



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS
RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE CHULUCANAS,
AÑO 2016**

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

AUTOR:

CALLE RAMOS, ELVIS PAÚL

ORCID: 0000-0001-9448-7101

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA - PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Calle Ramos, Elvis Paúl

ORCID: 0000-0001-9448-7101

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

ASESORA

Palacios de Briceño Mercedes Reneé

ORCID: 0000-000-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo incondicional y a los representantes de las MYPE rubro restaurantes, por facilitarme la información pertinente y sobretodo su disponibilidad para el recojo de la información.

DEDICATORIA

A mis padres y a mi esposa por estar conmigo incondicionalmente en todos los momentos y sucesos importantes de mi vida.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas-año 2016. La línea de investigación es la caracterización de la capacitación, competitividad, rentabilidad y financiamiento de las MYPE, línea asignada por la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Se utilizó metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Las unidades de estudio económico fueron 5 MYPE (Restaurantes) teniendo en la variable gestión de calidad una población tanto finita como infinita para cada dimensión respectivamente y en la variable capacitación una población finita. Las muestras en la variable de gestión de calidad fueron divididas, la dimensión Funciones fue dirigida a 45 trabajadores y la dimensión Principios a 121 clientes. La variable de capacitación a 45 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta con preguntas dirigidas por, la variable gestión de calidad a trabajadores y clientes. La variable capacitación a trabajadores. Los resultados son: el 76% de los colaboradores realiza tareas acordes a los objetivos, el 77% reconoce la mejora del restaurante, 71% no recibe suficiente capacitación y el 74% no puede tomar decisiones propias en su trabajo. Se concluye que, la mejora de la atención es percibida por los clientes, los colaboradores sí realizan tareas acordes a los objetivos, sin embargo no reciben suficiente capacitación y no pueden tomar decisiones propias.

Palabras claves: Gestión de calidad, Capacitación, funciones, principios, necesidades, beneficios, MYPE.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the characteristics of the quality management and training of the restaurants in the district of Chulucanas-year 2016. The research line is the characterization of the training, competitiveness, profitability and financing of the MYPE, line assigned by the School of Management of the Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Quantitative methodology, descriptive level and non-experimental cross-sectional design were used. The economic study units were 5 MYPE (Restaurants), having both a finite and infinite population in the quality management variable for each dimension respectively and in the training variable a finite population. The samples in the quality management variable were divided, the dimension Functions was directed to 45 workers and the dimension Principles to 121 clients. The training variable for 45 workers. The technique used was the survey with questions directed by the variable quality management to workers and clients. The worker training variable. The results are: 76% of employees perform tasks in accordance with the objectives, 77% recognize the improvement of the restaurant, 71% do not receive enough capacity and 74% cannot make their own decisions in their work. It is concluded that the improvement of the attention is perceived by the clients, the collaborators do carry out tasks according to the objectives, however they do not receive enough training and cannot make their own decisions.

Keywords: Quality management, Training, functions, principles, needs, benefits, MYPE.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
2.1. ANTECEDENTES	10
2.2. BASES TEÓRICAS	22
III. HIPÓTESIS	42
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Diseño de la investigación	43
4.2.- Población y Muestra	44
4.3 Definición y Operacionalización de variables.	47
4.4. Técnicas e instrumentos	49
4.5 Plan de análisis	49
4.6 Matriz de Consistencia	50
4.7 Principios éticos.	51
V. RESULTADOS	53
5.1 Resultados de características demográficas de las personas encuestadas en las MYPE.	53
5.2. Resultados de la Variable Gestión de calidad y Capacitación	55

5.3. Análisis de resultados	79
VI. CONCLUSIONES.....	94
VII. REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS	96
VIII. ANEXOS	110

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1: Población MYPE</i>	44
Cuadro 2: Características demográficas de los clientes encuestados	53
<i>Cuadro 3. Características demográficas de los trabajadores encuestados</i>	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?	55
Tabla 2. ¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?.....	56
Tabla 3. ¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?	57
Tabla 4. ¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?	58
Tabla 5. ¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?	59
Tabla 6. ¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?	60
Tabla 7. ¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?.....	61
Tabla 8. ¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?.....	62
Tabla 9. ¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?	63
Tabla 10. ¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?.....	64
Tabla 11. ¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?	65
Tabla 12. ¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?	66
Tabla 13. ¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?.....	67

Tabla 14. ¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?	68
Tabla 15. ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?	69
Tabla 16. ¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?	70
Tabla 17. ¿Planifica sus actividades laborales?.....	71
Tabla 18. ¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?.....	72
Tabla 19. ¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?.....	73
Tabla 20. ¿Existe una buena relación entre Usted y su Jefe?.....	74
Tabla 21. ¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?	75
Tabla 22. ¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?	76
Tabla 23. ¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?.....	77
Tabla 24. ¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: “¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?”	55
Figura 2: “¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?”	56
Figura 3: “¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?”	57
Figura 4: “¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?”	58
Figura 5: “¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?”	59
Figura 6: “¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?”	60
Figura 7: “¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?”	61
Figura 8: “¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?”	62
Figura 9: “¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?”	63
Figura 10: “¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?”	64
Figura 11: “¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?”	65
Figura 12: “¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?”	66
Figura 13: “¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?”	67

Figura 14: “¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?”.....	68
Figura 15: “¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?”	69
Figura 16: “ ¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?”	70
Figura 17: “¿Planifica sus actividades laborales?”	71
Figura 18: “¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?.....	72
Figura 19: “¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?”.....	73
Figura 20: “¿Existe una buena relación entre Usted y su Jefe?”	74
Figura 21: “¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?”	75
Figura 22: “¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?”	76
Figura 23: “¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?”	77
Figura 24: “¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?”	78

INTRODUCCIÓN

El presente estudio pertenece a la línea de investigación “Caracterización de la capacitación, competitividad, rentabilidad y financiamiento de las MYPE”, línea que ha sido asignada por la escuela de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Esta investigación busca realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentran en la actualidad las MYPE y se titula “Caracterización de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas, año 2016”; cuyo objetivo general, fue determinar las características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas, año 2016.

Debido a la evolución de las costumbres sociales, el acto de alimentarse ha ido evolucionando desde la más pura necesidad de subsistir hasta la sofisticación del deleite por el placer de comer. Los seres humanos nos diferenciamos del resto de seres vivos por nuestra capacidad por manipular materias primas para conseguir nuevos productos para nuestra alimentación. La cocina es la pieza o sitio donde se guisa la comida, los útiles, materiales e instrumentos necesarios han ido cambiando desde la prehistoria hasta la actualidad de forma muy acelerada. El espacio cocina también ha ido evolucionando desde los hogares prehistóricos hasta los espacios tecnológicos de hoy en día, pasando por las cocinas conventuales medievales, las cocinas papales o cortesanas y por la revolución francesa con la creación de los restaurantes. (Arilla, 2017)

Restaurantes que por su excelencia han ganado un nombre en el mundo entero, así tenemos el caso de restaurantes como: Eleven Madison Park (Nueva York, Estados Unidos) formada por Daniel Humm y Will Guidara es un restaurante de lujo que funciona a la perfección, es un clásico en el ranking de los mejores restaurantes del mundo y el mejor para muchos de la

Gran Manzana. Su cocina es un reflejo de la enorme variedad de productos locales de Nueva York. (Skyscanner, 2018)

Central, Lima, Perú es un restaurante que muestra la diversidad de un país como Perú, en el que se dan cita el mar, las montañas, el desierto y la jungla, ha sido sabiamente reunida por el joven chef Virgilio Martínez, para ofrecernos un viaje culinario que reúne esa riqueza circundante ofrece en su restaurante, un espacio en el que ha montado un huerto urbano y cuenta con un sistema de filtración que garantiza la pureza del agua utilizada en la cocina. (Skyscanner, 2018)

En la presente investigación se tomaron en cuenta 2 variables de análisis, la Gestión de calidad y Capacitación, a fin de identificar de forma cuantitativa las características de cada una de ellas, de acuerdo y en coherencia con los objetivos específicos de la presente investigación.

La Gestión de calidad comprende todas las acciones y procedimientos que garantizan la excelencia en los productos y procesos. Aplicado al restaurante, este concepto se refiere especialmente a la calidad del servicio global, que se valora en función de las expectativas del cliente desde las funciones que corresponden a los integrantes de las MYPE y los principios. (García, 2020)

La capacitación, está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen que incorporar por ello, conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros; desde un diagnóstico previo, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas, es un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia a esas necesidades, logrando obtener beneficios desde la perspectiva de la organización como de los colaboradores. (Maribel, 2015)

Haciendo un breve análisis de la coyuntura local en la que está enfocada mi investigación se dice que el poblador piurano se identifica por ser estricto en el buen comer y eso se ve reflejado en el buen sabor de la cocina piurana que ha dado la vuelta al mundo. El secreto se fundamenta en su arte de sazonar, así como también por sus altas propiedades nutritivas cuyo sabor es bastante agradable, por ello los turistas llegan cautivados y ansiosos por probar la comida de los restaurantes y fondas sonadas para degustar los platos típicos. Entre los potajes tradicionales tenemos: el Ceviche, Chilcano, Sudado, Malarrabia, Adobo, Seco de cabrito, Rachi rachi, Seco de chavelo, Chifles, Natilla, La chicha de jora, entre otros. (Suncion Apestegua, 2018)

De acuerdo a los factores de las MYPE dentro del ambiente microeconómico tenemos:

La infraestructura de los locales, en los cuales se evidencia que son de material noble y cuentan con modificaciones o estructuras nuevas. Estos carecen de aire acondicionado y de detalles que hacen que estos sean lugares únicos o con una marca característica que los distinga de los demás, así mismo la distribución de los ambientes muchas veces no es la adecuada, como los servicios higiénicos que es uno solo para todos los clientes en el caso de algunos restaurantes.

La administración de los mismos, está dada por los dueños de los locales los cuales son los responsables de la gestión diaria y en algunos de ellos hacen la función de cajeros ya que son los que administran las entradas de dinero, así como el pago a los proveedores además son lo que interactúan con su personal para que realicen sus deberes según sus condiciones de empleo y también se encargan del manejo de publicidad y marketing a través de sus redes sociales.

En cuanto al equipamiento de los restaurantes se puede verificar que estos cuentan con equipos de cocina industriales, así como hornos y utensilios además de cristalería y loza, refrigerador para bebidas, coladores, cucharas medidoras, abrelatas, cubiertos, platos (base,

extendido, hondo, pastel, tazón, postre), tazas, vasos, copas de vino blanco, tinto, champagne, ceniceros, azucareras, saleros y pimenteros. También cuentan con mantelería manteles (base, de diseño e individuales), servilletas, delantales para meseros y cocineros etc.

En el aspecto macroeconómico se destaca el análisis PEST de la presente investigación así tenemos que, en el entorno político, el Perú posee un marco regulatorio y legal que incentiva las inversiones, tanto públicas como privadas, y cuya estructura no permite cambios arbitrarios en la política del país. Si bien, una debilidad en el aspecto político es, que no se cuenta con partidos políticos sólidos, se espera que el modelo pro mercado con énfasis en políticas sociales se mantenga en los próximos años. (Diaz, 2015)

Dentro del aspecto Legal, el Congreso de la República promulgó la (LEY N° 30056)“Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” (N° 007-2008-TR). “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” (Romero G. , 2018)

Así mismo ante la propuesta de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), el Ministerio de Salud mediante (Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA) aprobó la Norma técnica Sanitaria (N°142-MINSA/2018/DIGESA), que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines, actualizando la normativa de los restaurantes. (Digesa, 2018)

En la actualización de esta norma sanitaria se hace referencia a que los restaurantes y servicios deben aplicar los Principios Generales de Higiene (PGH), sustentados en los

programas de Buenas Prácticas de Manipulación y los programas de Higiene y Saneamiento, lo que deberá evidenciarse en la certificación sanitaria de PGH emitida por la municipalidad de su jurisdicción. (Digesa, 2018)

En relación al aspecto económico, en los últimos 20 años los gobiernos de la región han desarrollado diversos instrumentos y programas de apoyo a las MYPE para promover su crecimiento. Debido a ello se ha mejorado su desempeño económico y productivo, incluso se ha creado un ambiente de negocios favorable. Se han puesto en marcha iniciativas relacionadas con el acceso al crédito, la asistencia técnica para introducir mejoras en la gestión y la calidad, la ampliación y búsqueda de mercados, la participación en el comercio exterior, además de la capacitación de los recursos humanos y el desarrollo empresarial.

Romero, (2018) considera que las MYPE en el Perú constituyen el 98,6% de las unidades empresariales, brindándole espacio de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. Además, conforme las MYPE van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo; esto dinamiza la economía. Según la Asociación de Emprendedores del Perú (ASEP), en el Perú, las MYPE aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y por ello, están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país. Las microempresas, actualmente representan una parte importante en la fuerza laboral en muchos países y constituye en sí misma al centro de actividad económica. Por otro lado, a pesar del considerable número de empleos que genera el sector, la calidad de los mismos es muy variada. (Romero G. , 2018)

En el aspecto social, podemos decir que en la actualidad los restaurantes son indispensables en la vida moderna, la actividad laboral no permite en muchos casos regresar al hogar para alimentarnos, son los restaurantes apostados cerca a los centros laborales los que cumplen este importante rol de prestar servicio de alimentación a los colaboradores para que puedan finalizar con sus labores diarias. El sector de los restaurantes cuenta con la posibilidad de

seleccionar la mejor característica de los alimentos y aportar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable. “Nuestra gastronomía del país en los últimos años ha mejorado y con ello el crecimiento paralelo de los centros comerciales, que no solo cuentan con espacios para entretenimiento, compras o servicios, sino también para encantar el paladar con recetas al agrado del cliente”. (Suncion Apestegua, 2018)

En el aspecto tecnológico la tecnología utilizada en los restaurantes de la presente investigación se da a través de un sistema de cajas, un software capaz de grabar las ventas en el día y brindar un balance detallado de los ingresos, así como de los egresos, lo que les permite tener un registro de ventas detallado de la toma de pedidos de los clientes también utilizan los pagos a través de POS con tarjetas de entidades financieras para aquellos clientes que no paguen en efectivo. Hacen uso del poder de las redes sociales, para a través de ellas ofrecer promociones y servicios delivery de sus productos, cuentan con exhibidores que les permite mostrar a los clientes sus platos o postres del día. Otro medio que usan para promocionar sus productos son pizarras led las cuales las ubican en la parte de la entrada a los restaurantes de manera que sea visible siempre resaltando la promoción del día.

Porter (2008) gurú de la técnica de competitividad del sistema de la mercadotecnia, manifestó que los negocios deben generar barreras de defensa ante la competencia, de acuerdo a las 5 fuerzas se observó lo siguiente:

Respecto a la rivalidad de industria se observó que en los restaurantes del distrito de Chulucanas no existe rivalidad industrial, dado que lo que se presenta en todo momento es la transformación de insumos de alimentos para satisfacer una necesidad inmediata de la persona.

Existe un factor predominante en el sector restaurantes y es la saturación del mercado dado que continuamente se incrementa la oferta con nuevas alternativas del mismo rubro, el boom

gastronómico incentiva a los inversionistas a elegir este sector, debido a los atractivos retornos. (Gonzales M. , 2016)

El rol de los proveedores para la industria gastronómica es fundamental, mantener una buena y cercana relación es un factor de éxito para el negocio. En cuanto al poder de negociación de los proveedores podemos deducir que es bastante bajo ya que existe una gran variedad de los mismos, así como distintas ofertas en precios capaz de surtir de manera correcta los insumos necesarios para el día en el rubro restaurantes. (Guerrero, 2016)

El poder de negociación de los clientes es bastante amplio, los clientes tienen a su disposición multitud de negocios con productos que, si no son iguales, si cumplen la función básica, la alimentación. Siendo conocedores de la oferta tan numerosa de bares y restaurantes, de casas de comidas para llevar e incluso de supermercados, puede considerarse que el poder de negociación de los clientes es muy alto, siendo el precio y la diferenciación del producto/servicio los factores clave a la hora de obtener cifras de demanda que puedan sustentar el negocio. (Cordellat, 2016)

En cuanto a los productos sustitutos existen empresas que brindan otro tipo de comida; comida oriental como los chifas, los restaurantes sushi –bar; pastipizzas, restaurantes de carnes y parrillas, las cevicherías, las pollerías y otros platos alternativos. Además de la comida rápida como son las hamburgueserías que pueden ser sustitutivos y suponen una fuerte competencia. (Jimenez Shaw, 2018) “

De acuerdo a la problemática antes mencionada se puede enunciar el problema como: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas, año 2016? Problemática que existe en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas.

Así, el objetivo general que se ha establecido se enuncia como: Determinar las características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes en el distrito de

Chulucanas, año 2016; mientras que los objetivos específicos son: (a) Describir las funciones necesarias para la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016, (b) Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016, (c) Identificar el diagnóstico de necesidades de capacitación en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016, (d) Determinar los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica de manera teórica, porque contribuye en el crecimiento del conocimiento, ya que puede ser de utilidad a la juventud, a los expertos en materia de investigación y a las personas que dirigen las MYPE rubro restaurantes para la mejora de la empresa.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica de manera práctica, ya que tiene como finalidad conocer, determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas, año 2016.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica de manera metodológica porque utiliza métodos cuantitativos que permite identificar y analizar los resultados, con la aplicación de herramientas visuales como Excel, Word y SPSS.

La presente investigación quedó delimitada en el espacio en el cercado urbano del distrito de Chulucanas, temporalmente año 2016, la delimitación psicográfica o muestral son las MYPE de servicios rubro restaurantes y la delimitación temática la variable gestión de calidad y capacitación.

La metodología utilizada en esta investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal.

Se obtuvieron los siguientes resultados que el 76% de los colaboradores indica que, sí realiza tareas acordes a los objetivos, el 77% siente que el restaurante ha mejorado su atención, el

71% indica no haber recibido suficiente capacitación en la empresa en tanto el 74% indica no poder tomar decisiones propias en el área de su trabajo.

Se concluye que, los colaboradores sí realizan tareas acordes a los objetivos del restaurante, sienten que han mejorado su atención, sin embargo no han recibido suficiente capacitación en sus puestos de trabajo, así como no pueden tomar decisiones propias en su área de trabajo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 Variable Capacitación Gestión de Calidad

Quezada (2016) realizó una investigación “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los Restaurantes de la ciudad de Ambato – Ecuador”, que tuvo como objetivo principal proponer un modelo de calidad, para la mejora de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato. La metodología aplicada es la modalidad cualitativa, tipo de investigación descriptiva. Población: 113 restaurantes. La técnica utilizada fue encuesta.

En conclusión, el estudio arrojó que con una correcta gestión de calidad y de BPM en el rubro de los restaurantes, se logrará llegar a un grado de excelencia que permite desarrollar una solución a dichos problema encontrado en los restaurantes, por lo que se propone realizar un modelo de gestión que sirva de modelo aplicable bajo estándares de calidad. Se concluye que gestionar de manera idónea la calidad en el servicio les permitirá brindar al cliente lo mejor con la finalidad de cumplir con sus expectativas.

Ávila y Torres (2016) realizaron una investigación titulada “Análisis de la calidad en el servicio de las PYME Restauranteras en Chalco, Estado de México, 2016” cuyo objetivo fue identificar cuáles eran los factores que integran a la calidad total en el servicio de las PYME restauranteras en el Municipio de Chalco, Estado de México. Su metodología fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo correlacional, en la muestra se aplicaron encuestas a 7 restaurantes, fueron dos tipos de muestras una para los clientes, aproximadamente 20 encuestas por cada restaurante, y otra para los empleados de los mismos, 1 por cada uno de ellos, la técnica aplicada fue encuesta mediante un cuestionario.

Se concluyó que los restaurantes encuestados cuentan con un buen servicio y por lo tanto con buena calidad en los alimentos que ofrecen, además tienen claro sus objetivos y sus metas; incluso la empresa realiza capacitaciones constantes. Se concluye que brindar una asesoría oportuna de buenas prácticas, les permitirá cumplir con los objetivos organizacionales.

Moreno y Torres (2015) realizaron una investigación titulada “Diseño e Implementación de una empresa que brinde servicio de capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio de alimentación para pequeños restaurantes de la zona norte, sector Kennedy de la ciudad de Guayaquil, 2015”. El objetivo de la investigación fue la fidelización a través de servicios de capacitación para garantizar el servicio de calidad, logrando rentabilidad de los principales locales de alimentación y gastronomía de la zona norte, sector Kennedy de la ciudad de Guayaquil. Su metodología aplicada es no experimental de carácter descriptivo. La técnica de recolección de datos fue mediante la aplicación de encuestas dirigida a microempresas de la población del norte de la ciudad de Guayaquil. Muestra: a 52 microempresarios.

En conclusión, las microempresas tienen la necesidad de incrementar sus opciones para ampliar su negocio en base al desarrollo en temas de innovación, siendo necesaria la capacitación grupal de diferentes tipos de negocios, entre ellos los de alimentación y servicio del sector norte de la ciudad. Las microempresas poseen una estructura muy débil respecto a su gestión administrativa, por lo que se puede afirmar la hipótesis de que es aceptable el proyecto de capacitación que permita su realce y orientación al cambio innovador en sus procesos. Se concluye que el entorno siempre es cambiante, por lo tanto, es indispensable la capacitación para que las microempresas se adapten de manera adecuada al cambio.

Torres (2015) en su investigación denominada “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPE del sector servicio de restaurantes del Distrito de La Esperanza,

año 2014”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Trujillo. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo se escogió una muestra poblacional de 15 MYPE. Dentro de los resultados se determinó que el 50 % de las MYPE no tienen conocimiento sobre la norma ISO 9001, además se detectaron carencias sobre el control de salud e higiene en el trabajo. El 67% de las MYPE aplican la innovación tecnológica para aumentar la competitividad. Como resultado final tenemos el 88 % de clientes (50 % que piensan que es buena y el 38 % que dio como evaluación final mala) no están satisfechos del todo, por consiguiente, se tiene un riesgo de fuga bastante importante que afectaría directamente sobre los indicadores gestión de calidad. Se concluye que la carencia de gestión de calidad es percibida por los clientes de manera directa, ya que son ellos quienes evalúan el servicio por lo que una gestión de calidad deficiente generaría la pérdida de los mismos en el negocio.

Luna (2016) realizó una investigación titulada: “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2015” y ha utilizado una metodología de investigación de tipo no experimental- transversal- descriptivo- cuantitativo, concluyendo que: La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores. Se concluye que la gestión de calidad permite la mejora continua en los procesos dentro de una organización orientándose en el servicio al cliente.

Bedoya (2018) en su investigación titulada “Gestión de calidad en la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo

María, año 2017. Su objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. La metodología de la investigación fue no experimental y de tipo descriptiva, en la cual su muestra estuvo dirigida a 10 micros y pequeñas empresas de una población de 20, se les aplicaron cuestionarios con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta.

Se concluyó que los representantes de las MYPE a pesar de no tener un buen grado académico, optaron por crear su propio negocio y no depender de un empleador. A pesar de no contar con capacitaciones constantemente, ellos comparten con sus colaboradores a través de lluvia de ideas para el buen manejo de la empresa, reforzando en la eficiencia para poder de esta forma generar las ganancias. Se concluye que la mayoría de las MYPE no cuenta con capacitaciones de manera constante, es por ello la importancia de una buena retroalimentación que permita un buen manejo de ideas para así poder rentabilizar la empresa.

Noel (2017), en su investigación denominada “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y Cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la investigación fue determinar cuáles son los elementos de la gestión de calidad en el rubro de restaurantes y Cevicherías de Zorritos. Su metodología de empleo fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental.

Sus conclusiones indican que los principios de la gestión de calidad identificados en la investigación son la mejora continua, los procesos y el personal, aquí la mejora se ve evidenciada en la cordialidad y amabilidad con la que se trata al cliente, la capacitación que se brinda al personal que comprende todas las áreas de la empresa y así mejorar el servicio que se ofrece. Con respecto a los elementos de la GC encontramos la planificación del

servicio que ofrecen los restaurantes en cuanto a la calidad y así los clientes puedan sentirse satisfechos, otro elemento son los recursos que emplea la empresa para poder lograr sus objetivos. Se concluye que una adecuada planificación en cuanto al servicio que se ofrece, tiene un impacto positivo en los clientes ya que los hace sentir satisfechos con sus necesidades.

Montalbán (2018), realizó una investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH Almirante Miguel Grau-Piura año 2018”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo principal de esta investigación fue determinar cuáles son las características de gestión de calidad en los restaurantes del AA.HH Almirante Miguel Grau. Su metodología fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, el instrumento de investigación fue mediante una encuesta aplicada a trabajadores y clientes su técnica fue el cuestionario.

En conclusión, en dicha investigación cumple con las normas de gestión de calidad para la mejora continua y que es de vital importancia para el cumplimiento de metas, la empresa ejerce un buen liderazgo y busca que los trabajadores autónomamente cumplan con sus funciones. Entonces se puede deducir que en las MYPE es importante la participación eficaz de los colaboradores, ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas. Además, ejercer un liderazgo positivo en los trabajadores, ayudará a que ellos puedan trabajar individualmente sin necesidad de que su jefe este presente; con respecto a la toma de decisiones, las ideas brindadas por los colaboradores son de vital importancia para mejorar la productividad de la empresa y conllevará a los trabajadores a sentirse parte de la organización y estar motivados en el desempeño de sus actividades. Se concluye que el liderazgo participativo y la toma de decisiones correcta generan bienestar de clima laboral

haciendo que todos los colaboradores sean partícipes de los objetivos organizacionales sin necesidad de sentirse presionados para cumplir los objetivos.

Mendoza (2018), realizó una investigación titulada “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año 2018”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo principal de la investigación fue determinar la competitividad y la gestión de calidad de los restaurantes en Máncora. Su metodología de investigación fue de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recolección de datos fue una encuesta mediante un cuestionario, fue aplicada a trabajadores.

En conclusión, en las ventajas competitivas, la gran mayoría de clientes considera que no existe variedad de platos en el menú, no son innovadores en la presentación de sus platos y el precio de sus productos son muy elevados. Con respecto a la atención, es muy deficiente en los diferentes restaurantes. En cuanto a las funciones requeridas para la gestión de la calidad, los clientes consideran que los dueños de las MYPE si tiene conocimiento de que existen a su alrededor empresas del mismo rubro, pero no centran sus esfuerzos en lograr algo que los diferencie, la eficacia en la atención es nula, no capacitan ni motivan a su personal y debido a ello los clientes consideran inadecuada la atención que reciben. Esto quiere decir que en los restaurantes, los clientes prefieren variedad, poder elegir entre distintos platos, además de que toman mucho en cuenta la presentación que estos tengan y la calidad de los insumos que se emplean para su preparación; por otro lado debe de haber relación entre el precio y el producto que se ofrece, el cliente no querrá pagar un precio elevado por un producto que él crea que no lo vale, entonces dejará de asistir al restaurante y buscará uno nuevo en donde si pueda encontrar lo que necesita. Es importante añadir que los propietarios de las MYPE no ponen énfasis en lograr diferenciarse de su competencia, en mejorar su atención o en capacitar a su personal, es allí donde el cliente cataloga como

deficiente el servicio recibido por parte de la MYPE. Se concluye que el cliente toma mucho en cuenta los detalles en el servicio y le da menos valor si este siente que no se cuidan los detalles, por lo cual le genera malestar por ello es importante dar ese plus que marque la diferencia frente a la competencia.

2.1.2 Variable Capacitación

Torres (2015) realizó una investigación sobre “Plan de capacitación de servicio al personal del restaurante Yaraví ubicado en la mitad del mundo; presentado en el Instituto Tecnológico Cordillera de Ecuador”. El objetivo general fue mejorar y dar calidad al servicio que ofrecen los empleados del restaurante “Yaraví”, se empleó un enfoque mixto, de nivel descriptivo con diseño no experimental propositivo. Para el presente proyecto se ha tomado en cuenta al personal del restaurante “Yaraví”, el cual cuenta con 18 empleados, así como también se tomó en cuenta a clientes del restaurante “Yaraví” para poder obtener una opinión diferente a la del personal. La población que se tomó en cuenta fue el número de clientes que visitan el establecimiento a la semana, cuya cifra es de 490 clientes y el número de encuestas a realizar es de 144. En este proyecto se aplicó como instrumento de investigación la encuesta, la cual se aplicó a los empleados y clientes nacionales y extranjeros del restaurante “Yaraví”, ya que también cuenta con gran afluencia de turistas extranjeros, se realizó encuestas en inglés. También se aplicó la entrevista, la cual fue realizada al propietario del restaurante. Dentro de los resultados un 78% indicó que el personal no ha recibido ningún tipo de capacitación o curso relacionado con atención al cliente. Se concluye que los empleados son la imagen del establecimiento al tener contacto directo con el cliente, por ese motivo necesitan tener las competencias suficientes para satisfacer necesidades y deseos del cliente de manera profesional. Más de la mitad de empleados no ha recibido ningún tipo de capacitación o información para poder tener contacto con el cliente. En

conclusión, se puede incluir plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio al cliente.

Según Gurumendi (2017) realizó una tesis titulada “Plan De Capacitación En BPM Para Los Restaurantes De La Parroquia Yaguachi Nuevo”, Cantón Yaguachi, en la Universidad Estatal De Milagro. El objetivo de la investigación fue implementar un plan de capacitación sobre las BPM en los restaurantes de la parroquia Yaguachi Nuevo. La metodología de la investigación es cuantitativa, de tipo descriptiva, con una población de 3 restaurantes, la técnica utilizada fue la encuesta con un formulario de 15 preguntas aplicadas a clientes y trabajadores. En conclusión, se detectó que la mayoría de empresas no cumple con el sistema de BPM por lo que se sugiere se implemente un plan de acción sobre BPM en los restaurantes de la parroquia, al ser aplicado las BPM se tendrá que capacitar al personal. Se considera que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio, se concluye incluso que las Buenas Prácticas de manufactura permitirá brindar productos más seguros y saludables para el consumo, de esta forma es indispensable la capacitación del personal en la elaboración de los alimentos siempre enfocados en brindar calidad en el servicio.

Pérez (2015) realizó una investigación titulada “Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del Restaurante Cocolón de la Ciudad de Guayaquil; presentado en la Universidad de Guayaquil”. El objetivo general de la investigación fue desarrollar un plan de capacitación para la optimización de la calidad del servicio del restaurante Cocolón en Guayaquil, Ecuador. Su método de investigación fue mixta; de tipo descriptiva y de campo; se tuvo una población de 28 trabajadores y una muestra de 80 clientes, el instrumento de investigación fue el cuestionario y la guía de entrevista. En los resultados el 81% de los colaboradores están satisfechos con la trayectoria obtenida en el restaurante.

Se concluye que la propuesta corrobora por medio de este plan, que el colaborador interno refuerce sus conocimientos de servicio al cliente, podría adquirir nuevos conocimientos a través de la capacitación que se tocarán en todas las áreas del restaurante y así poder optimizar todas las áreas de servicio. La mejora de este servicio ayudará tanto a los colaboradores, a la empresa y la gastronomía local, así se contribuye también con las actividades turísticas a nivel local. Se concluye que es importante que todas las áreas de la empresa participen de una capacitación constante, ya que esto ayudará a reforzar sus conocimientos y trabajar todos con un mismo objetivo.

(Fernández, 2016) realizó una investigación titulada: “Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - la esperanza, año 2016”, presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo de esta investigación fue conocer sobre la gestión de calidad y de los pasos de la capacitación, para de esta forma poder obtener ganancias que les permita mantenerse vigentes en el mercado y poder satisfacer a los clientes y colaboradores. La metodología de estudio fue nivel descriptivo, con diseño no experimental y corte trasversal, con una población de 8 restaurantes. Su técnica utilizada fue la encuesta dirigida a clientes y trabajadores. Se concluye en la investigación que es necesario aplicar un plan de capacitación con respecto a la gestión de calidad y BPM, debido que los trabajadores no se encuentran certificados y en algunos casos no tiene conocimiento de BPM, como son las PEPS, cadena de frío, etc. Se concluye que la importancia de un plan de capacitación permite obtener mayores ingresos por lo tanto brindar una rentabilidad a la empresa.

Sánchez (2014) en su tesis titulada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo”, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego–Trujillo; esta investigación es descriptiva. Cuyo objetivo es determinar la capacitación en habilidades de

atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante. Utilizando como metodología el diseño no experimental, considerando la investigación de tipo descriptivo correlacional. Concluyendo que las principales necesidades de capacitación del personal del restaurante se manifestaban en habilidades de atención al cliente, motivación, liderazgo, debilidades, fortalezas, trabajo en equipo y manejo de personal. La capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio. Se concluye la importancia de hacer un FODA interno de la empresa, a través de la capacitación esta permitirá identificar los puntos fuertes a mantener y las falencias donde se tendrá que trabajar para mejorarlas, así como conocer el entorno de la empresa.

Saravia (2018) realizó una investigación titulada “Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la gestión empresarial de restaurantes del distrito de Los Olivos-Lima metropolitana, año 2016 – 2017”, presentada en la Universidad Ricardo Palma. Su objetivo de estudio fue presentar una propuesta innovadora para el control de costos de los insumos, aquí se empleó una metodología de tipo descriptiva, diseño documental pues se hizo uso de información literaria. La investigación concluye que la correcta implementación de un sistema de control de costos, afecta de forma favorable en la gestión empresarial y reduce los costos excesivos. También se debe ejecutar un modelo de funciones al cual el personal de todas las tareas se deberá regir; con respecto a la toma de decisiones se debe llevar un control en cuanto a lo que se compra y se gasta, controlar los insumos que el restaurant mantiene en almacén. Se concluye que es necesario implementar un sistema de control detallado con la finalidad de reducir costos y maximizar los ingresos el cual se logrará a través de una capacitación de control de costos.

Merino, (2016), realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de

Piura 2016”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; la metodología empleada fue descriptiva, con un diseño no experimental y bajo un enfoque cuantitativo; la población considerada fueron 80 restaurantes, siendo la muestra de 40 restaurantes.

La investigación concluye que el tipo de capacitación que se realizan a los colaboradores de las MYPE servicios – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados, a los trabajadores o a los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Uno de los factores que influyen 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 trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación. Se identificó que los principales tipos de financiamiento de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es el financiamiento externo; ya que para algunas de las MYPE el adquirir créditos es una manera rápida y a su alcance, pues en las diferentes entidades obtendrán el capital que necesitan para su negocio.

Gómez (2014) en su tesis titulada “Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación es de tipo descriptiva, con una muestra de 45 trabajadores y 382 clientes que conforman las 09 MYPE del rubro restaurantes. Destacan dentro de sus conclusiones que los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una

planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal; los dueños de los restaurantes solo ofrecen capacitación informal, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general.

Girón (2015), realizó una investigación llamada “Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la investigación fue conocer cuáles son los mecanismos de control interno en restaurantes de Sechura. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y transaccional. Tuvo como conclusiones que los restaurantes en investigación, si han tramitado la licencia de funcionamiento en la respectiva municipalidad, además que ningún restaurante cuenta con organigrama que detalle la organización de la empresa, ni con ROF y MOF, por lo tanto, las instrucciones son fomentadas de manera verbal. Los controles de caja son realizados por los mismos dueños, sin tener experiencia y lo hacen de manera empírica. Esto quiere decir que los propietarios no tienen preocupación sobre llevar un control estricto de todo lo que concierne a la MYPE, no han establecido un ROF sobre las reglas u obligaciones a las que debe regirse cada empleado, ni el MOF que especifique la función que deben cumplir, es decir los trabajadores desempeñan diferentes funciones a las que su cargo específico requiere. Con respecto al control de caja, es realizado sin tener cuidado alguno, sin verificar que concuerden los montos, puesto que son los mismos dueños los que se encargan de la caja.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión de Calidad

De acuerdo con (Aliaga, 2014), la calidad es “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”.

Una noción generalmente aceptada es la que conceptualiza a la calidad como el grado de satisfacción que presentan las diversas características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina. Dicho de otra manera, un producto o servicio es de calidad, cuando satisface las necesidades y expectativas del usuario, en función de diferentes parámetros, tales como confiabilidad, seguridad y servicio prestado.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los clientes. (Aliaga, 2014)

2.2.1.1 Funciones de la Gestión de Calidad

(Aliaga, 2014) en relación a las funciones de la gestión de la calidad, manifestó que son instrumentos de mucha utilidad que permiten el orden, la eficiencia y la mejor distribución de la mano de obra; en relación con ellos es que estableció algunos criterios de las funciones de la gestión de calidad, las cuales son:

➤ Planificación:

Se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo, anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos, además es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. (Aliaga, 2014)

En la actualidad numerosas empresas utilizan sistemas de planificación para poder crear las situaciones en las que se podrán encontrar en un futuro. De esta manera, actuando sobre distintos parámetros, pueden observar la previsión de lo que va a suceder en cada uno de los escenarios planteados. El problema surge en aquellas empresas que no tienen o no aplican ningún tipo de sistema de planificación. No se adelantan a las situaciones en las que se van encontrando, todo lo contrario, reaccionan a las situaciones a posteriori. (Aliaga, 2014)

Para poder aplicar o utilizar los sistemas de planificación lo fundamental es que desde los órganos de decisiones de las empresas estén concienciados en que es mejor anticiparse a las situaciones que reaccionar después de que ocurran las cosas, de esta manera se ahorrarán tiempo y dinero. (Aliaga, 2014)

En base a (Aliaga, 2014) los objetivos primordiales que se buscan con la Planificación son:

- Tener un conocimiento más elevado de la organización, de la empresa y como afectan las decisiones que se toman en cada uno de los procesos internos y de esta manera poder tomar las decisiones correctas.
- Definir las metas de la empresa y que se conviertan en fines de la misma.
- Diseñar y realizar las estrategias de actuación.

➤ **Organización:**

El concepto de organización supone el correcto orden de los recursos y funciones precisas para satisfacer los objetivos de cualquier negocio. La organización de la empresa considera que se establezca una estructura para la adecuada sistematización de los recursos existentes, a través de jerarquías, correlación, disposición y agrupación de tareas con el propósito de realizar las distintas funciones de la organización de la manera más sencilla posible. (Aliaga, 2014)

Para conocer mejor en qué consiste la organización de una empresa hay que prestarles atención a los objetivos. El principal fin es hacer que todo resulte más fácil y cómodo

para los que desempeñan sus labores en la compañía, pero también para los clientes. Una correcta coordinación y la optimización de los recursos contribuirán a todo ello. (Aliaga, 2014)

(OBS, 2019) identifica los siguientes tipos de organización empresarial:

a) Formal: Son las acciones que se incluyen en el plan de empresa desde la constitución de la misma y que pretenden regular las actividades corporativas, asignar roles, diseñar departamentos, elegir responsables y, en último término, dar entidad a la organización. Es estática, jerárquica y suele plasmarse en documentos de carácter oficial conocidos por todos los integrantes.

b) Informal: Se trata de la estructura social que complementa a las estructuras corporativas informales o dicho en otras palabras, son los comportamientos, las interacciones y las relaciones personales y profesionales que se tejen en el día a día de cada compañía. Se caracterizan por ser flexibles y estar en permanente evolución. Lo más habitual es que se produzcan de forma espontánea, aunque eso no quiere decir que no deban estar reguladas de alguna forma. Precisamente, esa labor le corresponde a la organización formal, que de alguna forma se convierte en el marco de dichos comportamientos e interacciones.

➤ **Dirección:**

La dirección es el proceso global de la gestión de recursos productivos y toma de decisiones con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización de una forma eficaz y eficiente.

La Dirección Empresarial es un cargo de la empresa en el cual la persona que sea elegida para ocuparlo debe guiar y orientar el camino que se ha de seguir para conseguir el objetivo de la empresa: la tarea fundamental de éste es tener y transmitir claramente los objetivos propuestos. En el cargo, se tiene que tener una integridad y

unos principios ético-morales, se tiene que actuar con responsabilidad y coherencia. El fin primordial de los que ejercen la dirección empresarial es intentar que los diferentes agentes de la organización persigan los objetivos de interés común con el máximo grado posible de eficiencia, es decir, trata de conseguir el rendimiento máximo de los recursos personales y materiales de la empresa. (Aliaga, 2014)

Según (IFP, 2017) ejercer la dirección significa desarrollar distintas tareas fundamentales:

- Decidir qué se tiene que hacer
- Hacer que las personas hagan lo decidido
- Asegurar que las actuaciones sean las correctas

➤ **Personal:**

Los trabajadores son un pilar básico en cualquier compañía. La clave del éxito se basa en que estén comprometidos y se sientan realizados y felices con las funciones que desempeñan. Son los cimientos, quienes realizan las funciones que hacen que la empresa produzca, crezca y se consolide en el mercado. A fin de cuentas, una empresa sin trabajadores no es nada. (Aliaga, 2014)

Un factor muy importante a tener en cuenta es que los empleados son personas y no máquinas. Ser consciente de esto es imperativo para conseguir que el trabajador se sienta valorado en su puesto. Esto conseguirá que realice su labor con el mayor esfuerzo y pasión, además de aumentar su compromiso con la empresa. Por otro lado, al estar en un lugar de trabajo donde uno no se siente cómodo, las funciones no se harán con la calidad y entrega necesaria, lo que se traducirá en pérdidas y acabará desembocando en una situación peor. Por último, también se debe tener en cuenta que la cantidad de trabajo asignada sea realista. Puede que, en ocasiones, se esté

sobrecargando a un empleado y esto le haga disminuir la calidad de sus tareas.
(Aliaga, 2014)

➤ **Control:**

"La función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional." (Aliaga, 2014)

El control es un Proceso Administrativo muy ligado con la Planeación y Dirección, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente.

El proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos.

Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones. La información y las decisiones de control permiten mantener cualquier sistema orientado hacia el objetivo. El proceso de control es el complemento de los procesos de planeación y dirección. (Aliaga, 2014)

Según (empresa, 2020) controlar, en esencia, es el proceso de tomar decisiones para mantener un sistema orientado hacia un objetivo, con base en información continua sobre las actividades del propio sistema y sobre el objetivo. Este se vuelve un patrón de control y de evaluación del desempeño de la actividad.

(empresa, 2020) da a conocer que el proceso de control informa:

- Cuáles objetivos deben alcanzarse.
- El desempeño en comparación con los objetivos.
- Lo que se debe hacer para asegurar que los objetivos se alcancen.

2.2.1.2 Principios de la Gestión de Calidad

“Un principio de gestión es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en el largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas (Sánchez, 2015)

Según la nueva ISO 9001 (2017) los principios aparecen en una empresa como a mediados del XXI, estos van vinculados directamente con organizaciones que tienen como visión consolidarse bajo estándares de calidad, en busca del éxito de sus empresas. Junto con las ISO se implementaron ciertos principios. Los cuales son los siguientes:

❖ Enfoque al cliente

A la calidad se la considera como un medio para lograr la satisfacción de los clientes. Es importante recordar que lo que buscan las organizaciones es mantener a sus clientes de por vida. Es más difícil ganar un cliente nuevo que conservar un cliente actual. Por este motivo se considera a este principio como el primer principio de calidad. Algunas de las características que la empresa debe poseer para conservar a sus clientes son: buen servicio, buena atención, precios razonables, tiempo de espera oportuno, entre otros. (Sánchez, 2015)

Enfocarse en entender las necesidades y expectativas que tienen los clientes es sumamente importante en toda organización ya que la satisfacción de los clientes obedece a lo que se percibe del producto y si este satisface las expectativas.

Se considera que invertir en el cliente siempre será rentable. Se puede explicar esto debido a que cuando los clientes perciben un buen servicio o producto, estos preferirán volver a la organización, y se convertirán en clientes leales. Esta inversión debe estar enfocada en capacitación del personal para crear en ellos una cultura de calidad. (Sánchez, 2015)

❖ **Liderazgo**

El éxito de un líder se da en base a las cualidades que tiene para lograr que un grupo de personas logren un objetivo en común. Las cualidades principales de un líder son: la confianza en sí mismo, tolerancia al estrés y la energía, enfoque a control interno, la integridad y la forma de manejar las emociones.

Es sumamente importante que las organizaciones cuenten con líderes, ya que estos son quienes dirigen a los equipos de trabajo por la ruta que deben seguir para lograr los objetivos empresariales.

El liderazgo y compromiso de la alta dirección en la empresa, son importantes para lograr desarrollar y mantener un sistema de gestión de calidad para que este sea eficaz y eficiente logrando así los objetivos de calidad que se plantea en la empresa. Los líderes deben involucrarse en el sistema de gestión de calidad, y más aún cuando está en etapa de implementación, porque es ahí donde el personal más necesita ese compromiso. (Sánchez, 2015)

❖ **Participación del personal**

El involucramiento y compromiso del personal, representa un factor clave para el éxito de una empresa. Este principio considera que un colaborador que se siente identificado con su trabajo pondrá todo su esfuerzo para el cumplimiento de metas asignadas.

En tal sentido es importante que la empresa brinde el apoyo necesario para que los colaboradores puedan cumplir las metas que se han planteadas.

A través del tiempo el personal ha sido un factor clave para las empresas, tanto a las empresas de manufactura como a las empresas comerciales y a las de servicios. Debido a que el personal es el que logra los resultados de cada una de las áreas de

las empresas. Por lo que la participación del personal es clave para el éxito que pueda tener toda empresa. (Sánchez, 2015)

❖ **Enfoque basado en procesos**

Los procesos son muy importantes para las organizaciones que buscan la innovación y mejora de la calidad.

La organización que trabaja con un enfoque en procesos puede manifestar una mejor visión de las actividades planteadas, por ello se facilita el uso de distintas herramientas para controlar y mejorar el trabajo en las distintas áreas o departamentos, e incluso brinda oportunidad de rediseñar los planes de trabajo en las empresas, enfocado siempre en lograr la satisfacción del cliente.

Cada actividad dentro del proceso debe estar enfocada en brindar un valor agregado al producto o servicio resultante, con la finalidad de cubrir las expectativas del cliente. Se espera que el talento humano de la organización este comprometido con los procesos, teniendo claro que los procesos van acompañados de responsables y controles que aseguren su eficacia y eficiencia. (Sánchez, 2015)

(Gestiopolis, 2017) menciona por ello la importancia de un protocolo como parte de este enfoque, ya que sin este las relaciones dentro de una empresa serían caóticas. Nadie respetaría las jerarquías y el desconocimiento de las reglas conduciría a continuos enojos y falta de respeto.

❖ **Enfoque de sistema**

Un enfoque de sistema para la gestión es una parte muy importante para lograr los objetivos de la organización. A través de un enfoque de sistemas se puede comprender, reconocer y tramitar los procesos interrelacionados de un sistema, logrando ayudar a lograr la eficiencia y la eficacia de una organización. (Sánchez, 2015)

Un sistema es importante para las organizaciones, porque ayuda a mejorar la probabilidad de éxito de estas y así poder cumplir sus objetivos.

De acuerdo a (Velasquez, 2016) las organizaciones son sistemas abiertos que se necesita gestionar cuidadosamente, satisfacer y equilibrar sus necesidades internas y adaptarse a las circunstancias cambiantes del entorno. Una organización recibe insumos de la sociedad como son: personas, materiales, dinero e información, ésta los transforma o procesa en salidas que son productos, servicios y recompensas para sus miembros, lo suficientemente buenas para mantener sus participaciones en ella.

❖ **Mejora continua**

La mejora continua puede ser definida como una medida para lograr el adecuado desempeño de las empresas, también es considerada como un conjunto de procesos que se debe seguir para lograr mejorar los procesos y productos, e incluso las distintas actividades de las empresas.

Este principio da apertura a la implementación de medidas innovadoras que tienen como finalidad las mejoras en los productos y en los procesos que brindan las distintas organizaciones. Es fundamental que la mejora continua esté dentro de las organizaciones y se la practique constantemente para que así logre aumentar su eficiencia y eficacia. Cuando una empresa aplica un Sistema de gestión de calidad las distintas formas de evaluación ayudan a que se den planes de acción que buscan mejorar e identificar no conformidades, mejorando las actividades de la organización. . (Sánchez, 2015)

❖ **Enfoque de toma de decisiones**

Los enfoques basados en los hechos para la toma de decisiones se basan en recolección de información para la toma acertada de decisiones empresariales.

Este principio es importante dentro de todas las organizaciones, teniendo en consideración que en las empresas pueden nacer muchísimas ideas, unas que pueden llevar a éxitos, así como otras que pueden llevar a fracasos.

Por este motivo es relevante que antes de tomar decisiones se pueda seleccionar entre las distintas alternativas de solución la mejor, tomando en consideración todos los pros y contras de cada alternativa. . (Sánchez, 2015)

El proceso para la toma de decisiones consiste en: Identificar el problema, analizar la información, plantear posibles soluciones, seleccionar solución e implementar soluciones.

❖ **Relaciones beneficiosas con los proveedores**

La relación mutuamente beneficiosa con el proveedor es un principio relacionado con la parte externa a la empresa, pero a la vez es de suma importancia porque es difícil controlar lo que está fuera de la organización.

Lo interno se puede controlar porque se tiene incidencia, pero lo externo es difícil. Por este motivo es importante controlar a los proveedores y se debe tener buenas relaciones con ellos, para esto es necesario trabajar con los mismos, para tener seguridad que los productos (materiales, materia prima o insumos) cumplen con las características de calidad necesaria que aseguren que no causaran problemas en los procesos de producción, a su vez es importante ya que se podría ahorrar en costos de inspección, asegurando la confiabilidad de los equipos. . (Sánchez, 2015)

Una correcta relación entre la organización y los proveedores permite aumentar la comunicación efectiva entre ambos, asegurando la disminución e incluso la eliminación de incumplimientos en entregas o en tiempos de aprovisionamiento de los servicios o productos que deben entregar. Asegurando así la entrega de un producto o servicio de calidad al cliente final.

2.2.2. Capacitación

Según (Aguilar Morales , 2018), es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado. Ha existido desde las sociedades primitivas cuando los mayores enseñaban a los jóvenes y niños a trabajar.

En sentido limitado, la capacitación proporciona a los empleados conocimientos y destrezas específicas e identificables para que los apliquen en sus puestos actuales.

❖ **Objetivos y etapas del proceso de capacitación**

El objetivo de la capacitación es lograr que las organizaciones, cuenten con un capital humano más eficaz y eficiente; para que este genere buenos beneficios para la organización, mediante un ambiente laboral agradable el cual también les permita poner en práctica todo tipo de habilidades y conocimientos con la finalidad de que las personas crezcan y junto con ellos la empresa. (Aguilar Morales , 2018)

Según la Revista de Seguridad minera (2017) existen 5 Etapas de capacitación en las organizaciones:

- A) Análisis de la situación:** Con la finalidad de detectar cuáles son los problemas que se presentan en cada área de la organización, de esa manera obtener información de casuísticas reales y poder dar una solución adecuada, esto sería de vital ayuda en la toma de decisiones y así poder obtener el éxito en la preparación del personal.
- B) Detectar las necesidades:** Es identificar la problemática y hacer un estudio de ella para luego sea resuelta en la capacitación. Esto se resumiría en identificar quienes requieren capacitación, reconocer que es lo que les hace falta y definir cuáles son las presentes y futuras necesidades.

C) Los planes y programas: En esta etapa se ve reflejado cual es el plan de la capacitación; esto vendría a ser como una agenda con todas las áreas y actividades diseñadas para satisfacer las necesidades en cada departamento de la empresa.

D) Operación de las acciones: En esta etapa se lleva a cabo la práctica de la capacitación y ejecutar lo modificado por cada área, con esta manera determinará si es individual o a distancia, si es un curso, charla o una simple platica o quienes serían los participantes.

Evaluación y encause: Esto les permitirá observar el desempeño laboral, comparar, satisfacer, orientar, y retroalimentar al personal.

2.2.2.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación

El diagnostico de necesidades de capacitación (DNC) es un método para seleccionar información e identificar cuáles son las incompatibilidades en el clima laboral, para de esta manera poder diseñar un programa de capacitación. La finalidad del DNC es poder reconocer cuales son las diferencias entre lo que es y lo que debería ser. (Aguilar Morales , 2018)

Las necesidades se pueden identificar según la problemática dada en el presente y en el futuro que salen a relucir por:

➤ **Cambio de estrategias.**

El cambio estratégico se refiere a modificaciones de mayor o menor calado que la empresa va a tener que llevar a cabo en su estrategia. El cambio estratégico será necesario cuando se produzca una desviación estratégica, es decir, cuando se produzca un cambio en el entorno que rodea la empresa que haga que la estrategia actual de la empresa quede desfasada, por tanto, sea necesaria su modificación.

El cambio estratégico forma parte del propio proceso de la estrategia empresarial, dado que ésta ha de ser flexible.

Por ello el cambio estratégico va siempre unido al cambio en el entorno, de manera que cuando se producen modificaciones en el segundo (entorno), habrá que modificar también el primero (estrategia). En este sentido, el cambio estratégico toma un equilibrio escalonado, dentro del cual se dará una situación de cambio continuo (evolución natural de la estrategia a lo largo del tiempo) junto con situaciones de cambio radical (cambios espontáneos e imprevistos de la estrategia). (Aguilar Morales , 2018)

➤ **Malos procesos.**

El éxito de una empresa depende tanto de lo que hace bien, como de lo que hace mal. Muchos emprendedores y empresas han fracasado, debido a aquellas cosas que hicieron mal, ya que en las que acertaron, no fueron suficientes ni suficientemente impactantes como para compensarlas.

Los malos procesos producen que se consuma recursos humanos, espacio, tiempo, energía, innecesarios y suelen terminar drenando la motivación de las personas.

También contribuyen a desviar el foco de lo importante y nos distrae con lo accesorio. Además, tienen la facilidad de generar ruido y dificulta la claridad de objetivos. (Aguilar Morales , 2018)

➤ **La falta de políticas dentro de las organizaciones.**

Las políticas empresariales o políticas organizacionales, son muy importantes para la empresa, ya que se trata de unos principios creados por la dirección y aceptados por todos los integrantes con el objetivo de conseguir la mejor gestión que permita obtener grandes resultados. Los emprendedores y pymes deben ser conscientes de que las políticas de empresa no son cosa de las grandes empresas, sino que son necesarias en cualquier organización

Con el establecimiento de estas políticas o formas de proceder se homogeneizan las decisiones y los protocolos de actuación en todos los ámbitos de la empresa. De esta forma, todas las personas saben cómo deben de actuar en cada momento en relación a las normas de la empresa.

Cabe destacar que las políticas organizacionales no son leyes, pero sí son reglas de una empresa. Por ello, el incumplimiento de ellas puede llegar a acarrear sanciones para los trabajadores dependiendo de la gravedad del asunto. (Aguilar Morales , 2018)

2.2.2.2. Beneficios de la capacitación

Según (Gonzales & Tapia, 2015) los beneficios de la capacitación podemos encontrar los siguientes:

➤ **Tomar buenas decisiones**

La conquista de los mercados es prioritaria y para lograrlo la toma de decisiones es fundamental en un escenario de intensa competencia entre las Pymes.

La importancia de la toma de decisiones en una empresa radica “en la viabilidad y en el sostenimiento de la misma, considerando que los mercados se han vuelto cada vez más dinámicos y competitivos. Por esta razón, las compañías son cada vez más el resultado de las decisiones a las que se enfrenta, toma y ejecuta”. Además “el proceso de toma de decisiones se ha convertido en la principal función de los directivos dentro de una organización, ya que se enfrentan a un gran número de decisiones de manera consciente o inconsciente. Dicho proceso permite definir y sostener las actividades que se realizan dentro de una organización, buscando generar el mayor valor a sus accionistas” (Gonzales & Tapia, 2015)

➤ **Desarrolla la autoconfianza**

Se desarrolla de forma natural, cuando se sabe que se está preparado para lo que se está haciendo, que se tiene la experiencia suficiente y que existe una capacitación continua. Además, la persona tiene que estar dispuesta a corregir los errores ya cometidos y enmendarlos; mostrando que tiene firmemente un compromiso con la organización.

De esta manera, los resultados positivos en la empresa llegarán, más temprano que tarde. Simplemente porque se está haciendo todo lo necesario para lograrlo de forma constante y comprometida.

Por ello mejorar los niveles de autoestima de los empleados en una empresa fomenta un mayor desempeño laboral, mejorando la eficiencia y el funcionamiento general de la organización, lo cual constituye en sí mismo un factor de desarrollo. La empresa es más exitosa cuando sus funcionarios se sienten bien consigo mismos. La productividad competitiva va de la mano del desarrollo personal de sus empleados. (Gonzales & Tapia, 2015)

➤ **Formación líderes**

La mayoría de las organizaciones reconocen la importancia de contar con líderes en su interior.

Para algunos expertos, los líderes son personas que, por las características de su personalidad, surgen de las crisis y desaparecen con ellas. Otros afirman que el liderazgo es una habilidad que debe ser trabajada y reforzada permanentemente a través de la capacitación. Independiente de quién tenga la razón, lo único cierto es que la mayoría de las empresas se preocupan por contar con líderes en su interior.

(Gonzales & Tapia, 2015) explican, que un comportamiento originado como resultado del verdadero liderazgo, es diferente al logrado con el simple ejercicio de

coerción desde una posición jerárquica. “Cuando un líder convence, el seguidor libera su motivación natural. El convencer disminuye fricciones y permite que las cosas sucedan de una manera fluida, actuando como el aceite lubricante en un motor, que permite su funcionamiento con mínimo desgaste de las piezas del sistema”.

➤ **Mejora la capacidad de diálogo**

El diálogo abierto y transparente entre todas las personas que forman parte de una empresa es la única forma de modificar las dinámicas negativas existentes. Es el instrumento para buscar acuerdos entre lo que es posible y lo que no.

Es la manera de hacer entender a los colaboradores la voluntad de la compañía por mejorar las cosas, la puerta abierta al descubrimiento de las soluciones. Si esta voluntad no se comunica, para ellos no existe.

La ausencia de conversaciones prolonga los conflictos e impide poner en común distintos puntos de vista sobre un mismo asunto, además incrementa el estado de ánimo negativo.

De este modo, la conversación es la base del respeto, pues muestra una disposición de escuchar y entender al otro, así como una voluntad de resolver los problemas.

El resultado es la transformación, el cambio que todos desean hacia un lugar mejor para trabajar. (Gonzales & Tapia, 2015)

➤ **Logra objetivos individuales**

El compromiso es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de un trabajo. Dicho trabajo debe ser asumido como compromiso, es decir, con obligación y responsabilidad. (Gonzales & Tapia, 2015)

Las metas individuales, corresponden a los propósitos de desarrollo y crecimiento personal, como el de alcanzar un nivel socioeconómico mejor, o de profesionalizarse.

El asignar objetivos a los empleados es fundamental para el crecimiento orgánico de la empresa. Pero si se quiere que sean aceptados, implementados y efectivos, estos objetivos deben ser el fruto de una cuidadosa planificación, negociación y una visión general compartida.

➤ **Desarrollo laboral y personal**

Lograr el desarrollo laboral y personal no es tarea fácil, se puede tomar conciencia y ver con claridad que se trata de dar ese primer paso. Y ese primer paso consiste en salir de la zona de confort; visualizar este primer paso como el causante de una posterior evolución personal, nos brindará nuevas perspectivas. Tales cuestiones afectarán directamente al crecimiento y con ello se comenzará la transformación de la persona en ese recurso humano que todas las empresas buscan tener en sus equipos.

Las empresas que apuestan a esta clase de recursos humanos, entienden y demandan que sus empleados posean un grado de compromiso. El estar comprometido con su causa no significa solamente entrar y salir de la misma diariamente, según lo estipule el horario. Siempre y cuando se valore el recurso humano, la dedicación que las empresas sostienen en su día a día laboral tiene como objetivo que el personal considere a la compañía como propia. Estar involucrado en la causa y viviendo los aciertos y errores como si se trataran de cuestiones personales, llevarán a fortalecer un vínculo que beneficiará ambas partes. (Gonzales & Tapia, 2015)

➤ **Mayor responsabilidad**

No hay nada malo en hacer el trabajo pesado, ya que estas tareas son necesarias para que el negocio funcione de manera eficiente. Sin embargo, llega un punto en el que se desea pasar a hacer el trabajo más significativo y desafiante. Después de todo, hacer la misma cosa una y otra vez no ayuda al crecimiento profesional.

Se debe tener el valor de pedir responsabilidades más grandes, no esperar a que un superior entregue un interesante proyecto; se debe ser proactivo, luchar por lo que se desea.

Tomar las tareas que nadie quiere hacer. Esto también establece una reputación como un miembro fiable del equipo.

No se tendrá que esperar mucho tiempo para el proyecto o la posición que se desea si se tiene la determinación y voluntad para tener éxito, eso producirá que el avance en la profesión vaya a un ritmo mucho más rápido. (Gonzales & Tapia, 2015)

➤ **Mejora el desempeño**

El desempeño o performance de un empleado tiene que ver con la forma en que cumple con las actividades relacionadas a su trabajo.

Las revisiones de desempeño o performance sirven para sugerirle a un empleado cómo mejorar en determinadas áreas.

Un empleado comprometido y motivado es un trabajador que está enfocado, toma la iniciativa y es flexible; en definitiva, su contribución aporta a los objetivos generales de la empresa. En los mejores casos realmente disfruta su trabajo y lo encuentra significativo.

Desde un punto de vista organizacional es fácil comprender por qué los empleados motivados tienen un mejor desempeño laboral que aquellos que no están tan comprometidos. Parece que las empresas tienen una misión difícil de cumplir: conseguir una mejor performance a través de empleados comprometidos, al tiempo que se cumplen los objetivos generales de la organización. (Gonzales & Tapia, 2015)

2.2.3. Las PYME

Las PYME (pequeñas y medianas empresas) son unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, cuyo objeto es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

También se define como el motor de la economía en el Perú, porque aportan en el PBI y el desarrollo económico. Las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el Perú, son de vital importancia para la economía de nuestro País, ya que, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tiene un gran significado porque aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral. (Baltazar, 2017)

2.2.4. El sector servicio

El sector servicios o sector terciario está constituido por todas las actividades económicas cuyo objetivo es la producción de los servicios que demanda la población.

La existencia del sector terciario permite clasificar todas las actividades económicas que permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir, mediante la producción de bienes inmateriales.

2.2.4.1. El rubro Restaurantes

En el país la demanda gastronómica creció en los últimos años de una manera sostenida, lo cual generó oportunidades para los emprendedores de este rubro, así como también, los

incentivó a incursionar en negocios como hoteles, restaurantes y cafés, incluso a la alimentación tradicional e independiente.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) dio a conocer que la actividad de restaurantes (que agrupa todo tipo de servicios de comidas y bebidas) registró un crecimiento de 1,86%, en junio de 2018.

Mientras que la Encuesta Mensual de Servicios del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó en julio de 2019, que la actividad de restaurantes había crecido un 5.38%.

III. HIPÓTESIS

Para el presente proyecto de investigación no corresponde hipótesis porque es de tipo descriptiva, la información es recolectada sin cambiar el entorno y sin manipulación alguna; asimismo se señala los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos; asimismo su alcance no implica causalidad, influencia o incidencia. (Hernandez, Fernandez, & Batpista, 2014)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El nivel de la investigación es descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El tipo de la investigación es cuantitativa porque analiza las mediciones adquiridas y establece varias conclusiones. Se estudió la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar de manera más efectiva.

El diseño de la investigación es no experimental porque no se efectuará manipulación intencional en las variables, asimismo se recogerá los datos e información en un momento determinado de la realidad de las MYPE rubro restaurantes, es decir la investigación es de corte transversal.

Según (Hernandez, Fernandez, & Batpista, 2014), definen a los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. También define la investigación transversal o transaccional como la recolección de datos, en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

M: Muestra conformada por las MYPE.

O: Observación de las variables.

4.2.- Población y Muestra

4.2.1 Población

En el presente trabajo, se enmarcó dentro del sector de MYPE del rubro restaurantes de Chulucanas, año 2016, siendo la población MYPE 5 restaurantes, la población de la variable gestión de calidad es tanto finita como infinita para cada dimensión respectivamente. Las muestras en la variable de gestión de calidad fueron divididas, la dimensión Funciones fue dirigida a 45 trabajadores y la dimensión Principios a 121 clientes. La población de la variable capacitación es finita siendo su fuente 45 trabajadores

Cuadro 1: Población MYPE

RAZÓN SOCIAL	Código	N° Colaboradores
RESTAURANT E.	10455	11
RESTAURANT L. L.	10412	10
RESTAURANT E. D.	10034	7
RESTAURANT J.M	10033	9
RESTAURANT E.P	10436	8

Fuente: Elaboración propia

4.2.2 Muestra

Para la variable Gestión de Calidad, la población es tanto finita como infinita para cada dimensión respectivamente. Las muestras en la variable de gestión de calidad fueron divididas, la dimensión Funciones fue dirigida a 45 trabajadores, mientras que la dimensión Principios a 121 clientes siendo esta la población infinita (Hernandez, Fernandez, & Batpista, 2014)

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

(Hernandez, Fernandez, & Batpista, 2014)

Dónde:

- Z^2 = Grado de confiabilidad 92% cuyo valor estadístico es 1.76
- e^2 = Margen de error (8%)
- p = Probabilidad que ocurra (0.5)
- q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Por lo que el tamaño de la muestra será: $n = ?$

$$n = \frac{1.76^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2}$$

$$n = \frac{3.0976 \times 0.5 \times 0.5}{0.0064}$$

$$n = \frac{0.7714}{0.0064}$$

$$n = 121$$

Para la variable capacitación, la muestra estuvo conformada por la totalidad de 45 trabajadores, considerando una población finita, según (Hernandez, Fernandez, & Batpista,

2014) para poblaciones menores a 50 individuos, se considera que $N=n$; por lo cual la muestra queda conformada por 45 trabajadores.

Criterios de inclusión y exclusión

Teniendo en cuenta las siguientes características:

- Clientes mayores de 18 años
- Disponibilidad para resolver encuestas

Se va a excluir a los clientes que tengan menos de 18 años, que no tengan disponibilidad para resolver encuestas, turistas que no dominan el idioma castellano y personas con capacidades diferentes.

4.3 Definición y Operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala	
Gestión de calidad	Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los clientes. (Aliaga, 2014)	Funciones para la Gestión de Calidad.	Planificación.	La dimensión de funciones para la gestión de calidad se medirá de acuerdo a sus indicadores de planificación, organización, dirección, personal y control	Nominal	
			Organización.			
			Dirección			
			Personal			
			Control			
		Principios de Gestión de Calidad	Enfoque al cliente	La dimensión de los principios de gestión de calidad se medirá de acuerdo a sus indicadores: el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema de gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.		Nominal
			Liderazgo			
			Participación del personal.			
			Enfoque basado en procesos.			
			Enfoque de sistema			
Mejora continua						
Enfoques de toma de decisiones.						
Relaciones beneficiosas con los proveedores						

Capacitación	Según (Aguilar Morales , 2018), la capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización.	Necesidades	Cambio de estrategias	La dimensión de las necesidades de la capacitación se medirá de acuerdo a sus indicadores: cambio de estrategias, malos procesos y falta de aplicación de políticas dentro de la organización.	Nominal
			Malos procesos		
			Falta de políticas dentro de las organizaciones		
		Beneficios	Tomar buenas decisiones	La dimensión de beneficios de la capacitación se medirá de acuerdo a sus indicadores: Tomar buenas decisiones, desarrolla la autoconfianza, formación de líderes, mejora la capacidad de dialogo, logra objetivo individual, desarrollo laboral y personal, mayor responsabilidad y mejora el desempeño.	Nominal
			Desarrolla la autoconfianza		
			Formación de líderes		
			Mejora la capacidad de diálogo		
			Logra objetivos individuales		
			Desarrollo laboral y personal		
			Mayor responsabilidad		
Mejora el desempeño					

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta. La elaboración de la encuesta pretende establecer las características de la gestión de calidad y capacitación de las MYPE rubro restaurante. La encuesta es una herramienta que cuando es elaborada, diseñada y aplicada científica y rigurosamente permite obtener información relevante sobre qué está pasando con la población. (Hernandez, Fernandez, & Batpista, 2014)

4.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, estas encuestas fueron aplicadas a 121 clientes y 45 trabajadores para la variable gestión de calidad y para la variable capacitación solo a 45 trabajadores, para obtener información sobre los objetivos planteados de investigación. El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve". En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas. (Hernandez, Fernandez, & Batpista, 2014)

4.5 Plan de análisis

Para el recojo de datos se realizaron coordinaciones con los representantes de las MYPE del rubro restaurantes, para obtener la autorización de poder contactar con sus trabajadores y los clientes para aplicarles los cuestionarios, los cuales estarán debidamente validados por el juicio de tres expertos. Se realizó un plan de análisis posterior a la recopilación de los datos, según la tabulación y presentación mediante tablas y gráficos, dichos resultados responden a los objetivos de investigación. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y programas estadísticos.

4.6 Matriz de Consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito Chulucanas, año 2016?	Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito Chulucanas, año 2016.	Para el presente proyecto de investigación no corresponde hipótesis porque es de tipo descriptiva, la información es recolectada sin cambiar el entorno y sin manipulación alguna, asimismo se señala los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos; en efecto su alcance no implica causalidad, influencia o incidencia. (Hernandez, Fernandez, & Batpista, 2014)	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva.</p> <p>DISEÑO: No experimental, corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN: muestra 5 MYPE del rubro restaurantes Distrito Chulucanas, año 2016 45 trabajadores y 121 clientes</p> <p>Técnica: encuestas.</p> <p>Instrumento: cuestionario.</p>
Específico		a) Describir las funciones necesarias para la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.		
b) Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.				
c) Identificar el diagnóstico de necesidades de capacitación en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.				
d) Determinar los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.				

4.7 Principios éticos.

La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2019) mediante resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH estableció el presente Código de Ética para la Investigación, el cual tiene por finalidad establecer los principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y conducta responsable de los estudiantes.

La presente investigación presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos de autor cumpliendo la norma APA.

Por lo antes mencionado los principios éticos orientados a la presente investigación fueron:

- Protección a las personas: ya que se ha respetado la privacidad de identidad de las personas encuestadas, respetando sus derechos y protegiendo su vulnerabilidad.
- Libre participación y derecho a estar informado: dado que la participación de los encuestados fue de manera voluntaria los cuales fueron conscientes del uso de la información para la investigación.
- Beneficencia no maleficencia: puesto que las personas encuestadas fueron tratadas con respeto asegurando su bienestar en todo momento.
- Justicia: ya que como investigador ejercí un juicio razonable, siendo transparente con los resultados obtenidos.

- Integridad científica: ya que la presente investigación se condujo de manera honesta, transparente, justa y responsable; lo cual servirá como base en mi ejercicio profesional.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de características demográficas de las personas encuestadas en las MYPE.

Como parte complementaria de la investigación se ha considerado importante y muy relevante conocer el aspecto demográfico de los clientes y trabajadores encuestados, por lo cual de manera individual se formularon unas preguntas a través de la técnica de la entrevista, obteniendo los siguientes datos detallados en los presentes cuadros.

Cuadro 2: Características demográficas de los clientes encuestados

Características		Frecuencia	Porcentaje	Total
Género	Masculino	80	66%	100%
	Femenino	41	34%	
Edad de los clientes	18 a 25 años	18	15%	100%
	26 a 45 años	91	75%	
	46 a 50 años	12	10%	
Tipo de empresa	E.I.R.L	121	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 2 se puede observar que el 66% de los encuestados pertenecen al sexo masculino y el otro 34% eran del sexo femenino. En el ámbito de las edades, el mayor rango lo tuvo las personas entre 26 y 45 años logrando un porcentaje de 75%. Todos los clientes encuestados se encontraron en las empresas E.I.R.L con un total de 100%.

Cuadro 3. Características demográficas de los trabajadores encuestados

Características		Frecuencia	Porcentaje	Total
Género	Masculino	30	67%	100%
	Femenino	15	33%	
Tipo de empresa	E.I.R.L	45	100%	100%
Edad de los trabajadores	18 a 25 años	4	9%	100%
	26 a 45 años	25	56%	
	46 a 50 años	16	35%	
	> 50 años	0	0%	
Años de negocio de la empresa	Menos de 5 años	0	0%	100%
	Hasta 10 años	1	20%	
	Más de 10 años	4	80%	

Fuente: Elaboración: propia

En el cuadro 3 se observa que el 67% de los trabajadores encuestados pertenecen al género masculino, las empresas fueron todas E.I.R.L por lo tanto el 100%, con respecto a la edad de los trabajadores, el 56% del personal encuestado tienen edades de rango 26 a 45 años, la experiencia que tienen las MYPE está dada porque el 80% tienen más de 10 años en el negocio de restaurantes, mientras que el 0% de las MYPE tiene menos de 05 años.

5.2. Resultados de la Variable Gestión de calidad y Capacitación

5.2.1 Resultados de la variable Gestión de calidad.

Objetivo 1: Describir las funciones necesarias para la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.

Tabla 1. ¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	26	58%
NO (b)	19	42%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

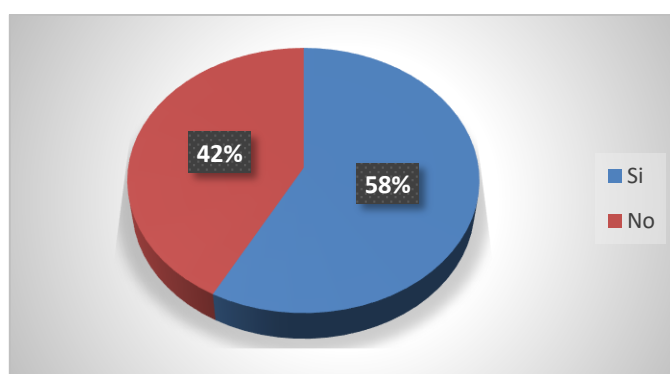


Figura 1: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?”

En la tabla 1 denominada: ¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?

Se observa que el 58% de los trabajadores afirman que en el restaurante se aplica un sistema de planificación, mientras que un 42% da a notar que en el restaurante no se aplica un sistema de planificación.

Tabla 2. ¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	34	76%
NO (b)	11	24%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

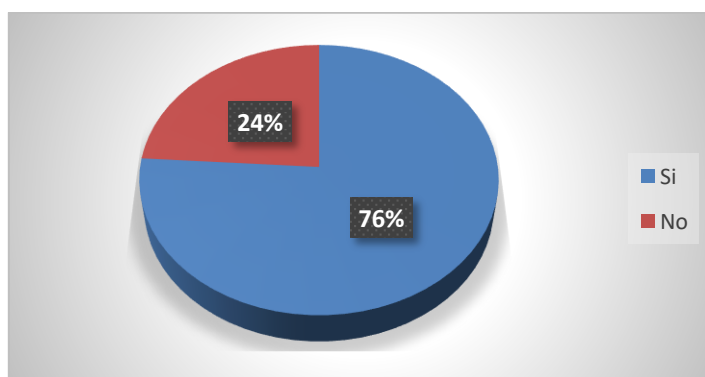


Figura 2: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?”

En la tabla 2 denominada: ¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?

Se observa que el 76% de los trabajadores encuestados creen que las tareas que realizan dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante. En cambio, un 24% expresan que las tareas que realizan dentro de la empresa no están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante

Tabla 3. ¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	33	74%
NO (b)	12	26%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

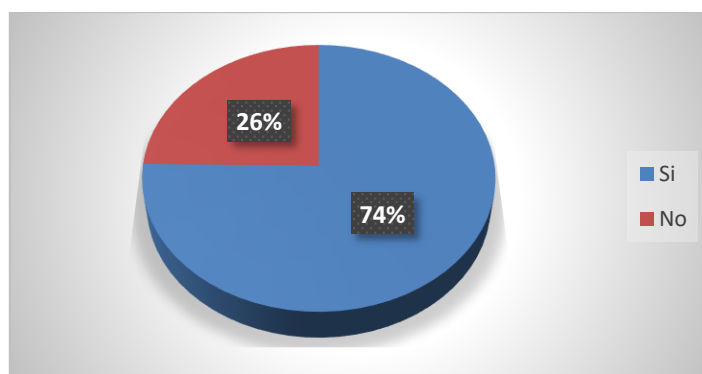


Figura 3: “Diagrama circular que representa ¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?”

En la tabla 3 denominada: ¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?

Se observa que el 74% de los trabajadores encuestados afirman que la persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal. Sin embargo, un 26% siente que la persona a cargo de la dirección del restaurante no guía y orienta al personal con el fin que se cumplan los objetivos empresariales.

Tabla 4. ¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	13	29%
NO (b)	32	71%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

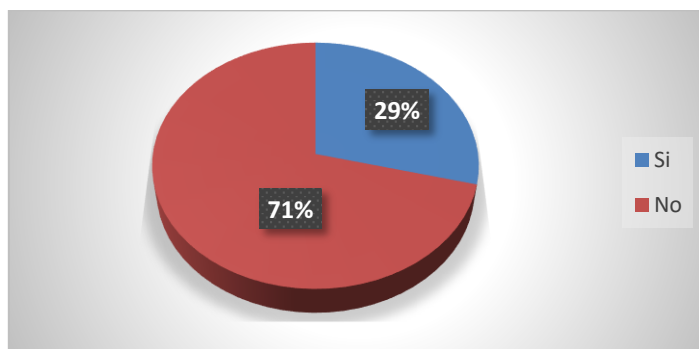


Figura 4: “Diagrama circular que representa ¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?”

En la tabla 4 denominada: ¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?

Se observa que el 71% de los trabajadores encuestados no se sienten comprometidos ni felices con la función que desempeñan en el restaurante, así mismo un 29% si se siente comprometido y feliz con su función que desempeña en el restaurante.

Tabla 5. ¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	31	69%
NO (b)	14	31%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

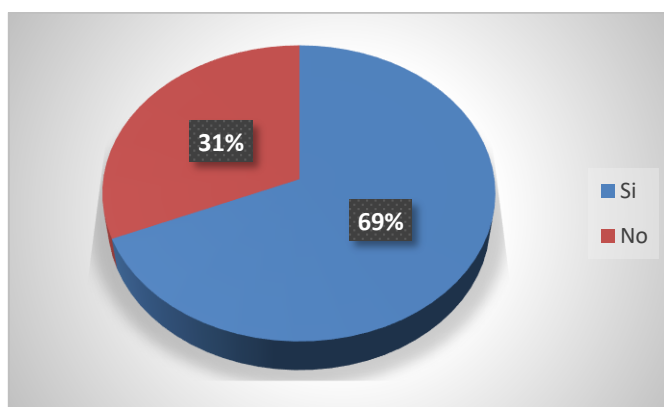


Figura 5: “Diagrama circular que representa ¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?”

En la tabla 5 denominada ¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?

Se observa que el 69% de los trabajadores encuestados afirman que en el restaurante si se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua. Mientras que un 31% expresa que en el restaurante no se evalúa, ni comunica los resultados obtenidos de forma continua.

Objetivo 2: Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016

Tabla 6. ¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	69	57%
NO (b)	52	43%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración: Propia.

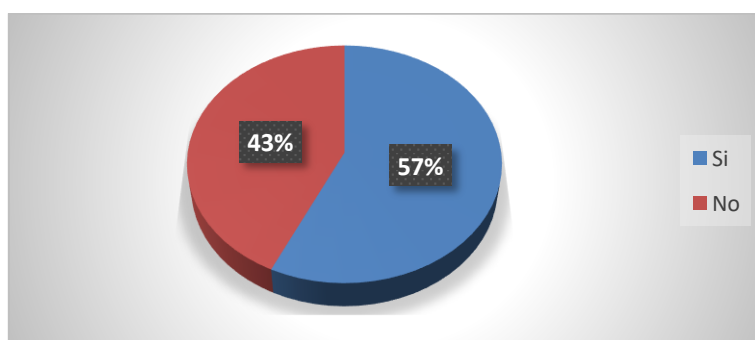


Figura 6: “Diagrama circular que representa ¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?”

En la tabla 6 denominada ¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?

Se observa que el 57% de los clientes encuestados se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante. Sin embargo, un 43% no se siente a gusto con el servicio.

Tabla 7. ¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	63	52%
NO (b)	58	48%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración: Propia.

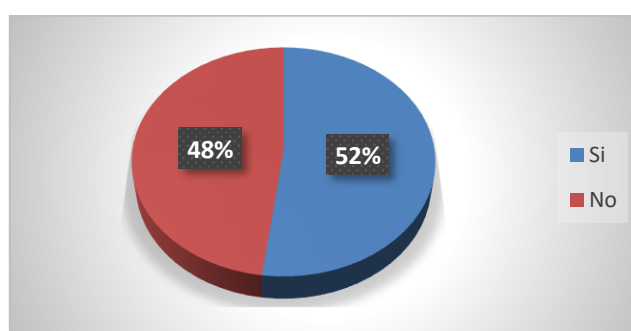


Figura 7: “Diagrama circular que representa ¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?”

En la tabla 7 denominada ¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?

Se observa que el 52% de los clientes encuestados considera que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía. En cambio, un 48% considera que no ven estas cualidades en los colaboradores.

Tabla 8. ¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	67	55%
NO (b)	54	45%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración: Propia.

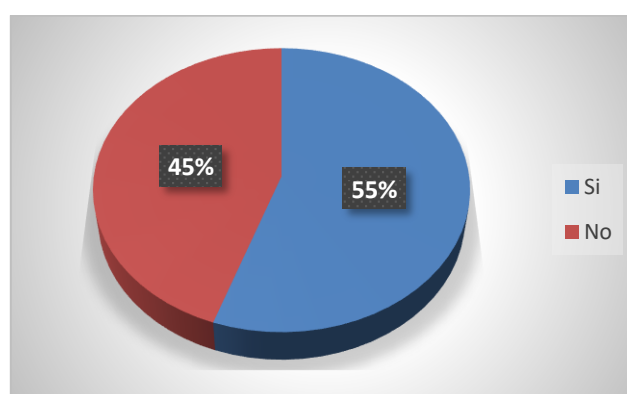


Figura 8: “Diagrama circular que representa ¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?”

En la tabla 8 denominada ¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?

Se observa que el 55 % de los clientes encuestados evidencia compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad. De forma contraria un 45% no evidencia compromiso por parte de los colaboradores del restaurante.

Tabla 9. ¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	71	59%
NO (b)	50	41%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración: Propia.

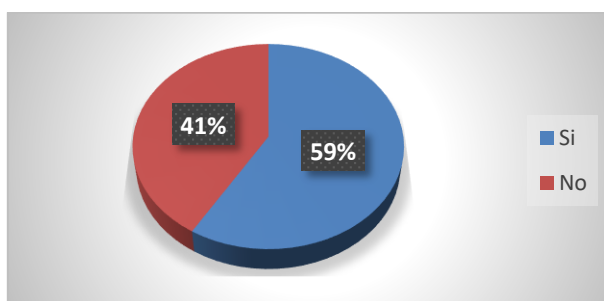


Figura 9: “Diagrama circular que representa ¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?”

En la tabla 9 denominada ¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?

Se observa que el 59% de los clientes encuestados identifica un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante. No obstante, el 41% no identifica que haya un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante.

Tabla 10. ¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	74	61%
NO (b)	47	39%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración: Propia.

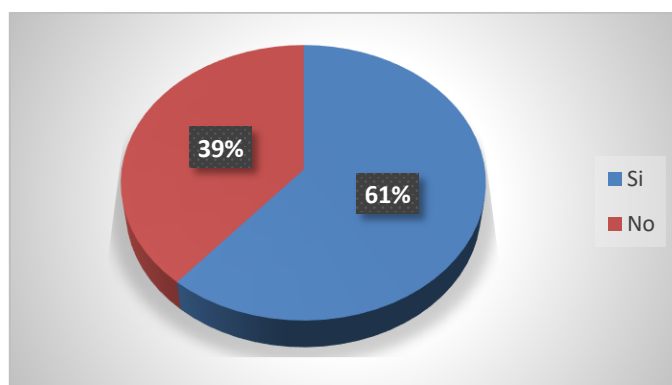


Figura 10: “Diagrama circular que representa ¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?”

En la tabla 10 denominada ¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?

Se observa que el 61 % de los clientes encuestados recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo del restaurante. A la inversa el 39% negó recibir este tipo de atención.

Tabla 11. ¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	93	77%
NO (b)	28	23%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Clientes.

Elaboración: Propia.

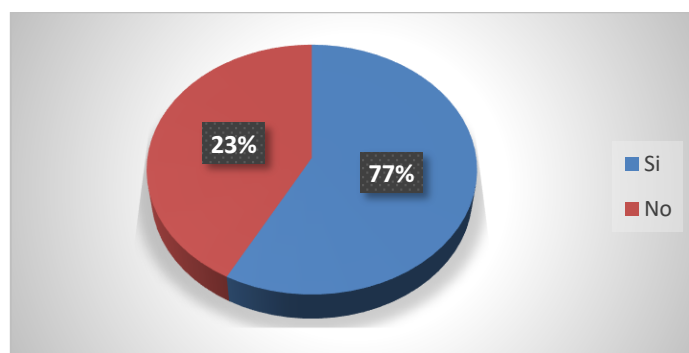


Figura 11: “Diagrama circular que representa ¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?”

En la tabla 11 denominada ¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?

Se observa que el 77% de los clientes encuestados consideran que el restaurante si ha mejorado su atención con el pasar del tiempo. No obstante, el 23% consideran que el restaurante no ha mejorado su atención con el pasar del tiempo.

Tabla 12. ¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	68	56%
NO (b)	53	44%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a cliente.

Elaboración: Propia.

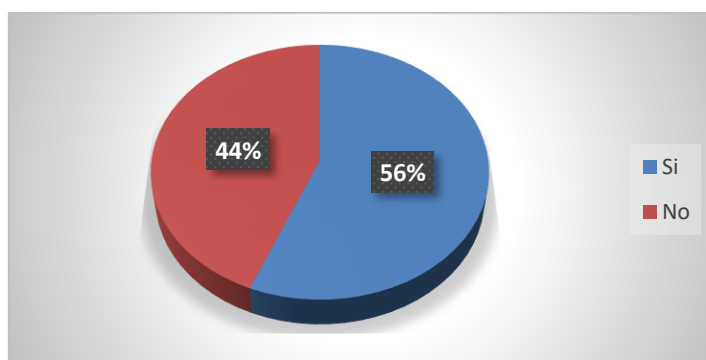


Figura 12: “Diagrama circular que representa ¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?”

En la tabla 12 denominada ¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?

Se observa que el 56 % de los clientes encuestados considera que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante. Por otro lado, un 44% no considera que el personal esté preparado ante una eventualidad inesperada.

Tabla 13. ¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	92	76%
NO (b)	29	24%
TOTAL	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración: Propia.

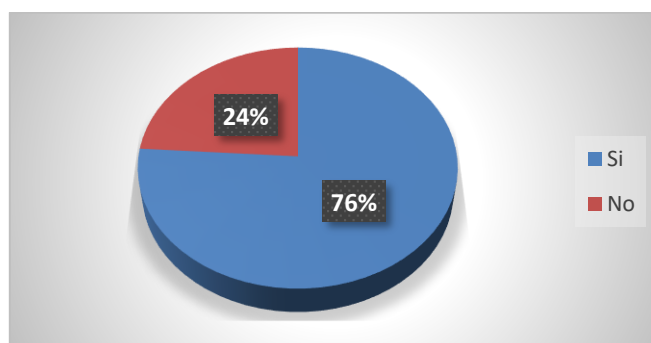


Figura 13: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?”

En la tabla 13 denominada ¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?

Se observa que el 76% de los clientes encuestados sienten que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos. Aunque el 24% no considera que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos.

5.2.2. Resultados de la variable Capacitación

Objetivo 3. Identificar el diagnóstico de necesidades de capacitación en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.

Tabla 14. ¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	13	29%
NO (b)	32	71%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

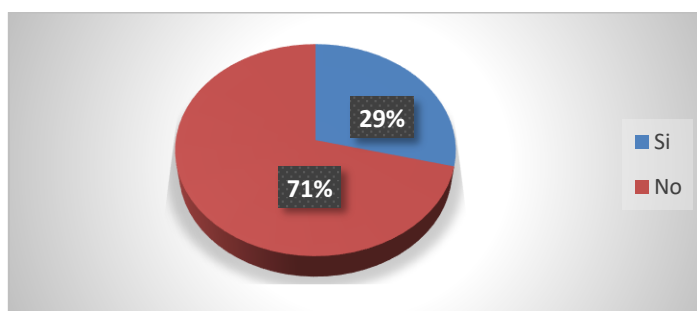


Figura 14: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?”

En la tabla 14 denominada ¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente? Se observa que el 71% de los trabajadores encuestados expresan que en último año no han recibido capacitaciones con relación a la atención al cliente. Mientras un 29% si ha recibido la suficiente capacitación.

Tabla 15. ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	23	52%
NO (b)	22	48%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Trabajadores.

Elaboración: Propia.

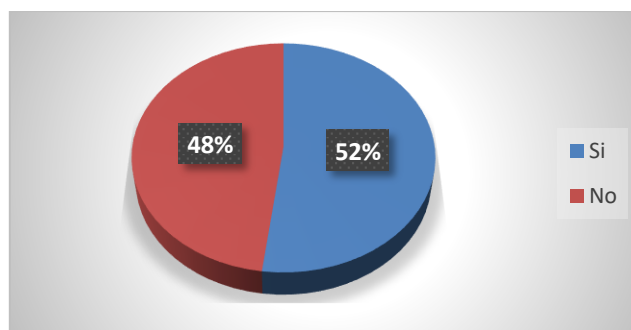


Figura 15: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?”

En la tabla 15 denominada ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?

Se observa que el 52% de los trabajadores encuestados afirman que si reciben capacitaciones en su área de trabajo. Por el contrario un 48% no reciben capacitaciones en su área de trabajo.

Tabla 16. ¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	25	56%
NO (b)	20	44%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

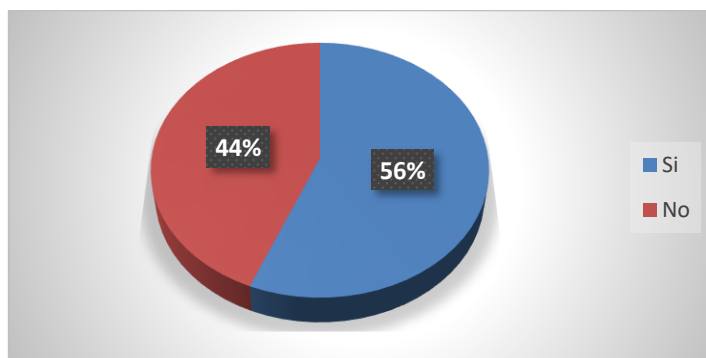


Figura 16: “Diagrama circular que representa la frecuencia ¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?”

En la tabla 16 denominada ¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?

Se observa que el 56% de trabajadores encuestados tuvieron inducción a su puesto de trabajo. En cambio, el 44% no tuvo inducción a su puesto de trabajo.

Objetivo 4: Determinar los beneficios de las capacitaciones en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas, año 2016.

Tabla 17. ¿Planifica sus actividades laborales?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	20	44%
NO (b)	25	56%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

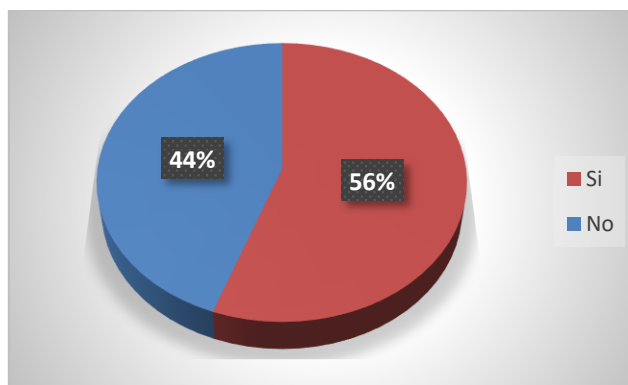


Figura 17: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Planifica sus actividades laborales?”

En la tabla 17 ¿Planifica sus actividades laborales?

Se observa que el 56% de los trabajadores encuestados no planifican sus actividades laborales. Mientras que el 44% si planifica planifica sus actividades laborales.

Tabla 18. ¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	31	69%
NO (b)	14	31%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

Elaboración: Propia.

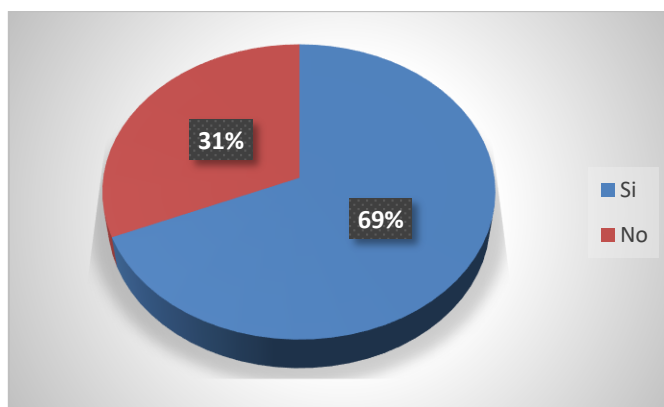


Figura 18: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?”

En la tabla 18 denominada ¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?

Se observa que el 69% de los trabajadores encuestados se consideran aptos para desempeñarse en su puesto de trabajo. Sin embargo, un 31% no se considera apto para su puesto de trabajo.

Tabla 19. ¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	12	26%
NO (b)	33	74%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

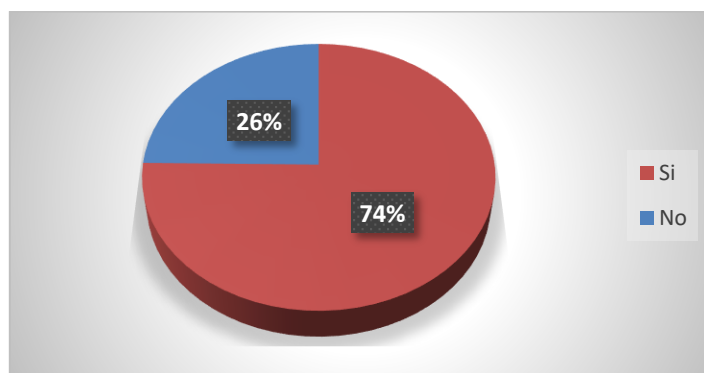


Figura 19: “Diagrama circular que representa la frecuencia ¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?”

En la tabla 19 denominada ¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo? Se observa que el 74% de los trabajadores encuestados no pueden tomar decisiones propias en su área de trabajo. No obstante, un 26% expresa poder tomar decisiones propias en su área de trabajo

Tabla 20. ¿Existe una buena relación entre Usted y su Jefe?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	29	64%
NO (b)	16	36%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

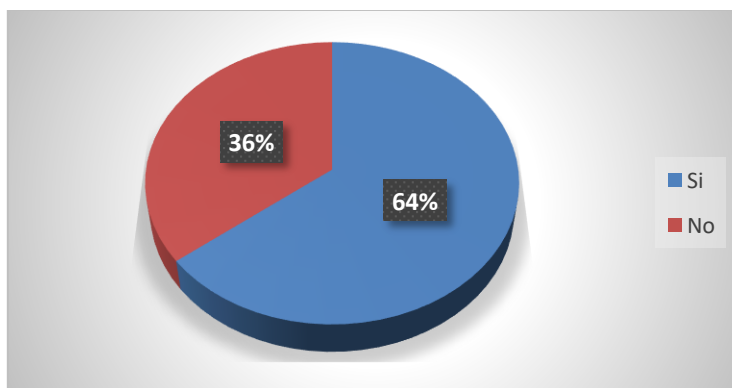


Figura 20: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Existe una buena relación entre usted y su jefe?”

En la tabla 20 ¿Existe una buena relación entre usted y su jefe?

Se observa que el 64% de los trabajadores encuestados afirman que existe una buena relación entre ellos y sus jefes. Mientras que un 36% siente que no existe una buena relación entre ellos y sus jefes.

Tabla 21. ¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	24	53%
NO (b)	21	47%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

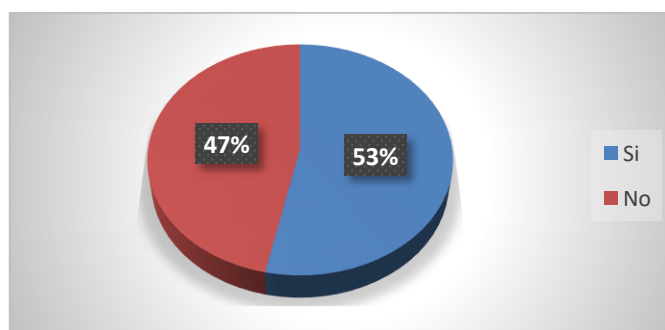


Figura 21: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?”

En la tabla 21 denominada ¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?

Se observa que el 53% de los trabajadores encuestados consideran que es importante recibir algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa. En cambio, un 47% no consideran que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa

Tabla 22. ¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	23	51%
NO (b)	22	49%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

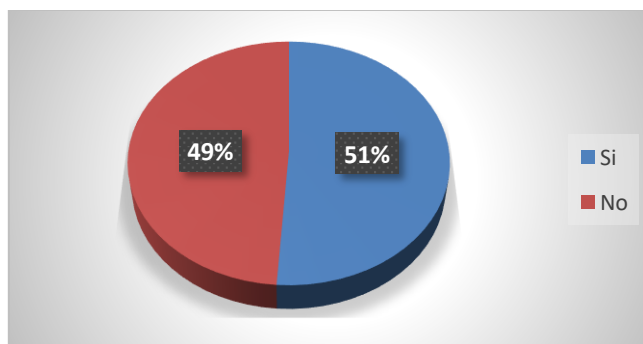


Figura 22: “Diagrama circular que representa la frecuencia ¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?”

En la tabla 22 denominada ¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?

Se observa que el 51% de los trabajadores encuestados afirman que después de cada capacitación tienen un impacto positivo al momento de brindarles un buen servicio a sus clientes. En cambio, un 49% no siente dicho impacto cuando recibe capacitación.

Tabla 23. ¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	21	47%
NO (b)	24	53%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

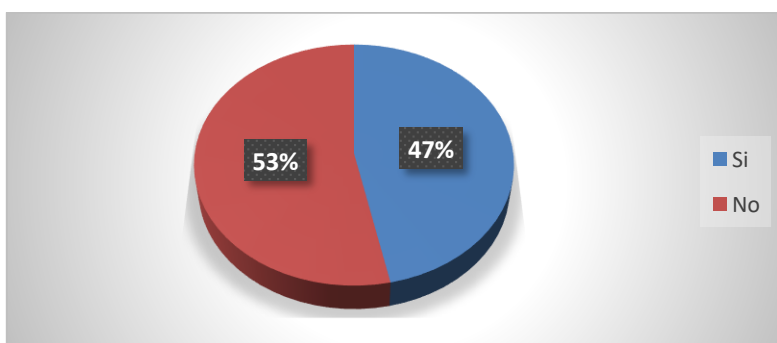


Figura 23: “Diagrama circular que representa la frecuencia de ¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?”

En la tabla 23 ¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?

Se observa que el 47% de los trabajadores encuestados realizan un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo. No obstante, un 53% no realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo.

Tabla 24. ¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (a)	26	57%
NO (b)	19	43%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

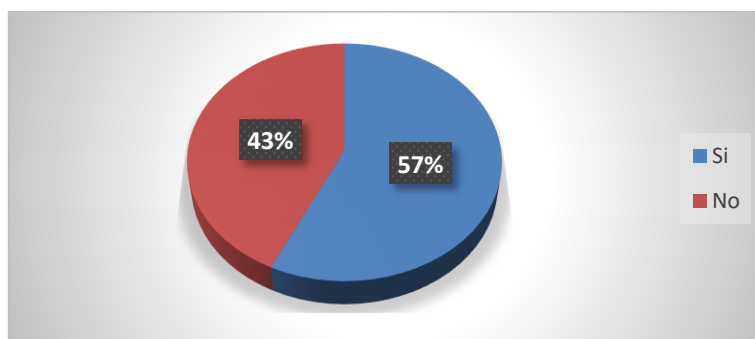


Figura 24: “Diagrama circular que representa la frecuencia ¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?”

En la tabla 24 denominada ¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?

Se observa que el 57% de los trabajadores encuestados señalan que a partir de las capacitaciones brindadas toman nuevas acciones tales como la mejora de actitud. Por otra parte un 43% no toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda.

5.3. Análisis de resultados

5.3.1. Objetivo 1: Describir las funciones necesarias para la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas - Piura, año 2016.

En la tabla 1 denominada ¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?

Se observa que el 58% de los trabajadores afirman que en el restaurante se aplica un sistema de planificación, lo que coincide con Torres (2016) quien realizó una investigación sobre “Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías del p.j. miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013.””, quien tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013 y concluye que más de la mitad de las mypes siguen un plan estratégico, afirma que desconocen sobre técnicas de gestión, pero aseguran que persiguen un plan estratégico frente a su competencia, confirmando que aplicar una gestión de calidad ayuda a lograr los objetivos, obteniendo clientes satisfechos, dándole valor al recurso humano como eje principal de la organización.

A eso, Montalbán (2018) respalda su teoría mencionando que en las MYPE es importante la participación eficaz de los colaboradores, ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas.

En la tabla 2 denominada: ¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?

Se observa que el 76% de los trabajadores encuestados creen que las tareas que realizan dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante, lo que coincide con Luna (2016) quien realizó una investigación sobre: “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector

servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2015” y tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de distrito nuevo Chimbote y concluye que aplicando una gestión administrativa correcta a los trabajadores estos lo reflejarán al momento de atender a los clientes, logrando no solo la aceptación del producto si no también, llenando todas sus expectativas. A eso Quezada (2016) respalda su teoría mencionando que gestionar de manera idónea la calidad en el servicio les permitirá brindar al cliente lo mejor con la finalidad de cumplir con todas sus expectativas.

En la tabla 3 denominada ¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?

Se observa que el 74% de los trabajadores encuestados afirman que la persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal. Lo que coincide con Ávila y Torres (2016) quien realizó una investigación sobre “Análisis de la calidad en El servicio de las PYME Restauranteras en Chalco, Estado de México, 2016” tuvo como objetivo principal identificar cuáles eran los factores que integran a la calidad total en el servicio de las PYME restauranteras en el Municipio de Chalco, Estado de México y concluye que brindar una asesoría oportuna de buenas prácticas permitirá a cada restaurante cumplir con los objetivos organizacionales. A eso Luna (2016) respalda su teoría mencionando que aplicando una gestión administrativa correcta a los trabajadores estos lo reflejarán al momento de atender a los clientes, logrando no solo la aceptación del producto si no también, llenando todas sus expectativas.

En la tabla 4 denominada ¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?

Se observa que el 71% de los trabajadores encuestados no se sienten comprometidos ni felices con la función que desempeñan en el restaurante. Lo que coincide con Ávila y Torres (2016) quien realizó una investigación sobre “Análisis de la calidad en El servicio de las PYME Restauranteras en Chalco, Estado de México, 2016” tuvo como objetivo principal identificar cuáles eran los factores que integran a la calidad total en el servicio de las PYME restauranteras en el Municipio de Chalco, Estado de México y concluye que brindar una asesoría oportuna de buenas prácticas y motivación permitirá a cada restaurante cumplir con los objetivos organizacionales. A eso, Montalbán (2018) respalda su teoría mencionando que es importante la participación eficaz de los colaboradores ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas como también se puede trabajar de manera individual desarrollando así el mejor servicio.

En la tabla 5 denominada ¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?

Se observa que el 69% de los trabajadores encuestados afirman que en el restaurante si se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua. Lo que coincide con Noel (2017) quien realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y Cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017”, y tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los elementos de la gestión de calidad en el rubro de restaurantes y cevicherías de Zorritos y concluye que la gestión de calidad está basada en mejora continua, los procesos y el personal donde se evidencia la cordialidad y amabilidad con la que se le trata al cliente.

A eso, Montalbán (2018) respalda su teoría mencionando que es importante la participación eficaz de los colaboradores ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas como también se puede trabajar de manera individual desarrollando así el mejor servicio.

5.3.2 Objetivo 2: Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas - Piura, año 2016

En la tabla 6 denominada ¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?

Se observa que el 57% de los clientes encuestados se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante. Lo que coincide con Bedoya (2018) quien realizó una investigación sobre “Gestión de calidad en la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. Y tuvo como objetivo principal general determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017 y concluye mencionando que el brindar un buen servicio y de calidad supera las expectativas de cualquier cliente adaptando a esto lluvia de ideas para desarrollar un buen manejo de manera eficiente y poder generar ganancias tanto para el restaurante como para sus colaboradores. A eso, Ávila y Torres (2016) respalda su teoría diciendo que brindar una asesoría oportuna de buenas prácticas permitirá a cada restaurante cumplir con los objetivos organizacionales.

En la tabla 7 denominada ¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?

Se observa que el 52% de los clientes encuestados considera que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía. Lo que coincide con Luna (2016) quien realizó una investigación sobre: “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2015” y tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de distrito nuevo Chimbote y concluye que aplicando una gestión administrativa correcta a los trabajadores estos lo reflejarán al momento de atender a los clientes, logrando no solo la aceptación del producto si no también, llenando todas sus expectativas. A eso, Bedoya (2018) respalda su teoría mencionando que el brindar un buen servicio y de calidad supera las expectativas de cualquier cliente, adaptando a esto lluvia de ideas para desarrollar un buen manejo de manera eficiente y poder generar ganancias tanto para el restaurante como para sus colaboradores.

En la tabla 8 denominada ¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?

Se observa que el 55 % de los clientes encuestados evidencia compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad. Lo que coincide con Noel (2017) quien realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y Cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017”, y tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los elementos de la gestión de calidad en el rubro de restaurantes y cevicherías de Zorritos y concluye que la gestión de calidad está basada en mejora continua, los

procesos y el personal donde se evidencia la cordialidad y amabilidad con la que se le trata al cliente. A eso, Montalbán (2018) respalda su teoría mencionando que es importante la participación eficaz de los colaboradores ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas como también se puede trabajar de manera individual desarrollando así el mejor servicio.

En la tabla 9 denominada ¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?

Se observa que el 59% de los clientes encuestados identifica un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante. Lo que coincide con Quezada (2016) quien realizó una investigación sobre “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los Restaurantes de la ciudad de Ambato – Ecuador”, quien tuvo como objetivo principal proponer un modelo de calidad, para la mejora de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato y concluye que gestionar de manera idónea la calidad en el servicio les permitirá brindar al cliente lo mejor con la finalidad de cumplir con todas sus expectativas. A eso, Luna (2016) respalda su teoría mencionando que aplicando una gestión administrativa correcta a los trabajadores estos lo reflejarán al momento de atender a los clientes, logrando no solo la aceptación del producto sino también, llenando todas sus expectativas.

En la tabla 10 denominada ¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?

Se observa que el 61 % de los clientes encuestados recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo del restaurante. Lo que coincide con Noel (2017) quien realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y Cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017”, y tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los

elementos de la gestión de calidad en el rubro de restaurantes y cevicherías de Zorritos y concluye que la gestión de calidad está basada en mejora continua, los procesos y el personal donde se evidencia la cordialidad y amabilidad con la que se le trata al cliente. A eso, Montalbán (2018) respalda su teoría mencionando que es importante la participación eficaz de los colaboradores ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas como también se puede trabajar de manera individual desarrollando así el mejor servicio.

En la tabla 11 denominada ¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?

Se observa que el 77% de los clientes encuestados consideran que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo. Lo que coincide con Noel (2017) quien realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y Cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017”, y tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los elementos de la gestión de calidad en el rubro de restaurantes y cevicherías de Zorritos y concluye que la gestión de calidad está basada en mejora continua, los procesos y el personal donde se evidencia la cordialidad y amabilidad con la que se le trata al cliente. Mendoza (2018) respalda su teoría mencionando que la clave está en mejorar su atención y capacitar a su personal.

En la tabla 12 denominada ¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?

Se observa que el 56 % de los clientes encuestados considera que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante. Lo que coincide con Noel (2017) quien realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y Cevicherías en el

distrito de Zorritos, 2017”,y tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los elementos de la gestión de calidad en el rubro de restaurantes y cevicherías de Zorritos y concluye que la gestión de calidad está basada en mejora continua, los procesos y el personal donde se evidencia la cordialidad y amabilidad con la que se le trata al cliente. A eso, Montalbán (2018) respalda su teoría mencionando que es importante la participación eficaz de los colaboradores ya que gracias e ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas como también se puede trabajar de manera individual desarrollando así el mejor servicio.

En la tabla 13 denominada ¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?

Se observa que el 76% de los clientes encuestados sienten que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos. Lo que coincide con Mendoza (2018) quien realizo una investigación sobre “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año 2018” y tuvo como objetivo principal determinar la competitividad d y la gestión de calidad de los restaurantes en Máncora y concluye en los restaurantes, los clientes prefieren variedad, poder elegir entre distintos platos, además de que toman mucho en cuenta la presentación que estos tengan, la calidad de los insumos que se emplean para su preparación, por otro lado debe de haber relación entre el precio y el producto que se ofrece, el cliente no querrá pagar un precio elevado por un producto que el crea que no lo vale, entonces el dejara de asistir al restaurante y buscar uno nuevo en donde si pueda encontrar lo que necesita. . A eso, Torres (2015) respalda su teoría mencionando que la carencia de la calidad percibida por los clientes de manera directa generaría la perdida de los clientes.

5.3.3 Objetivo 3. Identificar el diagnóstico de necesidades de capacitación en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas - Piura, año 2016.

En la tabla 14 denominada ¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?

Se observa que el 71% de los trabajadores encuestados expresan que en último año no han recibido capacitaciones con relación a la atención al cliente. Lo que coincide con Torres (2015) quien realizó una investigación sobre “Plan de capacitación de servicio al personal del restaurante Yaraví ubicado en la mitad del mundo; presentado en el Instituto Tecnológico Cordillera de Ecuador” y tuvo como objetivo principal mejorar y dar calidad al servicio que ofrecen los empleados del restaurante “Yaraví”, en su investigación concluye que Se concluye que los empleados son la imagen del establecimiento al tener contacto directo con el cliente, por ese motivo necesitan tener las competencias suficientes para satisfacer necesidades y deseos del cliente de manera profesional. Más de la mitad de empleados no ha recibido ningún tipo de capacitación o información para poder tener contacto con el cliente. A eso Gurumendi (2017), respalda su teoría mencionando que la capacitación ayudara a fortalecer a sus trabajadores y por ende verse reflejado en el restaurante.

En la tabla 15 denominada ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?

Se observa que el 52% de los trabajadores encuestados afirman que si reciben capacitaciones en su área de trabajo. Lo que coincide con Pérez (2015) quien realizó una investigación sobre titulada “Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del Restaurante Cocolón de la Ciudad de Guayaquil; presentado en la Universidad de Guayaquil” y tuvo como objetivo principal la investigación fue desarrollar un plan de capacitación para la optimización de la calidad del servicio del restaurant Cocolón en Guayaquil, Ecuador en su investigación concluye que cuando se implementa talleres de

capacitación se podrá adquirir nuevos conocimientos para los colaboradores ayudando así a desarrollar su potencial humano. A eso (Fernández, 2016), respalda su teoría mencionando que es de vital importancia la capacitación en los colaboradores de una empresa ya que con estos quienes son la imagen de representación para la empresa.

En la tabla 16 denominada ¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?

Se observa que el 56% de trabajadores encuestados tuvieron inducción a su puesto de trabajo. Lo que coincide con Sánchez (2014) quien realizó una investigación sobre “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo” tuvo como objetivo principal determinar la capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante, en su investigación concluye que las principales necesidades de capacitación del personal del restaurante se manifestaban en habilidades de atención al cliente, motivación, liderazgo, debilidades, fortalezas, trabajo en equipo y manejo de personal. La capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio. A eso, Merino, (2016), respalda su teoría mencionando que es que la capacitación la que motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confíe lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación y puedan desarrollar sus habilidades.

5.3.4 Objetivo 4: Determinar los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Chulucanas - Piura, año 2016.

En la tabla 17 ¿Planifica sus actividades laborales?

Se observa que el 56% de los trabajadores encuestados no planifican sus actividades laborales. Lo que coincide con Gómez (2014) quien realizó una investigación

sobre Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013”, tuvo como objetivo principal determinar qué características tiene la capacitación y servicio al cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, su investigación concluye que la falta de capacitación en el personal perjudica de manera directa a la empresa por lo que la capacitación es uno de los pilares fundamentales para que la empresa se mantenga de manera estable en el mercado. A eso Merino, (2016) , respalda tu teoría mencionando que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo.

En la tabla 18 denominada ¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?

Se observa que el 69% de los trabajadores encuestados se consideran aptos para desempeñarse en su puesto de trabajo. Lo que coincide con Montalbán (2018) quien realizó una investigación sobre titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH Almirante Miguel Grau-Piura año 2018” y tuvo como objetivo principal fue determinar cuáles son las características de gestión de calidad en los restaurantes del AA.HH Almirantes Miguel Grau y concluye que en las MYPE es importante la participación eficaz de los colaboradores, ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas. A eso, Mendoza (2018) respalda su teoría mencionando que la clave está en mejorar su atención o en capacitar a su personal, es allí donde el cliente cataloga como deficiente el servicio recibido por parte de la MYPE.

En la tabla 19 denominada ¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?

Se observa que el 74% de los trabajadores encuestados no pueden tomar decisiones propias en su área de trabajo. Lo que coincide con Gurumendi (2017), quien

realizó una investigación sobre “Plan De Capacitación En BPM Para Los Restaurantes De La Parroquia Yaguachi Nuevo”, Cantón Yaguachi, en la Universidad Estatal De Milagro, 2017. Tuvo como objetivo principal implementar un plan de capacitación sobre las BPM en los restaurantes de la parroquia Yaguachi Nuevo, 2017. Concluye que la capacitación es de manera fundamental en las empresas ya que así se podrá evaluar de manera precisa las necesidades de cada personal y poder mejorarlo. A eso, Pérez (2015), respalda su teoría mencionando que la capacitación contribuye con el desarrollo tanto para colaboradores como para la MYPE.

En la tabla 20 ¿Existe una buena relación entre usted y su Jefe?

Se observa que el 64% de los trabajadores encuestados afirman que existe una buena relación entre ellos y sus jefes. Lo que coincide con (Fernández, 2016) quien realizó una investigación sobre “Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - la esperanza, año 2016”, tuvo como objetivo principal conocer sobre la gestión de calidad y de los pasos de la capacitación, para de esta forma poder obtener ganancias que les permita mantenerse vigentes en el mercado y poder satisfacer a los clientes y colaboradores, en su investigación concluye que es de suma importancia la capacitación a los colaboradores ya que esto no solo desarrollara su potencial humano sino que también contribuye con el desarrollo dentro de la MYPE entre colaborador y jefe. A eso Sánchez (2014), respalda su teoría mencionando que la capacitación desarrolla las habilidades del personal mejorando de manera significativa el liderazgo en cada uno de los colaboradores.

En la tabla 21 denominada ¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?

Se observa que el 53% de los trabajadores encuestados consideran que es importante recibir algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa. Lo que coincide

con Pérez (2015) quien realizó una investigación sobre titulada “Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del Restaurante Cocolón de la Ciudad de Guayaquil; presentado en la Universidad de Guayaquil” y tuvo como objetivo principal la investigación fue desarrollar un plan de capacitación para la optimización de la calidad del servicio del restaurant Cocolón en Guayaquil, Ecuador en su investigación concluye que cuando se implementa talleres de capacitación se podrá adquirir nuevos conocimientos para los colaboradores ayudando así a desarrollar su potencial humano. A eso Gurumendi (2017), respalda su teoría mencionando que la capacitación ayudara a fortalecer a sus trabajadores y por ende verse reflejado en el restaurante.

En la tabla 22 denominada ¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?

Se observa que el 51% de los trabajadores encuestados afirman que después de cada capacitación tienen un impacto positivo al momento de brindarles un buen servicio a sus clientes. Lo que coincide con Sánchez (2014) quien realizó una investigación sobre “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo” tuvo como objetivo principal determinar la capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante, en su investigación concluye que las principales necesidades de capacitación del personal del restaurante se manifestaban en habilidades de atención al cliente, motivación, liderazgo, debilidades, fortalezas, trabajo en equipo y manejo de personal. La capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio. Merino, (2016), respalda su teoría mencionando que la capacitación la que motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el

simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación y puedan desarrollar su habilidades.

En la tabla 23 ¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?

Se observa que el 47% de los trabajadores encuestados realizan un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo. Lo que coincide con Gómez (2014) quien realizó una investigación sobre “Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013”, tuvo como objetivo principal determinar qué características tiene la capacitación y servicio al cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, su investigación concluye que la falta de capacitación en el personal perjudica de manera directa a la empresa por lo que la capacitación es uno de los pilares fundamentales para que la empresa se mantenga de manera estable en el mercado. A eso Torres (2015), respalda su teoría mencionando que la capacitación en los trabajadores desarrolla su potencial humano.

En la tabla 24 denominada ¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?

Se observa que el 57% de los trabajadores encuestados señalan que a partir de las capacitaciones brindadas toman nuevas acciones tales como la mejora de actitud

Trabajadores encuestados planifican sus actividades laborales, lo que coincide con Merino, (2016), quien realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2016”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; el cual concluye que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su

puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación.

A eso Pérez (2015), respalda su teoría mencionando que la capacitación contribuye con el desarrollo tanto para colaboradores como para la MYPE.

VI. CONCLUSIONES

Las funciones necesarias para la gestión calidad en los restaurantes son, la organización y planificación basada en las tareas que realizan los trabajadores dentro de la empresa, enfocadas a los objetivos del restaurante la cual es hecha mayormente de forma empírica; además del control, el cual debería llevarse constantemente para medir el avance y lograr la mejora del equipo de trabajo, sin dejar de lado al personal, ya que el compromiso de ellos ayuda a una buena gestión de calidad.

Los principios de gestión de calidad que más se dan a notar en los restaurantes son, la mejora continua, al momento de enfocarse en el cliente, logrando brindar un buen servicio. Así también las buenas relaciones con los proveedores, ya que les proporcionan insumos de calidad para la preparación de los platos. Además de seguir un enfoque basado en procesos haciendo uso de un protocolo aprendido en el día a día. Es importante a la vez contar con un enfoque de sistemas tomando en cuenta la participación de todo el equipo de trabajo.

Se evidencia algunas necesidades en los restaurantes, las cuales terminan siendo puntos negativos para la empresa provocando malos procesos y falta de políticas, por lo cual se debe hacer un cambio en la estrategia que se esté llevando y empezar a apostar más por la capacitación del personal, ya que esto direccionará la forma de trabajo de todo el equipo, adicional a ello permitirá aumentar la capacidad y competitividad de cada uno de los colaboradores.

La capacitación en los restaurantes debe ser constante para aprovechar los beneficios que trae y así poder evidenciar, el desarrollo de la autoconfianza, haciendo sentir al colaborador apto en su puesto de trabajo, así como la libertad de tomar decisiones propias a beneficio de la empresa, también llegar a tener buenas relaciones con los superiores a través del dialogo y lograr objetivos individuales como el reconocimiento por un buen desempeño, adquiriendo así actitudes de verdaderos líderes.

VII. REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS

- Pérez Pilay , L. L. (2015). *Plan de Capacitación Para Optimizar la Calidad del Servicio del Restaurante*. Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9090/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20DEL%20RESTAURAN%20COCOLON.pdf>.
- Aguilar Morales , J. E. (2018). *El Diagnostico de Necesidades de Capacitacion*. Obtenido de
http://www.direcciondepersonal.com/diagnosticos_de_necesidades_de_capacitacion.pdf
- Aliaga, H. (2014). *Gestion de calidad en el desempeño organizacional*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1470/TESIS%20INGENIERIA%20versi%C3%B3n%20final%20NOVIEMBRE%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Arilla, J. P. (2017). *Introduccion a la Historia de los Restaurantes* . España:
https://barradeideas.com/wp-content/uploads/2018/12/Introduccion_a_la_historia_de_bares_y_restaurantes_D.pdf.
- Avila Tenorio, k. A., & Torres Marquez, N. G. (2016). *Analisis de la Calidad en el Servicio de las MYPES Restaurantes en Chalco Estado de Mexico*. Amecameca:
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/64924/TESIS-COMPLETA2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Baltazar, B. (2017). *Gestión de Calidad*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16722/GESTION>

_CALIDAD_BASILIO_BALTAZAR_SANTOSA.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

Bedoya Valentin, L. M. (2018). *Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio - Rubro Restaurantes de la Ciudad de Tingo Maria*. Tingo Maria: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4212/CAPACITACION_BEDOYA_VALENTIN_LIZET_MARILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Chimbote, U. C. (2019). *Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote*. Chimbote: https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/2696642/mod_label/intro/codigo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf.

Cordellat, A. (2016). *Plan de Negocio "COM A CASA"*. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/74757/TFC%20ARACELI%20CORDELLAT%20SANCHIS%20-%20modificado.pdf?sequence=1>.

Diaz, D. (2015). *Plan de Negocio de un Restaurante Pizzeria*. lima: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1514/Daniela_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1.

Digesa. (2018). *Ministerio de Salud*. lima: <http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Setiembre2018/nota53.asp>.

empresa, C. t. (2020). *¿Qué es Control Administrativo? | Requisitos, Tipos, Elementos, Proceso*. <https://blog.conductuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html#:~:text=1.,y%20errores%20para%20mejorar%20continuamente>.

Fernández, A. (2016). *Calidad en las empresas de Servicios*. Asturias: Instituto del Fomento Regional.

- García, P. M. (2020). *En la Cocina*. Obtenido de En la Cocina: <https://enlacocina.telemesa.es/gestion-administracion-restaurantes/que-es-la-gestion-de-calidad-en-tu-restaurante/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20comprende,d e%20las%20expectativas%20del%20cliente.>
- Gestiopolis. (2017). *¿Qué es protocolo y para qué sirve en la empresa?* [https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/.](https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/)
- Giron Delgado, M. D. (2015). *Los Mecanismos de Control Interno Administrativo de los Restaurantes Del Distrito de Sechura y Su Impacto en Los Resultados de Gestion en el Periodo 2015.* Sechura: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/510/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALILA.pdf?sequence=6&isAllowed=y.](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/510/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALILA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Gonzales, J., & Tapia. (2015). *Los Beneficios de la Capacitacion y El Desarrollo del Personal de Las Pequeñas Empresas.* Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=0C96FB1B311F9D598EA26B9605794558?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=0C96FB1B311F9D598EA26B9605794558?sequence=1)
- Gonzales, M. (4 de Julio de 2016). Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/marketing-de-recomendacion/>
- Guerrero, D. (2016). *TESIS EMPRESARIAL*. Obtenido de “CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE LA URB. ANGAMOS DE LA CIUDAD DE PIURA, AÑO 2016”: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1017/CAPACITA>

CION_RENTABILIDAD_%20DIAZ_GUERRERO_CAMILA_ORIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gurumendi Camba, D. C. (2017). *Plan de Capacitación en BPM Para Los Restaurantes de La Parroquia Yaguachi Nuevo Canton Yaguachi*. Ecuador: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3157/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20EN%20BPM%20PARA%20LOS%20RESTAURANTES%20EN%20YAGUACHI.pdf>.

Hernandez, Fernandez, & Batpista. (2014). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Editorial Prentice Hall. Tercera Edición.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Prentice Hall. Obtenido de Editorial Prentice Hall.

Holgado, C. A. (2013). Recuperado el 21 de agosto de 2016, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5793/CARPIO_HOLGADO_CARLOS_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO.pdf?sequence=1

Hrtrends. (2018). *Tus trabajadores, clave del éxito empresarial*. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/marketing-de-atraccion>.

IFP. (2017). *¿Qué es la Dirección Empresarial? ¿Cómo debe actuar un Directivo?* <https://www.ifp.es/blog/que-es-la-direccion-empresarial-como-debe-actuar-un-directivo>.

Illia, Y. (2007). *Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicando un operador logístico*. Lima: Universidad Católica del Perú.

INEI. (s.f.). *Gob.pe*. Obtenido de INEI: <https://www.inei.gob.pe/>

- Jesus Alberto, C. L. (2016). *La Capacitación como Herramienta Efectiva*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Jimenez Shaw, J. M. (2018). Obtenido de Tendencias en tecnología para restaurantes para el 2018: <https://foodservicemagazine.es/2018/01/tendencias-en-tecnologia-para-restaurantes-para-el-2018.html>
- JIMENEZ SHAW, J. M. (2018). Obtenido de Tendencias en tecnología para restaurantes para el 2018: <https://foodservicemagazine.es/2018/01/tendencias-en-tecnologia-para-restaurantes-para-el-2018.html>
- Jiménez, J. M. (2006). *monografias.com*. Recuperado el 25 de noviembre de 2014, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacion-pymes/formalizacion-pymes.shtml#probl>
- Jiménez, N. (1 de Agosto de 2017). Obtenido de <https://www.nationalsoft.com.mx/noticias/la-importancia-del-valor-agregado>
- Kotler, P. (2006). *Dirección de la Mercadotecnia. Análisis, implementación y control*. México: Pretince Hall Hispanoamérica. Segunda Edición.
- Lafuente, S. (16 de junio de 2015). Obtenido de <https://www.puromarketing.com/13/24918/van-pagar-mas-producto.html>
- LIZANO, M. P. (11 de Agosto de 2016). *Repositorio Institucional Uladech*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/discover>
- Llanes Montes, A. (2011). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/893/Consideraciones%20teoricas%20acerca%20de%20las%20habilidades.htm>
- López, J. M. (15 de Diciembre de 2015). *Acerca de nosotros: Eumed.net*. Obtenido de sitio Web de Eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2015b/jmgl.html>

- Luna correa, j. (s.f.). Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/competitividad.html>
- LUNA HUARINGA, K. A. (30 de Abril de 2016). *Repositorio Institucional ULADECH CATOLICA*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1374>
- Maccarone, J. L. (2017). Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/62744/Documento_completo__pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1
- MACÍAS BAQUE, J. N. (2013). *Repositorio UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/867>
- Mamani, J. (2014). *Modalidades de financiamiento*. Obtenido de Actualidad empresarial: http://aempresarial.com/web/revitem/5_16160_47779.pdf
- Maribel, G. G. (2015). *Plan de Capacitacion Basado en las Competencias Laborales*. Bolivia: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8594.pdf>.
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia. Principios y métodos*. Santiago de Chile: Trillas S.A.
- MARTÍNEZ, Z. R. (2013). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1174/1/T-UC-0017-31.pdf>
- Mathews, J. C. (2010). *COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) ANTE EL TRATADO DE LIBRE COMERCIO (TLC)*.
- Mendoza Cruz, B. E. (2018). *Caracterizacion de la Competitividad y Gestion de Calidad en las Mype rubro Restaurantes en Mancora*. Mancora: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7837/COMPETIT>

IVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_MENDOZA_CRUZ_BETTY_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Menorquina. (16 de Junio de 2017). Obtenido de <https://misstipsi.com/blog/estrategias-innovadoras-para-la-gestion-de-un-restaurante-por-la-menorquina/>

Mercat, G. (30 de junio de 2017). Obtenido de <https://www.grosmercat.es/blog/la-importancia-de-una-buena-atencion-al-cliente>

Mifflin, I. (2011). *Si las MYPE se asociaran en redes tendrían mayor poder de negociación*. Obtenido de *Empresarios en acción*. Boletín de emprendimiento económico:

<http://xa.yimg.com/kq/groups/2122051/1917099692/name/BOLETIN+Empresarios+en+Accion-+6+Oct+ASPEm.pdf>

Mifflin, I. (2014). *Si las MYPE se asociaran en redes tendrían mayor poder de negociación*. Obtenido de *Empresarios en acción*. Boletín de emprendimiento económico:

<http://xa.yimg.com/kq/groups/2122051/1917099692/name/BOLETIN+Empresarios+en+Accion-+6+Oct+ASPEm.pdf>

Miguel, T. R. (2016). *“Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías del p.j. miraflores bajo de la ciudad de chimbote, año 2013.”*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Milenio, D. (2015). Obtenido de <http://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia>

- Moncayo, C. (14 de Junio de 2016). Obtenido de <https://www.incp.org.co/importancia-de-la-adecuada-administracion-identificacion-analisis-y-control-de-riesgos/>
- Montalban Ramos, F. J. (2018). *Caracterizacion de la Gestion de Calidad y la Competitividad en las MYPE Rubro Restaurantes del AA.HH Almirante Miguel Grau*. Piura:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7870/COMPETITIVIDAD_MYPE_MONTALBAN_RAMOS_FRANK_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- MONTENEGRO RIZO, C. J., & Sobalvarro Manzanares, W. J. (2014). *Repositorio Universitario de Nicaragua*. Obtenido de <http://repositorio.cnu.edu.ni/Record/RepoUNANM1670>
- Montenegro, E. ((s.f) de (s.f) de (s.f))). *Fundapymes*. Recuperado el 19 de noviembre de 2014, de Fundapymes: <http://www.fundapymes.com/blog/que-es-una-pyme-financiamiento-para-pymes/#.VGxKPGGe-Jtw>
- Moya, M. (2004). *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico*. Universidad de Chile.
- municipalidad. (s.f.).
- Municipalidad, T. (s.f.).
- N°142-MINSA/2018/DIGESA, N. T. (s.f.). Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA.
<http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Setiembre2018/nota53.asp#:~:text=Ante%20la%20propuesta%20de%20la,deben%20cumplir%20los%20restaurantes%20y>.
- Noel Nuñez, B. S. (2017). *Caracterizacion del Financiamiento y Gestion de Calidad de Las MYPES sector Rubro Restaurantes y Cevicherias en el Distrito de Zorritos*.

Tumbes:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3852/FINANCIAMIENTO_GESTION_DE_CALIDAD_NOEL_NUNEZ_BETTY_SOLEDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Nueva-ISO-9001-2015. (25 de Julio de 2017). *Acerca de nosotros: Nueva ISO 9001* .

Obtenido de Nueva ISO 9001- 2015 Web site : www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/

ÑAHUIRIMA TICA, Y. M. (2016). *REPOSITORIO UNAJMA*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>

OBS. (2019). *Organización empresarial: características, tipos y objetivos*. <https://obsbusiness.school/int/blog-project-management/gestion-de-equipos-y-project-management/organizacion-empresarial-caracteristicas-tipos-y-objetivos>.

Ojeda Lam , K. Z. (2016). *Caracterización del Financiamiento y Capacitación en Las MYPE Servicios - Rubro Restaurantes De La Provincia de Piura 2016*. Piura: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7924/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_OJEDA_LAM_KAROLIO_ZEUS_JOSUE.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Ortiz, H. (2011). *Sistemas de Gestión de Calidad: Historia y Definición*. Obtenido de Sistemas y Calidad Total.com: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Panizo. (2014). *Competitividad, Formalización y desarrollo de la MYPE*. Lima: <http://peru21.pe/economia/cambios-ley-mype-permitira-que-170-mil-empresas-se-formalicen-2014-2139763>.

- Parodi, C. (2018). *diario digital la gestion*. Obtenido de La Realidad del Empleo en el Perú: <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/03/la-realidad-del-empleo-en-el-peru.html>
- PARODI, C. (2018). *diario digital la gestion* . Obtenido de La Realidad del Empleo en el Perú: <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/03/la-realidad-del-empleo-en-el-peru.html>
- Patricia. (27 de abril de 2017). Obtenido de <https://dermo.com/la-importancia-de-la-buena-limpieza-en-un-restaurante/>
- PEÑA LIZANO, M. (2014). *Caracterización De Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la Ciudad de Chulucanas, año 2014*. Piura: http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_PENA_LIZANO_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Peña, H. O. (abril de 2014). Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/400039444/400039444.pdf>
- Peñuelas, R. (18 de noviembre de 2016). Obtenido de <http://desarrollocomunitariocobaeh.blogspot.com/2016/11/metodologias-y-diagnostico.html>
- Pérez, F. (7 de Diciembre de 2017). Obtenido de http://www.centrumaldia.pe/Importancia_del_Servicio_y_Tiempo_en_Empresas_Delivery
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España.
- Pezua, O. R. (28 de enero de 2015). Obtenido de <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>

- Pianto, J. K. (2017). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3055/Alvarez_PJK.pdf?sequence=1
- Pinillos, A. (2011). *Los tipos de capacitacion*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos89/capacitacion-al-personal/capacitacion-al-personal.shtml>
- Quezada Bosa, B. D. (2016). *Propuesta de un Modelo de Gestion de Calidad para la Mejora de los Restaurantes de La Ciudad de Ambato*. Ambato: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/PIUAESC008-2017.pdf>.
- QUISPE CHACHAQUE, G. M. (2016). *UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA - Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/77>
- Ramos, E. E. (24 de setiembre de 2016). Obtenido de <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Republica, C. d. (s.f.). LEY N° 30056. <https://limacap.org/wp-content/uploads/2016/01/Ley-30056-ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-impulsar-el-desarrollo-productivo-y-el-crecimiento-empresarial.pdf>.
- república, P. d. (s.f.). N° 007-2008-TR. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>.
- Rodrigo Soto, S. (2018). Otec para capacitacion de trabajadores extranjeros en, rubro hotelero y restaurant. En S. R. Soto, *Otec para capacitacion de trabajadores extranjeros en, rubro hotelero y restaurant*. Santiago de Chile :

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/167864/Saud%20Soto%20Rodrigo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rodriguez, G. (2014). *Administración financiera*. Obtenido de Actualidad empresarial: http://aempresarial.com/servicios/revista/300_9_LPGOUVNGUFAHVXQUFMJTUROONBZFPWQAMWOGRCNMINUEKLYPXI.pdf

Rodríguez, J. (2016). *Importancia de la competitividad en las PYMES en los últimos diez años*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14313/3/RodriguezrRuedaJuanManuel2016.pdf>

Rodríguez, M. (2004). *Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial*. Mexico: Universidad Veracruzana de Minatitlán.

Romero, G. (10 de Abril de 2018). *pqs*. Obtenido de los emprendedores : <http://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>

Romero, G. (10 de abril de 2018). *PQS*. Obtenido de PQS: <http://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>

Romero, V. (17 de Agosto de 2017). Obtenido de <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/por-que-es-importante-generar-un-valor-agregado-en-los-negocios>

Rosales, L. (2015). *Tratamiento tributario actual de las MYPE*. Obtenido de Actualidad Empresarial N° 324: http://aempresarial.com/web/revitem/1_17503_89523.pdf

ROSAS, A. L. (2018). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1033/COMPETITIVIDAD_KAIZEN_SULUCO_ROSAS_ANA%20_LUCIA.pdf?sequence=1

Rous, M. (9 de febrero de 2017). Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-innovacion>

SÁNCHEZ ESPAÑA, A. L. (2017). *Repositorio de la UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR*. Obtenido de <http://repositorio.ausjal.org/handle/20.500.12032/441610>

Sanchez Meza, M. D. (2014). *Capacitacion en Habilidades de Atencion al Cliente Para Mejorar La Calidad Del Servicio Brinado En El Restaurant Mar Picante de La Ciudad de Trujillo*. Trujillo: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf.

Sánchez, J. (2015). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/preferencias-del-consumidor.html>

Saravia Guzman, N. R. (2018). *Propuesta De Un Sistema De Control De Costos De Alimentos y Bebidas Y su Incidencia en La Gestion Empresarial de Restaurantes del Distrito de Los Olivos - Lima Metropolitana Año 2016-2017*. Lima: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1466/SARAVIA%20GUZMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Seguridad Minera. (2017). El proceso de capacitación organizado en cinco etapas. *Revista de Seguridad Minera*., <https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/proceso-de-capacitacion-organizado-en-cinco-etapas/>.

Skyscanner. (2018). *skyscanner*. Obtenido de [skyscanner: https://www.skyscanner.es/noticias/los-10-mejores-restaurantes-del-mundo](https://www.skyscanner.es/noticias/los-10-mejores-restaurantes-del-mundo)

Suncion Apestegua, M. C. (2018). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5457/CONTROL_INTERNO_RESTAURANTES_SUNCION_APESTEGUIA_MARIA_CRISOSTOMA.pdf?sequence=4

- Torres Quispe, A. D., & Moreno Moreno, J. R. (2015). *Diseño e Implementacion de una Empresa que Brinde Servicios de Capacitacion Personalizada para Mejorar la Calidad del Servicio de Alimentacion para Pequeños Restaurantes de la Zona Norte Sector Kennedy de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11018/1/TESIS%20JOSE%20MORENO%20-%20ALAN%20TORRES.pdf>.
- Torres Risco, J. M. (2015). *Gestión de calidad, marketing y Competitividad de las MYPES del sector Servicio de Restaurantes del Distrito de La Esperanza, año 2015*. Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Torres Salazar, K. E. (2015). *Plan de Capacitacion de Servicio al Cliente al Personal Del Restaurante Yavari Ubicado en La Mitad del Mundo*. Quito: <https://dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/359/1/93-TURISM-14-15-1718011750.pdf>.
- Velasquez, F. (2016). *EL ENFOQUE DE SISTEMAS Y DE CONTINGENCIAS APLICADO AL PROCESO ADMINISTRATIVO*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000400002.

VIII. ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

Buen día estimado Cliente, soy estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPEs rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas, así mismo me dirijo a Usted con el propósito que responda brevemente a las siguientes preguntas; su participación es muy valiosa e importante, se le agradece de antemano.

Edad: _____

Género: _____

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?		
2	¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?		
3	¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?		
4	¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?		
5	¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?		
6	¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?		
7	¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?		
8	¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?		



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

Buen día estimado Trabajador, soy estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPEs rubro restaurantes en el distrito de Chulucanas, así mismo me dirijo a Usted con el propósito que responda brevemente a las siguientes preguntas; su participación es muy valiosa e importante, se le agradece de antemano.

EDAD _____ GÉNERO _____

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?		
2	¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?		
3	¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?		
4	¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?		
5	¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?		
6	¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?		
7	¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?		
8	¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?		
9	¿Planifica sus actividades laborales?		
10	¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?		
11	¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?		
12	¿Existe una buena relación entre Usted y su Jefe?		
13	¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?		
14	¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?		
15	¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?		
16	¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?		

Validaciones.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N°02616283, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

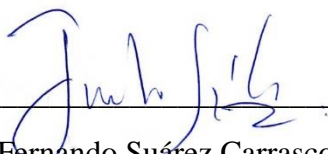
Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por:

CALLE RAMOS ELVIS PAÚL, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE CHULUCANAS, AÑO 2016”, que se encuentra realizando.

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

Piura junio 2019

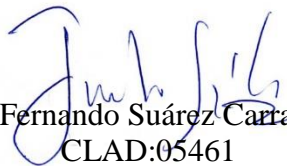

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?	X			X		X		X
2. ¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?	X			X		X		X
3. ¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?	X			X		X		X
4. ¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?	X			X		X		X
5. ¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?	X			X		X		X
6. ¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?	X			X		X		X
7. ¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?	X			X		X		X
8. ¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?	X			X		X		X

9. ¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?	X			X		X		X
10. ¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?	X			X		X		X
11. ¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?	X			X		X		X
12. ¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?	X			X		X		X
13. ¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?	X			X		X		X
Ítem relacionado con la variable Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14. ¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?	X			X		X		X
15. ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?	X			X		X		X
16. ¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?	X			X		X		X
17. ¿Planifica sus actividades laborales?	X			X		X		X
18. ¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?	X			X		X		X
19. ¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?	X			X		X		X
20. ¿Existe una buena relación entre Usted y su Jefe?	X			X		X		X
21. ¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?	X			X		X		X

22. ¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?	X			X		X		X
23. ¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?	X			X		X		X
24. ¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?	X			X		X		X



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

Matriz de preguntas

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala		
GESTIÓN DE CALIDAD	Funciones para la Gestión de Calidad.	Planificación.	¿Se aplica algún sistema de planificación en el restaurante?	Nominal	Trabajador	
		Organización.	¿Cree usted que las tareas que realiza dentro de la empresa están organizadas y enfocadas a los objetivos del restaurante?	Nominal		
		Dirección	¿La persona a cargo de la dirección del restaurante guía y orienta al personal con el fin de que se cumplan los objetivos empresariales?	Nominal		
		Personal	¿Se siente usted comprometido y feliz con la función que desempeña en el restaurante?	Nominal		
		Control	¿En el restaurante se evalúa y comunica los resultados obtenidos de forma continua?	Nominal		
	Principios de gestión de Calidad		Enfoque al cliente	¿Se siente a gusto con el servicio brindado por el restaurante?	Nominal	Clientes
			Liderazgo	¿Considera usted que los colaboradores del restaurante al momento de la atención muestran cualidades como confianza, tolerancia y energía?	Nominal	
			Participación.	¿Evidencia usted compromiso por parte de los colaboradores del restaurante para brindar un servicio de calidad?	Nominal	
			Enfoque de procesos.	¿Identifica usted un protocolo de atención en el servicio brindado en el restaurante?	Nominal	
			Enfoque de sistema	¿En el restaurante recibió una atención personalizada por parte de todo el equipo de trabajo?	Nominal	
			Mejora continua	¿Considera usted que el restaurante ha mejorado su atención con el pasar del tiempo?	Nominal	
			Enfoques de toma de decisiones.	¿Considera usted, que el personal está preparado ante una eventualidad inesperada en el restaurante, brindando de forma inmediata una solución?	Nominal	

		Relaciones beneficiosas con los proveedores	¿Siente usted que el restaurante utiliza insumos de calidad en la preparación de sus platos?	Nominal	
Capacitación	Necesidades	Cambio de estrategias	¿En el último año ha recibido la suficiente capacitación con relación a servicio al cliente?	Nominal	Trabajador
		Malos procesos	¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?	Nominal	
		falta de políticas	¿Tuvo inducción a su puesto de trabajo?	Nominal	
	Beneficios	Buenas decisiones	¿Planifica sus actividades laborales?	Nominal	Trabajador
		Confianza	¿Considera estar apto para su puesto de trabajo?	Nominal	
		Formación de líderes	¿Usted puede tomar decisiones propias en su área de trabajo?	Nominal	
		Mejora la capacidad de diálogo	¿Existe una buena relación entre Usted y su Jefe?	Nominal	
		Logra objetivos individuales	¿Considera que es importante recibir algún reconocimiento por parte de la empresa?	Nominal	
		Desarrollo laboral y personal	¿La capacitación que recibe tiene algún impacto a su servicio al cliente?	Nominal	
		Mayor responsabilidad	¿Usted realiza un cronograma de actividades previo a realizar sus funciones en su área de trabajo?	Nominal	
Mejora el desempeño	¿Toma nuevas acciones a partir de las capacitaciones que se les brinda?	Nominal			

LIBRO DE CODIGOS - CLIENTES (C)

LEYENDA	SI = a
	NO = b

PREGUNTAS \ CLIENTES		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C		
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
N° - 01		b	b	a	b	a	b	b	a	a	a	b	a	b	b	a	a	a	a	b	a	a	b	a	a	b	b	a	a	b	
N° - 02		b	a	a	a	b	a	b	b	a	a	b	a	a	b	a	a	b	b	a	a	a	a	b	a	b	a	a	a	a	b
N° - 03		a	b	a	b	a	a	b	b	a	a	a	b	a	b	a	a	b	a	a	b	a	b	b	a	a	a	b	a	a	b
N° - 04		b	a	a	a	b	a	b	a	b	a	a	b	a	a	a	b	a	b	b	a	b	a	a	b	b	b	a	a	b	a
N° - 05		a	a	b	a	b	b	a	a	b	b	a	b	b	b	b	a	b	a	a	a	b	b	b	a	b	b	b	a	a	a
N° - 06		a	a	b	a	a	b	a	a	a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b	a	a	a
N° - 07		b	a	b	b	a	b	b	b	a	b	a	a	a	a	b	b	a	a	a	a	b	b	b	b	a	a	a	b	b	a
N° - 08		a	b	a	b	a	b	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	b	a	a	b	a	a	a	b
SUB TOTAL	A	4	5	5	4	5	3	3	4	6	4	7	4	7	3	5	5	5	6	7	4	5	5	2	6	5	4	3	7	6	4
	b	4	3	3	4	3	5	5	4	2	4	1	4	1	5	3	3	3	2	1	4	3	3	6	2	3	4	5	1	2	4
TOTAL		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

C 31	C 32	C 33	C 34	C 35	C 36	C 37	C 38	C 39	C 40	C 41	C 42	C 43	C 44	C 45	C 46	C 47	C 48	C 49	C 50	C 51	C 52	C 53	C 54	C 55	C 56	C 57	C 58	C 59	C 60	C 61	C 62	C 63	C 64	C 65		
a	a	b	b	a	a	a	a	b	b	a	b	a	b	a	a	a	b	b	b	a	a	a	a	a	b	a	a	b	a	b	b	a	a	a		
b	a	b	b	a	b	b	a	b	a	a	b	a	b	b	a	a	a	b	b	b	a	a	b	b	b	a	a	b	a	b	b	a	a	a		
a	a	b	a	a	a	b	a	b	a	a	b	a	a	a	b	b	a	b	a	a	a	b	a	b	a	b	a	a	a	b	a	b	a	b	a	
a	b	a	b	b	a	a	b	a	b	b	a	b	a	a	a	b	b	a	a	b	a	b	a	a	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	b	a
a	a	b	b	a	a	a	a	b	b	a	b	a	b	a	a	a	b	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b	a	b	b	a	a	a	a
a	b	a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	b	a	b	a	a	b	a	b	a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	a	b	a
b	b	a	b	b	b	a	a	a	b	a	b	a	b	b	a	a	a	b	a	a	b	b	a	a	b	a	a	a	a	b	a	a	a	a	b	a
a	a	a	b	a	a	a	a	b	a	a	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b	a	a	b	a	a	a	a
6	5	4	1	6	6	6	7	3	3	7	2	7	3	6	7	5	5	1	5	6	6	5	6	6	2	7	8	3	6	4	4	7	5	7		
2	3	4	7	2	2	2	1	5	5	1	6	1	5	2	1	3	3	7	3	2	2	3	2	2	6	1	0	5	2	4	4	1	3	1		
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	

C - 66	C - 67	C - 68	C - 69	C - 70	C - 71	C - 72	C - 73	C - 74	C - 75	C - 76	C - 77	C - 78	C - 79	C - 80	C - 81	C - 82	C - 83	C - 84	C - 85	C - 86	C - 87	C - 88	C - 89	C - 90	C - 91	C - 92	C - 93	C - 95	C - 96	C - 97	C - 98	C - 99	
a	b	b	b	a	a	b	b	b	a	a	a	b	b	a	a	a	b	a	b	b	b	a	b	b	a	a	a	b	a	a	b	a	
b	b	a	a	b	b	a	b	b	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	a	a	b	b	b	a	b	b	b	a	a	b	a	b	
a	b	a	a	a	a	b	a	b	a	b	a	b	b	b	b	a	b	a	a	b	b	b	a	b	b	a	a	a	a	b	a	b	a
b	a	b	a	b	b	a	a	a	b	a	b	a	b	a	a	b	a	b	a	b	a	a	b	a	a	a	a	b	b	a	b	a	a
a	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	b	a	b	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b	b
a	b	a	a	b	a	a	b	a	a	a	a	b	a	a	b	a	a	b	a	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	b	a	b
b	b	a	a	a	b	a	b	a	b	a	b	a	a	b	a	b	a	a	a	a	b	a	b	a	a	a	b	a	a	b	a	b	
a	a	b	a	a	a	a	b	b	a	a	a	b	a	a	a	a	b	a	a	a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	a	b	a
5	2	4	7	5	5	6	3	4	6	7	6	3	5	6	6	5	4	5	6	4	3	5	3	5	6	7	5	5	7	4	4	4	
3	6	4	1	3	3	2	5	4	2	1	2	5	3	2	2	3	4	3	2	4	5	3	5	3	2	1	3	3	1	4	4	4	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

C - 100	C - 101	C - 102	C - 103	C - 104	C - 105	C - 106	C - 107	C - 108	C - 109	C - 110	C - 111	C - 112	C - 113	C - 114	C - 115	C - 116	C - 117	C - 118	C - 119	C - 120	C - 121
a	b	a	a	a	a	a	b	b	b	a	a	b	b	a	a	b	a	b	a	a	a
a	b	a	b	a	a	b	b	a	b	b	a	b	b	b	a	b	b	b	a	a	b
a	b	a	b	b	a	a	b	b	a	b	b	b	a	a	b	b	a	b	b	a	a
a	a	b	a	b	a	b	a	a	a	b	a	b	b	a	a	a	b	b	a	b	a
a	b	a	a	a	a	a	b	b	b	a	a	b	b	a	a	b	a	b	a	a	a
a	a	a	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	a	b	a	b	a	a	a	a	a
a	a	b	a	a	a	a	a	b	b	a	b	a	b	a	a	b	a	a	b	a	b
a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	b	a	a
8	3	6	6	6	8	6	3	3	4	5	6	2	3	6	7	1	6	3	5	7	6
0	5	2	2	2	0	2	5	5	4	3	2	6	5	2	1	7	2	5	3	1	2
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

Cuadro de frecuencias de encuestas aplicadas a clientes

FRECUENCIA		PORCENTAJE		TOTAL
a	b	a	b	
69	52	57%	43%	121
63	58	52%	48%	121
67	54	55%	45%	121
71	50	59%	41%	121
74	47	61%	39%	121
93	28	77%	23%	121
68	53	56%	44%	121
92	29	76%	24%	121

LIBRO DE CODIGOS - TRABAJADORES (T)

LEYENDA	SI = a
	NO = b

PREGUNTAS \ TRABAJADORES	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	
	-01	-02	-03	-04	-05	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13	-14	-15	-16	-17	-18	-19	-20	-21
N° - 1	b	a	a	a	b	a	b	b	a	a	b	a	a	b	a	a	b	a	b	b	b
N° - 2	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	b	a
N° - 3	a	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	b	a	b	b	b	a	b	a	b	a
N° - 4	b	a	a	b	a	a	b	b	a	b	b	b	b	a	a	b	a	b	a	b	b
N° - 5	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	b	a	a	b	a	b	a
N° - 6	a	a	b	a	b	a	a	a	a	a	b	b	b	b	b	b	b	b	b	a	b
N° - 7	b	a	a	a	a	b	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	b	a	b	a
N° - 8	b	a	a	a	a	b	a	a	a	b	b	a	a	b	a	a	a	a	a	b	b
N° - 9	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a	b	b	a	a	b	b	b	b	a
N° - 10	a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	b	a	b	a	b	a	b	a	a
N° - 11	a	a	b	a	b	a	b	a	a	b	b	b	b	b	a	b	a	b	b	b	b
N° - 12	a	b	a	a	b	a	b	a	b	a	a	b	a	b	a	a	b	a	b	b	a
N° - 13	a	a	b	a	b	a	a	b	a	b	a	a	a	a	b	a	b	a	a	a	b
N° - 14	b	a	b	a	a	a	b	a	b	a	a	b	b	a	a	a	b	b	a	b	b
N° - 15	a	a	b	a	a	a	b	a	b	a	b	a	b	a	a	a	a	b	a	b	a

N° - 16		a	a	a	a	b	a	a	b	a	b	a	b	a	a	b	a	b	b	a	b	b
SUB TOTAL	a	9	3	9	7	7	5	4	5	6	5	6	3	4	3	6	7	6	6	5	3	7
	b	7	13	7	9	9	11	12	11	10	11	10	13	12	13	10	9	10	10	11	13	9
TOTAL		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

T - 22	T - 23	T - 24	T - 25	T - 26	T - 27	T - 28	T - 29	T - 30	T - 31	T - 32	T - 33	T - 34	T - 35	T - 36	T - 37	T - 38	T - 39	T - 40	T - 41	T - 42	T - 43	T - 44	T - 45
b	a	b	b	b	a	a	b	b	b	a	a	a	a	a	a	a	b	b	a	a	a	a	a
a	a	b	b	a	a	a	a	b	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	b	a	b	a	b
a	a	a	a	a	a	a	b	b	b	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
a	a	a	b	b	b	b	b	b	b	b	b	a	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
b	a	b	a	a	b	a	a	b	b	a	b	a	b	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a
b	b	b	a	b	b	b	b	a	b	b	b	b	b	a	b	b	b	b	b	a	b	b	b
b	b	b	b	b	a	b	a	b	b	a	b	a	b	a	b	b	b	b	a	b	b	a	b
a	a	b	a	b	a	a	a	a	b	a	a	b	b	a	b	a	b	b	b	b	b	b	b
b	b	a	b	a	b	b	b	b	a	b	b	b	a	b	b	a	b	a	b	b	b	b	b
a	a	a	b	a	a	b	a	b	b	b	a	a	a	a	a	a	a	b	a	b	a	b	a
b	b	a	b	b	a	b	b	b	b	b	b	a	b	b	b	b	b	a	b	b	b	b	b
b	a	a	b	a	a	a	b	a	b	a	a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	a	b	a
a	b	a	a	b	a	b	a	b	b	b	b	b	a	b	a	b	b	a	b	a	b	b	a
b	a	a	a	a	b	a	b	a	b	a	a	b	a	b	a	b	b	b	b	b	a	b	a

b	b	b	b	b	b	a	b	a	b	a	a	a	b	b	a	b	b	b	b	b	a	b	b
a	b	b	a	a	b	a	b	a	a	b	b	a	a	a	a	b	a	b	b	b	a	a	a
7	9	8	7	8	9	9	6	6	3	8	7	10	9	10	10	8	5	6	6	7	8	6	8
9	7	8	9	8	7	7	10	10	13	8	9	6	7	6	6	8	11	10	10	9	8	10	8
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

Cuadro de frecuencias de encuestas aplicadas a trabajadores.

FRECUENCIA		PORCENTAJE		TOTAL
a	b	a	b	
26	19	58%	42%	45
34	24	76%	24%	45
33	12	75%	25%	45
13	32	29%	71%	45
31	14	69%	31%	45
13	32	29%	71%	45
23	22	52%	48%	45
25	20	56%	44%	45
20	25	44%	56%	45
31	14	69%	31%	45
12	33	26%	74%	45
29	16	64%	36%	45
24	21	53%	47%	45
23	22	51%	49%	45
21	24	47%	53%	45
26	19	57%	43%	45