipos de capacitación que son los siguientes:

1- Capacitación para el trabajo.-se comunica a las personas que recién ingresan al centro de labor o por otra parte a los trabajadores que ocupan nuevos cargos

2- Capacitación de pre ingreso.-Identificación del perfil de la persona que pudieran ocupar un cargo en la organización.

3- Capacitación por Inducción.-Referida a la comunicación que tiene la organización hacia el

Trabajador orientándolos desde el reciente ingreso de prueba

4- Capacitación Promocional.- Se efectuara aquellos trabajadores por rotación de personal el cual pudieran ocupar otro cargo.

5- Capacitación en el trabajo.- es un proceso de aprendizaje que mejora el desempeño de los Colaboradores adquiriéndoles las competencias y conocimiento del área que ocupe en el centro de labor.

6- Capacitación por Adiestramiento.- proceso educacional de corto plazo por lo cual las personas aprenden conocimientos, habilidades y actitudes, orientándolos en potencializar en las tareas que realizarán.

7- Capacitación Específica y humana.- Hace referencia a los programas o planes que se llevaran a cabo para el logro de objetivos organizacionales

2.2.3. Importancia de Capacitación

Guerrero (2015) reflexiona lo siguiente: dice que hoy en día, la capacitación en las empresas es de gran importancia porque ayuda al buen desarrollo de los trabajadores tanto personal como profesionalmente. Por ello, las organizaciones deben descubrir mecanismos que otorguen a su personal los conocimientos, habilidades y además actitudes que se solicita, para que de esta manera pueda lograr un buen desempeño excelente durante la permanencia de los trabajadores o colaboradores. En las capacitaciones se plantean programas que ceda la información vinculada a las actividades de cada empresa. Mediante el contenido de estos, los trabajadores tienen la coyuntura de que puedan aprender cosas nuevas, actualizaciones de nuevos conocimientos, relaciones con otros individuos, satisfacciones de sus necesidades; por medio de las técnicas y nuevos sistemas; y a través de ello permiten a las organizaciones alcancen sus metas ya que los colaboradores contribuirían a cumplir en todo lo que ha establecido la organización.

Según el autor tiene en cuenta que la capacitación es de gran importancia por lo siguiente:

- Mejora la productividad
- Aumenta el rendimiento,
- Trae consigo nuevos conocimientos para las áreas

- Estabilidad en la organización

- Resolución de problemas.

Chiavenato (2016) indica la importancia de la capacitación: Para toda organización es importante la capacitación a todo su personal de manera constante para el conocimiento, planeación y realización de sus actividades conjuntamente con los demás trabajadores, de tal forma que es necesario unirse en equipo con la finalidad de que puedan obtener grandes estándares de calidad y una óptima toma de decisiones.

Previo se podrá realizar brindando una buena comunicación entre las áreas y motivación por parte del líder en todas las áreas para que los trabajadores efectúen adecuadamente sus actividades produciendo ingresos para la organización, acorde al ambiente de trabajo. Ayuda al crecimiento personal y profesional de los trabajadores; y juntamente brindan beneficios, es decir debe efectuarse como un proceso siempre en vincular con el cargo y las metas. Muy aparte de que la capacitación es importante para la organización contribuye en mejorar la productividad y crecimiento de rentabilidad de la empresa, además brinda resolución a la organización, contribuye a prevenir los riesgos laborales y posibilita a los colaboradores a que se identifiquen con la organización. Por otra parte se

considera para la capacitación la comunicación entre el personal ya que una mala comunicación puede originar mal clima laboral y asimismo los trabajadores no podrían evolucionar sus habilidades y capacidades, es por ello que se debe efectuar plan de acción para que puedan tomar decisiones acertivas que ayuden para la mejora de la comunicación, de esta manera la empresa pueda ejecutar las metas trazadas

2.2.2. Gestión de calidad

Según Navarro (2016) manifiesta que la gestión de calidad es una filosofía de estilo de dirección, orientada para la realización de la mejora continua en todos los procesos y Sistemas, integrando a todos los integrantes de la organizaciones para la realización de los objetivos establecidos.

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.

En las definiciones dadas anteriormente se resalta que la calidad está en función de la percepción

en el cliente. La calidad es una filosofía de gestión estratégica de caracterizar y cuantificar productos o servicio en función de satisfacer las necesidades y todos los procesos de la organización e involucrando a todos los miembros a fin de alcanzar los objetivos a mediano y largo plazo organizacional

2.2.3. Principios de gestión de calidad

Según Mendoza (2017) indica los siguientes principios que toda organización debe cumplir:

1. **Enfoque al cliente:** Hace referencia que las organizaciones depende de los clientes por ello deben satisfacer las necesidades actuales y además preocuparse por cumplir excediendo las expectativas.

Por lo tanto las organizaciones tienen que tener en claro que las necesidades de los clientes no son estáticas, sino que es emprendedor; es decir por lo que va cambiado a lo largo del tiempo, además por que los clientes cada vez se encuentran informados. Por otra parte la organización no solamente se debe esforzar en conocer las necesidades y expectativas del cliente sino que además debe ofrecer soluciones a través de los productos y servicios que brinda a sus clientes e intentando superar expectativas.

2. **Liderazgo:** Un líder es aquel que establece un propósito, guía, orienta a la organización y crea un ambiente para todos los integrantes para que se involucren en alcanzar los logros y las metas establecidas conduciendo hacia los objetivos deseados. Además el rol de todo líder es que mantenga a las personas cien por ciento comprometidas en las labores que se desarrollan.

3. **Participación del personal:**

Los colaboradores a todos los niveles son las esencias de las empresas y su desarrollo permite aprovechar al máximo sus habilidades beneficiando la marcha de la misma, para conseguir los objetivos y la excelencia de la calidad, a base de la motivación del personal es clave, como por ejemplo una empresa dispone de incentivos y reconocimientos, sin estas dos acciones, difícil sería a que la organización pudiera alcanzar el compromiso del personal.

4. **Enfoque basado en procesos:** Este principio sostiene que todo los productos que se desea, se obtiene eficientemente cuando los recursos y las actividades se coordinan como un proceso.

Esto quiere decir que la organización ha dejado de ser empresa por departamento o áreas a ser una empresa de procesos que crea valor a sus clientes.

5. **Mejora continua:** Es la que mide el desempeño de la organización por lo cual debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consiguen atraves del ciclo de Deming (PHVA): planificar, hacer, verificar y actuar, todo ello permitirá dar un giro de 360° para el logro de mejora de las organizaciones.

6. **Enfoque basado en hecho para la toma de decisión:** Están basados en el análisis de la información y los datos que se han obtenido, que atraves de ello se podrá tomar decisiones acertadas, eficaces y objetivas obteniendo mayores probabilidades de resultados esperados. En este principio las decisiones se impiden opiniones para la toma de decisiones.

7. **Gestión de las Relaciones:** Consiste que la organización es interdependiente donde todos los proveedores y clientes mantienen con la organización una relación benéfica aumentando la capacidad para que se crea valor. Por una parte el cliente no solamente se conforma que la empresa está certificada sino que además los proveedores también cumplan con dicha certificación, lo que indica que los elementos que se utilizan para la producción del producto es de calidad.

2.2.4. Beneficios de gestión de calidad

Según Nuevas Normas ISO (2018) indican que al implantar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 2015, toda organización buscar adquirir una serie de beneficios para ellos y sus clientes. Todo ello se puede obtener al implantar un sistema de gestión de calidad y son los siguientes:

- **Satisfacer al cliente** : su finalidad principal es cumplir con las expectativas de sus clientes

- **Obtención de nuevos clientes:** la captación nuevos clientes en las organización se debe por la buena imagen que trasciende la organización esto es porque ofrece bienes y servicios de alta calidad y de que se diferencia del resto de sus competidores y esto optaría un sistema de gestión de calidad el cual permite avalar los procedimientos del proceso productivo. Al contar con la certificación ISO 9001, asegura una excelente atención a los clientes lo cual permite la captación de los clientes a su organización.

- **Mejora los procesos de la organización:** a través de ello permite analizar el proceso actual para la detección de actividades que se pueden mejorar, como ineficiencias y obstáculos para que contribuya a poder entregar el valor al cliente final y esto da como resultado un proceso optimizado.

- **Diferenciación de la competencia:** cuando una organización cuenta con el certificado pertinente es decir norma ISO 9001 se diferencia de la competencia, estos certificados suponen que estamos frente a una empresa competitiva y confiable; y proyecta una imagen positiva sobre los clientes potenciales.

- **Reducción de costes sin que afecten a la calidad:** claro reducir costos no significa que la calidad será afectada al contrario se optimiza el proceso y se eliminan los costes superfluos de tiempo o recursos.

- **Cumplir con los requisitos de la administración pública:** permite participar en cualquier concurso que ofrezca la administración pública al contar con el certificado ISO 9001 .

III. Hipótesis

Según Sampieri (2014) indica que las investigaciones de tipo descriptivas especifican las propiedades de los fenómenos trabajados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, ya que solo menciona las características de la situación problemática.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación respecto a este trabajo es cuantitativa conforme según el autor Raven (2014) indica que es aquella que permite averiguar y predecir los hechos, y por último de algún modo saber manejar el dominio. Es por ello que la investigación es de tipo cuantitativo por consiguiente se empleara la recolección de

la información y el análisis de la MYPE rubro restaurantes en Av. marcavelica Distrito 26 de Octubre –Piura, Año 2018.

La presente investigación es de nivel descriptivo ya que pretende determinar la capacitación y gestión de calidad de las MYPES rubro restaurantes en Av. marcavelica Distrito 26 de Octubre –Piura, Año 2018. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015) nos indican que la investigaciones de nivel descriptivo mencionan, clasifican y subrayan los tipos, importancia, beneficios y principios de las variables que se van a investigar.

Es de diseño no experimental por que es aquella que se realiza sin manipular las variables, si no que se observan las circunstancias que ya existieron, además el estudio será tal como se muestra en la realidad es decir dentro del contexto. Sampieri (2014) define como aquellos estudios que se lleva a cabo sin la manipulación de las variables y en los que solo se observan fenómenos tal como se asigna en el ambiente natural y para luego analizarlos.

De corte transversal es como tomar una fotografía de algo que sucede, puede abarcar varis grupos o subgrupos de personas, categorías, objetos, situaciones, comunidades o eventos. Sampieri (2014) indica que los diseños de corte transversal o llamados también transaccional recolectan datos en un momento único con el propósito de describir las variables y luego analizar las interrelaciones en el instante.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

Las unidades económicas de esta presenta investigación estará conformada por 9 MYPES, del rubro Restaurantes en Av. Marcavelica, Distrito 26 de Octubre- Piura, por lo cual para el recojo de información, por parte de variable

capacitación se acudirá a trabajadores y variable gestión de calidad a clientes para obtención de los resultados.

N°	MYPE	RUC	DIRECCION	N° DE TRABAJADORE
1	La Bocca	20529757604	Av.Marcavelica MZ B Lote 38	7
2	Peluche fish & Grill	205294567404	Av.Marcavelica 324,Piura	5
3	Bahia Blanca	20525860974	Av.Marcavelica MZ O Lote 21 Urb.Chira Piura.	5
4	Restaurant Olla Piurana	20603574096	AV.Marcavelica.MZ A Lote 40 Urb , Piura	6
5	Casamar	20653475094	Av.Marcavelica 1054,Piura	6
6	Restaurante Cevicheria Chino Quin	20526598074	Av.Marcavelica.MZ C Lote 14 La Alborada Piura.	5
7	Restobar L'AUBE	20529758794	Av.Marcavelica.MZ B Lote 39,Marcaveli	5
8	Restaurant "Sal y Limon"	20529874094	Av.Marcavelica Mz.BLote39 Urbanizacion, Marcavelica, Piura	5
9	D'Diego	20604547906	Av, Marcavelica	5
TOTAL				49

FUENTE: SUNAT

4.2.2. Muestra

Según Sampieri (2014) la muestra representa una parte o subgrupo del universo o población de interés sobre el cual se recolectaran datos y que además se podrá definir y delimitar de antemano por claridad.

Por otra parte indica que cuando la población de la variables es infinita, por lo cual no se conocen las características de la población, se aplicaría la siguiente formula obteniéndose 68 clientes siendo muestra para la variable gestión de calidad y por otra parte la capacitacion está conformada por 49 trabajadores.

Donde

n = tamaño de la muestra

z= nivel de confianza (90% de confianza z= 1.65)

p=probabilidad 0.5%

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

q= No probabilidad (q=0.5)

$$n = \frac{1.65^2 (0.50)(0.50)}{0.10^2}$$

e= Margen de error (0.10)

$$n = \frac{2.72 (0.25)}{0.01}$$

n= 68 clientes.

CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

CRITERIO DE INCLUSION

Variable Capacitacion:

- Se acudirán a todos los trabajadores de las Mypes de los restaurantes Av.Marcavelica tanto hombres como mujeres.
- Se tomara en consideración a los trabajadores con más de tres meses de vigencia laboral.

Variable Gestión de Calidad

- Se acudirán a clientes de ambos sexos cuyas edades serán mayores de 18 años

CRITERIOS DE EXCLUSION

Variable Capacitación

- Se excluye al personal temporal de las MYPES Restaurantes
- Se excluye a los que tienen menos de 3 meses laborando.

Variable Gestión de Calidad

- Se excluirán a personas menores de 18 años

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz de Operacionalización – Capacitación					
Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Fuente	Metodología
Según Frigo (2014) capacitación o también llamado desarrollo personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de las personas.	TIPOS	La dimensión tipos se medirá con sus indicadores: capacitación para el trabajo, preingreso, inducción, promoción, en el trabajo, adiestramiento y Específica humana. Con la técnica de encuesta y el Instrumento del cuestionario.	Capacitación para el trabajo	Trabajadores	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal
			Preingreso		
			Inducción		
			Promocional		
			En el trabajo		
	IMPORTANCIA	La dimensión importancia se medirá con sus indicadores: Mejora la productividad, aumenta el rendimiento, nuevos conocimientos para las áreas, estabilidad en la organización, resolución de problemas Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.	Adiestramiento		
			Específica Humana		
			Mejora la productividad		
			Aumenta el rendimiento		
			Nuevos conocimientos en el área		
Estabilidad en la organización					
Resolución de problemas					

Matriz de operacionalización-Gestión de Calidad

	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Fuente	Metodología
GESTIÓN DE CALIDAD	<p>Según Navarro (2016) manifiesta que la gestión de calidad es una filosofía de estilo de dirección, orientada para la realización de la mejora continua en todos los procesos y sistemas, integrando a todos los integrantes</p> <p>realización de los objetivos Establecidos.</p>	PRINCIPIOS	<p>La dimensión “principios” se medirá con sus indicadores: enfoque al cliente, liderazgo, participación de personal, procesos, mejora continua, enfoque basado en hecho para la toma de decisiones</p> <p>Instrumento del cuestionario.</p>	Enfoque al cliente	Clientes	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental</p> <p>de corte transversal</p>
				Participación de personal		
				Procesos		
				Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones		
				Satisfacer al cliente		
		BENEFICIOS	<p>La dimensión “Beneficios” se medirá con sus indicadores: satisfacer al cliente, obtención de nuevos clientes, mejora los procesos, diferenciación de la competencia, desperdicios. Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.</p>	Obtención de nuevos clientes		
				Mejora los procesos		
				Diferenciación de la competencia		
				Reducción de costes		

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Para el desarrollo de la presente investigación la técnica a utilizar será a través de encuesta. Lo que busca esta técnica es poder recaudar datos a través de propietarios, y clientes de la organización, dicha técnica comprende de preguntas normalizadas con la finalidad de conocer las opiniones, hechos que permitan a las variables poder desarrollarse. Dichas preguntas hacen referencia a capacitación y gestión de calidad que son aplicadas en las MYPES y de esta forma lograr una investigación irrelevante de soluciones de problemas que se han emergido en esta investigación.

4.5. Plan de análisis

Al obtener resultados recolectados de la información que serán obtenidos a través de los instrumentos, se dará inicio para la realización del análisis cuantitativo, procediendo a ordenar los resultados en tablas y gráficos con la finalidad de lograr el proceso de medición cuya utilización será a través del programa Excel y Word para ambas variables de esta forma realizar gráficos de medición y detectar los resultados correctos. Luego se dará inicio al análisis y interpretación de los datos obtenidos.

4.7. Principios éticos

El presente trabajo se considera de suma fiabilidad por lo cual se ha respetado las norma apa para la presentación, de tal forma que se respeta a los autores nombrados, además se respetara el proceso metodológico en el que se sustentara la investigación y el análisis de los resultados, se planteó como principal objetivo determinar las características de capacitacion y gestión de calidad.

V. RESULTADOS Y ANALISIS

5.1. Resultados de la encuesta

5.1.1. Variable Capacitación:

Primer Objetivo específico: Describir los tipos de capacitacion de personal MYPES

Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2018.

Tabla N° 1 ¿Ud, ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	86.4%
NO	35	13.6%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°1 ¿Ud, ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?

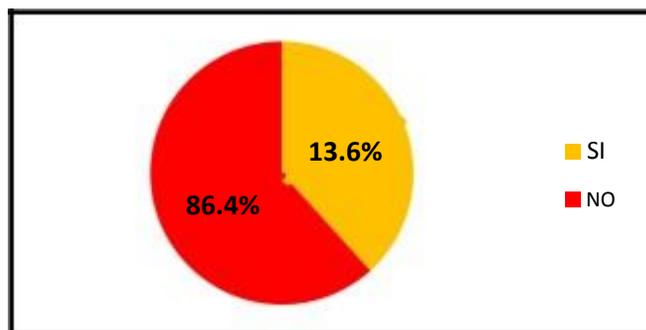


Figura N°1 Grafico circular que representa a la pregunta 1 ¿Ud, ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?

Interpretación:

En la tabla y grafico 2, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro Restaurantes un 86.4% indicaron que a los trabajadores que recién ingresan le brindan Capacitación antes de ocupar el cargo, mientras que el 13.6% indicaron que no capacitan a los recién ingresados.

Tabla N° 2: ¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	93.88 %
NO	3	6.12 %
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°2: ¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante?

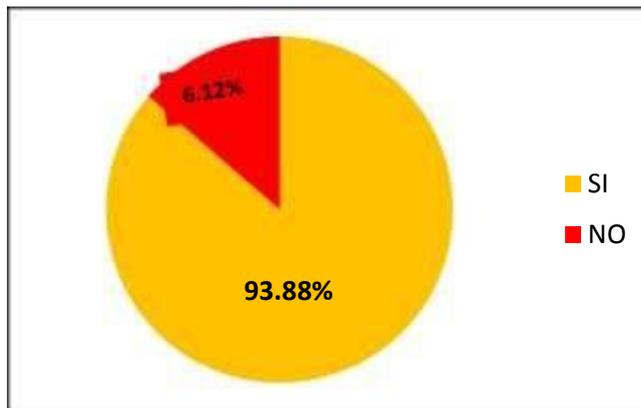


Figura N°2 Grafico circular que representa a la pregunta 2 ¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante?

Interpretación:

En la tabla 2 y grafico 2, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las MYPE rubro restaurantes el mayor porcentaje de trabajadores 93.88% afirmaron que antes de la selección de personal si definen el perfil del ingresante, mientras que el 6.12% afirmaron que no.

Tabla 3: ¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	47	96%
NO	2	4%
TOTAL	49	100%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de Octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°3: ¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?

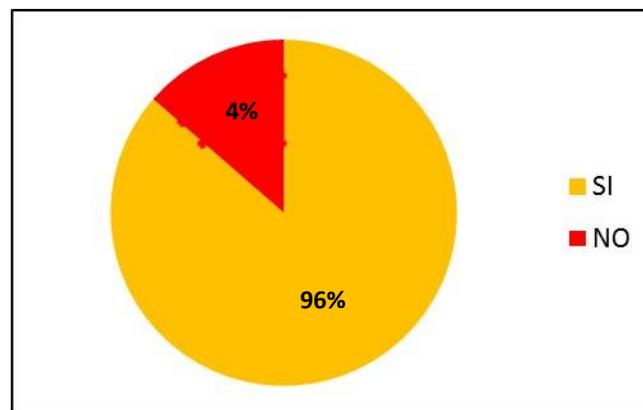


Figura N°3 Grafico circular que representa a la pregunta 3 ¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?

Interpretación: En la tabla 3 y grafico 3, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 96% indicaron que si comunican la filosofía a todo el personal de la organización, mientras que el 4% indicaron que no comunican.

Tabla 4; Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser promocionados de puesto de trabajos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	2%
NO	48	98%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°4 Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser promocionados de puesto de trabajos

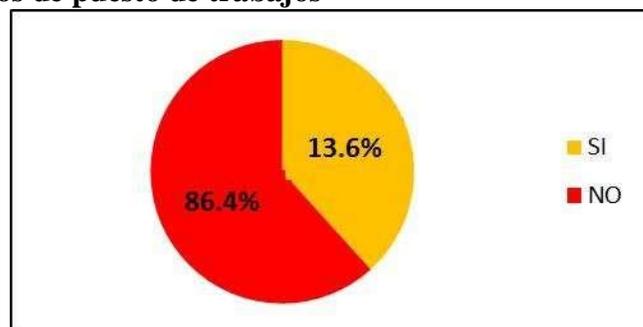


Figura N°4 Grafico circular que representa a la pregunta 4 Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser promocionados de puesto de trabajos

Interpretación: En la tabla 4 y grafico 4, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 98% indicaron que no establecen un plan de capacitación para los trabajadores que iban hacer promocionados de puesto de trabajo, mientras que el 2% indicaron que sí.

**Tabla 5 ¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias?
para la mejora permanente en el desempeño?.**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	51.02%
NO	24	48.98%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N° 5 ¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño?.

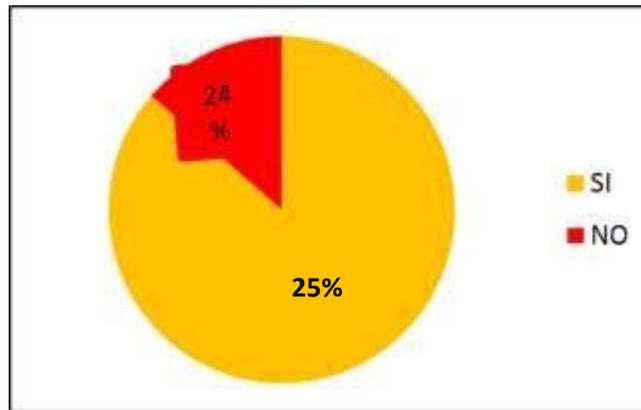


Figura N°5 Grafico circular que representa a la pregunta 5 ¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño?

Interpretación: En la tabla 5 y grafico 5, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 51.02% indicaron que si les capacitan en el trabajo para que desarrollen sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño mientras que el 48.98% indicaron que no.

Tabla N° 6; ¿Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	13.6%
NO	28	86.4%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N° 6 ¿Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina?

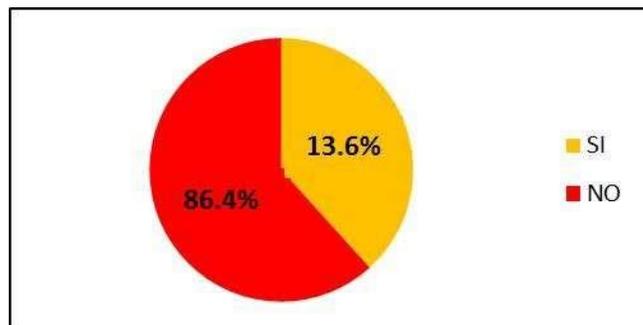


Figura N°6 Grafico circular que representa a la pregunta 6 ¿Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina?

Interpretación: En la tabla 6 y grafico 6, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 86.4% indican que no les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina, mientras que el 13.6% indican que no.

Tabla 7: ¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el Restaurante?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	13.6%
NO	48	86.4%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N° 7 ¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el restaurante?

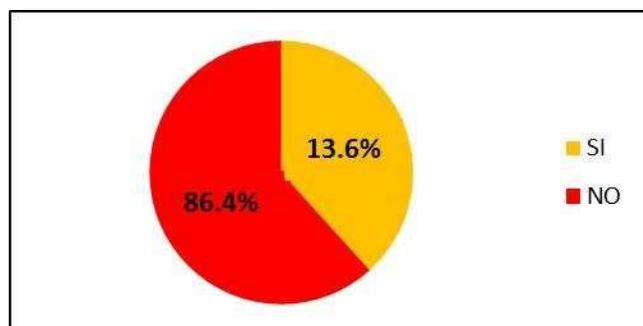


Figura N°7Gráfico circular que representa a la pregunta 7 ¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el restaurante?

Interpretación: En la tabla 8 y gráfico 8, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 86.4% indican que si le han capacitado para que atienda a un cliente frente a un problema en el restaurante, mientras que el 13.6% indican que no.

Tabla N° 8: ¿La MYPE Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	16%
NO	41	84%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N° 8: ¿La MYPE Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?

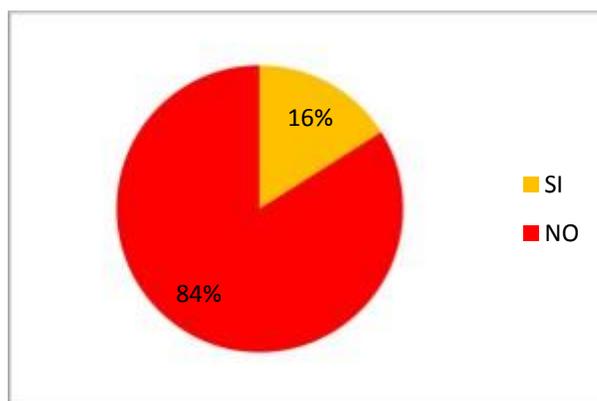


Figura N°8 Grafico circular que representa a la pregunta 8 ¿La MYPE Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?

Interpretación: En la tabla 8 y gráfico, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 84% indican que no cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de maquinaria, mientras que el 16% no cuenta con dicho plan.

Segundo Objetivo Específico: Determinar la importancia de Capacitacion de personal en MYPE rubro restaurants de Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2018.

Tabla N° 9: ¿Ud. cree que la capacitación aumenta la productividad de las labores asignadas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	100%
NO	0	0
TOTAL	49	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE rubro de restaurantes de la Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre.

Figura N° 9: ¿Ud. Cree que la capacitación aumenta la productividad de las labores asignadas?

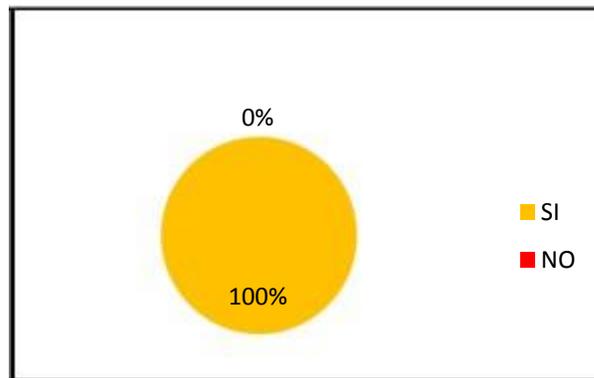


Figura N°9 Grafico circular que representa a la pregunta 9 ¿Ud. Cree que la capacitación aumenta la productividad de las labores asignadas?

Interpretación: En la tabla N°9 y grafico 9, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 100% consideran que la capacitacion si aumenta la productividad de sus labores.

Tabla N°10 ¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le han brindado Capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	42	85.7%
Medio	5	10.2%
Insuficiente	2	4.1%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°10 ¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le han brindado capacitación?

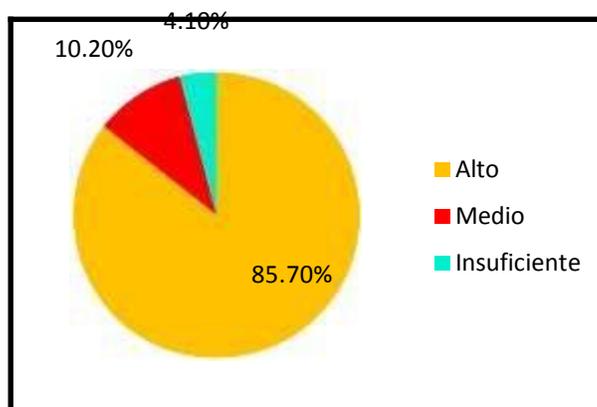


Figura N°10 Gráfico circular que representa a la pregunta 10 ¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le Han brindado capacitación?

Interpretación : En la tabla N°10 y grafico 10, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 85% califican su rendimiento laboral alto luego que le brindaron capacitación, el 10.2% califican medio su rendimiento laboral y el otro 4.1% califica insuficiente su rendimiento laboral.

Tabla N°11 ¿Cómo califica Ud. los conocimiento adquiridos en su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	30.61%
Bueno	30	61.22%
Regular	4	8.16%
Deficiente	0	0.00%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°11 ¿Cómo califica Ud. los conocimiento adquiridos en su trabajo?

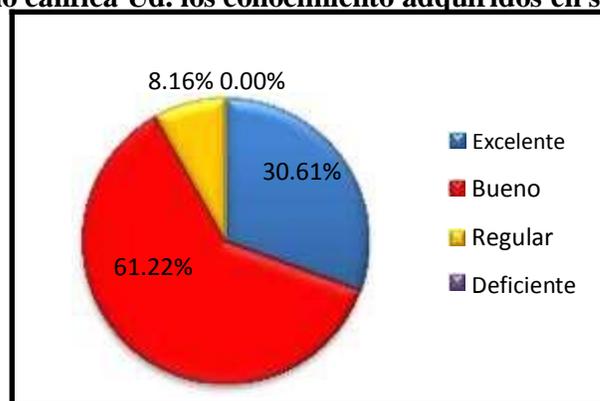


Figura N°11 Gráfico circular que representa a la pregunta 11 ¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le Han brindado capacitación?

Interpretación: En la tabla N°11 y gráfico 11, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 61.22% califica Bueno sus conocimientos adquiridos en su trabajo, el 30.61% califica excelente sus conocimientos y el 8.14% califica regular sus conocimientos.

Tabla N°12 ¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Su desempeño mejoro bastante	45	91.84%
Su desempeño sigue igual	0	0.00%
<u>Su desempeño mejoro un poco</u>	<u>4</u>	<u>8.16%</u>
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°12 ¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación?

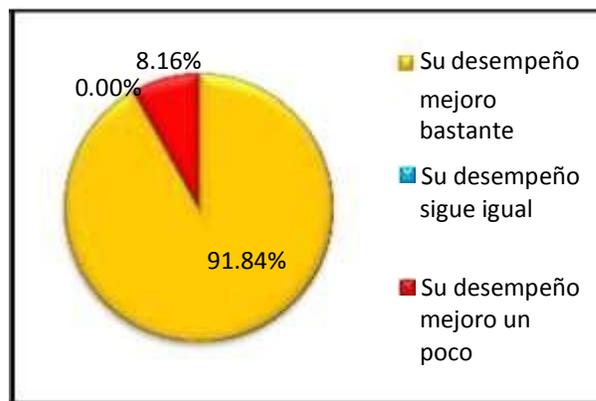


Figura N°12 Gráfico circular que representa a la pregunta 12 ¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación?

Interpretación: En la tabla N°12 y grafico 12, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las Rubro Restaurantes el 91.84% indica que su desempeño mejoro bastante luego de haber recibido capacitación, mientras que el 8.16% indico que su desempeño mejoro poco luego de recibir capacitación.

Tabla N°13 ¿Por qué Cree Ud. que los colaboradores permanecen tiempo en la Organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones	3	6.12%
Remuneraciones	13	26.53%
Buen trato	25	51.02%
Ascensos	8	16.33%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de octubre **Elaboración:** Propia

Figura N°13 ¿Por qué cree Ud. que los colaboradores permanecen tiempo en la organización?

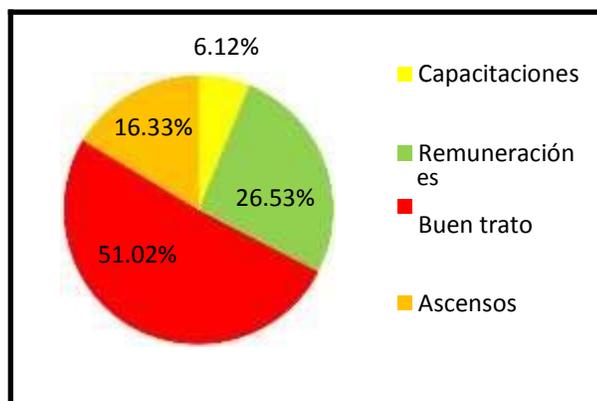


Figura N°13 Gráfico circular que representa a la pregunta 13 ¿Por qué cree Ud. que los colaboradores permanecen tiempo en la organización?

Interpretación: En la tabla N°13 y grafico 13, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados del Rubro Restaurantes el 51.02% expresan que permanecen tiempo en la organización por el buen trato, el 26.53 % por remuneraciones, el 16.33% por ascensos y el 6.12% por capacitaciones

Tabla N°14 ¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	47	95.92%
NO	2	4.08%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE
Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre
Elaboración: Propia

Figura N°14 ¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?

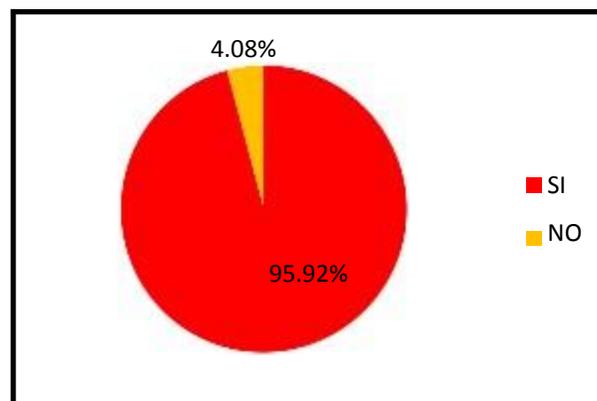


Figura N°14 Gráfico circular que representa a la pregunta 14 ¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?

Interpretación: En la tabla N°14 y grafico 14, se evidencia que de 49 trabajadores encuestados del Rubro Restaurantes el 95.92% indicaron que si se identifican con su área laboral, mientras que el 4.08% indican que no.

Tabla N°15 ¿Resuelve los problemas con sencillez?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	100%
NO	0	0.00%
TOTAL	49	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a trabajadores de MYPE
Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre
Elaboración: Propia

Figura N°15 ¿Resuelve los problemas con sencillez?

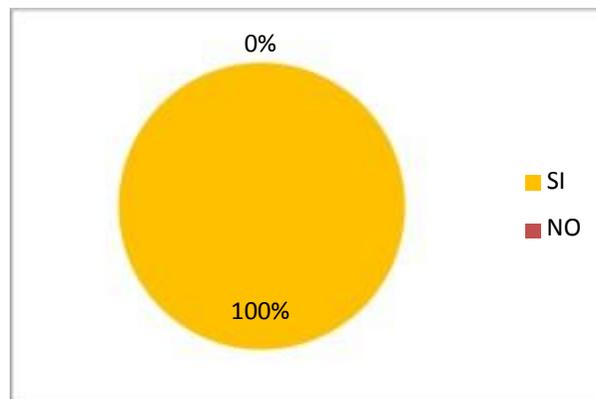


Figura N°15 Gráfico circular que representa a la pregunta 15 ¿Resuelve los problemas con sencillez?

Interpretación: En la tabla N°15 y gráfico 15, el 100% de trabajadores encuestados indican que si resuelven los problemas con sencillez

5.1.2. Variable Gestión de Calidad

Tercer Objetivo Específico Describir los principios de Gestión de calidad de Mypes

Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica - Distrito 26 Octubre – Piura, Año 2018.

Tabla N°16 ¿Las MYPE rubro restaurantes de la Av.marcavelica satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	50	73.53%
NO	18	26.47%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE rubro abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°16 ¿Las MYPE rubro restaurantes de la Av.marcavelica satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente?

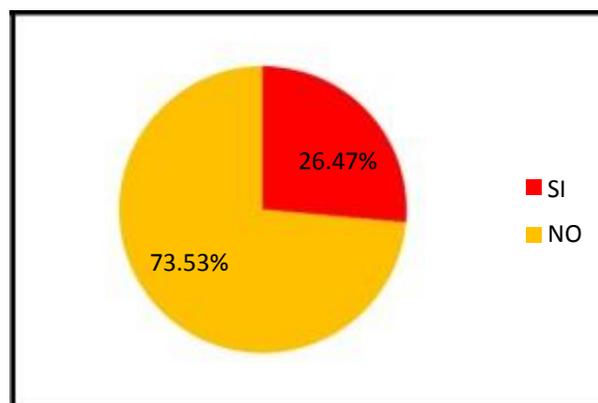


Figura N°16 Gráfico circular que representa a la pregunta 16 Las MYPE rubro restaurantes de la Av.marcavelica satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente?

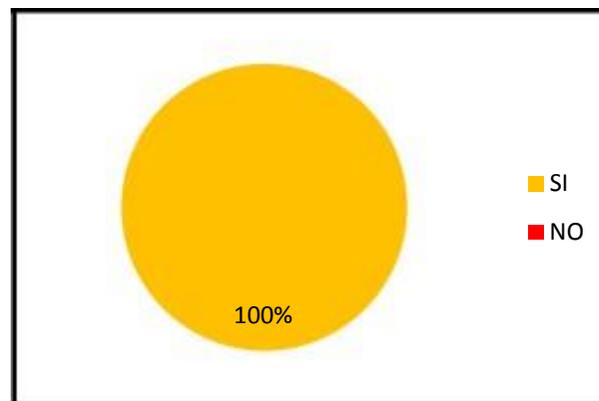
Interpretación: En la tabla 16 y grafico 16, Se evidencia que el 73.53% de los clientes encuestados manifiestan que las MYPE rubro Restaurantes si satisfacen sus necesidades y superan sus expectativas como cliente, mientras que el 26.47% manifiestan que no

Tabla N°17 ¿Considera Ud. que existe liderazgo en el restaurante donde consume?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	68	100%
NO	0	0.00%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a clientes de MYPE
Rubro de Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre
Elaboración: Propia

Figura N°17 ¿Considera Ud. que existe liderazgo en el restaurante donde consume?



Interpretación: En la tabla 17 y gráfico 17, Se evidencia que el 100% de los clientes encuestados manifiestan que las MYPE rubro Restaurantes si existe liderazgo en el restaurante que consume.

Tabla N°18;Constata que las MYPE rubro Restaurantes permanece un ambiente interno laboral adecuado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	4.41%
NO	65	95.59 %
TOTAL	68	100%

Fuente: resultado de la encuesta aplicado a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre

Elaboración: Propia

Figura N°18 ¿Constata que las MYPE rubro Restaurantes permanece un ambiente interno laboral adecuado?

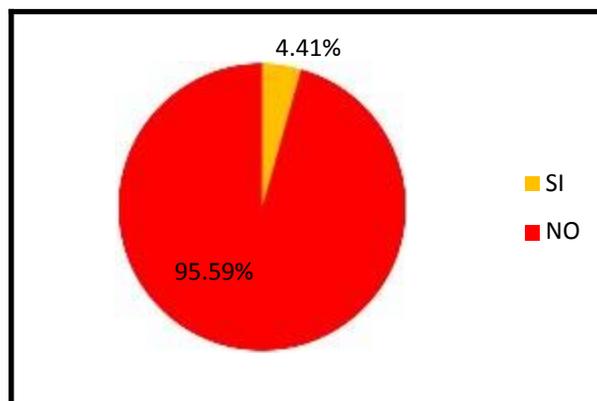


Figura N°18 Gráfico circular que representa a la pregunta 18 ¿Constata que las MYPE rubro Restaurantes permanece un ambiente interno laboral adecuado?

Interpretación: En la tabla 18 y grafico 18, Se evidencia que el 95.59% de los clientes encuestados manifiestan que las MYPE rubro Restaurantes no permanece un ambiente laboral adecuado, por otro lado el 4.41% de los clientes indicaron que no.

Tabla N°19 ¿Considera Ud. que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes están comprometidos con sus funciones de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	55	80.88%
NO	13	19.12
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre

Elaboración: Propia

Figura N°19 ¿Considera Ud. que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes están comprometidos con sus funciones de trabajo?

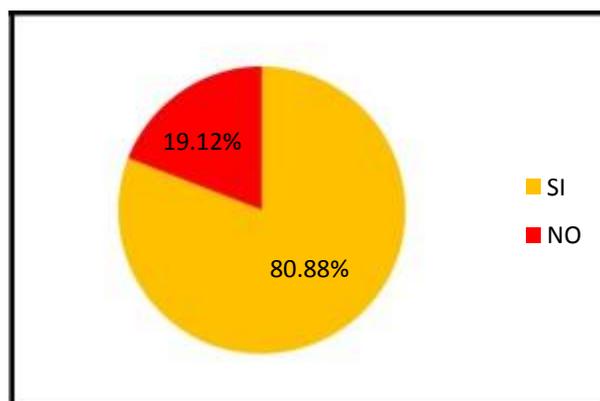


Figura N°19 Gráfico circular que representa a la pregunta 19 ¿Considera Ud. que los Trabajadores de las MYPE rubro Restaurantes están comprometidos con sus funciones de trabajo?

Interpretación: En la tabla 19 y grafico 19, el 80.88% de los clientes encuestados consideran que los trabajadores de la MYPE rubro restaurants se encuentran comprometidos con las funciones de trabajo, mientras que el 19.12% consideraron que no.

Tabla N°20 ¿Considera Ud, que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	59	86.76%
NO	9	13.24
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°20 ¿Considera Ud, que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores?

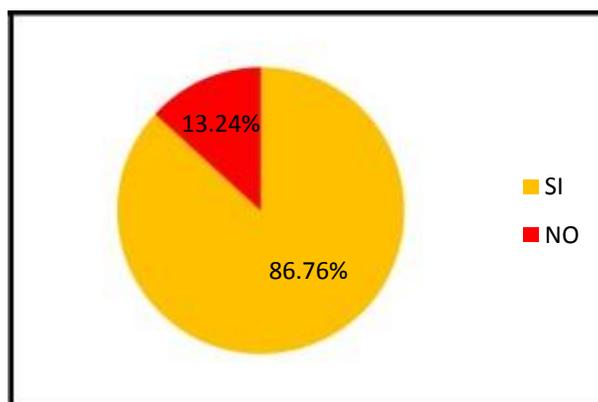


Figura N°20 Gráfico circular que representa a la pregunta 20 ¿Considera Ud, que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores?

Interpretación: En la tabla 20 y grafico 20, del total de encuestados , el 86.76% consideran que los trabajadores si cuentan con habilidades y conocimientos para el desempeño de sus labores ,mientras que el 13.24% consideran que no.

Tabla N°21 ¿Considera Ud que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en este restaurante?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	64	94.12%
NO	4	5.88%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°21 ¿Considera Ud que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en este restaurante?

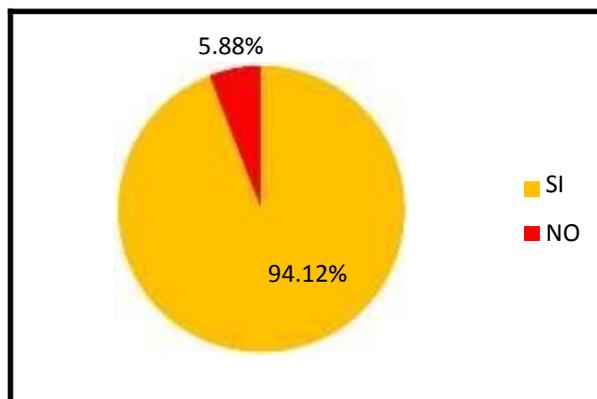


Figura N°21 Gráfico circular que representa a la pregunta 21 ¿Considera Ud que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en este restaurante?

Interpretación: Referente a la tabla 21 y grafico 21, el 94.12% de los clientes encuestados consideran que si les brindan un adecuado producto y servicio de calidad en ese restaurante.

Tabla 22 ¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	10.29%
NO	61	89.71%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°22 ¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores?

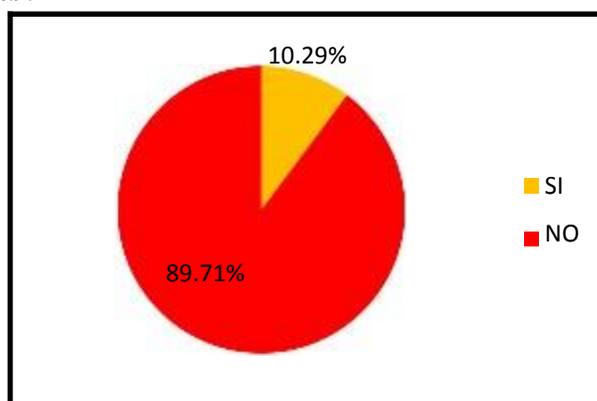


Figura N°22 Gráfico circular que representa a la pregunta 22 ¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores?

Interpretación: En la tabla 22 y grafico 22, se evidencia que el 89.71% de los Clientes, indica que la MYPE no ha mejorado respecto a atenciones anteriores, mientras que El 10.29% indicaron que sí.

Tabla N°23; Cree Ud. que el trabajador de atención al cliente informa a su superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	58.82%
NO	28	41.18%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°23; Cree Ud. que el trabajador de atención al cliente informa a su superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?

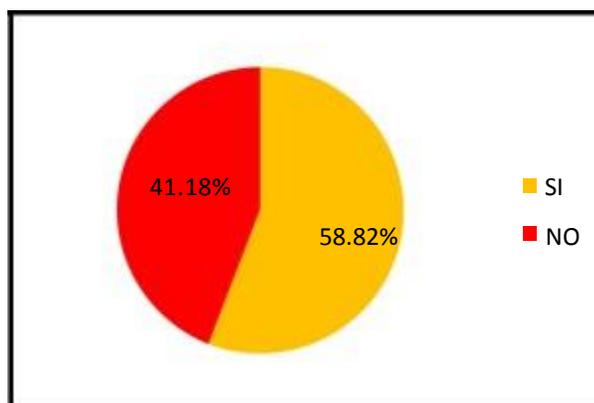


Figura N°23 Gráfico circular que representa a la pregunta 23 ¿ Cree Ud. que el trabajador de atención al cliente informa a su superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?

Interpretación: En la tabla 23 y grafico 23, se evidencia que el 58.82% de los clientes, considera que los trabajadores de atención al cliente si informan a su superior antes de tomar una decisión de cualquier imprevisto mientras que el 41.18% no informan.

Tabla N°24 ¿Considera que los trabajadores de la mype rubro restaurante se empeñan por convertir clientes habituales?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	38	55.88%
NO	30	44.12%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°24 ¿Considera que los trabajadores de la mype rubro restaurante se empeñan por convertir clientes habituales?

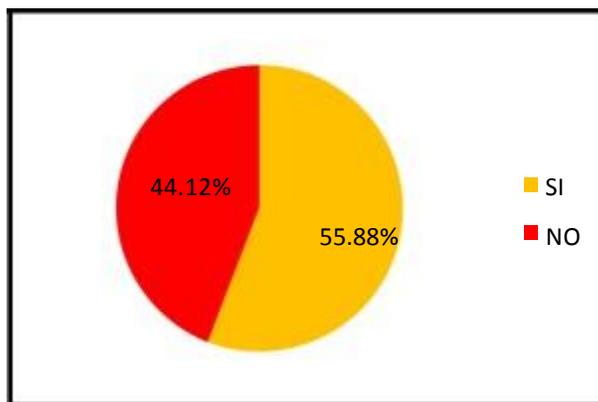


Figura N°24 Gráfico circular que representa a la pregunta 24 ¿Considera que los trabajadores de la mype rubro restaurante se empeñan por convertir clientes habituales?

Interpretación: En la tabla 24 y grafico 24, se evidencia que el 55.88% de los clientes, considera que los trabajadores si se empeñan por convertir clientes habituales, mientras que el 44.12% consideran que no.

Cuarto Objetivo Específico: Mencionar los beneficios del sistema de gestión de Calidad en las MYPES Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica – Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2018.

Tabla N°25 ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av.marcavelica planifican para otorgarle una mejor atención?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	64	94.12%
NO	4	5.88%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°25 ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av.marcavelica planifican para otorgarle una mejor atención?

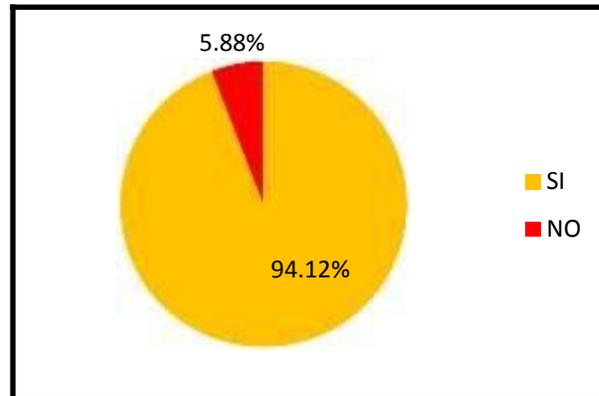


Figura N°25 Gráfico circular que representa a la pregunta 25 ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av.marcavelica planifican para otorgarle una mejor atención?

Interpretación: En la tabla 25 y gráfico 25, se evidencia que el 94.12% de los clientes encuestados, indican que los restaurantes de la Av.Marcavelica si planifican en otorgarles una mejor atención, mientras que el 5.88% indican que no.

Tabla N°26 ¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicará en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°26 ¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes?

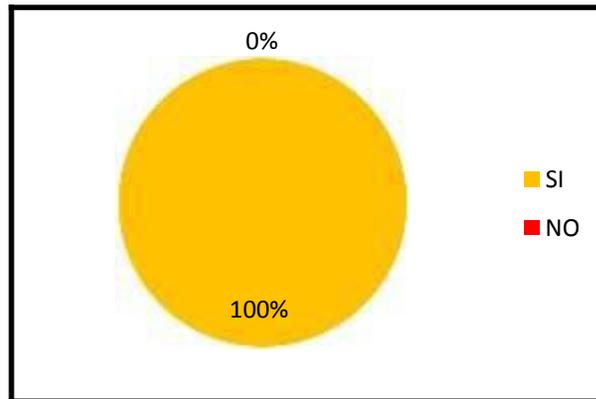


Figura N°26 Gráfico circular que representa a la pregunta 26 ¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes?

Interpretación: En la tabla 26 y gráfico 26, se evidencia que el 100% de los clientes encuestados, consideran que al implantarse un Sistema de gestión de calidad si implicaría hacer hincapié en la mejora continua cumpliéndose con las expectativas de todos los clientes.

Tabla N°27 ¿Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°27 ¿Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen?

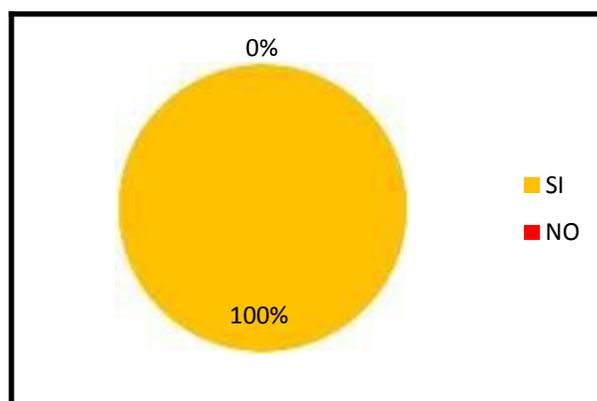


Figura N°27 Gráfico circular que representa a la pregunta 27 ¿Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen?

Interpretación: En la tabla 27 y gráfico 27, se evidencia que el 100% de los clientes encuestados, consideran que el restaurante que frecuenta si Brinda una Buena imagen.

Tabla N°28 ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av. Marcavelica deben mejorar continuamente variedades de platos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	79.41%
NO	14	20.59%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°28 ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av. Marcavelica deben mejorar continuamente variedades de platos?

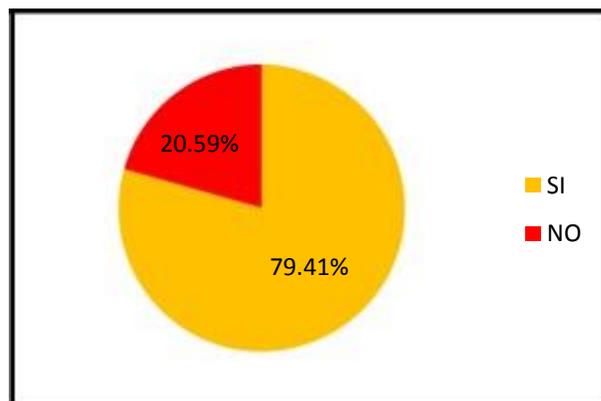


Figura N°28 Gráfico circular que representa a la pregunta 28 ¿Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen?

Interpretación: En la tabla 28 y grafico 28, se evidencia que el 79.41% de los clientes encuestados, indican que los restaurants de la Av.marcavelica que si deben mejorar continuamente variedades de platos, mientras que el 20.59% indican que no.

Tabla N°29; Cree Ud que el restaurante que frecuenta implementa un Sistema de Calidad diferenciándose a los demás Restaurantes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	11.76%
NO	60	88.24%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°29 ¿Cree Ud que el restaurante que frecuenta implementa un Sistema de Calidad diferenciándose a los demás Restaurantes?

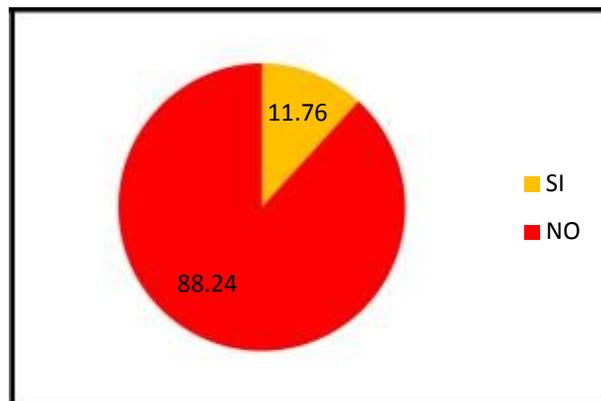


Figura N°29 Gráfico circular que representa a la pregunta 29 ¿Cree Ud que el restaurante que frecuenta implementa un Sistema de Calidad diferenciándose a los demás Restaurantes?

Interpretación: En la tabla 29 y gráfico 29, se evidencia que el 88.24% de los clientes encuestados afirman que el restaurante que frecuenta no implementan Sistema de calidad mientras que el 11.76% opinaron que no.

Tabla N°30 ¿Piensa Ud. que los productos aprovechados son vendidos por los restaurantes de la Av. Marcavelica?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	62	91.18%
NO	6	8.82%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°30 ¿Piensa Ud. que los productos aprovechados son vendidos por los restaurantes de la Av. Marcavelica?

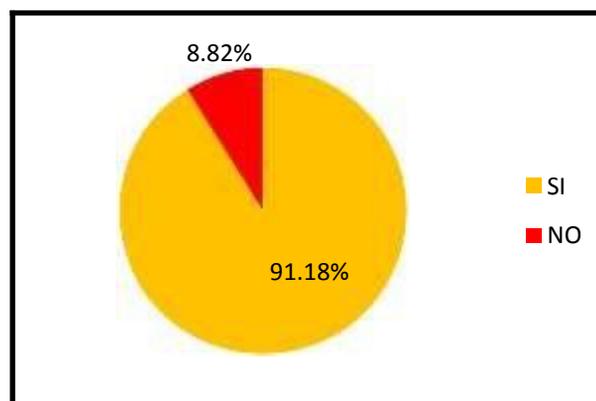


Figura N°30 Gráfico circular que representa a la pregunta 30 ¿Piensa Ud. que los productos aprovechados son vendidos por los restaurantes de la av. Marcavelica?

Interpretación: En la tabla 30 y grafico 30, se evidencia que el 91.18% de los clientes encuestados, indican que si son vendidos los productos aprovechados por lo restaurantes de la Av.marcavelica, mientras que el 8.82% indican que no.

Tabla N°31 ¿Considera Ud. que la venta de productos aprovechados les permiten tener una entrada extra a los restaurantes de la Av.marcavelica?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicados a clientes de MYPE Rubro Restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre.

Elaboración: Propia

Figura N°31 ¿Considera Ud. que la venta de productos aprovechados les permiten tener una entrada extra a los restaurantes de la Av.marcavelica?

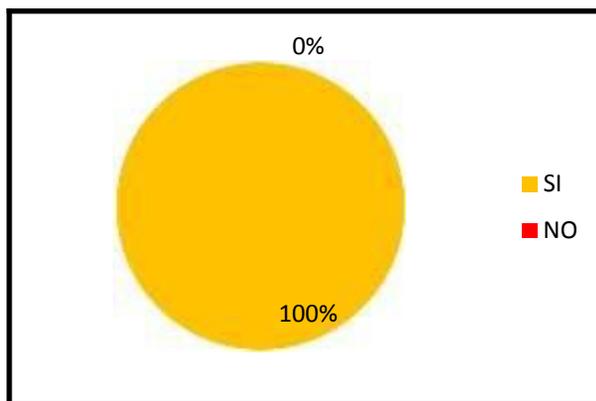


Figura N°31 Gráfico circular que representa a la pregunta 31 ¿Considera Ud. que la venta de productos aprovechados les permite tener una entrada extra a los restaurantes de la Av.marcavelica?

Interpretación: En la tabla 31 y gráfico 31, se evidencia que el 100% de los clientes encuestados, indican que si les permiten tener una entrada extra de la venta de productos aprovechados por los restaurants de la Av.Marcavelica.

5.2. Análisis de resultados

A partir de los resultados encontrados, la población respondió lo siguiente y asimismo se ha comparado resultados con otros tesis:

5.2.1 VARIABLE CAPACITACIÓN

Primer Objetivo Específico: Describir los tipos de capacitación de personal Mypes Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2018.

Tabla 1 denominada ¿Ud, ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?, Se analiza el resultado obtenido en donde se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 86.4% indicaron que a los trabajadores que recién ingresan le brindan capacitación antes de ocupar el cargo, mientras que el 13.6% indicaron que no capacitan a los recién ingresados. Sin embargo siendo Parecido el autor Gallozo, (2017) en su tesis denominada: caracterización del financiamiento la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs sector servicio de restaurants en el Mercado central de Huaraz, concluyendo que los trabajadores no reciben capacitaciones por parte de la gerencia. Por otra parte Martínez & Milian, (2018) menciona a la capacitación en la diversidad de tipos y formas, o modalidades, por lo cual permitirá las capacidades, habilidades y conocimiento que proporciona el desarrollo de los colaboradores, entre ellos destaca la capacitación para el trabajo refiriéndose a las personas que recién ingresan al centro de labor o por otra parte a los trabajadores que ocupan nuevos cargos.

Tabla 2 denominada ¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante? Se analiza el resultado obtenido en donde se evidencia que de 49 trabajadores

encuestados de las MYPE rubro restaurantes un 93.88% indicaron que si han visto que los trabajadores recién ingresados les han capacitado antes de ocupar el cargo asignado, mientras que el 6.12% indicaron que no han observado. Resultados discrepante con Peña, (2016) en sus tesis denominada: Caracterización de Capacitación y Rentabilidad de las MYPES de restaurantes de la Urb. Angamos de la ciudad de Piura, concluyendo que los colaboradores reciben capacitación por inducción, sin embargo no indica si define el perfil del ingresante. Por otra parte Martínez & Milian, (2018) menciona a la capacitación en la diversidad de tipos y formas, o modalidades, por lo cual permitirá las capacidades, habilidades y conocimiento que proporciona el desarrollo de los colaboradores, entre ellos destaca a la capacitación de preingreso idóneo para la Identificación del perfil del colaborador que pudieran ocupar un cargo en la organización.

Tabla 3 denominada ¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?, Se analiza el resultado obtenido en donde se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 96% indicaron que si comunican la filosofía a todo el personal de la organización, mientras que el 4% indicaron que no comunican. Resultados discrepante con Nowell (2015) en su tesis denominada: Capacitación y Servicio al Cliente rubro Restaurante del salón tecun y pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, concluyendo que la organización Brinda capacitación por inducción a todos los trabajadores con la finalidad que se identifiquen con el buen clima laboral que otorga la empresa. Por otra parte Martínez & Milian, (2018) nos indica que la capacitación por inducción hace referencia a la comunicación que tiene la empresa hacia el trabajador orientándolos desde el reciente ingreso de prueba

Tabla 4 denominada ¿Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser promocionados de puesto de trabajos?, Se analiza el resultado obtenido en donde Se

evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 51.02% indicaron que si les capacitan en el trabajo para el desarrollo de habilidades y competencias para la mejora permanente., mientras que el 48.98% indicaron que no lo capacitan en el trabajo. Sin embargo siendo parecido el autor Nowell, (2015) en su tesis denominada: Capacitación y Servicio al Cliente rubro Restaurante del salón tecun y pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, concluyendo que brindan capacitación promocional a los trabajadores con el fin que les permita desarrollarse y progresar laboralmente. Por otra parte Martínez & Milian, (2018) nos indica que la capacitación promocional se efectúa a aquellos trabajadores por rotación de personal el cual pudieran ocupar otro cargo.

Tabla 5 denominada ¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño?, Se analiza el resultado obtenido en donde se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 51.02% indicaron que si les capacitan en el trabajo para que desarrollen sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño, mientras que el 48.98% indicaron que no. Resultado coincidente con el autor Nowell, (2015)) en su tesis denominada: Capacitación y Servicio al Cliente rubro Restaurante del salón tecun y pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, concluyendo que la capacitación en el trabajo se enfoca exclusivamente en mejorar las tareas que realiza. Por otra parte Martínez & Milian, (2018) opina que la capacitación en el trabajo es un proceso de aprendizaje que mejora el desempeño de los colaboradores adquiriéndoles las competencias y conocimiento del área.

Tabla 6 ¿Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina? Se analiza el resultado obtenido en donde Se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes un 86.4% indican que si les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina, mientras que el 13.6% indican que no. Resultado cercano al

Autor Mantilla, (2014) en su investigación denominada: “Capacitación en el Servicio al Cliente rubro Restaurante de Comida Rápida en Norte de Quito”, concluyendo que para satisfacer al cliente se debería usar variedad de técnicas que permitan prontitud de los mecanismos de eficiencia. Por otra parte Martínez & Milian, (2018) opina que la capacitación técnica es necesaria para el desempeño empezando desde el dominio de procesos internos, programa informático, u otra que permita celeridad en todos los procesos de operativos.

Tabla 7 ¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el restaurante?, Se analiza el resultado obtenido en donde se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 86.4% indican que si le han capacitado para que atienda a un cliente frente a un problema en el restaurant, mientras que el 13.6% indican que no. Resultado discrepante con el autor Gallozo, (2017) en su tesis denominada: caracterización del financiamiento la capacitación y la rentabilidad de las MYPES sector servicio de restaurants en el Mercado central de Huaraz, concluyendo que a los colaboradores no les brindaron capacitación por parte de la gerencia. Por otra parte Martínez & Milian, (2018) habla de los diferentes tipos de capacitación, menciona a la capacitación en la diversidad de tipos y formas ,o modalidades, entre ellos destaca a la capacitacion para resolver problemas que se puedan presentar en el interior del restaurante.

Tabla 8 ¿La MYPE Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?, Se analiza el resultado obtenido en donde Se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 84% indican que no cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de maquinaria, mientras que el 16% no cuenta con dicho plan.

Segundo Objetivo Específico: Determinar las importancia de Capacitación en MYPE Rubro Restaurantes Av.Marcavelica del Distrito 26 de Octubre – Piura, Año 2018.

Tabla 9 ¿Ud. cree que la capacitación aumenta la productividad de las labores asignadas? Se analiza el resultado obtenido en donde Se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 100% consideran que la capacitacion si aumenta la productividad de sus labores. Resultado discrepante con Quispe (2015) en su investigación denominada: “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente (Lima – Cañete), concluyo que la mayor parte de representantes de las mypes manifestaron que la capacitación no aumenta la productividad de indican que la capacitación no está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal, de la misma forma la mayoría indica que no se capacitaron, tampoco capacitan al personal y consideran que la capacitación es un gasto.

Chiavenato (2016) indica que la capacitación es importante para la organización contribuye en mejorar la productividad y crecimiento de rentabilidad de la empresa, además brinda resolución a la organización, contribuye a prevenir los riesgos laborales y posibilita a los colaboradores a que se identifiquen con la organización

Tabla 10 ¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le han brindado capacitación?, Se analiza el resultado obtenido en donde se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 85.70% califican su rendimiento laboral alto luego que le brindaron capacitacion, el 10.20% califican medio so rendimiento laboral y el otro 4.10% califica insuficiente su rendimiento laboral. Como manifiesta Medina,Saravia & Torres(2015) denominada : “Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en

el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel”, concluyendo en que se debe establecer planes de capacitación para sus colaboradores, poniéndose en marcha estrategias de mejora para el rendimiento laboral, asimismo en que se debe utilizar modelos y técnicas con la finalidad en que se obtenga óptimos resultados al capacitar a los colaboradores de la organización.

Por otra parte Guerrero (2015) indica que después de recibir capacitación da como un resultado el crecimiento del rendimiento laboral, pues las organizaciones diseñan programas de capacitación para sus trabajadores transmitiendo informaciones importantes relacionadas a las actividades de la organización. Mediante el contenido de estos, los trabajadores tienen la coyuntura de que puedan aprender cosas nuevas, actualizaciones de nuevos conocimientos, relaciones con otros individuos, satisfacciones de sus necesidades; por medio de las técnicas y nuevos sistemas; y a través de ello permiten a las organizaciones alcancen sus metas y de los colaboradores; asimismo aumento de sus capacidades.

Tabla 11 ¿Cómo califica Ud. los conocimientos adquiridos en su trabajo?, donde se observó que de 49 trabajadores encuestados de las mypes rubro restaurantes el 61.22% califica Bueno sus conocimientos adquiridos en su trabajo, el 30.61% califica excelente sus conocimientos y el 8.14% califica regular sus conocimientos. Como dice Medina, Saravia & Torres(2015) en su tesis denominada : “Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel” . Afirma que todos los colaboradores deben comprometerse en evolucionar sus habilidades, conocimientos y destrezas, para la obtención de resultados óptimos de un buen desempeño en sus áreas laborales, posibilita en ser más competentes en las actividades efectuadas. Por otra parte Guerrero (2015) afirma que la capacitación en las empresas es de

gran importancia porque ayuda al buen desarrollo de los trabajadores tanto personal como profesionalmente. Por ello, las organizaciones deben descubrir mecanismos que otorguen a su personal los conocimientos, habilidades y además actitudes que se solicita, para que de esta manera pueda lograr un buen desempeño excelente durante la permanencia de los trabajadores o colaboradores.

Tabla 12 denominada ¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación? Se analiza el resultado obtenido en donde se evidencia que de 49 trabajadores encuestados de las Rubro Restaurantes el 91.84% indica que su desempeño mejoro bastante luego de haber recibido capacitación, mientras que el 8.16% indico que su desempeño mejoro poco luego de recibir capacitación.

Por otra parte Chiavenato (2016) afirma que los programas de capacitación es un proceso organizado que suministra información, por lo cual antes de brindar capacitacion es necesario ver las necesidades para la capacitación al personal de las MYPE, todo ello posibilita a los trabajadores a que brinden sus aportes y competencias en su área laboral logrando así eficiencia y rentabilidad para la organización.

Tabla 13 denominada ¿Por qué cree Ud. que los colaboradores permanecen tiempo en la organización?, donde se observó que de 49 trabajadores encuestados del Rubro Restaurantes el 51.02% expresan que permanecen tiempo en la organización por el buen trato, el 26.53 % por remuneraciones, el 16.33% por ascensos y el 6.12% por capacitaciones

Chiavenato (2016) considera para la capacitación la comunicación entre el personal ya que una mala comunicación puede originar mal clima laboral y asimismo los trabajadores no podrían evolucionar sus habilidades y capacidades, es por ello que se debe efectuar plan de acción para que puedan tomar decisiones acertivas que ayuden para la mejora de la comunicación, de esta manera la empresa pueda ejecutar las metas trazadas

Tabla 14 ¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?, donde se observó que de 49 trabajadores encuestados del Rubro Restaurantes el 95.92% indicaron que si se identifican con su área laboral, mientras que el 4.08% indican que no. Como dice Sanchez(2014) en su tesis, colaboradores del rubro Restaurante “Mar picante”, no se identifican con su área laboral, sin embargo los calificaban por brindar un servicio deficiente debido a que no brindaban una calidad de servicio a los cliente, por lo tanto se implemente un plan de capacitacion para la cambiar la manera de pensar a sus clientes. Por otra parte Chiavenato (2016) Muy aparte de que la capacitación es importante para la organización contribuye en mejorar la productividad y crecimiento de rentabilidad de la empresa, además brinda resolución a la organización, contribuye a prevenir los riesgos laborales y posibilita a los colaboradores a que se identifiquen con la organización.

Tabla 15 denominada ¿Resuelve los problemas con sencillez?, donde se observó que el 100% de trabajadores encuestados indican que si resuelven los problemas con sencillez.

Como dice Medina,Saravia & Torres(2015) en su tesis denominada : “Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel”, sugiere en realizar procesos de capacitación de una forma planeada que accede a resolver problemas con sencillez otorgando siempre servicio de calidad. Por otra parte Guerrero (2015) manifiesta que la capacitacion es de gran importancia porque permite dar respuesta a problemas sin ninguna dificultad, para ello los colaboradores deben de estar totalmente capacitados y preparado con herramientas facilitadoras para que hagan frente a la solución de problemas; antes de es identificar el tipo de problema.

5.2.2 VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Tercer Objetivo Específico: Describir los principios de Gestión de calidad de Mypes Rubro Restaurantes de Av.Marcavelica - Distrito 26 Octubre – Piura, Año 2018.

Tabla 16 ¿Las MYPE rubro restaurantes de la Av.marcavelica satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente?, dónde se observó que el 73.53% de los clientes encuestados manifiestan que las MYPE rubro Restaurantes si satisfacen sus necesidades y superan sus expectativas como cliente, mientras que el 26.47% manifiestan que no.

Como dice Luna (2016) concluyendo que la gran mayoría de empresarios del sector restaurantes de Nuevo Chimbote, manifiestan que la empresa no cuenta con estándares de calidad, pero en lo absoluto brinda capacitaciones para el servicio del cliente. Por otra parte Mendoza (2017) Hace referencia que las organizaciones depende de los clientes por ello deben satisfacer las necesidades actuales y además preocuparse por cumplir excediendo las expectativas.

Tabla 17 denominada ¿Considera Ud. que existe liderazgo en el restaurante donde consume?, donde se observó que el 100% de los clientes encuestados manifiestan que las MYPE rubro Restaurantes si existe liderazgo en el restaurante que consume. Resultados coincidentes con Farfan (2015) concluyendo que los directivos practican liderazgo participativo, siendo conveniente liderazgo autocrático, demostrando de tal forma que muy poca se preocupan por brindar capacitación al personal. Por otra parte Mendoza (2017) Un líder es aquel que establece un propósito, guía, orienta a la organización y crea un ambiente para todos los integrantes para que se involucren en alcanzar los logros y las metas establecidas conduciendo hacia los objetivos deseados. Además el rol de todo líder es que mantenga a las personas cien por ciento comprometidas en las labores que se desarrollan.

Tabla 18 ¿Constata que las MYPE rubro Restaurantes permanece un ambiente interno laboral adecuado? Se evidencia que el 95.59% de los clientes encuestados manifiestan que las MYPE rubro Restaurantes no permanece un ambiente laboral adecuado, por otro lado el 4.41% de los clientes indicaron que no.

Tabla 19 ¿Considera Ud. que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes están comprometidos con sus funciones de trabajo? El 80.88% de los clientes encuestados consideran que los trabajadores de la MYPE rubro restaurants se encuentran comprometidos con las funciones de trabajo, mientras que el 19.12% consideraron que no. Estos resultados se comparan con los obtenidos Marchan (2015) concluyendo que las labores del restaurante lo realizan en equipo. Mendoza (2017)habla de los diferentes principios entre ellos destaca la participación de personal ,en la cual los colaboradores a todos los niveles son las esencias de las empresas y su desarrollo permite aprovechar al máximo sus habilidades beneficiando la marcha de la misma, para conseguir los objetivos y la excelencia de la calidad, a base de la motivación del personal es clave, como por ejemplo una empresa dispone de incentivos y reconocimientos, sin estas dos acciones, difícil sería a que la organización pudiera alcanzar el compromiso del personal.

Tabla N°20 ¿Considera Ud, que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores? del total de encuestados, el 86.76% consideran que los trabajadores si cuentan con habilidades y conocimientos para el desempeño de sus labores, mientras que el 13.24% consideran que no.

Estos resultados se comparan con los obtenidos Lizano (2016) concluyendo que lo niveles de capacitación que más sobresalieron son: preparación y autoevaluación, asimismo capacidades y habilidades de los trabajadores. Mendoza (2017)habla de los diferentes principios entre ellos destaca la participación de personal ,en la cual los colaboradores a

todos los niveles son las esencias de las empresas y su desarrollo permite aprovechar al máximo sus habilidades beneficiando la marcha de la misma, para conseguir los objetivos y la excelencia de la calidad, a base de la motivación del personal es clave, como por ejemplo una empresa dispone de incentivos y reconocimientos, sin estas dos acciones, difícil sería a que la organización pudiera alcanzar el compromiso del personal.

Tabla N°21 ¿Considera Ud que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en este restaurante? el 94.12% de los clientes encuestados consideran que si les brindan un adecuado producto y servicio de calidad en ese restaurante. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Castro y Sigueñas (2015) concluyendo que en la organización no poseen el Sistema de gestión de calidad estructurado en la manera en que no detallan en el programa los procedimientos al no existir mapa de procesos complejos. Por otra parte no designan las actividades a cada miembro de la organización, ni muchos menos conforman equipos de trabajos con representantes para que analicen, diseñe el mapa de procesos. Por otra parte Mendoza (2017) habla de los diferentes principios entre ellos destaca enfoque basado en procesos sostiene que todo los productos que se desea, se obtiene eficientemente cuando los recursos y las actividades se coordinan como un proceso.

Esto quiere decir que la organización ha dejado de ser empresa por departamento o áreas a ser una empresa de procesos que crea valor a sus clientes.

Tabla 22 ¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores? Se evidencia que el 89.71% de los clientes, indica que la MYPE no ha mejorado respecto a atenciones anteriores, mientras que el 10.29% indicaron que sí.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Luna (2016) manifiestan que no poseen estándares de calidad Iso, pero la gran mayoría emplean gestión administrativa. Por otra parte Mendoza (2017) habla de los diferentes principios entre ellos destaca la mejora continua. Es la que mide el desempeño de la organización por lo cual debe ser un objetivo permanente.

Tabla 23 ¿Cree Ud que el trabajador de atención al cliente informa a su superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Castro y Sigueñas (2015) concluyendo que la empresa Exportadora El Sol S.A.C. capacita a su personal para el desempeño de sus actividades tomen óptimas decisiones. Por otra parte Mendoza (2017) habla de los diferentes principios entre ellos destaca enfoque basado en hecho para la toma de decisión. Están basados en el análisis de la información y los datos que se han obtenido, que a través de ello se podrá tomar decisiones acertadas, eficaces y objetivas obteniendo mayores probabilidades de resultados esperados. En este principio las decisiones se impiden opiniones para la toma de decisiones.

Tabla N°24 ¿Considera que los trabajadores de la mype rubro restaurante se empeñan por convertir clientes habituales? Se evidencia que el 55.88% de los clientes, considera que los trabajadores si se empeñan por convertir clientes habituales, mientras que el 44.12% consideran que no. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Alfonso (2016) concluyendo que la aplicación de diseño de un modelo de gestión de calidad en el rubro de restaurants se elaboró incidiendo a las necesidades que poseen los establecimientos que brindan el servicio de gastronomía, en la búsqueda de calidad de servicio y fidelización del consumidor. . Por otra parte Mendoza (2017) habla de los diferentes principios entre ellos destaca Consiste que la organización es interdependiente donde todos los proveedores y clientes mantienen con la organización una relación benéfica aumentando la capacidad para que se crea valor.

Tabla N°25 ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av.marcavelica planifican para Otorgarle una mejor atención? Se evidencia que el 94.12% de los clientes encuestados,

indican que los restaurantes de la Av. Marcavelica si planifican en otorgarles una mejor atención, mientras que el 5.88% indican que no. Resultado cercano por Bueno(2019) en su investigación denominada “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote, 2016”, concluyendo que la mayor parte de las MYPE ponen en práctica la gestión de calidad en atención al cliente, dado que emplean confianza hacia sus clientes elemento clave que les permite mejorar la fidelidad del consumidor. Por otra parte Nuevas Normas ISO (2018) habla de los diferentes beneficios se puede obtener al implantar un sistema de gestión de calidad, entre ellos destaca Satisfacer al cliente refiriéndose que su finalidad principal es cumplir con las expectativas de sus clientes.

Tabla N°26 ¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes? Se evidencia que el 100% de los clientes encuestados, consideran que al implantarse un Sistema de gestión de calidad si implicaría hacer hincapié en la mejora continúa cumpliéndose con la expectativa de todos los clientes. Por otra parte Nuevas Normas ISO (2018) habla de los diferentes beneficios se puede obtener al implantar un sistema de gestión de calidad, entre ellos destaca Satisfacer al cliente refiriéndose que su finalidad principal es cumplir con las expectativas de sus clientes.

Tabla N°27 ¿Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen? Se evidencia que el 100% de los clientes encuestados, consideran que el restaurante que frecuenta si Brinda una Buena imagen. Por otra parte Nuevas Normas ISO (2018) habla de los diferentes beneficios se puede obtener al implantar un sistema de gestión de

Calidad, entre ellos destaca Obtención de nuevos clientes: la captación nuevos clientes en las organización se debe por la buena imagen que trasciende la organización esto es porque ofrece bienes y servicios de alta calidad y de que se diferencia del resto de sus competidores

Tabla N°28 ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av. Marcavelica deben mejorar continuamente variedades de platos? se evidencia que el 79.41% de los clientes encuestados, indican que los restaurants de la Av.marcavelica que si deben mejorar continuamente variedades de platos, mientras que el 20.59% indican que no. Resultado cercano por Carrasco (2017) en su investigación denominada “Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante la Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua”, quien recomendó en que se realizara un estudio en benéfico del restaurante para la mejora en las instalaciones e innovación tales como en sus encantos y exquisitos platos aceptando en captar y comprometiéndose en fidelizar a sus consumidores para el buen desarrollo de sus restaurantes.

Tabla N°29 ¿Cree Ud que el restaurante que frecuenta implementa un Sistema de Calidad diferenciándose a los demás Restaurantes? se evidencia que el 88.24% de los clientes encuestados afirman que el restaurante que frecuenta no implementan Sistema de calidad mientras que el 11.76% opinaron que sí.

Tabla N°30 ¿Piensa Ud. que los productos aprovechados son vendidos por los restaurantes de la Av. Marcavelica? Se evidencia que el 91.18% de los clientes encuestados, indican que si son vendidos los productos aprovechados por lo restaurantes de la Av.marcavelica, mientras que el 8.82% indican que no. Resultado cercano con el autor Flores

(2014) manifiesta que el proceso de productos reciclados beneficia al sistema de gestión de calidad, siendo la prestación de procesos diferentes ayudan en alcanzar el empeño de la administración. Por otra parte Nuevas Normas ISO (2018) habla de los diferentes beneficios se puede obtener al implantar un sistema de gestión de calidad, entre ellos destaca Reducción de costes refiriéndose que reducir costos no significa que la calidad será afectada al contrario se optimiza el proceso y se elimina los costes superfluos de tiempo o recursos.

Tabla N°31 ¿Considera Ud. que la venta de productos aprovechados les permiten tener una entrada extra a los restaurantes de la Av.marcavelica? Se evidencia que el 100% de los clientes encuestados, indican que si les permiten tener una entrada extra de la venta de productos aprovechados por los restaurants de la Av.Marcavelica. Resultado cercano con el autor Flores (2014) manifiesta que el proceso de productos reciclados beneficia al sistema de gestión de calidad, siendo la prestación de procesos diferentes ayudan en alcanzar el empeño de la administración. Por otra parte Nuevas Normas ISO (2018) habla de los diferentes beneficios se puede obtener al implantar un sistema de gestión de calidad, entre ellos destaca Reducción de costes refiriéndose que reducir costos no significa que la calidad será afectada al contrario se optimiza el proceso y se elimina los costes superfluos de tiempo o recursos.

VI. Conclusiones

- En esta investigación se determinaron que los tipos de Capacitación de personal de las MYPE rubro restaurante la mayoría comunican la filosofía a todo el personal de la organización

Puesto que realizan capacitación por inducción, asimismo utilizan la capacitación de preingreso antes de que seleccionen al personal definen el perfil del ingresante.

- Respecto a la importancia de la capacitación brinda mejores resultados en el ámbito laboral permitiendo un gran crecimiento para la productividad de la empresa , el

rendimiento laboral estuvo alto luego que le brindaron capacitación, califican Bueno sus conocimientos, el desempeño mejoro bastante luego que le brindaron capacitación. Los trabajadores permanecen tiempo en la organización por el buen trato, se identifican con su área laboral, se involucran en las resoluciones de los problemas permitiendo de esta forma que entre colaboradores haya una interrelación para el buen trabajo en el equipo en busca de los objetivos organizacionales y personales.

➤ Respecto a los principios de gestión de calidad, se llegó a la conclusión que los restaurantes de la Av marcavelica distrito 26 de octubre, debido a la totalidad de encuestados se pudo determinar: el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en la toma de decisiones y gestión de relaciones. Se evidencia que satisfacen las necesidades y superan expectativas para el cliente, existe un buen liderazgo en el restaurante, los trabajadores se encuentran comprometidos en las funciones de trabajo, los trabajadores cuentan con habilidades y conocimientos para el desempeño de sus labores. Por otra parte a los clientes les brindan un adecuado producto y servicio de calidad en el restaurant que frecuentan. Al momento en que se les presenta imprevistos a los trabajadores informan a su superior antes de tomar alguna decisión y se empeñan por convertir clientes habituales.

➤ Con relación al cuarto objetivo específico Respecto a los beneficios de la gestión de Calidad se llegó a la conclusión que los restaurantes de la av marcavelica distrito 26 de octubre, debido a la totalidad de encuestados se pudo mencionar: Satisfacer al cliente, Obtención de nuevos clientes, diferenciación de la competencia y reducción de costes. Debido a esto siempre se encuentran aptos en otorgar una adecuada atención a los clientes, por otra parte los restaurantes cada cierto tiempo innova variedad de platos adaptados a las necesidades de los clientes, el sistema de gestión de calidad implica hacer hincapié en la mejora continua cumpliéndose con las expectativa de todos los clientes, asimismo se reciclan y se venden los productos aprovechados por los restaurantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABC(2011) *Definición* Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

Bracho, Y. (2007). *Gestión de Calidad En las Empresas del sector Azucarero del Occidente de Venezuela*. Maracaibo

Borja, D. S. & Jijón, A. J. (2014). *Gestión en Calidad de Servicio, basado en la norma internacional ISO 9001:2008, en empresas de comercialización productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja*. Quito Ecuador.

Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones, McGraw Hill, México

Cruz, Y. (2016). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico*. Universidad católica los ángeles Chimbote, Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, Tumbes.

Flores, C. C. (2018, 05 de abril). ¿Cuál es la situación actual de las mipymes de Piura? Un dato más del 30 % son informales. *Infomercado*.
recuperado <https://infomercado.pe/cual-es-la-situacion-actual-de-las-mipymes-de-piura/>

Friego, E. (2014). *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*.
Recuperado de <http://www.forodeseuridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación*. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.

Hidalgo, & Ponce. (2011). *Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE*. Valdivia.

Lima.J.(2011). ”*Plan de capacitación para el personal de planta de producción e una panadería industrial*”, Universidad de San Carlos de Guatemala.

López, D. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 11 de Abril de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/TUCSG-POS-MAE-160.pdf>

Martínez, E & Milian, E. (2018). Propuesta de Capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del Restaurante SUMAQ, Chiclayo, 2016 (tesis de pre grado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel-Perú. Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4490/Martinez%20Castro%20-%20Milian%20Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina, S.(2014). Financiamiento y capacitación en la MYPE servicios- rubro restaurantes de la provincia de Piura, Año 2012,Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

Manrique.L.(2016)Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa .Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura.

Mantilla, J. (2014) *Impacto de la Capacitación en el Servicio al Cliente en Restaurantes de Comida Rápida en el Norte de Quito* (tesis de grado para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas) Universidad San Francisco de Quito) Quito – Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3652/1/112142.pdf>

Maco, R. M. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017

Lima: Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado.

Mendoza (2017). Principios de la gestión de calidad. Recuperado de : <https://prezi.com/6jdlrfed4kp4/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Muñoz. R. (2015) Caracterización del Financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector comercio-rubro compra/venta de computadoras, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trujillo

Nuevas Normas ISO(2018) Beneficios-Sistema de-gestión-de-calidad Recuperado de : <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Navarro.F.(2016) Gestión de Calidad Recuperado de : <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/>

Osaba. E. (2011). "Gestión de calidad y Marketing en los centros Residenciales para personas mayores", Universidad del país de Vasco "Euskal Herriko Unibertsitatea". Donostia -San Sebastián

Pérez, R.R. (2018, 29 de mayo). Produce: Micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina agencia Peruana de Noticias*. Recuperado de <https://andina.pe/AGENCIA/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresasaportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>.

Valverde Huangal, Y., & Centurión Medina, R. (2018). *La capacitación en las micro y pequeñas empresas de servicio –restaurante, mercado el progreso Chimbote, 2015*. In *Crescendo Ciencias Contables & Administrativas*.

Sunedu (2014). Ley Universitaria 30220. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/nueva-ley-universitaria-30220-2014/>

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/Buenas tardes Estimado trabajador, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información de las micros y la pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada “Caracterización de capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de Octubre –Piura, Año 2018”.

La información que usted proporcionará será utilizado con fines académicos y de investigación, se agradece su valiente tiempo y apoyo brindado.

I. VARIABLE CAPACITACIÓN:

DIMENSION TIPOS	ESCALA
1. ¿Ud, ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?	SI () NO ()
2. ¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante?	SI () NO ()
3. ¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?	SI () NO ()
4. ¿Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser promocionados de puesto de trabajos?	SI () NO ()
5. ¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño?	SI () NO ()
6. Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina.	SI () NO ()
7. ¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el restaurante?	SI () NO ()
8. La MYPE Cuenta con un plan de	SI ()

contingencia para futuras fallas de la maquinaria.	NO()
IMPORTANCIA	
9. ¿Ud cree que la capacitacion aumenta la productividad de las labores asignadas?	SI() NO()
10. ¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le han brindado capacitación?	a. Alto b. Medio c. Insuficiente
11. ¿ Como califica Ud. los conocimientos adquiridos en su trabajo?	a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Deficiente
12. ¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación?	a. Su desempeño mejoró bastante b. Su desempeño sigue igual c. Su desempeño mejoró un poco
13. ¿Por qué cree Ud. que los colaboradores permanecen tiempo en la organización?	a. Capacitaciones b. Remuneraciones c. Buen trato d. ascensos
14. ¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?	SI() NO()
15. ¿Resuelve los problemas con sencillez?	SI() NO()



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días/Buenas tardes Estimado clientes, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información de la micros y la pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada “Caracterización de capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la Av.Marcavelica Distrito 26 de Octubre –Piura, Año 2018”.”.

La información que Usted proporcionará será utilizado con fines académicos y de investigación, se agradece su valiente tiempo y apoyo brindado.

I. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES

1.1 Edad del cliente: 18–30 () Más de 30 años ()

DIMENSION : PRINCIPIOS	ESCALA
1. ¿Las MYPE rubro restaurantes de la Av.marcavelica satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente?	SI () NO()
2. ¿Considera Ud que existe liderazgo en el restaurante donde consume?	SI () NO()
3. ¿Constata que las MYPE rubro restaurantes permanece un ambiente interno laboral adecuado?	SI () NO()
4. ¿Considera Ud que los trabajadores de las MYPE rubro Restaurantes están comprometidos con sus funciones de trabajo?	SI () NO()
5. ¿Considera Ud, que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores?	SI () NO()
6. ¿Considera Ud. que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en este restaurante?	SI () NO()
7. ¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores?	SI() NO()
8. Cree Ud que el trabajador de atención al cliente informa a su Superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?	SI() NO()
9. ¿Considera que los trabajadores de la mype rubro restaurante se empeñan por convertir clientes habituales?	SI() NO()

II. VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

DIMENSIÓN: BENEFICIOS

10. ¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av. marcavelica planifican para otorgarle una mejor atención?	SI () NO ()
11. Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes	SI () NO ()
12. Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen	SI () NO ()
13. ¿Cree Ud. que el restaurante que frecuenta implementa un Sistema de Calidad diferenciándose a los demás restaurants?	SI () NO ()
14. Piensa Ud. que los productos aprovechados son vendidos por los restaurantes de la av. Marcavelica	SI () NO ()
15. Considera Ud. que la venta de productos aprovechados les permiten tener una entrada extra a los restaurantes d la Av. marcavelica.	SI () NO ()

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS - CAPACITACIÓN - TRABAJADORES										
Ord.	Ítems = Pregunta	Código	Trabajadores encuestados	FRECUENCIA	Total encuestados	PORCENTAJES				Total porcentaje
1	¿Ud., ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?	SI	1	14	49	86.4%	13.6%			100%
		NO	2	35						
2	¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante?	SI	1	46	49	93.88 %	6.12%			100
		NO	2	3						
3	¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?	SI	1	47	49	96%	4%			100%
		NO	2	2						
4	¿Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser promocionados de puesto de trabajos?	SI	1	1	49	2%	98%			100%
		NO	2	48						
5	¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño?.	SI	1	25	49	51.02%	48.98%			100%
		NO	2	24						
6	Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina?	SI	1	21	49	13.6%	86.4%			100%
			28							
7	¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el	NO	2	1	49	13.06%	86.4%			100%
			48							

	restaurante?									
8	¿La MYPE Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?	SI	1	8	49	16%	84%			100%
		NO	2	41						
9	¿Ud. cree que la capacitación aumenta la productividad de las labores asignadas?	SI	1	49	49	100%	0%			100%
		NO	2	0						
10	¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le han brindado capacitación?	Alto	3	42	49	85.7%	10.2	4.1%		100%
		Medio	4							
		Insuficiente	5							
11	¿Cómo califica Ud. los conocimientos adquiridos en su trabajo?	Excelente	1	15	49	30.61%	61.22%	39%		100%
		Bueno	2	30						
		Regular	3	4 0						
		Deficiente	4							
12	¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación?	Su desempeño mejoro bastante	1	45 0 4	49	91.84%	5%	8.16%		100%
		Su desempeño sigue igual	2							
		Su desempeño mejoro un poco	3							
13	¿Por qué cree Ud. Que los colaboradores permanecen tiempo en la organización?	Capacitaciones	4	3 13 25 8	49	6.12%	51.02%	16.33		100%
		Remuneraciones	5							
		Buen trato	6							

		Ascensos	7				26.53%			
14	¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?	SI	1	47	49	95.92%	4.08			100%
		NO	2	2						
15	¿Resuelve los problemas con sencillez?	SI	1	49	49	100%				100%
		NO	2							

RESUMEN DE LIBRO DE CODIGOS –GESTION DE CALIDAD-CLIENTES						
GESTIÓN DE CALIDAD		MEDICIÓN	TOTAL	Sumas	TOTAL%	
Nº	PREGUNTA					
16	¿Las MYPE rubro restaurantes de la Av.marcavelica satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente?	Nominal	1 2	68	73.53% 26.47%	100%
17	¿Considera Ud. que existe liderazgo en el restaurante donde consume?	Nominal	1 2	68	100% 0%	100%
18	¿Constata que las MYPE rubro Restaurantes permanece un ambiente interno laboral adecuado?	Nominal	1 2	68	4.41% 95.59%	100%
19	¿Considera Ud. que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes están comprometidos con sus funciones de trabajo?	Nominal	1 2	68	80.88% 19.12%	100%
20	¿Considera Ud, que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores?	Nominal	1 2	68	86.76% 13.24%	100%
21	¿Considera Ud que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en este restaurante?	Nominal	1 2	68	94.12% 5.88%	100%
22	¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores?	Nominal	1 2	68	10.29% 89.71%	100%
23	¿Cree Ud que el trabajador de atención al cliente informa a su superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?	Nominal	1 2	68	58.82% 41.18%	100%
24	¿Considera que los trabajadores de la MYPE rubro restaurante se empeñan por convertir clientes habituales?	Nominal	1 2	68	55.88% 44.12%	100%
25	¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av.marcavelica planifican para otorgarle una mejor atención?	Nominal	1 2	68	94.12% 5.88%	100%
26	¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes?	Nominal	1 2	68	100% 0%	100%

27	¿Considera Ud. que el restaurante que frecuenta brinda una buena imagen?	Nominal	1	68	100%	100%
			2		0%	
28	¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av. Marcavelica deben mejorar continuamente variedades de platos?	Nominal	1	68	79.41	100%
			2		20.59	
29	¿Cree Ud que el restaurante que frecuenta implementa un Sistema de Calidad diferenciándose a los demás Restaurantes?	Nominal	1	68	11.76%	100%
			2		88.24%	
30	¿Piensa Ud. que los productos aprovechados son vendidos por los restaurantes de la av. Marcavelica?	Nominal	1	68	91.18%	100%
			2		8.82%	
31	¿Considera Ud. que la venta de productos aprovechados les permiten tener una entrada extra a los restaurantes de la Av.marcavelica?	Nominal	1	68	100%	100%
			2		0%	

ANEXO 2: VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "Caracterización de la capacitación y Gestión de Calidad de MYPE rubro restaurantes de la Av. Marcavelica -Distrito 26 de Octubre, Año 2018".									
AUTORA: Villegas Bermúdez Cristhie Gianella									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿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	SI	NO
Variable	Capacitación								
10E	Tipos (Capacitación para el trabajo, pre ingreso, inducción, promocional, en el trabajo, técnica, específica y humana)								
1	¿Ud. ha visto que los trabajadores recién ingresados a la organización le han capacitado antes de ocupar el cargo asignado?	X			X		X		X
2	¿Antes de la selección de personal, definen el perfil del ingresante?	X			X		X		X
3	¿Comunican la filosofía a todo el personal de la organización?	X			X		X		X
4	¿Establecen Plan de capacitación para aquellos trabajadores que van a ser promocionados de puesto de trabajos?	X			X		X		X
5	¿Les capacitan en el trabajo para desarrollar sus habilidades y competencias para la mejora permanente en el desempeño?	X			X		X		X
6	¿Les brindan capacitación respecto a los procesos operativos de cocina?	X			X		X		X
7	¿Le Han capacitado para atender a un cliente frente a un problema en el restaurante?	X			X		X		X
8	¿La MYPE Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?	X			X		X		X
20E	Importancia (Mejora la productividad, aumenta el rendimiento, trae consigo nuevos conocimientos para las áreas, estabilidad en la organización, resolución de problemas.)								

9	¿Ud. cree que la capacitación aumenta la productividad de las labores asignadas?	X		X	X	X
10	¿De qué forma califica su rendimiento laboral luego de que le han brindado capacitación?	X		X	X	X
11	¿Cómo califica Ud. los conocimientos adquiridos en su trabajo?	X		X	X	X
12	¿Qué acción ha realizado después de haber recibido la capacitación?	X		X	X	X
13	¿Por qué cree Ud. Que los colaboradores permanecen tiempo en la organización?	X		X	X	X
14	¿Realmente Ud. se identifica con su área laboral en la organización?	X		X	X	X
15	¿Resuelve los problemas con sencillez?	X		X	X	X
Variable	Gestión de calidad					
	Principios					
30E	(Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, gestión de relaciones.)					
16	¿Las MYPE rubro restaurantes de la Av. marcavelica satisfacen sus necesidades y supera sus expectativas como cliente?	X		X	X	X
17	¿Considera Ud. que existe liderazgo en el restaurante donde consume?	X		X	X	X
18	¿Constata que las MYPE rubro Restaurantes permanecen un ambiente interno laboral adecuado?	X		X	X	X
19	¿Considera Ud. que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes están comprometidos con sus funciones de trabajo?	X		X	X	X
20	¿Considera Ud. que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes cuentan con habilidades y conocimientos para desempeñar sus labores?	X		X	X	X
21	¿Considera Ud. que les brinda un adecuado producto y servicio de calidad en este restaurante?	X		X	X	X
22	¿Para usted el desempeño global de la MYPE ha mejorado respecto a atenciones anteriores?	X		X	X	X
23	¿Cree Ud. que el trabajador de atención al cliente informa a su superior antes de tomar alguna decisión de cualquier imprevisto?	X		X	X	X
24	¿Considera que los trabajadores de la MYPE rubro restaurante se empeñan por convertir clientes habituales?	X		X	X	X
	Beneficios					
40E	(Satisfacer al cliente, nuevos clientes, diferenciación de la competencia, reducción de costos)					
25	¿Cree Ud. Que los restaurantes de la Av. marcavelica planifican para otorgarle una mejor atención?	X		X	X	X

27. ¿Considera Ud. que al implementar un Sistema de medición de calidad implica en hacer hincapié en la mejoría continua cumpliendo con las características de todos los clientes?

		X	X	X	X
28	¿Cree Ud. que los alimentos de la Av. "Arcaica" de la ciudad de Bogotá mejoran continuamente? ¿Cree Ud. que tienden a ser más saludables?	X	A	X	X
29	¿Cree Ud. que tienden a ser más saludables los productos de la Av. "Arcaica" de la ciudad de Bogotá?	X	X	X	A
30	¿Puede decir que los productos de la Av. "Arcaica" de la ciudad de Bogotá son más saludables que los productos de la Av. "Arcaica" de la ciudad de Bogotá?	X	X	X	X
31	¿Considera Ud. que los productos de la Av. "Arcaica" de la ciudad de Bogotá son más saludables que los productos de la Av. "Arcaica" de la ciudad de Bogotá?	X	A	A	~

DATOS DEL VALIDADOR

Nombres y Apellidos del validador	ff, rando- Suárez carasco
DNIN	02616283 TeiHono/ ~lular !1451384DS
Título profesional / Especialidad	Ucenciado en Ciencia!! Adm'nistrjuv1s
Grado Académico	Doctor en Ciencias Adm'n1Strativ1s
Mención	°recección de Emprtsas

Firma: _____
 Lugar y fecha: _____ 2019 =-----

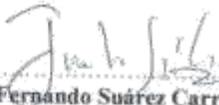
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con D.N.I. N°02616283, con el grado de Magister en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Villegas Bermúdez Cristhie Gianella, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y Gestión de Calidad de MYPE rubro restaurantes de la Av. Marcavelica –Distrito 26 de octubre, año 2018".

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

Piura, 21 de septiembre 2019.


.....
Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario de trabajadores y clientes de los Restaurantes de la Av. Marcavelica

OBJETIVO: Determinar las características de capacitación y gestión de calidad de MYPES Rubro Restaurantes Av. Marcavelica del Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2018.

Dirigido: 49 trabajadores y 81 clientes de restaurantes de la Av. Marcavelica Distrito 26 de octubre, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Fernando Suárez Carrasco

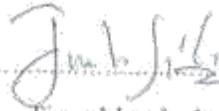
GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Ciencias Administrativas

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO

Procede su aplicación



Firma del evaluador

Doctor en Ciencias Administrativas

Apellidos y nombres

Fernando Suárez Carrasco