



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA EFICIENCIA EN LAS
MYPE RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA DEL AA. HH LA
PRIMAVERA – PIURA, AÑO 2022**

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

AUTOR

ESPINOZA YANAC, GABRIEL ALDAIR

ORCID: 0000-0002-6067-9460

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Espinoza Yanac, Gabriel Aldair

ORCID: 0000-0002-6067-9460

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESORA:

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias e

Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO:

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme siempre buena salud, y a mis padres por brindarme su apoyo incondicional.

DEDICATORIA

A José Gabriel Espinoza Huamán Y María Isabel Yanac Colmenares por haberme brindado su apoyo incondicional y permanente desde el primer momento de mi vida; también a mis hermanas Lizbeth y Sauvy por su apoyo

RESUMEN

La presente investigación tiene como título Gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro Restaurant – Cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022, tuvo como objetivo general: determinar las características de la Gestión de Calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022. Se empleó la metodología de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte trasversal; para el recojo de información se aplicó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario aplicado a los gerentes, trabajadores y clientes de las MYPE. La población estuvo conformada por 3 MYPES con una muestra para la primera variable gestión de calidad está conformada por el 3 gerente, 12 trabajadores y determinándose una muestra por conveniencia de 46 clientes del restaurante, la segunda población para la variable eficiencia se considera finita la cual está conformada por los gerentes siendo la muestra. Teniendo como resultados que el 100% de los propietarios indicaron que existe eficiencia por parte de los trabajadores con la empresa, un 80% de los clientes reciben una buena atención de parte de la MYPE, por otro lado, un 92% de los trabajadores se sienten cómodos en su puesto de trabajo. Las principales conclusiones fueron que la gestión de calidad en la mayoría cumple con normas que son dirigidas específicamente a los trabajadores y en la variable eficiencia que es importante para el desarrollo de la organización ya que permite cumplir adecuadamente con una función.

Palabras clave: Gestión de calidad, Eficiencia, MYPE.

ABSTRACT

This present investigation titled Quality management based on efficiency in the MYPE category Restaurant - Cevichería del AA. HH La Primavera - Piura, Year 2022, had as a general objective: to determine the characteristics of Quality Management based on efficiency in the MYPE category restaurant - cevichería of the AA. HH La Primavera - Piura, year 2022. The descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental cross-sectional design was used; For the collection of information, the survey technique was applied, with the questionnaire instrument applied to the managers, workers and clients of the MYPE. The population was made up of 3 MYPES with a sample for the first variable quality management is made up of the 3 manager, 12 workers and determining a convenience sample of 46 restaurant customers, the second population for the efficiency variable is considered finite which is made up of managers being the sample. Having as results that 100% of the owners indicated that there is efficiency on the part of the workers with the company, 80% of the clients receive good attention from the MYPE, on the other hand, 92% of the workers feel comfortable in their workplace. The main conclusions were that most quality management complies with standards that are specifically aimed at workers and in the efficiency variable that is important for the development of the organization since it allows to adequately fulfill a function.

Keywords: Quality management, efficiency, MYPE.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1 Antecedentes.	12
2.2.Bases teóricas	27
III. HIPÓTESIS.....	36
IV. METODOLOGÍA	37
4.1. Diseño de la Investigación	37
4.2. Población y muestra.....	38
4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores	41
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	44

4.5. Plan de análisis.....	44
4.6 Matriz de consistencia.....	45
4.7 Principios éticos.....	46
V. RESULTADOS	47
5.1 Resultados.....	47
5.2 Análisis de resultados	56
VI. CONCLUSIONES	71
Aspectos complementarios	73
Referencias Bibliográficas.....	74
Anexos	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras que representa a los principios de la gestión de calidad.	47
Figura 2. Gráfico de barras que representa a los principios de la gestión de Calidad.	48
Figura 3. Gráfico de barras que representa a los principios de gestión de calidad.	50
Figura 4. Gráfico de barras que representa a los elementos de gestión de calidad.	51
Figura 5. Gráfico de barras que representa a los elementos de gestión de calidad.	52
Figura 6. Gráfico de barras que representa a los indicadores de eficiencia.	53
Figura 7. Gráfico de barras que representa a los tipos de eficiencia.	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la gestión de calidad.....	47
Tabla 2. Principios de la gestión de Calidad.	48
Tabla 3. Principios de la gestión de calidad.....	50
Tabla 4. Elementos de gestión de calidad.....	51
Tabla 5: Elementos de gestión de calidad.....	52
Tabla 6: Indicadores de eficiencia.....	53
Tabla 7: Tipos de eficiencia.....	55

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación de MYPE.....	39
Cuadro 2. Fuentes de información.	39

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca manifestar los problemas ya sean económicos y sociales por los que han pasado las organizaciones ya que deben de adecuarse a las disposiciones que el gobierno brinda, se insiste en los problemas económicos ya que las organizaciones han tenido pérdidas muy notorias en su capital de financiamiento, también afecta a los colaboradores ya que puede acabar con su empleo, muchos de estos han sido despedidos. (Builes, 2021). Además, precisa que para que una organización sea exitosa no es necesario que solamente sea productiva y competitiva, ya que deben estar atentos a muchos cambios que se están dando en el mundo como enfermedades (pandemias), cambios políticos, cambios ambientales y muchos más. es por ello que se tomó la decisión de realizar la presente investigación con el fin de que las organizaciones del rubro restaurant cevicherías, apliquen la eficiencia para que cumplan con los objetivos establecidos y puedan tener un mejor posicionamiento empresarial.

Las MYPE surgen a raíz de la necesidad económica que tiene cada país, ya que constantemente se busca en emprendimiento de la sociedad con la finalidad de que a nivel social cada persona genere sus propios ingresos. A pesar de la pandemia varias mype industriales y comerciales, en este caso los restaurantes, asimismo hay microempresas que se esparcen y no progresan por tener poco conocimiento de gestión de calidad y eficiencia en costos ya que a falta de esta idea impide que puedan seguir creciendo e invirtiendo.

Por otro lado, al estudio de gestión de calidad y eficiencia de una empresa se considera importante para poder analizar, conocer y determinar los elementos que lo conformar tales como mano de obra, materia prima, gastos de fabricación; asimismo muchas empresas fijan

los precios de venta en base a los precios de otros competidores, sin antes analizar si estos precios cubren sus propios costos, es así como muchos de los negocios no suelen progresar.

El ministerio de economía y finanzas (MEF) nos dice que mediante la resolución ministerial N° 124-2020-EF/15 aprobó el reglamento operativo del fondo de apoyo empresarial a las MYPE (FEA – MYPE), la cual va a brindar garantías a este segmento de empresarios para que pueda cubrir operaciones de reestructuración, créditos vigentes de capital, acceder a nuevos créditos de capital de trabajo y también a refinanciamiento en sus deudas. Estas garantías que se les brindan a los empresarios minimizaran el impacto sobre las organizaciones en el actual contexto de la emergencia sanitaria que esta el país a consecuencia de la pandemia COVID – 19. Además, se precisa que el FEA – MYPE concederá créditos a empresarios entre 30,000 y 90,000 soles en el sistema bancario.

El ministerio de economía y finanzas (MEF) mediante el decreto de urgencia N° 029 – 2020, que creo el FAE – MYPE que ha sido impulsado por el MEF, implantó que cuenta con un monto total de 300 millones de soles actualmente, por su parte cabe resaltar que para acceder a este crédito financiero deben de contar con un conjunto requisitos establecidos por el gobierno los cuales son tener clasificación de riesgo igual o superior a C, y no estar incurso en ningún régimen de intervención, disolución y liquidación o plan de saneamiento financiero. Estas medidas forman parte del gobierno para asegurar la operatividad de las micro y pequeñas empresas para enfrentar a la epidemia de COVID – 19.

La economía peruana caerá 2.4 en el 2020, algunos especialistas estiman que la economía peruana caerá unos 5 puntos menos que lo pronosticado el mes pasado, reduciéndose a medida que se consume en el ámbito privado y las exportaciones se contraerían

debido al covid-19, esperando que para el 2021 se recupere el PBI. La interrupción económica se vio afectada radicalmente por la pandemia provocando que la economía mundial se detenga, el gobierno peruano para contener la pandemia cerro fronteras e implemento la inmovilización obligatoria la cual afecta a las empresas y el gasto de los hogares los cuales se les estimulo un 12% del PBI para las familias vulnerables y financiar empresas afectadas. La moneda peruana tiene en riesgo de ser afectada debido a la incertidumbre mundial económica, a pesar que recupero algo de terreno, apoya para el optimismo sobre el plan que tiene el gobierno para combatir el covid-19. (Diario Gestión 2020)

El ministerio de la producción dice que todas las MYPE deben de estar formalizadas ya que hay ventajas de las que no están formalizadas como el acceso al sistema de salud y pensiones, además la MYPE tributa tanto como persona natural y jurídica, hay diferentes pasos para poder formalizar una MYPE las cuales son reserva de nombre, inscripción en registro público de la SUNARP, inscripción del RUC, registrar a los trabajadores en planilla, registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE), permisos especial de otros sectores y autorización de licencia municipal de tu zona.

En la investigación se pretende estudiar más a fondo las variables Gestión de calidad y eficiencia, esta investigación se desarrollará con la finalidad de conocer las dificultades que puedan surgir en estas MYPE, también de detectar aquellos aspectos negativos, los cuales a través de la indagación estudiare, para lograr que las empresas alcancen mejores resultados.

En el Perú asido muy fuerte el impacto del covid-19 en las actividades económicas ya que desde la llegada del covid-19 al Perú muchos rubros empresariales ya se veían afectos por la suspensión de actividades ya que tendrá un impacto fuerte en sus ingresos, como en el sector

turismo, tiendas, restaurantes, entre otros, y las personas preferían no acudir y así poder evitar algún contagio. En el rubro de restaurantes, como son las cevicherías están siendo afectadas por la falta de clientes ya que no habrá demanda de este servicio por que están cerradas y en la pesquera no se exportaría los productos marinos. Los rubros favorecidos se encuentran el farmacéutico y la venta de productos de primera necesidad y sus ventas tendrán un alza considerable, en cambio las importaciones se ven afectadas ya que las mercaderías podrían retrasar su llegada al Perú o por el alza de precios en otros países o la escasez de productos en china, ya que se considera la “fabrica del mundo” y no resultaría económico ni sencillo. (Diario Gestión, 2020)

A partir del 4 de mayo se reactivarán algunas actividades como los de los restaurantes, pueden llevar los pedidos a los domicilios o para recoger. Siendo posible que los restaurantes vuelvan a operar, pero sin aplicativos como rappi o globo entre muchos más ya que no puede garantizar si cumplen con los protocolos establecidos para cuidar la salud de las personas. Existe solo un 20% de formalidad en restaurantes en el Perú siendo solo ellos los que formaran parte de este grupo para que puedan atender a puertas cerradas o habilitando una ventanilla para entregas, y una posible atención al público respetando los espacios entre mesa y mesa, pero que no se contempla debido a que los contagios siguen en ascenso.

Las inversiones más importantes y fundamentales en el ámbito de restaurantes y hoteles es equipar bien sus cocinas, para ello es muy significativa contar con muy buenas máquinas de cocina y limpieza, si una organización obtiene todas las maquinas necesarias está cumpliendo con una buena compra ya que es de suma importancia y beneficioso para la

realización de un trabajo de alta calidad en la cual va a diferenciar de otras organizaciones y ayuda a crear platos de comida únicos que deseen los clientes. (Barrero, 2017)

En el Perú la responsabilidad ambiental poco a poco toma más dimensión, ya que antes no se tomaba en cuenta por la falta de conocimientos, existiendo un porcentaje mínimo de empresas nacionales que tenga una responsabilidad ambiental. La actual economía mundial afecta países en desarrollo ya que se están tomando acuerdos ambientales y que son respaldados con el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, y así tener una economía mucho más responsable y tener un manejo adecuado de recursos, como el ahorro de energía y tener un cambio positivo en el ambiente. Muchas empresas se enfocan en tener ganancia sin tomar en cuenta el daño que puede causar con los productos que se transforman o de la extracción de un recurso natural, ya que lo bueno para el medio ambiente, sería malo para la economía. (Diario Gestión, 2020)

Ante la situación que atraviesa el Perú las aplicaciones de delivery son una opción muy factible para evitar el contacto entre las personas ya que estamos en estado de emergencia por la pandemia COVID – 19, por tanto, ahora no es permitido comer en cafeterías, bares y restaurantes del país ante esta situación diferentes servicios han sido tomado medidas del cuidado de los trabajadores y clientes de las organizaciones. Los clientes y los trabajadores buscan algo diferente ante cualquier situación y los desarrollos tecnológicos elevan los estándares de calidad al consumidor, tienen la capacidad de innovación requerida y mejorar la producción cuando se implantan maquinas especializadas. (RPP Noticias, 2020)

Además, el “Jefe de Desarrollo y Capacitación de Perú 2021” nos da a conocer un gran beneficio en las responsabilidades sociales el cual conlleva a diferenciarnos con otras

organizaciones en lo que respecta a la “reputación de los atributos ambientales y sociales del servicio y productos” si se ejerce una buena y correcta responsabilidad social será mucho más considerable y rápido alcanzar el éxito en el rubro de restaurantes en el mercado; de la misma forma Carpio declara que las organizaciones que pretendan ser reconocidas por los clientes y la sociedad como comprometidas ante los cuidados del medio ambiente deben introducir o emplear una cadena de cambios a los referentes procesos de producción con el fin de favorecer a diversos impactos sociales, ambientales y económicos construyendo de esta forma un sistema de gestión en el cual va a permitir a la organización que los cambios han sido estimulados por la responsabilidad social económicos sean permanentes. (Diario Gestión, 2016)

Dentro del ámbito externo de una MYPE se encuentra el análisis Pestel la cual influye de manera directa e indirecta en el negocio, conociendo el ámbito político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

En el ámbito político: El Perú creció en el año 2019 un 4 % en su PBI; actualmente es muy preocupante la incertidumbre que se vive en Perú debido a la pandemia del covid-19 ya que es una enfermedad que está atacando a nivel mundial, el estado peruano ha organizado acciones para ayudar a las MYPE como el programa reactiva Perú y el fondo de apoyo empresarial para darles capital de trabajo a las organizaciones y poder restablecer sus actividades; también los escándalos de corrupción como los incidentes del presidente de la república, la incertidumbre política hace que su desempeño económico sea preocupante. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

En el ámbito económico: El reglamento del Fondo de Apoyo Empresarial a la MYPE fue creado con el objetivo de promover el financiamiento de las micro y pequeñas empresas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana a través de créditos para capital de trabajo, así como para reestructurar y refinanciar sus deudas, a fin de mantener e impulsar su desarrollo productivo; con la finalidad de contribuir, apoyar y promover el crecimiento e incremento rentable en su economía. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

En el ámbito social: las MYPE están teniendo una mayor posición en el Perú ya que contribuyen con su propia naturaleza porque fortalecen los lugares donde hacen transporte, también generan puestos de trabajo ya sean impactos negativos o positivos. Además, la organización ingresa a la sociedad, distribuye bienes y servicios para el bien de los clientes considerando que si hay más consumidores habrá mayores sueldos para los trabajadores y dueños de esta. (Parra, 2018)

En el ámbito tecnológico: La incorporación de nuevas tecnologías para los restaurantes se puede administrar, mejorar y controlar la productividad de la empresa, estas diferentes herramientas tecnológicas mejoran cada proceso en la gestión de calidad con la finalidad de ser competitivos con otras empresas ello ha otorgado una eficiencia a las empresas, dando así una mejor rapidez en el servicio de transporte. (Braun, 2018)

En el ámbito ecológico: Las MYPE se interesan por el ambiente donde se encuentran basándose así en La Ley N ° 28611, la Ley General del Medio Ambiente, estipula que el estado y todas las personas jurídicas o naturales deben preservar, optimizar y restaurar la calidad del aire, el agua y el suelo. (Ministerio del Ambiente, 2019)

En el ámbito legal: La Ley N° 28015 de “Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa”; Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión”, la mayoría de MYPE debe lograr una mayor competencia y productividad en el mercado teniendo como objetivo conocer un marco legal para la promoción de la formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE creando instrumentos de apoyo de promoción y estableciendo políticas de alcance general, teniendo acceso a mercados internos y externos políticas que impulsen emprendimiento lo cual permitirá mejorar la organización en función al crecimiento sostenible. (Ramos, 2016)

Se empleó la metodología de nivel cuantitativa, de tipo descriptiva ya que reconocerá los datos de manera científica, el diseño no experimental de corte transversal la investigación se desarrollará en el rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

En la investigación se limita desde la perspectiva temática: por las variables gestión de calidad y eficiencia; psicográfica: MYPE rubro restaurant; geográfica: AA. HH La Primavera y temporal en el año 2022.

Esta investigación dará a conocer una perspectiva en cómo está la situación de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH la primavera – Piura, año 2022 y poder encontrar soluciones en las dificultades encontradas.

Como enunciado del problema ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022? Problemática que existe en el departamento de Piura y se buscará dar solución a la problemática, por ende se establece el siguiente objetivo general: Determinar las

características de la Gestión de Calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022 mientras que los Objetivos específicos son: (a) Identificar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022; (b) Determinar los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022;(c) Definir los indicadores de eficiencia en el uso de los recursos en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022; (d) Conocer los tipos de eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

La investigación se justifica debido a la importancia de reflejar la realidad que atraviesan las MYPES en la actualidad y además conocer porque es primordial que los negocios de restaurantes sean eficientes y mejoren constantemente la calidad del servicio y productos, por este motivo la indagación se justifica a través de: Conveniencia, relevancia Social, teórica, metodológica e implicancias prácticas.

Justificación social que ya actualmente el Perú tiene un porcentaje alto de microempresas, la investigación será de mucha ayuda para las empresas de transporte porque su visión de negocio será más extensa y poder constituirse como líderes en el mercado, la gran mayoría de las empresas no manejan una buena gestión de calidad, siendo la dificultad para estas, además esta investigación será publicada en el repositorio de Uladech y podrán acceder de manera Internacional y Mundial es así como las diferentes micro y pequeñas empresas podrán mejorar distintas fallas y servirá de mucha ayuda.

Justificación teórica porque se ha desarrollado con la finalidad de ayudar a los empresarios a saber cuál es la importancia de la gestión de calidad y eficiencia en los restaurantes, puesto que estas herramientas son utilizadas recurrentemente en los servicios que se ofrecen además el contenido de esta investigación tiene valiosos argumentos y servirá para otros estudiantes de todo el país.

Metodológicamente ya que nos servirá de referencia para estudios futuros que guarden orientación a la gestión de calidad y eficiencia del rubro restaurantes, logrando así conocimientos acerca de la realidad y su análisis para poder generar la solución a la problemática detectada.

En la ley Universitaria 30220-Artículo 45, para el título profesional se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller. (SUNEDU, 2017) La investigación que se está realizando servirá, para poder obtener la aprobación para el título profesional de administración, que la universidad podrá otorgar si la investigación es aprobada.

Justificación institucional, este será de beneficio a la universidad ya que servirá para el aporte de la biblioteca accediendo a consultas para empresarios interesados en el rubro de restaurantes , estudiantes y futuras investigaciones ya que se podrá determinar las principales características de la gestión de calidad y eficiencia, también consideramos dar el agradecimiento a la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote por su investigación y a

los docentes que nos forman académicamente y siendo un soporte para que la carrera sea acreditada.

Las principales conclusiones fueron, en relación a los principios de calidad, se logró identificar que la eficiencia es importante para que las organizaciones tengan éxito. Con respecto a los principios de la gestión de calidad, se identificó que las empresas si brindan una buena atención hacia los clientes. En relación a los elementos se determinó que los clientes se sienten satisfechos con la actitud de los trabajadores. En relación a los indicadores de eficiencia se definió que los trabajadores cumplen con las tareas asignadas a cada uno de ellos y con respecto a los tipos de eficiencia se conoció que las empresas aprovechan la mano de obra y la materia prima para su beneficio propio.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Variable: Gestión de Calidad

Burgos (2017) realizó una investigación titulada “*Desarrollo Del Sistema De Gestión De Calidad En El Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo Los Lineamentos De La Norma Iso 9001:2015 Y La Norma Técnica Colombiana Ntsusna 008*” Departamento de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería. Universidad Libre de Colombia Tiene como objetivo general Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamentos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo. Para llevar a cabo esta el estudio se escogió una población conformada por 4500 clientes y una muestra de 367 clientes a quienes se les aplico el cuestionario de preguntas cerradas. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla; a continuación y gracias a la realización de encuestas y entrevistas con clientes del establecimiento se estableció de manera cualitativa que esta falta de control y medición

derivada en la insatisfacción de los clientes sobre procesos específicos como la gestión del servicio al ingreso y durante los momentos claves del mismo.

López (2018) realizó una investigación titulada “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*”. Sistema De Posgrado. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Tiene como objetivo general determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s. Para llevar a cabo esta el estudio se escogió una población conformada por 7280 clientes y una muestra de 365 clientes a quienes se les aplico el cuestionario de preguntas cerradas. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos; también los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal y se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa que si aumenta la calidad del servicio va aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio también disminuye la satisfacción al cliente.

Pincay & Parra (2020) desarrollaron una investigación denominada “*Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*” en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, estableció como objetivo general: Analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador. La metodología empleada fue, bajo el paradigma cualitativo, el método inductivo empleado para realizar la revisión documental descriptiva llevada a cabo en dos fases, una destinada a la búsqueda de las fuentes primarias y la segunda a la realización del análisis de contenido de la información. Concluyeron la investigación precisando que las PYMES constituyen piezas fundamentales para el crecimiento económico que deben ser acompañadas de un proceso de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos, así como de prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente.

Noel (2018) realizó una investigación titulada “*Caracterización Del Financiamiento Y Gestión De Calidad De Las Mypes, Sector Servicio Rubro Restaurantes Y Cevicherías En El Distrito De Zorritos, 2017*”. Escuela Profesional De Administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Determinar la caracterización del financiamiento y gestión de calidad en las MyPes el sector servicio rubro restaurantes y cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. Para llevar a cabo esta el estudio se escogió una población conformada por 12 restaurantes y cevicherías en donde se encuestó a los 12 propietarios y 68 clientes, a quienes se les aplicó el cuestionario de preguntas cerradas. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes los

principios de la gestión de calidad que resaltan en la investigación considerando los aportes de los clientes son el enfoque al cliente, mejora continua, procesos, y el personal referidos a que la atención al cliente siempre es importante, indicando que la atención siempre se brinda con cordialidad y amabilidad, además es preciso considerar que los clientes manifestaron que a veces al no ser atendidos optan por abandonar las instalaciones, debido a que consideran que casi siempre el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio; también los elementos de gestión de calidad expuestos por los clientes en donde la planificación del servicio de atención que ofrecen los restaurantes y cevicherías siempre es de calidad, sintiéndose satisfechos por el buen momento que pasan los restaurantes en Zorritos, otro elemento que consideran los clientes es el recurso para alcanzar los objetivos empresariales referente a que su fortaleza de las MYPES es su impacto que tienen siempre en la sociedad cubriendo siempre sus necesidades.

Rodríguez (2018) realizó una investigación titulada *“Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente Y La Fidelización En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Restaurantes De Productos Hidrobiológicos, Casco Urbano Del Distrito De Chimbote, 2016”*. Escuela Profesional De Administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general determinar la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. Para llevar a cabo

esta el estudio se escogió una población conformada por 214,804 Y Una Muestra De 266 Clientes a quienes se les aplico el cuestionario de preguntas cerradas. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes los dueños a veces si, a veces no supervisan que la atención sea oportuna, capacitan a los trabajadores para atender a los clientes y mencionan que la elaboración de los productos casi siempre se realiza con insumos de calidad, considera que casi siempre la cevichería atiende bien a los clientes; menciona que siempre el servicio y atención recibida es bueno y la minoría considera que el proceso de atención desde el pedido hasta la entrega casi siempre se realiza en el tiempo adecuado y consideran que nunca cambiaría la cevichería donde acostumbra comprar por otra que ofrezca precios bajos porque está satisfecho con el servicio recibido y también gracias a la capacitación a los trabajadores brindan una buena atención sumado a la rapidez de la entrega de los productos hace que los clientes sean frecuentes y por lo tanto se fidelicen con las empresas.

Cabrera y Villegas (2019) realizó una investigación titulada “*la calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las MYPES – rubro restaurantes del cercado del distrito de Chaupimarca - 2018*”. Escuela De Formación Profesional De Administración. Facultad de ciencias empresariales. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Tiene como objetivo general determinar el grado de incidencia de la calidad del servicio en la gestión de las MYPES – Rubro Restaurantes del Cercado del Distrito de Chaupimarca - 2018. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de tipo descriptivo, con un nivel correlativo, se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. Para llevar a cabo esta el estudio donde M = es igual a muestra de estudios, 01 = información de lo que ya aconteció en este caso es decir Calidad del Servicio, 02 = Información actual que es la Satisfacción del Cliente y r = relación.

El tamaño muestral es de 21 personas; toda vez que contamos con una población finita. La técnica de recolección de datos es la encuesta con el instrumento del cuestionario que contiene 24 preguntas. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes de que existe un fuerte grado de incidencia entre la calidad de servicio y la gestión de las MYPES – Rubro Restaurantes del Cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018, Por lo tanto, a mayores evidencias físicas del servicio, es mayor la gestión de los MYPES – Rubro Restaurantes del Cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018.

Campo (2019) realizó una investigación titulada *“Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas De Servicios Rubro Restaurantes En El Distrito De Sullana Año 2018”*. Escuela Profesional De Administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. Para llevar a cabo esta el estudio se escogió una población conformada por 40 mypes y una muestra de 384 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de Gestión de Calidad, al mejoramiento de la posición competitiva porque siempre están mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos. Sin embargo, no gozan de los beneficios en su totalidad, el

aumento de la fidelidad de los clientes porque las empresas no consideran la responsabilidad y el logro de sus objetivos establecidos a favor de los clientes, asimismo no consideran las ventajas competitivas que le puede ofrecer el consumo de alimentos en función de un buen sistema de Calidad y los Principios de Gestión de Calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos, enfoque basado en procesos ya que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas, y consideran a los clientes como un elemento importante para el crecimiento de su negocio, además ha mejorado por la herramienta de trabajo que ha implementado, pero les falta ser líder entre los restaurantes.

Dedios (2019) realizó una investigación titulada “*Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente De La Mype Rubro Restaurant Cevicheria Karaoke Ingrid De La Ciudad De Sullana, Año 2019*”. Escuela Profesional De Administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la mype rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. Para llevar a cabo esta el estudio se escogió una muestra conformada por 121 personas a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes la gestión de calidad utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos. Es por ende que es importante que el restaurant utilice recursos para su ejecución e información, control o gestión para que de una u otra

manera el restaurant tenga una buena productividad. También tiene en cuenta los valores que mejoran el servicio al cliente , según la encuesta nos dice que sus trabajadores si se sienten a gusto con el restaurant , así mismo se sienten identificados con los objetivos de la empresa , lo cual el restaurant cevichería karaoke Ingrid hace sentir al trabajador como la persona más segura , elevando sus sentimientos a la vez sus trabajadores pone en práctica sus habilidades ,experiencia y confianza a sus trabajadores - clientes por lo que permitirá tener una buena relación con su trabajadores.

Medina (2018) realizó una investigación titulada *“Caracterización De Competitividad Y Gestión De Calidad De Las Mype Sector Servicio Gastronómico Rubro Restaurantes Comida Marina, Talara, Año 2018.”* Escuela Profesional De Administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Determinar la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro Restaurantes comida marina de Talara, año 2018. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. Para llevar a cabo esta el estudio se escogió una población conformada por tres unidades económicas, con 18 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 89 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes en la gestión de calidad los Estándares, procedimientos, costos, presencia por la confianza, mercada, generadora de empleo, objetivos. Debido a que están preparados para la elaboración de un producto de acuerdo a sus procedimientos, tienen un control para que los costos de sus productos no varíen, esto hace

que los clientes les de confianza, logrando así que la permanecía de estos restaurantes sea estable convirtiéndose en una fuente generadora de empleos, estos restaurantes al generar mayor utilidad los precios se mantienen. También los beneficios de la gestión de calidad se llegó a la conclusión que los restaurantes de la AV.B de Talara debido a la totalidad de encuestados se pudo identificar la: Satisfacción al cliente, por la variedad de sus procesos y productos reciclables. Debido a esto siempre están atentos para agradar a sus clientes, para garantizarle una buena estadía y que estos sientan la alegría de regresar pronto, Cuando un restaurante ingresa un plato nuevo e innovador al mercado 89 % despierta en interés en los consumidores haciendo que esto sea una estrategia potencial, también se reciclan y venden los productos.

2.1.2 Variable 2: Eficiencia

Marín, Sanabria & Sánchez (2019) en su tesis *“Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante la Cafetería en Connecta (Gate Gourmet)”* para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Calidad. Facultad de ingeniería. Universidad Agustiniiana – Bogotá. Tuvo con objetivo generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a las normas ISO 9001 – 2015, para el restaurante de Cafetería en Cannecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, su metodología de investigación fue descriptiva, la población es todas las áreas de la empresa, llegando a la conclusión que se realizó propuestas de direccionamiento estratégico basándose en la calidad de la cafetería, determino mediante matriz de indicadores los criterios de medición y seguimiento, con metodología de mejora continua, estableciendo escuetas pilotas de conocimiento, realizando análisis de evaluación

de acuerdo a lo que aquejan los clientes y mediante la utilización de una diagrama se clasifico los criterios de resultados, obteniendo que el 68 % de los encuestados se quejan de que no hay un servicio a domicilio, concluyo que la aplicación de un sistema de gestión de calidad es determinante para el desarrollo eficiente de las actividades y servicios que brinda la organización.

Grazzo y Moreira (2020) realizó una investigación titulada *“Análisis de la competitividad de MiPyMEs de servicios de alimentos en Guayaquil, desarrollo digital y COVID-19, año 2020”*. Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tiene como objetivo general Analizar la competitividad de las MiPyMEs del sector del servicio de alimentos en Guayaquil frente a la crisis sanitaria del COVID-19 y el desarrollo digital al 2020. Se aplica el método deductivo el tipo de investigación que se aplica será cualitativo, cuantitativo, logrando también una investigación descriptiva. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes El desarrollo digital de las MiPyMEs ha sido el factor más importante por el cual varias de ellas compiten en el mercado por medio de las publicidades que realizan ofertando sus productos con promociones de tal manera que puedan fidelizar directamente con el cliente, pero no pueden realizar sus cobros de la misma manera a no ser que cuenten con una herramienta tecnológica que no solo realice la operación, sino que ofrezca seguridad con el manejo de los datos de los consumidores. Este factor tecnológico ha permitido que la mediana empresa en el sector de servicio de alimentos esté mayormente preparada para afrontar a la emergencia sanitaria, y es en esta crisis es donde los consumidores optaron por realizar pedidos a través de aplicaciones móviles donde encontraban solo algunas de las MiPyMEs a las que normalmente concurrían dado también

que visitaban establecimientos que no estaban afiliados a alguna aplicación o no cuentan con las herramientas propias para brindar sus servicios.

Saltos (2020) realizó una investigación titulada “*Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa Restaurante la Cañita*”. Facultad De Administración de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar. Tiene como objetivo general Proponer un modelo de gestión que mejore los procesos del Restaurante la Cañita. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología El diseño de esta investigación ha sido cualitativo de tipo transversal. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes en la actualidad las empresas por el dinamismo del entorno deben buscar mejorar permanentemente para lograr altos niveles de rendimiento y calidad, pues ésta a más de ser un requisito esencial del producto o servicio, es el eje estratégico para ser competitivos, posicionarse y mantenerse en el mercado. Un sistema de gestión de la calidad es una forma de dirección, que se enfoca en proporcionar el marco referencial para la mejora continua, e incrementar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas. La calidad de los servicios turísticos implica satisfacer al cliente a un precio aceptable en un marco de excelencia y sustentabilidad.

Najarro (2019) realizó una investigación titulada “*La gestión económica - financiera y su incidencia en la eficiencia comercial de las mypes de Gamarra*”. Escuela universitaria de posgrado. Facultad de economía. Universidad nacional Federico Villarreal. Tiene como objetivo general Analizar de qué forma la adecuada gestión económica - financiera, inciden en la eficiencia comercial de las microempresas y pequeñas empresas (MYPES) de Gamarra. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología de investigación empleada se basa en los procedimiento Deductivo – Análisis Descriptivo – Explicativo. Las conclusiones

obtenidas fueron las siguientes indicaron que Las Instituciones financieras deben apoyar en labores de innovación tecnológica, otorgando créditos que permitan a las empresas de este sector y con ellos contribuyen a un mayor producto con elevado valor agregado. Las microempresas y pequeña empresa (MYPES), por su dinámica de trabajo, constituye un elemento clave para el proceso de creación de empleo productivo en nuestro país. EL sector informal tiene alternativa para el abastecimiento de productos a precios más competitivos para la economía.

García (2019) realizó una investigación titulada “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico Yarinacocha, 2019*”. Escuela profesional de administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019. Para cumplir con este objetivo se empleó La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado con 25 preguntas. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, de acuerdo a la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson cuyos valores de significancia alcanzados lo confirman.; se divide el trabajo de su empresa de acuerdo a las actividades a realizar, ha realizado comparaciones o benchmarking para adopción de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas

Rosales (2018) realizó una investigación denominada “*Caracterización de la competitividad bajo el enfoque de las 5 fuerzas de Porter en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (cevicherías) del distrito de Huaraz, 2016*”. Dicha investigación fue realizada para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Huaraz – Perú, para ello se utilizó una metodología de tipo descriptivo y de diseño no experimental, teniendo como objetivo general “Describir las principales características de la competitividad bajo el enfoque de las 5 fuerzas de Porter en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (Cevicherías) del distrito de Huaraz, 2016”, llegando a la conclusión de que en cuanto a la competitividad de Porter, muestra las 5 fuerzas principalmente para conocer como empresarios, que en estas fuerzas se podrá identificar el entorno competitivo al que estamos expuestos y si está afectando la rentabilidad de nuestra empresa, el poder que tienen los compradores o clientes puede afectar significativamente en los precios que pueda fijar el empresario, lo mismo pasa en la relación que tenemos con los proveedores, si tenemos muchos proveedores tenemos ventaja y podemos negociar a nuestro favor, pero si contamos con un solo proveedor será difícil poder ajustarnos a los términos del proveedor, otro punto importante es que hay que asegurarnos de que el proveedor nos brinde los mejores insumos para nuestra producción. Si el mercado cuenta con barreras de entrada muy bajas eso facilitara el ingreso de nuevos competidores, mientras que si esto fuera alto, sería un poco complicado el ingreso de nuevos competidores. En cuanto a la rivalidad que pueda existir con los competidores, será mucho mayor si contamos con varios y esto afectara a nuestra empresa, ya que muchas veces esto obliga a que bajemos los precios y nos dificultara administrar nuestros costos.

Tocto (2020) realizó una investigación titulada *“La gestión de calidad y el liderazgo en las mype rubro restaurant cevichería de av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020”*. Escuela profesional de administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Conocer la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPES rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología empleada, es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a los trabajadores y clientes permanentes de las MYPES; La población identificada respecto a la variable de gestión de calidad es infinita y respecto a la variable de liderazgo la población es finita. Encontrando como resultados muestrales para la variable gestión 25 clientes y de la variable liderazgo 20 trabajadores. Concluyendo que la gestión de calidad en la dimensión principios prevalece el enfoque del sistema para gestión de calidad y en etapas la inspección, así mismo para el liderazgo las características que prevalecen son la de comunicador y el tipo de liderazgo es transformacional.

Rojas (2020) realizó una investigación titulada *“Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las mype rubro restaurant - cevicheria en el AA.HH. La primavera - Piura, año 2017”*. Escuela profesional de administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Determinar las características de la competitividad y atención al cliente de las MYPE rubro restaurant - cevicheria en el AA.HH. La Primavera - Piura, año 2017. Para

cumplir con este objetivo se empleó la metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, siendo la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario, estructurado con preguntas cerradas de escala nominal y ordinal, las variables de estudio Competitividad y Atención al cliente se han trabajado con una población infinita y finita, tomando una muestra de 384 para clientes y 3 para propietarios de las MYPE, obteniéndose las siguientes conclusiones: Se identificó que el 79% de encuestados mencionan que la MYPE si ofrece un producto de calidad, asimismo se lo logro determinar que el 100% de encuestados mencionan que han ingresado nuevos competidores al sector de las MYPE, además se ha identificado que el 69% de encuestados mencionan que la MYPE ofrece una forma de compra fácil y rápida , en otro ámbito se identificó que el 95 % de encuestados se consideran clientes negociados debido a que siempre negocian el precio de un producto.

Dedios (2019) realizó una investigación titulada “*Gestión de calidad y atención al cliente de la mype rubro restaurant cevicheria karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019*”. Escuela profesional de administración. Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como objetivo general Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la mype rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019. Para cumplir con este objetivo se empleó la metodología fue no experimental-transversal-descriptivo cuantitativo. La primera población para la variable gestión de calidad está conformada por el gerente, siendo la muestra. La segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra

121; a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta. Las principales conclusiones de gestión de calidad fueron: el servicio del restaurant cevichería karaoke Ingrid, utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos, el restaurant cevichería karaoke Ingrid debe seguir innovando con nuevos platos turísticos y de otras regiones que se han agradables para que así de una u otra manera los clientes accedan al servicio y producto que brinda el restaurant.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Variable Gestión de calidad

La gestión de calidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización que va a acceder ante una perspectiva integral la cual la empresa se observa desde como un conjunto de procesos el cual el objetivo de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes. El propósito es determinar como la gestión de calidad puede aplicarse en el desarrollo de las organizaciones para alcanzar sus objetivos. (Hernández, 2018)

La gestión de calidad es el estudio de las medidas y técnicas que existen para el mejoramiento de los métodos internos de una organización sin importar que desempeñe la organización. También es muy importante ya que mejora el control del desempeño de los procesos de cada organización. (Reyes, 2018)

2.2.1.1 Ventajas de la gestión de calidad

Las organizaciones que implementan un sistema de gestión para el aumento de la calidad de un producto o servicio tienen una mejor visión para el manejo de sus organizaciones (Riquelme; 2019)

En cual tenemos:

- La organización garantiza una buena gestión y por consecuencia a ello va a poder cumplir todos sus objetivos que se propuso, en cuanto a estos tienen que ser diferentes a la calidad y no estar en espera a que se cumplan sin haber trabajado en la cual no ayudara a que la organización pueda cumplir con sus metas y objetivos.
- Para que el trabajo en una organización sea de mejor calidad y más simple, tener un sistema de gestión va a permitir que los procesos y los equipos de trabajo se establezcan para que puedan facilitar la producción de resultados que va hacer generada por las experiencias y a las habilidades de sus colaboradores.
- Los beneficios que se obtienen al tener un sistema de gestión para una mayor calidad en una organización son: ser eficientes, tener una mayor competitividad, tener un compromiso con los clientes y hacer las actividades de manera más simple.

La calidad ha sido un principio fundamental a la hora de estudios y de investigaciones, en donde desde que comenzó la Revolución Industrial las diferentes singularidades de la calidad van a estar examinadas por medio de inspecciones y también con la incorporación de las medidas y las normas de calidad en una organización. (Chang, 2016)

2.2.1.2 Principios de la gestión de calidad

Los principios de una buena gestión de la calidad son premisas que una organización utiliza para que la alta dirección pueda transmitir diferentes pautas para que puedan dirigir a una organización. (Herrera, 2018)

- **Enfoque al cliente**

Los clientes son de mucha importancia para toda organización por eso tienen que saber cuáles son las necesidades de todo consumidor en la actualidad y también de los futuros consumidores, las organizaciones deben de prever que las necesidades de los clientes sufren cambios con el tiempo, son más exigentes con el día a día y cada vez están más informados sobre organizaciones que dan mejores servicios o productos a sus clientes, siempre los consumidores son los que van a generar rentabilidad a las organizaciones por eso es que siempre deben de estar en el proceso desde el inicio hasta el final. (Herrera, 2018)

- **Liderazgo**

El líder es una persona que va a crear un ambiente en que los colaboradores de una empresa van a estar involucrados en alcanzar los objetivos y metas propuestos y también va a mantener la conducción y los propósitos de orientación hasta alcanzar los objetivos deseados, por el contrario, sino cumple con sus obligaciones pondrá en peligro la empresa y la de sus colaboradores al no alcanzar con sus objetivos. (Herrera, 2018)

- **Participación de personal**

Ellos son parte importante en toda organización ya que con su compromiso van a beneficiar a la organización en su crecimiento, teniendo colaboradores motivados alcanzaremos con los objetivos y metas trazadas ya que con la participación se obtienen propuestas e ideas que permiten a la organización que sea innovadora y ser mejor, al no tener la participación de los colaboradores difícilmente se tendrá el compromiso de estos para el bien de la empresa. (Herrera, 2018)

- **Enfoque basado en procesos**

Cualquier servicio o producto se logrará eficazmente cuando haya una buena gestión de procesos ya que los recursos y las actividades estarán relacionadas entre sí; esta busca la forma de gestionar y organizar las actividades en los procesos que tiene la empresa de esta manera resulta más fácil tener un control y seguimiento de los diferentes procesos. (Herrera, 2018)

- **Enfoque de sistemas para la gestión**

Este enfoque se basa en poder gestionar, entender e identificar si los procesos están unidos entre sí, también contribuye a la eficiencia y eficacia para lograr los objetivos en una organización. (Herrera, 2018)

- **Mejora continua**

Se refiere a un proceso continuo que sirve para mejorar los servicios, procesos y productos de una empresa, también es un proceso desarrollo, de cambio y con posibilidades de mejorar la eficiencia y la disminución de costos. (Herrera, 2018)

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Para que una organización tenga buen desempeño en la sociedad tiene que tener una buena relación con los socios y proveedores en el cual es importante escuchar, conocer y fomentando alianzas con el fin de tener una mejor rentabilidad y ser más competitivos. (Herrera, 2018)

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Consiste en realizar alianzas estratégicas con el proveedor que tenemos y poder mejorar la productividad, rentabilidad y ser más competitivos con otras organizaciones. Además, establece actividades de mejoramiento y optimización de recursos y costos.

La calidad total es un cambio de cultura en la empresa, donde todas las personas deben de concientizar. El área de dirección es responsable de liderar este cambio, mediante la implantación de un sistema de mejora continua permanente. Los clientes demandan productos de calidad, y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan. Los fabricantes, ante la escasez de su demanda particular, buscan diferenciar los productos de la competencia. (Herrera, 2019)

2.2.1.3. Elementos de la gestión de calidad

La gestión de calidad es una serie de actividades que se darán a cabo en un grupo de elementos, para así poder obtener un exitoso resultado, lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al público para satisfacer sus necesidades requeridas, se debe tener en cuenta los cumplimientos para la mejora continua de la organización. Mata (2021)

- **Política de Calidad**

Se debe tener una política definida, para así asegurar que el equipo de trabajo lo conozca y lo maneje, es decir todos estar informados para tener una buena visión empresarial. (Mata, 2021)

- **Evaluación de Servicios**

Se evalúa cada uno de los servicios que brinda la organización, preguntar cómo está funcionando, en que se puede mejorar o que añadir para que la satisfacción del cliente sea exitosa tu empresa. (Mata, 2021)

- **Mejora Continua**

Al evaluar los servicios, y si hay algo que mejorar se establece un programa, donde este se involucran las ideas de los compañeros, dando sus aportes para llevar a cabo este proceso y se logre el progreso continuo. (Mata, 2021)

- **Satisfacción al Cliente**

Aquí se dan reuniones para la revisión de la atención del cliente, ver en que se pueda mejorar, para lograr los objetivos alineados a la organización. (Mata, 2021)

- **Plan de Inducción**

Todos los miembros del equipo tienen que estar comprometidos con la empresa y su sistema de calidad. Deben conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad. Cada vez que ingrese un nuevo compañero a tu equipo de trabajo, asegúrate de que esté orientado al respecto. (Mata, 2021)

- **Optimización de talento**

Es necesario mantener a los miembros del equipo con sus talentos aptos y prestos para realizar las actividades, es decir observar y estar dispuestos para seguir avanzando personalmente y a nivel organizacional. (Mata, 2021)

- **Revisión del Sistema**

Ningún sistema debe ser estático, cada una de las áreas del programa se debe revisar y evaluar constantemente. (Mata, 2021)

2.2.2 Variable Eficiencia

La eficiencia es la capacidad para cumplir o realizar apropiadamente una función, además también se da cuando se usan menos recursos para conseguir un objetivo. (Sánchez, 2022)

La eficiencia hace referencia a los resultados obtenidos y a los recursos empleados, por eso es la cualidad o capacidad muy estimada por las organizaciones u empresas ya que en la práctica todo lo que estas hacen tienen como propósito alcanzar los objetivos y metas en situaciones competitivas. (Riso, 2019)

2.2.2.1. Indicadores de eficiencia

Hay diferentes indicadores de eficiencia ya que están miden el nivel de realización del proceso, se miden en el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso y además se basan en cómo se hicieron las cosas, esto se refiere a la productividad. (Da Silva, 2022)

- **Indicador de cumplimiento**

Tiene que ver con la conclusión de las tareas asignadas, las cuales están relacionados con los conocimientos que indican el grado de logro de los trabajos y tareas como por ejemplo el cumplimiento de programas de pedidos. (Da Silva, 2022)

- **Indicador de evaluación**

Se refiere al rendimiento que se obtiene de un trabajo, tarea o proceso; se relacionan con los métodos y razones que ayudan a identificar las debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora en las empresas. (Da Silva, 2022)

- **Indicador de eficiencia**

Es la capacidad que tienen las personas para realizar un trabajo con el mínimo de recursos y tiempo; estas se relacionan con los conocimientos que indican los recursos en la obtención de trabajos y tareas como por ejemplo el tiempo de fabricación de un producto. (Da Silva, 2022)

- **Indicador de eficacia**

Se define como, hacer efectivo un propósito o un intento, también la importancia que le da a la meta u objetivos que se han logrado. (Da Silva, 2022)

- **Indicador de gestión**

Está relacionado con establecer y administrar acciones concretas para hacer realidad los trabajos y tareas planificadas y programadas. (Da Silva, 2022)

2.2.2.2. Tipos de eficiencia

Existen 4 tipos de eficiencia los cuales son caracteres esenciales que sirven para diferenciar diferentes aspectos de la eficiencia. (Dávila, 2020)

- **Eficiencia productiva**

Es el tipo de eficiencia que adquiere una organización al lograr un servicio o un bien que requiera menos recursos durante el proceso de producción. Se obtiene cuando la

organización implementa nuevos procesos productivos y emplea de manera inteligente la economía, que se destacan por la capacidad de brindar una mayor calidad al servicio o producto y por su bajo costo. (Dávila, 2020)

- **Eficiencia técnica**

Esta aprovecha la mano de obra y la materia prima de forma correcta para que el producto final sea agradable para el consumidor; también permite que el producto final sea mejor. Además, logra minimizar los costos de producción, por consiguiente, aumenta sus beneficios. (Dávila, 2020)

- **Eficiencia de escala**

El objetivo de este tipo de eficiencia es producir el número exacto sin exceder a la producción. La verdad es que cuando la producción de un servicio o bien aumenta; el costo de las unidades disminuye. Al mismo tiempo cuando se realiza a gran escala, cabe la posibilidad que no se logren vender todas las unidades, por ello causa una ineficiencia económica a la organización. (Dávila, 2020)

- **Eficiencia social**

Se refiere a cómo impacta en la sociedad la satisfacción a los clientes al momento de consumir un servicio o bien, ya que si la experiencia es positiva los mismos consumidores van a recomendar el servicio o bien a otras personas. (Dávila, 2020)

III. HIPÓTESIS

Se resalta que no todos los proyectos de investigación cuantitativa son preciso que cuentan con una hipótesis puesto que está va a depender del alcance naciente de la investigación, No se plantea hipótesis, porque es una investigación descriptiva, donde los trabajos descriptivos no parten de una hipótesis explícita, si no de preguntas de investigación que actúan como herramientas orientadoras de todo el proceso investigativo y redacción. (Hernández, Fernández, & baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Tipo de investigación fue de tipo cuantitativa: para que una investigación sea aceptable por diferentes investigadores tiene que hacerse con procedimientos determinados ya que con este punto de vista se podrá evaluar los fenómenos que se han estudiado para referirse u observar al mundo real. (Hernández, Fernández, & baptista, 2017)

Nivel de investigación fue de nivel descriptivo: ya que con estos se buscará especificar las características, las propiedades y los perfiles de grupos, personas, procesos, objetos, comunidades u otros fenómenos a que se pueda someterse un análisis. (Hernández, Fernández, & baptista, 2017)

Según el diseño de investigación fue no experimental, porque esta investigación de diseño no experimental cuando se efectúa sin haber manipulado voluntariamente las variables por tanto quieren decir que no se altera la forma de las variables que son independientes para efecto de otras. Según el corte es transversal porque la recolección de datos se da en un período terminante para la medición de las variables de estudio. (Hernández, Fernández, & baptista, 2017)

4.2. El universo y muestra

Población:

En consecuencia, la población de la investigación fue constituida por 3 MYPE del rubro restaurant cevichería del AA. HH La Primavera, año 2022. La calidad de un trabajo se

encuentra en delimitar la población en base al planeamiento del problema, las poblaciones deben situarse por las características de lugar, tiempo y contenido. Hernández (2017)

P1: La población de la variable “Gestión de Calidad” se acudió a los propietarios, trabajadores y también a los clientes de las MYPE, por lo tanto, se constituye una población finita conocida, dado que se conoce el número de los elementos con exactitud.

P2: La población de la variable “Eficiencia” se acudió a los propietarios de las MYPE investigadas, por lo tanto, se constituye una población finita conocida, dado que se conoce el número de los elementos con exactitud.

Muestra: La muestra es el número de individuos al cual se le aplicó la técnica de recolección de datos que se haya escogido, en el caso de este trabajo de investigación la técnica de recolección de datos escogida es la encuesta. (Oliva & Leonardi, 2017)

M1: Para la variable “Gestión de Calidad” fue 3 propietarios para la dimensión principios y 12 trabajadores para la dimensión elementos. Hernández (2017) dice que cuando los elementos son iguales o menor que 50, no es necesario aplicar métodos estadísticos, por tanto, en función de este concepto la muestra queda identificada por el número de 3 propietarios para la dimensión principios y 12 trabajadores para la dimensión elementos. Y como no se conoce el número determinado de clientes, lo indicado sería aplicar una fórmula para saber la muestra de estudio, sin embargo, debido a la situación que atraviesa el país por la pandemia de covid-19 se optó por un muestreo no probabilístico denominado muestreo por conveniencia, eligiendo para este trabajo de investigación un total de 46 clientes.

M2: Para la variable “Eficiencia” se utilizó una población finita conocida, la cual está conformada por 3 propietarios pertenecientes a las 3 MYPE de estudio.

La distribución se puede observar en el cuadro 1

Cuadro 1: Relación de MYPE

N°	MYPE	N° de propietarios	N° de trabajadores
1	MYPE 01	1	4
2	MYPE 02	1	4
3	MYPE 03	1	4
TOTAL		3	12

Fuente: Elaboración Propia

Dado que se ha recaudado información sobre las variables gestión de calidad y eficiencia, por lo tanto, las personas a las que se acudió para la recopilación de la información fueron distintas, lo que se encuentra detallado en el Cuadro 2

Cuadro 2: fuente de información

Variable: gestión de calidad		
Fuente de información	Población	Muestra
Propietarios	Finita	3
Trabajadores	Finita	12
Clientes	Finita	46
Variable: Eficiencia		
Propietarios	Finita: 3	3

Elaboración: Propia

Criterios de inclusión

- MYPE formales.
- Propietarios, propietarias y trabajadores de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera.
- Propietarios, propietarias, trabajadores y clientes que se encuentran en la capacidad de facilitar información sobre las variables de estudio.
- Personas mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión

- Propietarios, propietarias y trabajadores que no se encuentran en la capacidad de facilitar información sobre las variables de estudio.
- Trabajadores que no se encuentren en la capacidad de facilitar información sobre las variables de estudio.
- Personas menores de edad.

Con respecto a la población de la variable Gestión de calidad la muestra estuvo dada por 3 propietarios, además se obtuvo en promedio que cada MYPE cuenta con cuatro (04) trabajadores, lo que totaliza a 12 trabajadores, constituyendo una población finita. La muestra estuvo dada por 12 trabajadores. Con relación a la población de la variable eficiencia se tiene en promedio que cada MYPE cuenta con un (01) propietario, lo que totaliza a 3 propietarios, constituyendo una población finita.

4.3. Definición y Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Ítem	Fuente
GESTIÓN DE CALIDAD	Hernández, H (2018) afirma que “es el estudio de las medidas y técnicas que existen para el mejoramiento de los métodos internos de una organización sin importar que desempeñe la organización. También es importante ya que mejora el control del desempeño de los procesos de cada organización.”	Principios	La dimensión principios se midió con sus indicadores: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	Enfoque al cliente	1 ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa? 2¿A usted le parece agradable el local de la empresa?	Cliente
				Liderazgo	3¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa?	Trabajador
				Participación	4¿El líder escucha sus opiniones?	Trabajador
				Enfoque basado en procesos	5¿Existen procesos en la elaboración de sus productos?	Propietario
				Enfoque de sistema para la gestión	6¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?	Propietario
				Mejora continua	7¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores?	Cliente
				Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	8¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa?	Propietario

				Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	9 ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor? 10 ¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores?	Propietario
		Elementos	La dimensión “elementos” se midió con sus indicadores: política de calidad, evaluación de servicios, mejora continua, satisfacción al cliente, plan de inducción, optimización de talento, monitoreo de objetivos y revisión del sistema con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	Política de calidad	11 ¿A usted le brindan una buena calidad de servicio?	Cliente
				Evaluación de servicios	12 ¿A usted le agrada el servicio que le brindan?	Cliente
				Mejora continua	13 ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?	Trabajador
				Satisfacción al cliente	14 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores?	Cliente
				Plan de inducción	15 ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	Trabajador
				Optimización de talento	16 ¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo?	Trabajador
				Revisión de sistema	17 ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área?	Trabajador
				Cumplimiento	18 ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas? 19 ¿Los colaboradores realizan bien su trabajo?	Propietario

EFICIE NCIA	Sánchez (2022) dice que la eficiencia es la capacidad para cumplir o realizar apropiadamente una función, además también se da cuando se usan menos recursos para conseguir un objetivo.	Indicadores	La dimensión “indicadores” se midió con sus indicadores: cumplimiento, evaluación, eficiencia, eficacia y gestión.	Evaluación	20¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa?	Propietario
				Eficiencia	21 ¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez? 22¿Los colaboradores cumplen con sus funciones?	Propietario
				Eficacia	23 ¿Los trabajadores le dan importancia a su trabajo? 24¿Usted da motivación a sus trabajadores?	Propietario
				Gestión	25¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa?	Propietario
		Tipos	La dimensión “tipos” se midió con sus indicadores: productiva, técnica, escala, social,	Productiva	26¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato?	Propietario
				Técnica	27¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta?	Propietario
				Escala	28¿Los trabajadores producen los costos a mayor producción?	Propietario
				Social	29 ¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio?	Propietario

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La aplicación de los instrumentos de investigación apoya a quien investiga a ahorrar tiempo, economizar esfuerzos materiales y esfuerzos humanos. El cuestionario; es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que deben considerar en la elaboración de las preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario. (Baena, 2017)

La presente investigación utilizó la técnica encuesta para obtener datos, es importante indicar que estos se recolectaron mediante el instrumento cuestionario el cual consta de 17 preguntas para el propietario, 6 preguntas para el trabajador y 6 preguntas para el cliente; se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, para ello se usaron preguntas escritas que se entregaron a personas para que fueran respondidas igualmente de forma escrita con escala nominal. La encuesta será dirigida a la primera variable gestión de calidad: por el gerente, trabajadores y clientes del restaurante, para la variable eficiencia será dirigida a los propietarios.

4.5. Plan de análisis

Para la presentación investigación, los datos se obtuvieron mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como Microsoft Word 2016 y la parte estadística a Microsoft Excel 2016 para el procesamiento de datos de acuerdo al tipo de investigación descriptiva, con un nivel cuantitativo respectivamente, con la presentación en tablas y gráficas.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivos	Variables	Metodología
<p>“Gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera - Piura, año 2022”</p>	<p>¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad basada en la eficiencia de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar las características de la Gestión de Calidad y eficiencia de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022</p> <p>b) Determinar los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022</p> <p>c) Definir los indicadores de eficiencia en el uso de los recursos en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022</p> <p>d) Conocer los tipos de eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022</p>	<p>Gestión de calidad y Eficiencia</p>	<p>Tipo de investigación: cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Uladech Católica (2019) precisa los principios éticos que orientan la investigación:

- **Protección a las personas:** Fundamentado en respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Se aplicó este principio en la indagación, porque las personas que decidieron colaborar en la investigación fueron informadas que los resultados que se obtuvieran de la información proporcionada solo serán utilizados para fines educativos.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Fundamentado en asegurar el bienestar de las personas, la integridad y minimizar los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** Se empleó este principio en la indagación, porque se basó en el respeto por los animales, proteger el medio ambiente.
- **Justicia:** Fundamentado en la equidad y justicia de participar a todas las personas que participan de la investigación el derecho a acceder a sus resultados.
- **Integridad científica:** Fundamentado de hacer extensiva la investigación propagando el conocimiento. Deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados.

5.1.1 Variable Gestión de Calidad

Primer objetivo específico. Identificar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

Tabla 1:

Principios De Gestión De Calidad

Nº	Ítem	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa?	10	83	2	17	12	100
2	¿El líder escucha sus opiniones?	9	75	3	25	12	100

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

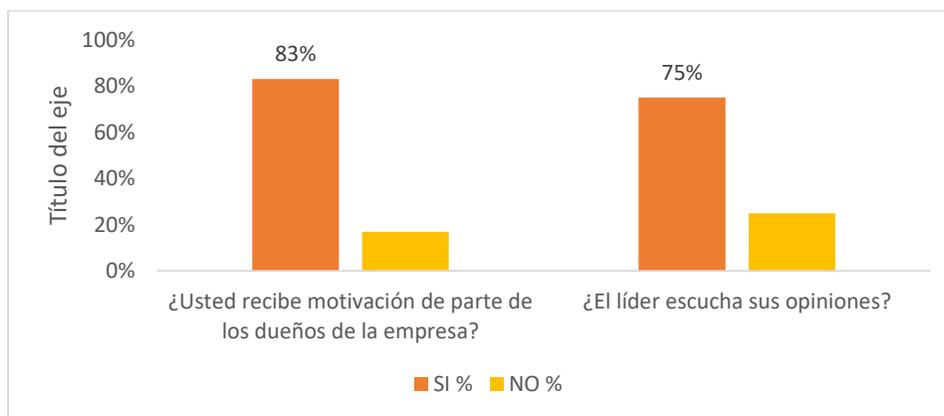


Figura 1: Gráfico de barras que representa a los principios de gestión de calidad.

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1 denominada “principios de gestión de calidad” se puede observar que en el indicador ¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa? Los trabajadores de los restaurantes indicaron en un 83% que, si existen normas dirigidas específicamente al trabajador, asimismo en el indicador "¿El líder escucha sus opiniones?", el 75% de estos indicaron que si conocen a todos los trabajadores.

Tabla 2:*Principios De Gestión De Calidad*

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
3	¿Existen procesos en la elaboración de sus productos?	2	67	1	33	3	100
4	¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?	3	100	0	0	3	100
5	¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa?	3	100	0	0	3	100
6	¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor?	3	100	0	0	3	100
7	¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores?	3	100	0	0	3	100

Nota: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración: Propia

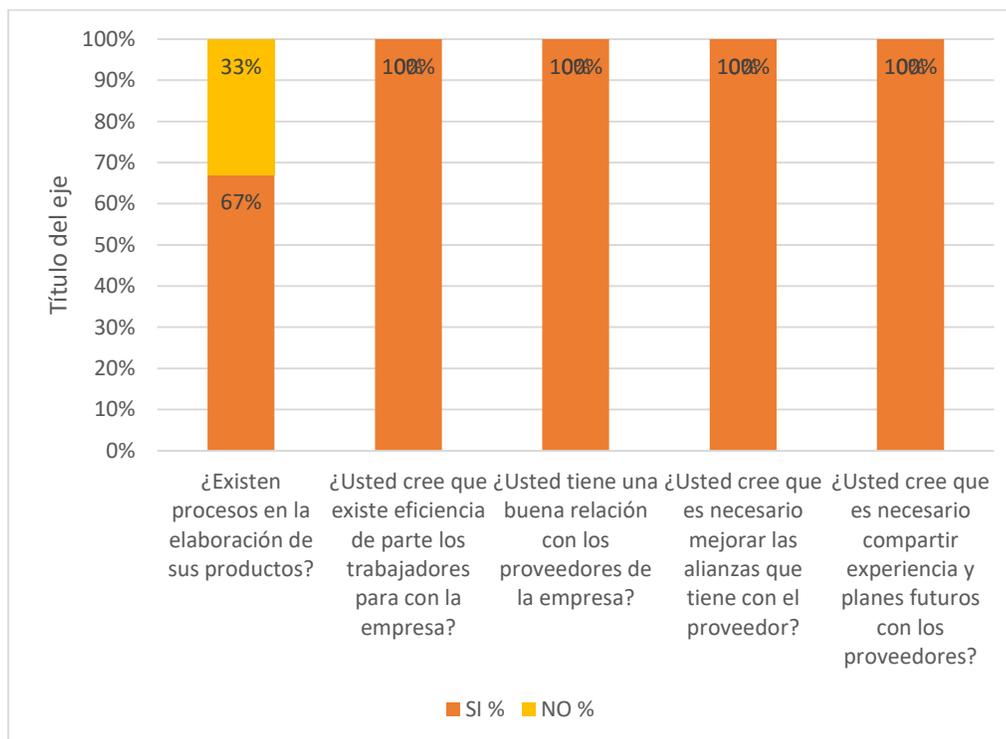


Figura 2: Gráfico de barras que representa a los principios de gestión de calidad.

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2 denominada “principios de gestión de calidad” se puede observar que en el indicador ¿Existen procesos en la elaboración de sus productos? el 67% de los propietarios de los restaurantes indicaron que, si desarrollan procesos de elaboración, asimismo en el indicador ¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?, en un 100% indicaron que si trabajan con eficiencia en los restaurantes. Por otro lado, en el indicador ¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa? el 100% de estos indicaron que si tienen una buena relación con el proveedor. El indicador ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor? el 100% indicó que sí es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor. En la pregunta ¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores? el 100 % indicó que si es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores.

Tabla 3:*Principios De Gestión De Calidad*

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
8	¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa?	37	80	09	20	46	100
9	¿A usted le parece agradable el local de la empresa?	33	72	13	28	46	100
10	¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores?	34	74	12	26	46	100

Nota: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

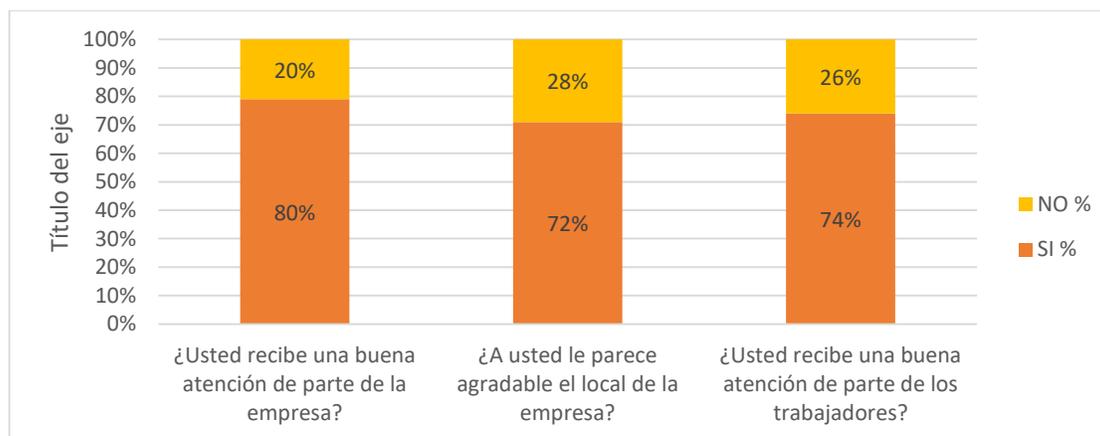


Figura 3: Gráfico de barras que representa a los principios de gestión de calidad.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 denominada “principios de gestión de calidad” se puede observar que en el indicador ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa? el 80 % de los clientes de las empresas indicaron que si recibe una buena atención de parte de la empresa , asimismo en el indicador ¿A usted le parece agradable el local de la empresa?, en un 72% indicaron que si le parece agradable el local de la empresa, por otro lado en el indicador ¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores? el 74% de estos indicaron que si recibe una buena atención de parte de los trabajadores.

Segundo objetivo específico: Determinar los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

Tabla 4:

Elementos De Gestión De Calidad

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
11	¿A usted le brindan una buena calidad de servicio?	35	76	11	24	46	100
12	¿A usted le agrada el servicio que le brindan?	39	85	07	15	46	100
13	¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores?	29	63	17	37	46	100

Nota: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

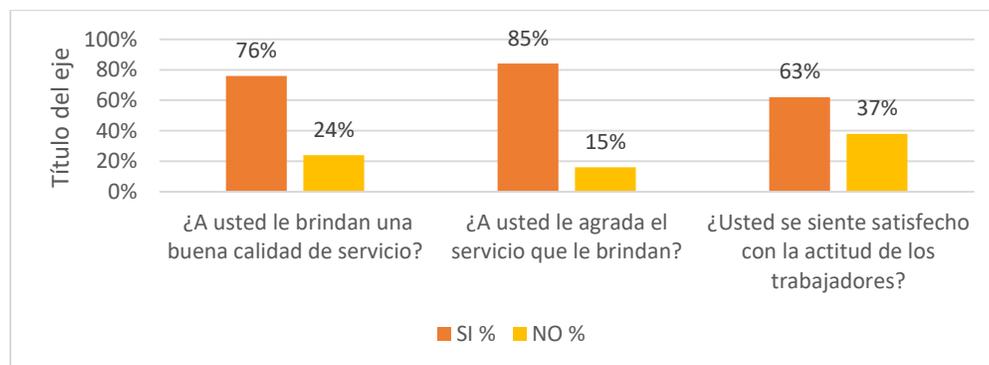


Figura 4: Gráfico de barras que representa a los elementos de gestión de calidad.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 denominada “elementos de gestión de calidad” se observa en el indicador “¿A usted le brindan una buena calidad de servicio? ” que el 76% de los clientes indicaron que reciben una buena atención, asimismo en el indicador ¿A usted le agrada el servicio que le brindan? los clientes de las empresas indicaron en un 85% que la MYPE si le agrada el servicio que le brindan. Por ultimo en el indicador ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores? el 63% de los clientes indicaron que si se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores.

Tabla 5.*Elementos De Gestión De Calidad*

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
14	¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?	9	75	3	25	12	100
15	¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	10	83	2	17	12	100
16	¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo?	11	92	1	8	12	100
17	¿A usted lo evalúan permanentemente en su área?	9	75	3	25	12	100

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

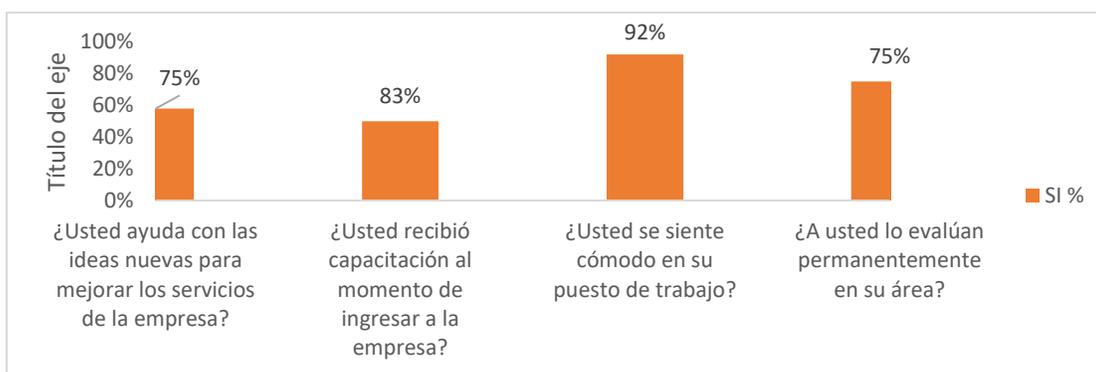


Figura 5: Gráfico de barras que representa a los elementos de gestión de calidad.

Interpretación: En la Tabla 5 y figura 5 denominada “elementos de gestión de calidad” se observa en el indicador ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?, el 75% del personal indicó que todos los colaboradores trabajan en conjunto para un objetivo; en el indicador ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar? el 83% del personal indicó que la empresa si acepta sus sugerencias de mejora; en el indicador ¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo? El 92% indicó que la organización delega en función a los objetivos trazados, asimismo en el indicador ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área? Se observa que el 75% de los trabajadores comentaron que si se asignan las tareas para mejorar los resultados.

Variable Eficiencia

Tercer objetivo específico: Definir los indicadores de eficiencia en el uso de los recursos en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

Tabla 6.

Indicadores De Eficiencia

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
18	¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas?	3	100	0	0	3	100
19	¿Los colaboradores realizan bien su trabajo?	3	100	0	0	3	100
20	¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa?	3	100	0	0	3	100
21	¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez?	3	100	0	0	3	100
22	¿Los colaboradores cumplen con sus funciones?	3	100	0	0	3	100
23	¿Los trabajadores le dan importancia a su trabajo?	3	100	0	0	3	100
24	¿Usted da motivación a sus trabajadores?	3	100	0	0	3	100
25	¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa?	2	67%	1	33	3	100

Nota: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración: Propia

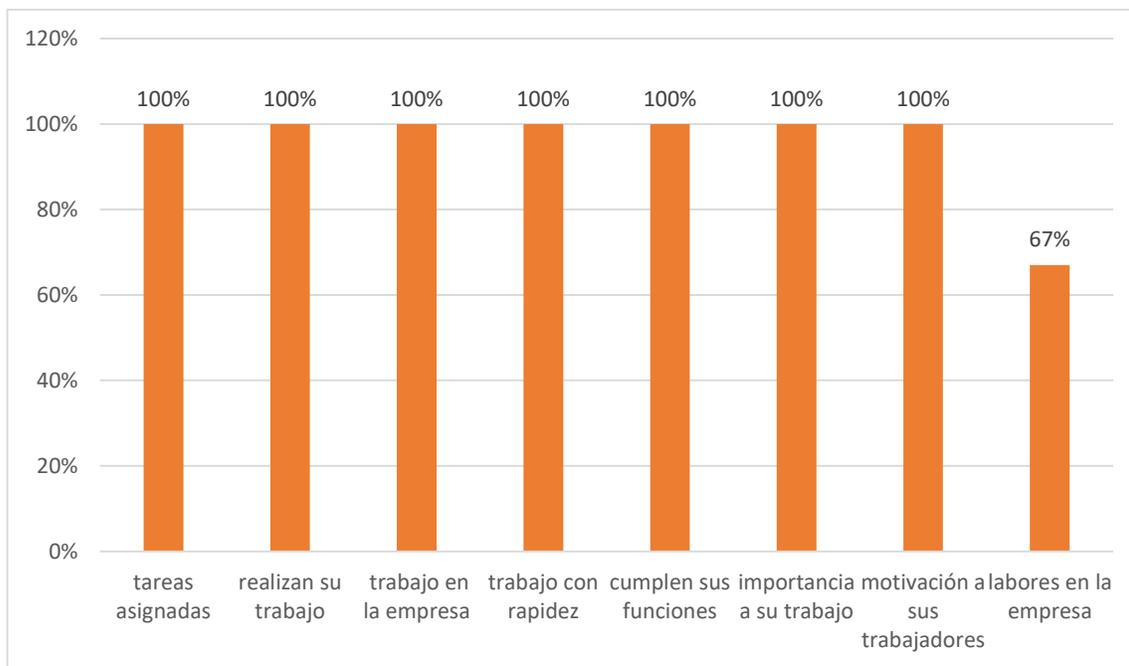


Figura 6: Gráfico de barras que representa a los indicadores de eficiencia.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6 denominada “indicadores de eficiencia” se observa que en la mayoría de los indicadores los cuales son: tareas asignadas, realizan su trabajo, trabajo en la empresa, cumplen con sus funciones, la importancia en su trabajo, la motivación de los colaboradores indicó el 100 % de eficiencia con excepción al último indicador que es labores en la empresa se indicó que un 67% si realizan bien sus labores.

Cuarto objetivo específico: Conocer los tipos de eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH la primavera – Piura, año 2022.

Tabla 7:

Tipos De Eficiencia

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
26	¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato?	3	100	0	0	3	100
27	¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta?	3	100	0	0	3	100
28	¿Los trabajadores producen a mayor producción?	3	100	0	0	3	100
29	¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio?	3	100	0	0	3	100

Nota: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración: Propia

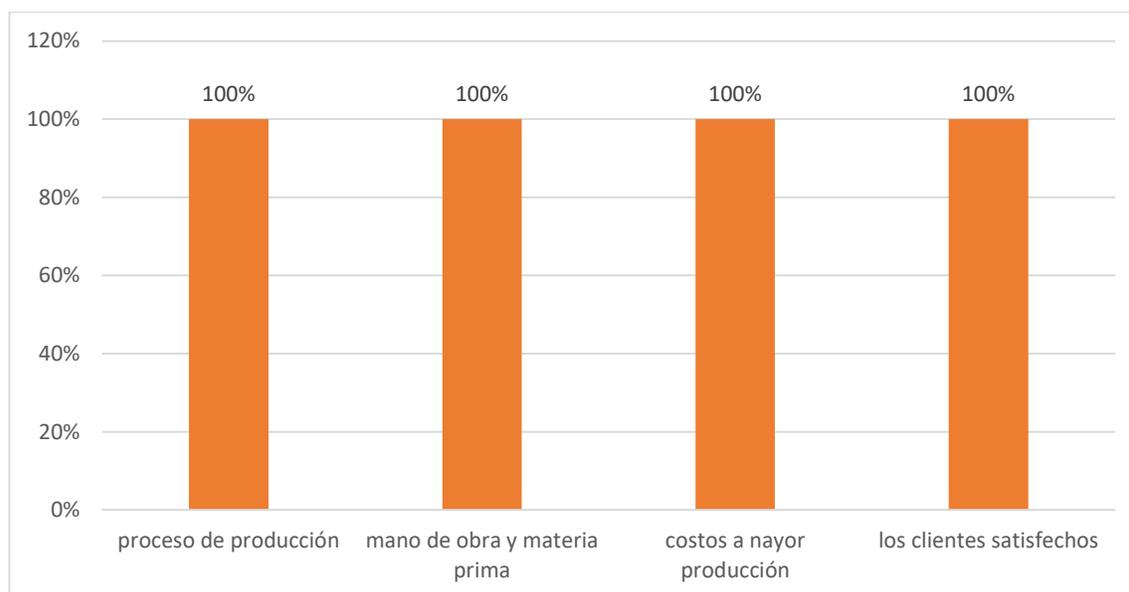


Figura 7: Gráfico de barras que representa a los tipos de eficiencia.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7 denominada “tipos de eficiencia” se observa en todos los indicadores tales como proceso de producción, mano de obra y materia prima, costosa mayor producción y los clientes satisfechos indican en su totalidad un 100 % de eficiencia.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Variable gestión de calidad

Primer Objetivo Específico. Identificar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

En la tabla 1 denominada: principios de la gestión de calidad, se tiene como fuente de información a los trabajadores, se observa que en el indicador ¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa? Los trabajadores de los restaurantes indicaron en un 83% que si reciben motivación por parte de los propietarios de las empresas. Reyes (2018) dice que un sistema de gestión de calidad es el estudio de las medidas y técnicas que existen para el mejoramiento de los métodos internos de una organización sin importar que desempeñe la organización. Dedios (2019) indica que los dueños hacen sentir al trabajador como la persona más segura, elevando sus sentimientos a la vez los trabajadores ponen en práctica sus habilidades, experiencia y confianza a sus trabajadores - clientes por lo que permitirá tener una buena relación con los trabajadores.

Asimismo, en el indicador ¿El líder escucha sus opiniones?, el 75% de estos indicaron que si escuchan sus opiniones. Hernández (2018) afirma que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización que va a acceder ante una perspectiva integral la cual la empresa se observa desde como un conjunto de procesos el cual el objetivo de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes. Rodríguez (2018) indica que los dueños a veces si, a veces no supervisan que la atención sea oportuna, capacitan a los trabajadores para atender a los

clientes y mencionan que la elaboración de los productos casi siempre se realiza con insumos de calidad, considera que casi siempre la cevichería atiende bien a los clientes.

Contrastación:

La empresa ofrece capacitaciones acordes a los requerimientos de los clientes, para ofrecer una buena atención a los clientes, pues Vásquez (2016) indica que los trabajadores al recibir capacitaciones mejoran su desempeño para que pueda cumplir con las expectativas de los clientes, lo que coincide con Rodríguez (2018) afirma que la empresa siempre capacita a los trabajadores para que brinden una adecuada atención a los clientes. De esta forma se identifica que los principios de la gestión de calidad en las MYPE investigadas están dadas por una buena atención y capacitación a los trabajadores, mejorando los métodos y técnicas de gestión de calidad y siempre haya una buena atención al cliente.

En la tabla 2 denominada: principios de la gestión de calidad, se tiene como fuente de información a los propietarios, se puede observar que en el indicador ¿Existen procesos en la elaboración de sus productos? el 67% de los propietarios de los restaurantes indicaron que si desarrollan procesos de elaboración de productos. Medina (2018) afirma que los trabajadores están preparados para la elaboración de un producto de acuerdo a sus procedimientos, tienen un control para que los costos de sus productos no varíen, esto hace que los clientes les de confianza, logrando así que la permanecía de estos restaurantes sea estable convirtiéndose en una fuente generadora de empleos. Noel (2018) indica que en la investigación considerando los aportes de los clientes son el enfoque al cliente,

mejora continua, procesos, y el personal referido a que la atención al cliente siempre es importante.

Asimismo, en el indicador ¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?, en un 100% indicaron que si trabajan con eficiencia en los restaurantes. Nieves (2017) señala que un sistema de gestión de calidad es una serie de actividades que se darán a cabo en un grupo de elementos, para así poder obtener un exitoso resultado, lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al público para satisfacer sus necesidades requeridas. López (2018) revela que existe eficiencia en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal y se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente.

Por otro lado, en el indicador ¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa? el 100% de estos indicaron que si tienen una buena relación con el proveedor. Hernández (2018) afirma que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización que va a acceder ante una perspectiva integral la cual la empresa se observa desde como un conjunto de procesos el cual el objetivo de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes. Dedios (2019) muestra que es importante que el restaurant utilice recursos para su ejecución e información, control o gestión para que de una u otra manera el restaurant tenga una buena productividad.

El indicador ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor? el 100% indicó que sí es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor. Rosales (2018) afirma que si tenemos muchos proveedores tenemos ventaja y podemos negociar a nuestro favor, pero si contamos con un solo proveedor será difícil poder ajustarnos a los términos del proveedor, otro punto importante es que hay que asegurarnos de que el proveedor nos brinde los mejores insumos para nuestra producción. Noel (2018) indica que en la investigación considerando los aportes de los clientes son el enfoque al cliente, mejora continua, procesos, y el personal refiere que la atención al cliente siempre es importante.

Además, en el indicador ¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores? el 100 % indicó que si es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores. Reyes (2018) nos dice que un sistema de gestión de calidad es el estudio de las medidas y técnicas que existen para el mejoramiento de los métodos internos de una organización sin importar que desempeñe la organización. Medina (2018) dice que hay un control de calidad para que los costos de sus productos no varíen, esto hace que los clientes les de confianza, logrando así que la permanecía de estos restaurantes sea estable convirtiéndose en una fuente generadora de empleos, estos restaurantes al generar mayor utilidad los precios se mantienen.

Contrastación:

La empresa ofrece eficiencia de parte de los trabajadores con los clientes, para ofrecer una buena atención, Hernández (2018) afirma que la gestión de calidad en la

actualidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización, lo que coincide con Nieves (2017) señala que para que haya un resultado positivo en la empresa se debe implementar un sistema de gestión, lo que coincide con Dedios (2019) muestra que es indispensable que la empresa utilice sistemas de control y gestión para que brinden una buena atención a los clientes y proveedores, lo que coincide con Noel (2018) indica que los aportes para una mejora continua hacia el cliente son los procesos de gestión, la mejora continua y el enfoque al cliente, , lo que coincide con Medina (2018) dice que si hay una calidad en el producto, eso hace que los clientes se fidelicen con la empresa logrando una mayor rentabilidad. De esta forma se identifica que los principios de la gestión de calidad en las MYPE investigadas están dadas por una buena atención de parte de los trabajadores y teniendo una buena relación con los proveedores.

En la tabla 3 denominadas: principios de la gestión de calidad, se tiene como fuente de información a los clientes, se puede observar que en el indicador ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa? el 80 % de los clientes de las empresas indicaron que si recibe una buena atención de parte de la empresa. Nieves (2017) señala que un sistema de gestión de calidad es una serie de actividades que se darán a cabo en un grupo de elementos, para así poder obtener un exitoso resultado, lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al público para satisfacer sus necesidades. Medina (2018) indica que los trabajadores siempre están atentos para agradar a sus clientes, para garantizarle una buena estadía y que estos sientan la alegría de regresar pronto

Asimismo, en el indicador ¿A usted le parece agradable el local de la empresa?, en un 72% indicaron que si le parece agradable el local de la empresa. Reyes (2018) nos

dice que un sistema de gestión de calidad es el estudio de las medidas y técnicas que existen para el mejoramiento de los métodos internos de una organización sin importar que desempeñe la organización. López (2018) revela que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal y se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa que si aumenta la calidad del servicio va a aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio también disminuye la satisfacción al cliente.

Por otro lado, en el indicador ¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores? el 74% de estos indicaron que si recibe una buena atención de parte de los trabajadores. Hernández (2018) afirma que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización que va a acceder ante una perspectiva integral la cual la empresa se observa desde como un conjunto de procesos el cual el objetivo de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes. Dedios (2019) indica que la gestión de calidad utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos. Es por ende que es importante que el restaurant utilice recursos para su ejecución e información, control o gestión para que de una u otra manera el restaurant tenga una buena productividad. También tiene en cuenta los valores que mejoran el servicio al cliente.

Contrastación:

La empresa ofrece una atención al cliente acorde a sus requerimientos, aunque debe satisfacer plenamente las expectativas de los clientes, pues Medina (2018) indica que los trabajadores siempre están pendientes de los clientes para su atención, lo que coincide con Reyes (2018) nos dice que existen métodos y medidas para mejorar las características internas, lo que coincide con Hernández (2018) afirma que la atención al clientes es parte de la gestión de calidad y que la empresa tenga una mayor competitividad en el mercado. De esta forma se identifica que los principios de la gestión de calidad en las MYPE investigadas están dadas por una buena atención es necesario mejorar la calidad del producto que está brindando con el fin de satisfacer plenamente las necesidades de los clientes.

Segundo Objetivo Específico. Determinar los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

En la tabla 4 denominada: elementos de la gestión de calidad, se tiene como fuente de información a los clientes, se observa en el indicador ¿A usted le brindan una buena calidad de servicio? que el 76% de los clientes indicaron que reciben una buena atención. Nieves (2017) señala que un sistema de gestión de calidad es una serie de actividades que se darán a cabo en un grupo de elementos, para así poder obtener un exitoso resultado, lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al público para satisfacer sus necesidades. Rodríguez (2018) considera que casi siempre la cevichería atiende bien a los clientes; menciona que siempre el servicio y atención recibida es bueno y la minoría considera que el proceso de atención desde el pedido hasta la entrega casi siempre se realiza en el tiempo adecuado.

Asimismo, en el indicador ¿A usted le agrada el servicio que le brindan? los clientes de las empresas indicaron en un 85% que si le agrada el servicio que le brindan. Hernández (2018) afirma que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización que va a acceder ante una perspectiva integral la cual la empresa se observa desde como un conjunto de procesos el cual el objetivo de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes. Noel (2018) dice que la gestión de calidad expuestos a los clientes donde la planificación del servicio de atención que ofrecen los restaurantes y cevicherías siempre es de calidad.

Por ultimo en el indicador ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores? el 63% de los clientes indicaron que si se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores. Reyes (2018) dice que un sistema de gestión de calidad es el estudio de las medidas y técnicas que existen para el mejoramiento de los métodos internos de una organización. Medina (2018) demuestra que los trabajadores siempre están atentos para agradar a sus clientes, para garantizarle una buena estadía y que estos sientan la alegría de regresar pronto.

Contrastación:

De esta forma se identifican los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022. El 83% de los trabajadores manifiestan que reciben motivación de parte de los dueños de la empresa para que cumplan con los objetivos de la empresa. El 75 % de los trabajadores precisan que el líder de la empresa escucha las opiniones que brindan para colaborar con la empresa.

También el 100% de los propietarios tiene una buena relación con los proveedores de la empresa ya que es importante para que trabajen en conjunto. El 67 % de los propietarios manifiestan que existen procesos para la elaboración de los productos, además existe eficiencia por parte de los trabajadores para que la empresa sea competitiva.

En la tabla 5 denominada: los elementos de la gestión de calidad, se tiene como fuente de información a los trabajadores, se observa en el indicador ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?, el 75% del personal indicó que todos los colaboradores trabajan en conjunto para un objetivo. Hernández (2018) afirma que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización que va a acceder ante una perspectiva integral la cual la empresa se observa desde como un conjunto de procesos el cual el objetivo de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes. Vásquez (2016) están de acuerdo que aplicar gestión de calidad, facilitará a su empresa una proyección sostenible en el futuro; al aplicar la gestión de calidad mejoran el desempeño de sus colaboradores, su rentabilidad y mantienen satisfechos a sus clientes.

En el indicador ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar? el 50% del personal indicó que la empresa si acepta sus sugerencias de mejora. Nieves (2017) señala que un sistema de gestión de calidad es una serie de actividades que se darán a cabo en un grupo de elementos, para así poder obtener un exitoso resultado, lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al público para satisfacer sus necesidades. Rodríguez (2018) revela que, gracias a la capacitación hacia los trabajadores, brindan una buena

atención sumado a la rapidez de la entrega de los productos hace que los clientes sean frecuentes y por lo tanto se fidelicen con las empresas.

En el indicador ¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo? El 92% indicó que la organización delega en función a los objetivos trazados. Reyes (2018) nos dice que un sistema de gestión de calidad es el estudio de las medidas y técnicas que existen para el mejoramiento de los métodos internos de una organización. Dedios (2019) dice que también tiene en cuenta los valores que mejoran el servicio al cliente, según la encuesta nos dice que sus trabajadores si se sienten a gusto con el restaurante.

Asimismo, en el indicador ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área? Se observa que el 75% de los trabajadores comentaron que si se asignan las tareas para mejorar los resultados. Hernández (2018) afirma que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia para promover la competitividad de la organización que va a acceder ante una perspectiva integral la cual la empresa se observa desde como un conjunto de procesos el cual el objetivo de la organización es satisfacer las necesidades de los clientes. Burgos (2017) muestra que hay falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado, en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso.

Contrastación:

De esta forma se determinan los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022. El 85 % de los clientes manifiestan que les agrada el servicio que les brinda la empresa. Además,

manifiestan que la empresa cuenta con los recursos necesarios para que sea eficiente. El 63 % de los clientes precisan que se sienten satisfechos con la actitud de los trabajadores, además manifiestan que les agrada el servicio que brindan a los clientes. El 92 % de los trabajadores se sienten cómodos en su puesto de trabajo, además los trabajadores manifiestan que el 75 % ayudan con nuevas ideas para poder mejorar los servicios de la empresa, también reciben capacitación al momento de ingresar a la empresa y los evalúan permanentemente.

5.2.2 Variable Eficiencia

Tercero Objetivo Específico: Definir los indicadores de eficiencia en el uso de los recursos en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022.

En la tabla 6 denominada: indicadores de eficiencia. Se tiene como fuente a los propietarios, se observa en el indicador ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores si cumplen con las tareas asignadas de la empresa. Sánchez (2022) dice que la eficiencia es la capacidad para cumplir o realizar apropiadamente una función. Resultado cercano con Rojas (2020) afirma que los trabajadores ofrecen una forma de compra fácil y rápida.

Asimismo, en el indicador ¿Los colaboradores realizan bien su trabajo? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores realizan bien su trabajo en la empresa. Riso (2019) nos dice que la eficiencia hace referencia a los resultados obtenidos y a los recursos empleados. Resultado cercano con Saltos (2020) afirma que un

sistema de gestión de la calidad es una forma de dirección, que se enfoca en proporcionar el marco referencial para la mejora continua, e incrementar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas. La calidad de los servicios turísticos implica satisfacer al cliente a un precio aceptable en un marco de excelencia y sustentabilidad.

Asimismo, en el indicador ¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores realizan bien su trabajo en la empresa. Riso (2019) nos dice que la eficiencia hace referencia a los resultados obtenidos y a los recursos empleados. Resultado cercano con García (2019) afirma que los trabajadores adoptan buenas prácticas de formas de trabajo la cual se dividen el trabajo de su empresa de acuerdo a las actividades a realizar.

Asimismo, en el indicador ¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores realizan el trabajo con rapidez. Da Silva (2022) nos dice que hay diferentes indicadores de eficiencia ya que están miden el nivel de realización del proceso, se miden en el rendimiento de los recursos utilizados. Resultado cercano con Rojas (2020) afirma que los trabajadores ofrecen una forma de compra fácil y rápida.

Asimismo, en el indicador ¿Los colaboradores cumplen con sus funciones? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores si cumplen con sus funciones de la empresa. Sánchez (2022) dice que la eficiencia es la capacidad para cumplir o realizar apropiadamente una función, además también se da cuando se usan menos recursos para conseguir un objetivo. Resultado cercano con Marín, Sanabria &

Sánchez (2019) la aplicación de un sistema de gestión de calidad es determinante para el desarrollo eficiente de las actividades y servicios que brinda la organización.

Asimismo, en el indicador ¿los trabajadores le dan importancia a su trabajo? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores si les dan importancia a sus labores del trabajo. Riso (2019) nos dice que la eficiencia hace referencia a los resultados obtenidos y a los recursos empleados, por eso es la cualidad o capacidad muy estimada por las organizaciones u empresas ya que en la práctica todo lo que estas hacen tienen como propósito alcanzar los objetivos y metas en situaciones competitivas. Resultado cercano con Saltos (2020) afirma que un sistema de gestión de la calidad es una forma de dirección, que se enfoca en proporcionar el marco referencial para la mejora continua, e incrementar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas. La calidad de los servicios turísticos implica satisfacer al cliente a un precio aceptable en un marco de excelencia y sustentabilidad.

Asimismo, en el indicador ¿Usted da motivación a sus trabajadores? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que si da motivación a los trabajadores. Sánchez (2022) dice que la eficiencia es la capacidad para cumplir o realizar apropiadamente una función. Resultado cercano con Rojas (2020) afirma que los trabajadores ofrecen una forma de compra fácil y rápida.

Asimismo, en el indicador ¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa? El 67% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores administran su tiempo en las labores de la empresa. Marín, Sanabria & Sánchez (2019) dice que la aplicación de un sistema de gestión de calidad es

determinante para el desarrollo eficiente de las actividades y servicios que brinda la organización para que administre bien su tiempo. Resultado cercano con Rojas (2020) afirma que los trabajadores ofrecen una forma de compra fácil y rápida para que organicen su tiempo de manera correcta.

Contrastación:

De esta forma se definen los indicadores de eficiencia en el uso de los recursos en las Mype rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022. El 100 % de los propietarios manifiestan que los trabajadores cumplen con sus tareas asignadas que permiten alcanzar los objetivos de la empresa y que los trabajadores sean eficientes al momento de realizar sus labores. El 67 % de los propietarios precisan que los trabajadores administran su tiempo en las labores de la empresa, asimismo precisan que los colaboradores realizan bien su trabajo, da motivación a los colaboradores y estos dan importancia a su trabajo.

Cuarto Objetivo Específico: Conocer los tipos de eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH la primavera – Piura, año 2022.

En la tabla 7 denominadas: tipos de eficiencia. Se tiene como fuente a los propietarios, se observa en el indicador ¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato? El 100 % de los propietarios especifican que los trabajadores si realizan bien el proceso de cada plato. Dedios (2019) dice que es importante innovar con nuevos platos turísticos y de otras regiones que se han agradables para que así de una u otra manera los clientes accedan al servicio y producto que brinda el restaurant.

Resultado cercano con Rosales (2018) afirma que el benchmarking sería una buena opción para practicar las formas de trabajo de otras empresas referido a los platos de comida.

Asimismo, en el indicador ¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que los trabajadores si aprovechan la mano de obra y las materias primas de manera correcta. Sánchez (2019) dice que la aplicación de un sistema de gestión de calidad es determinante para el desarrollo eficiente de las actividades y servicios que brinda la organización para que administre bien su tiempo. Resultado cercano con Rojas (2020) afirma que los trabajadores ofrecen una forma de compra fácil y rápida para que organicen su tiempo de manera correcta.

Asimismo, en el indicador ¿Los trabajadores producen a mayor producción? El 100% de los propietarios de las empresas indicaron que si producen a mayor producción. Rosales (2018) dice que Si el mercado cuenta con barreras de entrada muy bajas eso facilitara el ingreso de nuevos competidores, mientras que si esto fuera alto, sería un poco complicado el ingreso de nuevos competidores. Resultado cercano con Riso (2019) nos dice que la eficiencia hace referencia a los resultados obtenidos y a los recursos empleados.

Asimismo, en el indicador ¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio? El 100 % de los propietarios si consideran que los clientes se sienten satisfechos con el servicio que brinda la empresa. Sánchez (2019) dice que la aplicación de un sistema de gestión de calidad es determinante para el desarrollo eficiente de las actividades y servicios que brinda la organización para que administre bien su tiempo. Resultado

cercano con Grazzo y Moreira (2020) dice que un factor importante para que los clientes se sientan satisfechos es la tecnología ya que les permite que la empresa esté preparada para afrontar a la emergencia sanitaria, y es en esta crisis es donde los consumidores optaron por realizar pedidos a través de aplicaciones móviles.

Contrastación:

De esta forma se conocen los tipos de eficiencia en las Mype rubro restaurant – cevichería del AA. HH la primavera – Piura, año 2022. El 100% de los propietarios manifiestan que los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato que se les ofrece a los clientes. Además, manifiestan que el 100 % de los propietarios precisan que los trabajadores aprovechan de manera correcta las materias primas y la mano de obra que existe en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En la investigación se llegó a la conclusión general que la gestión de calidad es importante porque ayuda a gerentes y trabajadores de las empresas ya que refuerza la calidad de los servicios para que los clientes tengan mejor experiencia durante su estadía en los locales y así tengan competitividad con otras empresas y que la eficiencia ayuda a que las empresas cumplan con sus objetivos, prioricen su crecimiento y se preocupen por satisfacer las necesidades de los clientes.

En relación a los principios de gestión de calidad se concluyó que casi la totalidad indican que existen normas que son dirigidas específicamente a los trabajadores, la mayoría de los colaboradores son escuchados por el líder, además se encontró que la

totalidad de empresas tiene procesos de elaboración de los servicios brindados, también trabajan con eficiencia y tienen una buena relación y alianzas con el proveedor, también se encontró que la mayoría de las mype ofrecen una buena atención hacia los clientes y brindan una infraestructura agradable.

En relación a los elementos de gestión de calidad se concluyó que casi en la totalidad de los clientes reciben una buena atención, así como también les agrada el servicio que brindan las organizaciones y también indicaron que se sienten satisfechos con la actitud de los trabajadores hacia ellos, además se encontró que la mayoría de los trabajadores trabajan en conjunto para conseguir un objetivo, también aceptan sugerencias de mejora de los clientes, también se encontró que casi la totalidad de las organizaciones delega ocupaciones en función a los objetivos, así como se designan tareas para mejorar resultados.

Con respecto a los indicadores de eficiencia se concluyó que se tiene que casi la totalidad de los gerentes indican que los trabajadores si cumplen con las tareas que se les asignan, los trabajadores si cumplen y realizan bien su desempeño laboral, también motivan a los trabajadores para que cumplan con sus objetivos personas y empresariales.

Con respecto a los tipos de eficiencia se concluyó que la totalidad de los gerentes indican que los trabajadores realizan bien el proceso de producción, además aprovechan la mano de obra y la materia prima para el beneficio de la empresa por último los clientes se sientes satisfechos con el servicio que brinda empresa.

Aspectos complementarios

RECOMENDACIONES

Implementar la gestión de calidad ya que estas deben de diferenciarse de la competencia y ofrecer un valor agregado a los servicios que brindan ya que les ayudará a tener un servicio de calidad y una excelente atención al cliente que llevará a un mejor posicionamiento en el mercado actual y en consecuencia mejorar la rentabilidad de sus organizaciones.

Realizar capacitaciones a los colaboradores en temas de atención al cliente en las cuales estas deben ser adaptables y continuas a las nuevas tendencias ya que actualmente estamos pasando por una pandemia mundial, donde se busca satisfacer al cliente, dar un buen servicio y contribuir con el progreso de trabajadores donde ellos se sientan motivados reflejándose en el buen trato hacia los clientes.

A los dueños de las MYPE investigadas que se ayuden de la eficiencia para que la utilicen de manera correcta en los recursos de la organización tanto financieros, humanos y materiales ya que realicen toda actividad necesaria y cumplan con los objetivos propuestos.

Aprovechar la eficiencia que implica llegar a los objetivos como empresa empleando menos recursos para obtener mejores resultados, también que exista compromiso por parte de los trabajadores y propietarios para generar vínculos de comunicación con los clientes para así no tener inconvenientes que pueden surgir en la atención a las personas que llegan a las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Burgos, D. (2017). *Desarrollo Del Sistema De Gestión De Calidad En El Restaurante- Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo Los Lineamentos De La Norma Iso 9001:2015 Y La Norma Técnica Colombiana Nts- Usna 008.*

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/documentofinal.pdf?sequence=1>

Campos, R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de sullana año 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/atencion_de_calidad_gestion_de_calidad_campos_chavez_roxana_magali.pdf?sequence=1&isallowed=y

Cañete, N. (2020). *Coronavirus: Cómo Apoyar Desde El Sector De Fomento A La Innovación Y Las Pymes.*

Castillo, S. (2017). *Caracterización Del Financiamiento Y La Rentabilidad De Las Mype Del Sector Servicio - Rubro Centros Recreacionales De La Provincia De Sullana,*

Año2016.http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5587/financiamiento_rentabilidad_castillo_correa_santos_jessica.pdf?sequence=1&isallowed=y

Castro, F. (2019). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En La Mype Rubro Restaurantes Urb El Bosque-Castilla, Piura 2016.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11629/satisfaccion_del_cliente_innovacion_castro_choquehuanca_feliscar_medali.pdf?sequence=1&isallowed=y

Cortez, M. (2020). *Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las mype rubro restaurant - cevicheria en el AA.HH. La primavera - Piura, año 2017.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16098/competitividad_mype_rojas_cortez_martin.pdf?sequence=1&isallowed=y

Dedios, M. (2019). *Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente De La Mype Rubro Restaurant Cevicheria Karaoke Ingrid De La Ciudad De Sullana, Año 2019.*

Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11471/gestion_de_calidad_atencion_al_cliente_dedios_lopez_mercedes_aracelli.pdf?sequence=1&isallowed=y

Da Silava, D. (2020). *Tipos de indicadores de desempeño: 9 KPIs clave para empresas.*

<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-indicadores-desempeno/>

Feijoo, I. (2018). *Caracterización Del Financiamiento Y La Rentabilidad De Las Mypes, Rubro Restaurants – Cevicherías Ubicadas En El Asentamiento Humano Los Ángeles, Tumbes, 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8875/financiamiento_rentabilidad_feijoo_merino_ingrid.pdf?sequence=1&isallowed=y

García, C. (219). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicios, restaurant turístico Yrinacocha, 2019.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15121/gestion_calidad_garcia_cardenas_sarita_del_pilar.pdf?sequence=1&isallowed=y

Gestión (2016). *Menos Del 2% De Empresas Peruanas Tienen Políticas De Responsabilidad Ambiental*. <https://gestion.pe/economia/empresas/2-empresas-peruanas-politicas-responsabilidad-ambiental-111732-noticia/?ref=gesr>

Gestión (2020). *Cuán Fuerte Será El Impacto Del Covid-19 En Las Actividades Económicas*. <https://gestion.pe/economia/empresas/cuan-fuerte-sera-el-impacto-del-covid-19-en-las-actividades-economicas-noticia/?ref.=gesr>

Gestión (2020). *Latinfocus: Economía Peruana Caerá 2.4% En El 2020, Los Detalles De 27 Proyecciones*. Obtenido De <https://gestion.pe/economia/latinfocus-economia-peruana-caera-24-en-el-2020-noticia/>

Hernández. H. (2018). *Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones*. Pag. 16. Bogotá – Colombia.
https://www.researchgate.net/publication/327197050_gestion_de_la_calidad_elemento_clave_para_el_desarrollo_de_las_organizaciones

ISO 9001:2015 (2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

jurado, g. (2014). *calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de quito.*

http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8010/tesis_postgrado_gissela_jurado.pdf?sequence=1&isallowed=y

López, D. (2018). *Calidad Del Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes Del Restaurante Rachy'S De La Ciudad De Guayaquil*.
<Http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/t-ucsg-pos-mae-160.pdf>

Lupo, E. (2016). *Caracterización Del Financiamiento Y Rentabilidad De Mype Sector Servicios Rubro Restaurantes, Distrito De Tumbes, 2016*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2975/financiamiento_rentabilidad_lupu_atoche_erick_joel.pdf?sequence=3&isallowed=y

Medina, K. (2018). *Caracterización De Competitividad Y Gestión De Calidad De Las Mype Sector Servicio Gastronómico Rubro Restaurantes Comida Marina, Talara, Año 2018*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4504/competitividad_y_gestion_de_calidad_medina_vargas_%20katherine_uliett.pdf?sequence=1&isallowed=y

Meneses, E. (2017). *Alternativas De Financiamiento Para Pymes En Ecuador*. Obtenido De Http://Repositorio.Ute.Edu.Ec/Bitstream/123456789/16984/1/69335_1.Pdf

Ministerio De Economía Y Finanzas (2020). *MEF Publica Reglamento Para Operación Del Fondo De Apoyo Empresarial Que Garantizará Recursos De Capital De Trabajo Para Las MYPES*. <Https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=6340>

Ministerio De Economía Y Finanzas. (25 de 03 de 2020). Obtenido de El Economista

América: <https://www.economistaamerica.pe/economia-eam-peru/noticias/10440900/03/20/mef-aprueba-fondo-para-que-mypes-accedan-a-prestamos-.html>

Ministerio De Trabajo (2020) *Suspensión Perfecta De Labores: De Esta Forma Las*

Empresas Deberán Acreditar La Afectación Económica.

<https://laley.pe/art/9592/suspension-perfecta-de-labores-de-esta-forma-las-empresas-deberan-acreditar-la-afectacion-economica>

Ministerio del Ambiente (2019). [http://www.minam.gob.pe/wp-](http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-N%C2%B0-28611.pdf)

[content/uploads/2017/04/Ley-N%C2%B0-28611.pdf](http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-N%C2%B0-28611.pdf)

Noel, B. (2018). *Caracterización Del Financiamiento Y Gestión De Calidad De Las*

Mypes, Sector Servicio Rubro Restaurantes Y Cevicherías En El Distrito De

Zorritos, 2017.

Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3852/financiamiento_gestion_de_calidad_noel_nunez_betty_soledad.pdf?sequence=1&isallowed=y

Parra, D. (12 de enero de 2018). researchgate.net. researchgate.net:

https://www.researchgate.net/post/En_un_mercado_volatil_y_cambiante_como_el_actual_cual_debe_ser_la_hoja_de_ruta_que_debe_seguir_el_responsable_de_mercadeo_en_la_organizacion

- Tocto, E. (2020). *La gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería de av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22119/gestion_d e_calidad_liderazgo_tocto_troncos_edwin_%20ronal.pdf?sequence=3&isallowe d=y
- Reátegui, B. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la MYPES del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17833/gestion_c alidad_reategui_rodriguez_betsy_natalia.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Reyes, V. (2018). *¿Qué Son Los Sistemas De Gestión De Calidad Y Para Qué Sirven?*
<Https://Aula10formacion.Com/Blog/Sistema-Gestion-Calidad-Sirve/>
- Rizo, M. (2019). *Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?*
<https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Rodríguez, Y. (2017). *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente Y La Fidelización En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Restaurantes De Productos Hidrobiologicos, Casco Urbano Del Distrito De Chimbote, 2016.*
Http://Repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2170/gestion_calid ad_rodriguez_galarreta_yenny_eudocia.pdf?sequence=1&isallowed=y
- RPP Noticias. (2020). *Apps De Delivery Durante Coronavirus: Las Medidas Que Tomaron Rappi, Uber Eats Y Glovo En Perú Y Otros Países.*

<https://Rpp.pe/tecnologia/apps/coronavirus-estado-de-emergencia-aplicaciones-de-delivery-toman-medidas-ante-pandemia-covid-19-uber-eats-glovo-y-rappi-noticia-1251845?ref=rpp>

Saltos, V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita"*.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>

Vásquez, J. (2016). *Gestión De Calidad Y La Formalización De Las Mypes En El Sector Servicios, Restaurant Cevichería Del Distrito De Callería, Año 2016.*

[Http://Repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2215/gestion_de_calidad_formalizacion_vasquez_muller_joel_edinson.pdf?sequence=4&isallowed=y](http://Repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2215/gestion_de_calidad_formalizacion_vasquez_muller_joel_edinson.pdf?sequence=4&isallowed=y)

Zumaeta, D. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, cafetería – Callería, 2019.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25564/gestion_d_e_calidad_procesos_administrativos_zumaeta_arevalo_david.pdf?sequence=1&isallowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROPIETARIO****P-001**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

Tenga usted buen día, me encuentro realizando una investigación titulada “gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022”, para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Dimensión: Principios De Gestión De Calidad

1. ¿Existen procesos en la elaboración de sus productos?
SI
NO
2. ¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?
SI
NO
3. ¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa?
SI
NO
4. ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor?
SI
NO

5. ¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores?

SI

NO

Dimensión: Indicadores de Eficiencia

6. ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas?

SI

NO

7. ¿Los colaboradores realizan bien su trabajo?

SI

NO

8. ¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa?

SI

NO

9. ¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez?

SI

NO

10. ¿Los colaboradores cumplen con sus funciones?

SI

NO

11. ¿Los trabajadores le dan importancia a su trabajo?

SI

NO

12. ¿Usted da motivación a sus trabajadores?

SI

NO

13. ¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa?

SI

NO

Dimensión: Tipos de Eficiencia

14 ¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato?

SI

NO

15 ¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta?

SI

NO

16 ¿Los trabajadores producen los costos a mayor producción?

SI

NO

17 ¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio?

SI

NO

DATOS DEMORGRAFICOS

- EDAD:

- GENERO:

- OCUPACION:

- DOMICILIO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR**T-002**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

Tenga usted buen día, me encuentro realizando una investigación titulada “gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022”, para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Dimensión: Principios De Gestión De Calidad

1. ¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa?

SI NO

2. ¿El líder escucha sus opiniones?

SI NO **Dimensión: Elementos De Gestión De Calidad**

3. ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?

SI NO

4. ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

SI

NO

5. ¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo?

SI

NO

6. ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área?

SI

NO

DATOS DEMORGRÁFICOS

- EDAD:

- GENERO:

- OCUPACION:

- DOMICILIO:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Tenga usted buen día, me encuentro realizando una investigación titulada “gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022”, para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Dimensión: Principios de gestión de calidad

1. ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa?

SI

NO

2. ¿A usted le parece agradable el local de la empresa?

SI

NO

3. ¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores?

SI

NO

Dimensión: elementos de gestión de calidad

4. ¿A usted le brindan una buena calidad de servicio?

SI

NO

5. ¿A usted le agrada el servicio que le brindan?

SI

NO

6. ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores?

SI

NO

DATOS DEMORGRAFICOS

- EDAD:

- GENERO:

- OCUPACION:

- DOMICILIO:

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA					
Variab les	Dimensión	Indicadores	Pregunta	Fuente	Escala
GESTIÓN DE CALIDAD	Principios	Enfoque al cliente	1 ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa? 2¿A usted le parece agradable el local de la empresa?	Cliente	Nominal
		Liderazgo	3¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa?	Trabajador	Nominal
		Participación	4¿El líder escucha sus opiniones?	Trabajador	Nominal
		Enfoque basado en procesos	5¿Existen procesos en la elaboración de sus productos?	Propietario	Nominal
		Enfoque de sistema para la gestión	6¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?	Propietario	Nominal
		Mejora continua	7¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores?	Cliente	Nominal
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	8¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa?	Propietario	Nominal
		Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	9 ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor? 10¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores?	Propietario	Nominal
		Elementos	Política de calidad	11¿A usted le brindan una buena calidad de servicio?	Cliente

		Evaluación de servicios	12 ¿A usted le agrada el servicio que le brindan?	Cliente	Nominal
		Mejora continua	13 ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?	Trabajador	Nominal
		Satisfacción al cliente	14 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores?	Cliente	Nominal
		Plan de inducción	15 ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	Trabajador	Nominal
		Optimización de talento	16 ¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo?	Trabajador	Nominal
		Revisión de sistema	17 ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área?	Trabajador	Nominal
EFICIENCIA	Indicadores	Cumplimiento	18 ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas? 19 ¿Los colaboradores realizan bien su trabajo?	Propietario	Nominal
		Evaluación	20 ¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa?	Propietario	Nominal
		Eficiencia	21 ¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez? 22 ¿Los colaboradores cumplen con sus funciones?	Propietario	Nominal
		Eficacia	23 ¿Los trabajadores le dan importancia a su trabajo? 24 ¿Usted da motivación a sus trabajadores?	Propietario	Nominal
		Gestión	25 ¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa?	Propietario	Nominal

	Tipos	Productiva	26¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato?	Propietario	Nominal
		Técnica	27¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta?	Propietario	Nominal
		Escala	28¿Los trabajadores producen los costos a mayor producción?	Propietario	Nominal
		Social	29¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio?	Propietario	Nominal

Anexo 3: validación del instrumento de recolección de datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Raquel Silva Juárez, identificado con DNI 02846914,

MAGÍSTER EN GERENCIA EMPRESARIAL :

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Espinoza Yanac Gabriel Aldair, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022", que se encuentra realizando.

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

Piura 24 de marzo del 2022



Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Ítems relacionado con la variable: Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa?	X			X		X		X
2. ¿A usted le parece agradable el local de la empresa?	X			X		X		X
3. ¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa?	X			X		X		X
4. ¿El líder escucha sus opiniones?	X			X		X		X
5. ¿Existen procesos en la elaboración de sus productos?	X			X		X		X
6. ¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?	X			X		X		X
7. ¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores?	X			X		X		X
8. ¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa?	X			X		X		X
9. ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor?	X			X		X		X
10. ¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores?	X			X		X		X


 Mg. Miguel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

11. ¿A usted le brindan una buena calidad de servicio?	X			X		X		X
12. ¿A usted le agrada el servicio que le brindan?	X			X		X		X
13. ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?	X			X		X		X
14. ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores?	X			X		X		X
15. ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	X			X		X		X
16. ¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
17. ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área?	X			X		X		X


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

Ficha de Validación

Ítems relacionado con la variable: Eficiencia	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas?	X			X		X		X
2. ¿Los colaboradores realizan bien su trabajo	X			X		X		X
3. ¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa?	X			X		X		X
4. ¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez?	X			X		X		X
5. ¿Los colaboradores cumplen con sus funciones?	X			X		X		X
6. ¿Los trabajadores le dan importancia a su trabajo?	X			X		X		X
7. ¿Usted da motivación a sus trabajadores?	X			X		X		X
8. ¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa?	X			X		X		X
9. ¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato?	X			X		X		X
10. ¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta?	X			X		X		X
11. ¿Los trabajadores producen los costos a mayor producción?	X			X		X		X
12. ¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio?	X			X		X		X


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hector Dalgado Arica Clavijo, identificado con DNI 02786302,
MAGÍSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Espinoza Yanac Gabriel Aldair, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022", que se encuentra realizando.

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

Piura 22 de Marzo 2022



Mg. Arica Clavijo Hector Dalgado
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Ítems relacionado con la variable: Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa?	✓			✓		✓		✓
2. ¿A usted le parece agradable el local de la empresa?	✓			✓		✓		✓
3. ¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa?	✓			✓		✓		✓
4. ¿El líder escucha sus opiniones?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Existen procesos en la elaboración de sus productos?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa?	✓			✓		✓		✓
9. ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor?	✓			✓		✓		✓
10. ¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Charjo Hector Ollado
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

11. ¿A usted le brindan una buena calidad de servicio?	✓			✓		✓		✓
12. ¿A usted le agrada el servicio que le brindan?	✓			✓		✓		✓
13. ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?	✓			✓		✓		✓
14. ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
15. ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	✓			✓		✓		✓
16. ¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
17. ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hector Ojeda
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ficha de Validación

Items relacionado con la variable: Eficiencia	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas?	✓			✓		✓		✓
2. ¿Los colaboradores realizan bien su trabajo	✓			✓		✓		✓
3. ¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Los colaboradores cumplen con sus funciones?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Los trabajadores le dan importancia a su trabajo?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Usted da motivación a sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa?	✓			✓		✓		
9. ¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato?	✓			✓		✓		✓
10. ¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta?	✓			✓		✓		✓
11. ¿Los trabajadores producen los costos a mayor producción?	✓			✓		✓		✓
12. ¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Churjo Hector Ojeda
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patiño Niño, identificado con DNI 02860873,

MAGÍSTER EN ADMINISTRACION _____:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Espinoza Yanac Gabriel Aldair, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022", que se encuentra realizando.

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

Piura 12 de abril de _____ 2022



Victor Helio Patiño Niño
MAG. 11410101

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Ítems relacionado con la variable: Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Usted recibe una buena atención de parte de la empresa?	x			x		x		x
2. ¿A usted le parece agradable el local de la empresa?	x			x		x		x
3. ¿Usted recibe motivación de parte de los dueños de la empresa?	x			x		x		x
4. ¿El líder escucha sus opiniones?	x			x		x		x
5. ¿Existen procesos en la elaboración de sus productos?	x			x		x		x
6. ¿Usted cree que existe eficiencia de parte los trabajadores para con la empresa?	x			x		x		x
7. ¿Usted recibe una buena atención de parte de los trabajadores?	x			x		x		x
8. ¿Usted tiene una buena relación con los proveedores de la empresa?	x			x		x		x
9. ¿Usted cree que es necesario mejorar las alianzas que tiene con el proveedor?	x			x		x		x
10. ¿Usted cree que es necesario compartir experiencia y planes futuros con los proveedores?	x			x		x		x

11. ¿A usted le brindan una buena calidad de servicio?	x			x		x		x
12. ¿A usted le agrada el servicio que le brindan?	x			x		x		x
13. ¿Usted ayuda con las ideas nuevas para mejorar los servicios de la empresa?	x			x		x		x
14. ¿Usted se siente satisfecho con la actitud de los trabajadores?	x			x		x		x
15. ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	x			x		x		x
16. ¿Usted se siente cómodo en su puesto de trabajo?	x			x		x		x
17. ¿A usted lo evalúan permanentemente en su área?	x			x		x		x

Ficha de Validación

Items relacionado con la variable: Eficiencia	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Items para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas?	x			x		x		x
2. ¿Los colaboradores realizan bien su trabajo	x			x		x		x
3. ¿Usted cree que los colaboradores realizan bien su trabajo en la empresa?	x			x		x		x
4. ¿Los colaboradores realizan su trabajo con rapidez?	x			x		x		x
5. ¿Los colaboradores cumplen con sus funciones?	x			x		x		x
6. ¿Los trabajadores le dan importancia a su trabajo?	x			x		x		x
7. ¿Usted da motivación a sus trabajadores?	x			x		x		x
8. ¿Los trabajadores administran sus tiempos al momento de realizar sus labores en la empresa?	x			x		x		x
9. ¿Los trabajadores realizan bien el proceso de producción de cada plato?	x			x		x		x
10. ¿Los trabajadores aprovechan la mano de obra y las materias primas de forma correcta?	x			x		x		x
11. ¿Los trabajadores producen los costos a mayor producción?	x			x		x		x
12. ¿Los clientes se sienten satisfechos con su servicio?	x			x		x		x

Anexo 4: protocolo de consentimiento informado



PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ingeniería es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "gestión de calidad basada en la eficiencia de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA.HH La Primavera, año 2022 y es dirigido por Gabriel Aldair Espinoza Yanac, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características que tiene la gestión de calidad casada en la eficiencia de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA.HH La Primavera, año 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Guillermo_oil@outlook.com. Si desea también podrá escribir al correo aldairev_94@hotmail.com. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Guillermo Enrique Torres Bobadilla

Fecha: 25 / 03 / 2022

Correo electrónico: Guillermo_oil@outlook.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ingeniería es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "gestión de calidad basada en la eficiencia de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA.HH La Primavera, año 2022 y es dirigido por Gabriel Aldair Espinoza Yanac, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características que tiene la gestión de calidad casada en la eficiencia de las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA.HH La Primavera, año 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de luvelasco0799@gmail.com . Si desea también podrá escribir al correo aldairey.94@hotmail.com. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Luz Del Carmen Velasco Adrianzen

Fecha: 25 / 03 / 2022

Correo electrónico: luvelasco0799@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 5: evidencia de no adeudo

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ESPINOZA YANAC GABRIEL ALDAIR, con código de matrícula 0811171066, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

TRUJILLO, 23 DE MAYO DEL 2022.



V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

Anexo 6: evidencia de reporte del turnito

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 28-abr-2022 00:43 -05
 Identificador: 1822585389
 Número de palabras: 22267
 Entregado: 1

turnitin Por GABRIEL ALDAIR ESPINOZA YANAC

Índice de similitud	Similitud según fuente
4%	Internet Sources: 0%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos de estudiantes: 6%

4% match (trabajos de los estudiantes desde 30-may-2020)
 Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimote on 2020-05-30

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA EFICIENCIA EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA DEL AA. HH LA PRIMAVERA – PIURA, AÑO 2022 TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN AUTOR ESPINOZA YANAC, GABRIEL ALDAIR ORCID: 0000-0002-6067-9460 ASESORA PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ ORCID: 0000-0001-8823-2655 PIURA – PERÚ 2022 EQUIPO DE TRABAJO AUTOR: Espinoza Yanac, Gabriel Aldair ORCID: 0000-0002-6067-9460 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú ASESORA: Palacios de Briceño, Mercedes Renee ORCID: 0000-0001-8823-2655 Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú JURADO: Rosillo de Purizaca, María del Carmen ORCID 0000 0003 2177 5676 Salinas Gamboa, José Germán ORCID 0000-0002-8491-0751 Mino Asencio, María Isabel ORCID 0000-0003-1132-2243 FIRMA DE JURADO Y ASESOR Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca ORCID: 0000-0003-2177-5676 Presidente Dr. José Germán, Salinas Gamboa ORCID: 0000-0002-8491-0751 Miembro Dra. María Isabel, Mino Asencio ORCID: 0000-0003-1132-2243 Miembro Dra. Mercedes Renee Palacios de Briceño ORCID: 0000-0001-8823-2655 ASESORA AGRADECIMIENTO A Dios por darme siempre buena salud, y a mis padres por brindarme su apoyo incondicional. DEDICATORIA A José Gabriel Espinoza Huamán y María Isabel Yanac Colmanares por haberme brindado su apoyo incondicional y permanente desde el primer momento de mi vida; también a mis hermanas Lizbeth y Sauvy por su apoyo RESUMEN La presente investigación tiene como título Gestión de calidad basada en la efectividad en las MYPE rubro Restaurant – Cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, Año 2022, tuvo como problema ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad en la efectividad en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022? tiene como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant – cevichería del AA. HH La Primavera – Piura, año 2022. Se empleó la metodología de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal; para el recojo de información se aplicó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario aplicado a los dueños, trabajadores y clientes de las MYPE. La notación de la presente tesis está conformada por 3 MYPE de sector restaurant 12 trabajadores.