



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL TALENTO
HUMANO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTE DEL
EXTERIOR DEL MERCADO DE MORROPÓN, 2022**

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

AUTORA:

CÓRDOVA ROMÁN, KARINA RAQUEL

ORCID: 0000 0001 7998 8709

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO**AUTORA**

Córdova Román, Karina Raquel

ORCID: 0000 0001 7998 8709

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

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 René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y permitirme seguir adelante, a las Mype por todo el apoyo brindado durante mi proceso de investigación del proyecto de tesis, propietarios y trabajadores, de la misma forma el apoyo a mis docentes, por los conocimientos brindados.

DEDICATORIA

A mis padres por enseñarme a seguir mis sueños y metas, mis hermanos porque sin duda me brindaron la oportunidad de llegar hasta este punto de mi vida y que todo esto sea posible.

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022”. Presenta como objetivo principal: Definir cómo es la gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022, se utilizó la metodología es de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 4 restaurantes, con una muestra de 11 personas para el caso de los trabajadores y 167 en lo que concierne a clientes en la variable gestión de calidad y 11 trabajadores en variable talento humano, se aplicó la técnica de encuesta e instrumento de recojo de datos la cual fue validada por expertos en administración, realizando 9 preguntas tanto para Gestión de Calidad como para la talento humano con un total de 18 preguntas. Entre los principales resultados que se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determinó que un 93% de los empleados cree se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo. Así mismo, el 80% de los clientes manifiesta que la Mype conoce sus necesidades. Por otro lado en cuanto a la Talento humano se obtuvieron que el 94.10% de los trabajadores manifiesta que la Mype brinda a sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente, además el 78.80% considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención. Se concluyó que los empleados están bien distribuidos en sus puestos, las Mype conocen la necesidad del cliente, permiten a sus empleados desarrollarse profesionalmente y el personal brinda una buena atención.

Palabras clave: Gestión, Calidad, Talento, Humano.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Quality management based on human talent in the Mype restaurant category outside the Morropón market, 2022". Presents as main objective: Define how quality management is based on human talent in the Mype category restaurants outside the Morropón market, 2022. The methodology was used at a descriptive level, quantitative type, non-experimental and cross-sectional design. . The economic units under study are 4 restaurants, with a sample of 11 people for the quality management variable in the case of workers and 167 in regard to customers and for human talent it is made up of 11 people who are intended for employees, the technique was applied survey and data collection instrument which was validated by management experts, asking 9 questions for both Quality Management and human talent with a total of 18 questions. Among the main results obtained in the case of the quality management variable, it was determined that 93% of the employees believe they are well distributed in their jobs. Likewise, 80% of clients state that the Mype knows their needs. On the other hand, in terms of human talent, it was obtained that 94.10% of the workers state that the Mype provides its workers with facilities to develop professionally, in addition, 78.80% consider that the care staff is well developed to provide good care. It was concluded that there is a good distribution of jobs, correct decisions are made in the face of problems, Mype have an accessible income and the time of products is fast.

Keywords: Management, Quality, Talent, Human.

CONTENIDO

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	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación	17
III. HIPÓTESIS.....	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1. Diseño de la investigación.....	23
4.2. Población y muestra	24
4.3. Definición y Operacionalización de las Variables	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5. Plan de análisis	29
4.6. Matriz de Consistencia.....	30
4.7. Principios éticos	31
V. RESULTADOS.....	32

5.1. Resultados	32
5.2. Análisis de Resultados	37
VI . CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
6.1. Conclusiones	42
6.2. Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	48
Anexo 01: Cuestionario.....	48
Anexo 02: Validación de instrumento de recolección de datos	50
Anexo 03: Protocolo de consentimiento firmado.....	56
Anexo 04: Carta de no adeudo	59
Anexo 05: Pantallazo turnitin.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras que representa a niveles de gestión de calidad	32
Figura 2: Grafico de barras que representa a factores de gestión de calidad	33
Figura 3: Grafico de barras que representa a factores de gestión de calidad	34
Figura 4: Gráfico de barras que representa a estrategias de talento humano	35
Figura 5: Gráfico de barras que representa a dimensiones de talento humano	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de gestión de calidad	32
Tabla 2: Factores de gestión de calidad	33
Tabla 3: Factores de gestión de calidad	34
Tabla 4: Estrategias del talento humano	35
Tabla 5: Dimensiones del talento humano.....	36

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de las Mype	24
Cuadro 2 Fuentes de información	25
Cuadro 3 Matriz de Operacionalización de las Variables.....	27
Cuadro 4 Matriz de Consistencia.....	30

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación que tiene como título “Gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022”, proveniente de la línea de investigación denominada “Gestión de calidad en los procesos administrativos en las Micro y Pequeñas Empresas” que ha sido asignada por la Escuela Profesional de Administración de la ULADECH CATÓLICA.

El fin principal de este estudio fue brindar información sobre la gestión de la calidad y el talento humano con el fin de comprender la importancia de estas herramientas y su aporte benéfico a las Mype para lograr tanto sus objetivos como competir en el mercado y para convivir con la tecnología actual mejorando su progreso de sistema de calidad y así garantizar una mejor de servicio.

En Piura existen más de 62.000 microempresas, de las cuales unas 42.100 son propiedad de las Mype. Las microempresas juegan un papel importante en el desarrollo económico y social del país, pero también tienen algunas desventajas: negocios informales, difícil acceso a los mercados mundiales, competencia, falta de legislación de políticas, principios de patrocinio, falta de entendimiento empresarial, las altas tasas de interés de los préstamos bancarios, la falta de experiencia administrativa, la falta de problemas de inversión son las razones por las que piensan que este campo es de alto riesgo y muchas personas no sobrevivirán al primer año de labores. (González, 2019)

Morropón es una provincia ubicada en la parte occidental de los andes piuranos, es conocida como la capital del tondero, danza tradicional que se remonta a la época colonial. Se caracteriza por su diversidad de platos típicos siendo los restaurantes los más visitados tanto por pobladores de la zona y como por los turistas, por ello las Mype del rubro restaurante generan una gran cantidad de empleo en el lugar. (Ruiz, 2021).

Con la llegada pandemia del COVID 19, los restaurantes de exterior del mercado de Morropón tomaron decisiones urgentes para salvaguardar sus negocios; ya que uno de los desafíos que vino a imponer la pandemia no solo fue el de salud, al mismo ocasionó inestabilidad económica con el tiempo muchos empresarios se vieron obligados a tomar medidas extremas, tal es el caso de la reducción de remuneraciones, suspensión perfecta de labores entre otras más profundas.

Con el fin de fortalecer la lucha contra la COVID-19 y acelerar el proceso de vacunación que se inició en el país en el 2021 para así lograr la reactivación de centros de entreteniendo y otros, el director regional de Salud, José Nizama Elías, se reunió con los alcaldes y representantes de la provincia de Morropón. El municipio resaltó que mediante la gerencia de medio ambiente, población y salud se vienen haciendo los esfuerzos para que se cumplan con los protocolos que requiere el actual contexto de la pandemia del coronavirus. Donde se realizó una supervisión a los restaurantes, pollerías, cafeterías, cevicherías y entre otros con el fin de cumplan con la medidas de bioseguridad establecidas por el gobierno. (Diario el Tiempo, 2021)

Por otro lado, indican que cada empresa debe estudiar sus factores internos y externos ya que estos factores pueden afectar positiva o negativamente a la empresa. Como parte de nuestro análisis interno, observamos los perfiles de los empleados de Morropón, quienes fueron identificados como de clase media baja, algunos con conocimientos básicos, otros con muy poco conocimiento técnico, saben poco sobre ventas y cómo administrar un negocio.(Mija & Suarez, 2019)

El éxito de una empresa proviene de la motivación y la compensación de sus empleados, y los empresarios deben hacer de esto una prioridad, ya que tener suficientes empleados buenos es una misión corporativa vital para tener éxito en un mercado en crecimiento. (Thompson, 2019).

La Mype de Morropón utiliza equipos y materiales entre los que encontramos mesas y sillas, equipos de audio y lo que acapara la atención en esta industria es que enamoran a los consumidores con palabras pintorescas y atractivas.

En cuanto al capital, los restaurantes son negocios familia tras familia, sus padres comenzaron con algunos ahorros y dinero propio, pero con los años destinaron una parte de las utilidades al desarrollo empresarial.

El dinero es muy importante para que cualquier negocio haga realidad sus planes. Ningún negocio puede sobrevivir sin capital. Una vez que una empresa tiene el presupuesto adecuado, puede generar prospectos fácilmente y crecer en los mercados en los que opera. (Gutiérrez, 2017).

En cuanto a la infraestructura de las Mype, son de materiales nobles, el alojamiento es amable, ordenado, el espacio es amplio y la disposición del mobiliario es buena. Parte primordial del negocio es tener unas buenas instalaciones que garantice la seguridad de sus asistentes, un lugar amplio, bien iluminado y con una buena exposición de los productos. (García, 2018)

En el entorno externo, podemos ver factores políticos externos, incluyendo leyes, reglamentos que son emitidos por el Ministerio de Trabajo, Supervisión Tributaria, Registro Público, Turismo y Producción. (Gómez ,2020)

Por el lado laboral, la Ley de promoción de las Mype aprobada por Ley Suprema 007-2008-TR, por lo que esta disposición se conocerá como el “Texto único de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Desarrollo Empresarial de las Empresas”, y actualmente tiene como objetivo implementar una legislación que promueva la competencia en el campo de la formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, desarrollar políticas de importancia mundial y crear herramientas

para facilitar, estimular el espíritu empresarial y mejorar la actividad económica. (Gestión, 2018)

Las Mype están sujetos a un régimen especial, previsto en el “Decreto Legislativo N° 1086, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2008-TR”, el cual aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen de empleo privado, en este caso, los trabajadores Mype estudio. Se adhieren a las reglas que incluyen un salario mínimo de 930 nuevos soles, jornada laboral de 8 horas, semana libre, seguro médico, 15 días de vacaciones, licencia pagada por accidente de la empresa, bonificación dos veces por semana al año (julio y diciembre), y pago a largo plazo. (SUNAT, 2019)

En lo que enfoca al factor económico el municipio de Morropón viene trabajando con los pequeños empresarios para proclamar con más énfasis los lugares turísticos y para generar más ingresos al distrito. Con el apoyo de las ferias donde se muestra la variedad gastronómica la cual ha logrado mayor relevancia en los últimos años las mismas que tratan de promocionar y concientizar sobre el uso de nuestros productos. (Diario el Correo, 2019).

Es necesario evaluar el desarrollo de las Mype en la sociedad, la productividad y la comercialización de bienes y servicios, de manera que se puedan evaluar los retornos que se pueden lograr con el apoyo de las ciudades y gobiernos que promuevan la inversión privada. Privado Perú. (Requena, 2019)

En general, los planes de reactivación en el contexto de la Covid 19 en nuestro país se dio de manera muy lenta a comparación de otros países lo cual trajo como consecuencia la alza de precios en productos de consumo para la canasta familiar optando muchas veces las familias comer en casa y dejar de consumir en restaurantes viéndose estos muy afectados económicamente. (América Economía, 2021)

En lo que concierne a lo socio cultural el distrito de Morropón se caracteriza por sus grandes ferias de gastronomía, creencias y atractivos turísticos que permiten la llegada de turistas nacionales y extranjeros, trayendo grandes oportunidades de venta para los empresarios. La gente de siempre saluda a los turistas de manera amistosa y cálida creando en ellos una buena impresión del lugar.

En lo que concierne a al entorno tecnológico los restaurantes de Morropón deberían innovar ya que hoy en día es la estrategia que prevalece en todo el mundo aunque no todos los restaurantes de esta zona sobresalen por contar con accesos tecnológicos de tendencia haciendo esto muchas veces que los consumidores no ingresen a los restaurantes, por la demora que puede ocasionar no tener tecnología moderna. (Loyulio, 2019)

Al inicio los restaurante del distrito de Morropón – Piura, no se implementaban con tecnología y carecían de ella, Los restaurantes con la llegada de la pandemia han sentido la necesidad de entrar en el mundo tecnológico ya que les va a facilitar muchas herramientas de ventas y sobre todo ofrecer sus productos de una manera diferenciada y mucho más rápida.

Por los aspectos nombrados se consideró como planteamiento del problema: ¿Cómo es la gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022? el objetivo general es: Definir cómo es la gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022. Además los objetivos específicos son: (a) Identificar los niveles de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022; (b) Describir los factores determinantes en la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022; (c) Identificar las dimensiones del talento humano en las Mype rubro restaurantes del

exterior del mercado de Morropón, 2022; (d) Conocer las estrategias del talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

Por lo expuesto la investigación se justifica por ser práctica ya que permitirá a las Mype estudiadas a comprender y definir como es la gestión de calidad basada en talento humano para que puedan desarrollar estrategias firmes que les permitan desarrollar el logro de objetivos preestablecidos. Además, a través de esta investigación la autora podrá cumplir con los requisitos establecidos por la SUNEDU para obtener el título de Licenciada en Administración.

De manera metodológica se justifica, porque permite diseñar instrumentos de recojo de información que podrán ser consultados por otros estudiantes sirviendo como referencia para investigaciones similares que trabajen las variables Gestión de calidad y talento humano.

La investigación también demuestra justificación teórica porque el desarrollo del marco teórico se vincula con la gestión de calidad y talento humano crea reflexión y debate sobre la ciencia existente de la investigación, de tal manera que se examinan las teorías y se comprueba con los resultados lo cual permite refutar o reafirmar la veracidad de un modelo teórico en una realidad.

De manera Institucional se justifica porque a través de este estudio realizado de manera rigurosa permite dar notabilidad a la casa universitaria en la que se encuentra el estudiante realizando su trabajo de investigación.

Consecuentemente se justifica de manera profesional porque el alumno tiene como objetivo primordial lograr las metas pactadas, para alcanzar un conocimiento extendido y general acerca de este tipo de indagaciones y mediante su elaboración y sustentación podrá obtener el título profesional de licenciada en Administración, además esta de información podrá ser tomada como referencia para investigaciones similares de

las variables gestión de calidad y talento humano.

La investigación será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos será la encuesta, con su instrumento el cuestionario orientado a recopilar datos de la variable gestión de calidad y talento humano, con una población infinita y finita que tiene como muestra de 11 en caso trabajadores y 167 en clientes.

La investigación queda delimitada desde la siguiente manera: Temática por la variable gestión de calidad y talento humano; psicográfica microempresas rubro restaurantes, geográfica Morropón y temporal año 2022.

Entre los principales resultados que se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determinó que un 93% de los empleados cree se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo. Así mismo, el 80% de los clientes manifiesta que la Mype conoce sus necesidades. Por otro lado en cuanto a la Talento humano se obtuvieron que el 94.10% de los trabajadores manifiesta que la Mype brinda a sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente, además el 78.80% considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención. Se tuvo como principales conclusiones que los empleados están bien distribuidos en sus puestos, las Mype conocen la necesidad del cliente, permiten a sus empleados desarrollarse profesionalmente y el personal brinda una buena atención.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable: Gestión de calidad

Quezada, (2018) realizó una investigación denominada *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*; presentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes de Ecuador. Este estudio propone un enfoque híbrido para los tipos de descripción interpretativa. Con el objetivo principal de “Propuesta para mejorar el modelo de gestión de la calidad de los restaurantes en la ciudad de Ambato”, se encuentra que cada vez más los gerentes o directores de restaurantes creen que la calidad es la satisfacción del cliente, pero es solo una parte de la calidad, y en segundo lugar, se considera que utiliza las materias primas adecuadas, que se cree que requiere un gran esfuerzo para transformarlo. Se concluye que un gran porcentaje de personas cree que la calidad es importante para el progreso de un restaurante.

Burgos, (2017) en su tesis titulada *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS- USNA 008*, Universidad Libre (Colombia), Teniendo como Objetivo General Comprender las características de la Gestión de la Calidad del Restaurante Bar Ouzo Agave Azul SAS, con un enfoque cualitativo, extraer las siguientes conclusiones: la organización se puede aplicar a la matriz, que tendrá la oportunidad de reflejar la información con un diagrama de red que proporciona una visión general y visibilidad en la implementación de cada estándar.

Muñoz, (2017) en su tesis denominada “*Plan de acción para la gestión de la calidad y visibilidad en el mercado, del Restaurante Finca La Gloria, Provincia del*

Guayas”; presentada en la Universidad Estatal de Guayaquil de Ecuador. Se presenta como una encuesta descriptiva combinada ya que explica cada detalle del tema a evaluar por parte de la agencia de viajes ya que se enfoca en la infraestructura, la calidad de la comida y sobre todo la calidad del servicio es un tema a resolver. Su propósito principal fue caracterizar la gestión de calidad y visibilidad del restaurante Finca La Gloria de la Provincia del Guayas en el mercado. Concluye que el 74.1% de los restaurantes posee planes estratégicos de formación a los empleados pero encontró que las principales desventajas de la gestión actual del restaurante eran la imagen y el servicio al cliente. Del mismo modo, debe desarrollar estrategias de visibilidad e impacto en el mercado para asegurar la demanda.

Parihuamam, (2019) El presente investigación tiene como título *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*; en la universidad Loa ángeles de Chimbote de Huacho siendo el objetivo general: Identificación de Características Clave de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en el rubro Restaurantes - Servicio en el distrito de Huaqiao en el año 2018. El estudio fue un diseño transversal no experimental. Para recolectar esta información se utilizó una población primaria de 117 representantes de restaurantes Mype. Finalmente, se concluye que la gestión de la calidad y la competitividad son elementos importantes en el estudio de la buena administración empresarial, sin embargo, los restaurantes no utilizan estos términos precisamente porque tienden a no cometer errores en el proceso de prestación del servicio. Se concluye que la mayoría de las MYPE están formalizadas, pero con muy pocos empleados, todas las MYPE no entienden los estándares de calidad, realizan una mala gestión de calidad y carecen de planes estratégicos operativos y tácticos completos, lo que las hace vulnerables a la competencia mercado.

Goicochea, (2020) realizó una investigación denominada *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2020*; presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Lima. Su objetivo principal fue conocer las características de gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurante en el boulevard culinario Villa María del Triunfo, en la provincia de Lima, en el año 2015. El cuestionario es cuantitativo-descriptivo, no experimental, de corte transversal, con las siguientes conclusiones: Sobre el Representante Legal. El total de representantes legales en las MYPE encuestadas son peruanos, en su mayoría adultos, de 31 a 50 años la mayoría son hombres, tienen educación secundaria inferior y la mayoría están casados.

A cerca de las MYPE se concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes.

Yamunaque, (2020) *Gestión de calidad e higienes y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020*. Presentada en la universidad los Ángeles de Chimbote Chiclayo Con el objetivo de definir las características de gestión de calidad e higiene alimentaria de las MYPES, los restaurantes de Lambayeque en el 2020 aplicaron un diseño descriptivo no experimental - transversal, muestreando a 384 clientes que respondieron a un cuestionario que les hizo 10 preguntas sobre variables de gestión de calidad, identificando una cohorte de 41 empleados que respondieron un cuestionario de 12 preguntas sobre variables de higiene y saneamiento. Se concluye que para gestionar la calidad, higiene e inocuidad de los alimentos en los restaurantes MYPES del distrito de Lambayeque, las empresas aplican mecanismos de

satisfacción del cliente y medidas de control en sus procesos, priorizando las necesidades de los clientes asegurando durabilidad a largo plazo en el mercado.

Medina, (2018) realizó una investigación denominada *Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018*; presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Presentando el objetivo general de entender las características competitivas y de gestión de calidad del segmento MYPE Servicios Gourmet en el rubro restaurante de mariscos, Talara, 2018. Aplicando el análisis de desempeño se concluye: Restaurante Talara Av's B Aprovechar ventajas competitivas como la diversificación, actividades que apoyan la cadena de valor y la forma y aplicación de las estrategias promocionales; El tipo de competitividad que se aplica es de carácter estructural y empresarial. Sobre la importancia de la gestión de la calidad, centrándose en los procedimientos, prácticas y estándares de calidad, así como los beneficios que encuentran satisfactorios en el proceso y la atención pero dejando de lado la adecuada distribución de los empleados en sus puestos de trabajo.

Benites, (2018) realizó una investigación denominada *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mype rubro Hamburgueserías en Urb. Piura – Piura año 2018*. Presentada en la universidad Los Ángeles de Chimbote Piura tuvo como Objetivo General Conocer la calidad formativa y características de Urb. Piura - Hamburguesa MYPE Piura 2018. Utilizando métodos de investigación descriptivos, cuantitativos, no experimentales y de corte transversal, se trata de un rastreador de herramientas validado por expertos. Se concluyó que en cuanto a la gestión de la calidad, se encontró que el cumplimiento es bajo ya que la mayoría de los empleados no realizan sus funciones de acuerdo a la MYPE, mientras que en cuanto a la capacitación, la mayoría

de los empleados conocen los beneficios que brinda. La formación forma parte de su desarrollo profesional, pero la mayoría utiliza este método para ascender y mejorar en el futuro.

Cruz, (2019) realizó una investigación denominada *Caracterización de gestión de calidad y competitividad de la MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala distrito castilla 2019* identifico como problemática ¿cuáles son las características de gestión de calidad y competitividad de la MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala distrito castilla 2019? El objetivo general es identificar y comprender las funciones de gestión de calidad implementadas por los restaurantes de categoría MYPE, AA.HH. tacala en el distrito de Piura de Castilla - 2019. Se utilizaron métodos tanto cuantitativos como descriptivos de diseño transversal no empírico. La población estuvo conformada por 3 MYPE y 9 asociados, con una muestra limitada de variables de gestión de calidad y competitividad, se utilizaron técnicas de encuesta y herramientas de cuestionario. Se concluye que la mayoría de ellos no entienden las etapas de la gestión de la calidad, lo que lleva a la falta de una buena gestión, y en el aspecto fundamental, la mayoría de estas empresas las aplican, en el aspecto de cambio débil, se sabe que solo algunas de ellos son utilizados en las organizaciones, estratégicamente encontramos que las MYPE encuestadas carecen de conocimientos sobre estrategias competitivas debido a que solo algunos de ellos son utilizados en su empresa, lo cual es un factor negativo para su competitividad y crecimiento.

2.1.2. Variable: Talento Humano

Valcazar (2019) *Estrategia de coaching efectivo para la gestión del talento humano en la PYME confecciones Mafer en la ciudad de Manta*”; apropiable a la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí, Su objetivo general es desarrollar estrategias efectivas de mentoría para la gestión del talento en las empresas de confitería Mafer

PYME en Manta con el fin de fomentar el desarrollo de las habilidades de los empleados, es una investigación descriptiva no experimental. En conclusión, el grupo más numeroso de encuestados respondió que las PYME no realizan formación periódica. Aun así, la dirección de la empresa no brindó orientación sobre cómo realizar la tarea de manera efectiva y solo el 27% a la inversa, ya que los trabajadores fueron capacitados solo una vez cuando comenzaron a trabajar, experiencia activa, muestra la falta de capacitación continua del personal directivo de la Organización de Iniciativa Popular.

Samamí (2019) *La gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master light cía. Ltda*; perteneciente a la Universidad central del Ecuador, cuyo objetivo general fue establecer que la gestión de Talento Humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master Light Cía. Ltda. Al analizar los resultados de la evaluación de puestos, se puede encontrar que más de la mitad de los empleados encuestados tienen muy buenos resultados en este factor, lo que demuestra que el despliegue de talento es beneficioso para capacitar al personal del departamento de gestión de los empleados, aunar esfuerzos y mejorar. Esto se puede ver en el aumento de la producción. Concluyéndose que la gran mayoría de los empleados encuestados obtuvieron buenos puntajes en esta área, lo que demuestra que la gestión de recursos humanos facilita que los empleados cooperen, compartan conocimientos y mejoren las actividades para lograr las metas establecidas esto indica un aumento en la producción.

Prado (2020) *La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones, competitivas, correspondiente a la Universidad del Norte, Colombia*; presentada en la Universidad del Norte, Colombia cuyo objetivo general fue plantear un enfoque y los componentes de la gestión del talento humano (GTH), a partir de los antecedentes de la administración de personal y el contexto de las organizaciones, con una metodología descriptiva de tipo cuantitativo donde se estudia la realidad sin sufrir cambios. Dentro de

las principales conclusiones se determina que la actual gestión del talento humano (GTH), antes “administración de personal”, es fundamental para lograr y mantener organizaciones competitivas, mediante la implementación de la acción estratégica diferenciada (AED), la cual debe comprender: el objetivo estratégico de la GTH, las competencias del líder del talento humano en la organización y los indicadores de gestión del talento humano (IGTH).

Bárcena (2019) el estudio tuvo por título *Gestión del talento humano en el transporte aéreo ubicados en las regiones de Lima y del Cuzco*, Año 2019 presentada en la universidad César Vallejo del Cuzco, el estudio tuvo como objetivo general establecer el nivel de la gestión del talento humano en el sistema aéreo, en la Gerencia de Gestión Aeroportuaria, que funcionan y tiene a su cargo los aeropuertos internacionales Jorge Chávez y Alejandro Velasco Astete, ubicados en las regiones de Lima y del Cuzco, en el Perú. La investigación fue de nivel descriptivo, de forma no experimental. Se tiene como conclusiones que la dirección de las actividades en la gestión del ambiente de trabajo no fue adecuada, a diferencia de que si gestionaba oportunidades de desarrollo al personal. En cuanto a la gestión del conocimiento, se halló que éstas fueron selectivas, no planificadas, aunque se planteaban en función de las necesidades de los colaboradores, en la gestión del bienestar solo a un porcentaje se les reconoció el esfuerzo, con lo cual la gestión del reconocimiento se mostró selectiva y los colaboradores están subutilizados en la organización.

Pillaca (2019) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los restaurantes del Distrito de Ayacucho*, 2019 presentada en la universidad Los Ángeles de Chimbote de Ayacucho la investigación está enfocada en la descripción de la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes, por tanto los consumidores y el talento humano son la razón de ser de los restaurantes y quienes determinan la calidad

del servicio. Se planteó como objetivo general, describir las características que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Ayacucho 2019. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva. Se puede concluir que las diversas características que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes, son vitales para planificar, organiza, dirigir y controlar con los trabajadores y así cumplir los mismos objetivos y brindar un servicio de calidad.

Delgado (2020) en su investigación *Efectos de la inversión en talento humano en la rentabilidad del restaurante La Cabaña, Trujillo 2020* presentada en la universidad César Vallejo de Trujillo tiene como objetivo general determinar los efectos de la inversión en talento humano en la rentabilidad del restaurante La Cabaña, Trujillo 2020; el tipo de investigación que se realizó fue descriptiva con un enfoque cuantitativo; teniendo como población al Restaurante La Cabaña y muestra al mismo restaurante, período 2020. Se aplicó análisis documental para analizar la información económica y financiera de la empresa. Se concluyó que los efectos de la inversión en talento humano en la rentabilidad del restaurante La Cabaña, Trujillo 2020 tuvo un efecto negativo en la rentabilidad en el período 2020, obteniendo al final del período un ROA – rentabilidad sobre los activos de 5.87%, un ROE – rentabilidad sobre el patrimonio o capital invertido de -11.36%, un ROI – inversión en talento humano de menos del 1% y finalmente un ROS – índice de productividad de -40.59%, debido a los escasos ingresos debido a la coyuntura de la pandemia COVID 19 y continua paga de compensaciones al personal.

García (2019) *Estrategias de gestión del talento humano para establecer la competitividad laboral de los trabajadores de la empresa el Chalán S.A.C, Piura – Año 2019*. La investigación tiene como objetivo evaluar los procesos de selección del personal, el nivel de habilidades, actitudes y conocimientos, el criterio de las

compensaciones para los trabajadores, las actividades para el desarrollo de capacidades y el nivel del ambiente laboral presente en la Empresa El Chalán S.A.C.

La población de la investigación estuvo conformada por los 120 trabajadores de las 05 sucursales de la empresa, la muestra se consideró igual a la población. Se aplicaron 03 instrumentos: el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de observación. El estudio se condujo bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal-descriptivo. Entre las principales conclusiones se concluyó que los procesos de selección son internos y externos y su evaluación es mediante entrevistas, las habilidades actitudes y conocimientos se enfocan al desarrollo de una adecuada atención al cliente; existe un adecuado manejo de las compensaciones remunerativas y necesidad de mejora en las no remunerativas, se evidencia necesidad de mejora en el desarrollo de las capacidades a través de capacitaciones que integren todo el personal, además se estableció que existe un buen ambiente laboral, donde se resalta la necesidad de un mejor trabajo en equipo e incidencia de los superiores como un líder.

Medina (2017) *Gestión de talento humano y competitividad comercial en los restaurantes del distrito de quinua, Ayacucho año 2017*, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tiene como objetivo comprobar gestión de talento humano y competitividad comercial en los restaurantes del distrito de quinua, Ayacucho año 2017. Los resultados, han permitido concluir que efectivamente un sistema de gestión estratégica de talento humano influye significativamente en la competitividad comercial; igualmente, se ha demostrado que, los métodos tradicionales de trabajo inciden en la calidad del producto; y la adecuada organización de equipos de ventas contribuye considerablemente en las estrategias de negocios de las MYPES restaurantes del distrito de quinua, Ayacucho año 2017.

Villegas (2019) *Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la Mype restaurante el buen sabor en urbanización el Bosque Castilla – Piura 2019*, perteneciente a la Universidad César Vallejo, el diseño de la presente investigación es no experimental – transversal, el nivel del estudio es correlacional – causal, la población está constituida por la totalidad de trabajadores del restaurante el buen sabor en urbanización el Bosque Castilla – Piura 2019. Conformada por 8 trabajadores; la muestra es No Probabilístico de tipo Censal. La técnica a empleada en la investigación fue la encuesta. Dentro de las conclusiones, se determinó que, el coaching si influye en la Gestión de talento Humano mejorando significativamente el rendimiento y el clima laboral en la empresa. Se demostró que, la conciencia en el momento de la toma decisiones y el desarrollo de los colaboradores confirmando que la conciencia influye en la Gestión de talento Humano en la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Pérez (2018) nos determina como concepto que es el desarrollo futuro de una calidad total que cubre todos los aspectos de la organización y es responsable de involucrar a todos los miembros de la organización en su participación.

González (2019) Es una estrategia que lleva consigo como objetivo principal dar un buen servicio al cliente. El concepto se refiere cuidadosamente en función de las necesidades del usuario.

2.2.1.1. Niveles de gestión de calidad

Cruz (2019) nos indica que las organizaciones tienen que tener en cuenta los 3 niveles de gestión de calidad para el logro de metas y objetivos de la organización los cuales se detallan a continuación.

a) Nivel Estratégico

Corresponde al desarrollo de la planeación, enfocándose en el logro de las metas organizacionales, elaborando un plan de acción para el desarrollo y funcionamiento de la empresa. Este nivel definirá los objetivos, los recursos que se utilizarán y las reglas para administrar y obtener esos recursos, y este nivel incluye gerentes y empleados.

b) Nivel Táctico

Realiza una planificación detallada en cada área de la empresa de acuerdo a un marco de referencia elaborado previamente a nivel estratégico, es dirigido por los mandos medios de la empresa (supervisores) involucrados en la planificación de la empresa.

c) Nivel Operativo

Se refiere a las actividades específicas que debe realizar cada empleado en cada departamento de la empresa, realizadas sobre la base de órdenes de superiores anteriores, los subordinados actúan como subordinados para realizar tareas de cualquier servicio en particular.

2.2.1.2. Factores determinantes de la gestión de calidad

Asensi (2018) Háblanos de la presencia de factores determinantes de la gestión de la calidad y así como no podemos dejar de considerar lograr el mejor sistema de gestión, se debe velar porque se cumplan los principios hallando siempre instrumentos e instrucciones que ayuden a mejorar sus operaciones, logrando procesos más eficientes y efectivos.

a. Liderazgo: Se debe conservar y crear un entorno interno en óptimas condiciones para involucrar a los empleados en lo que la empresa quiere lograr.

b. Competencias y compromisos: Se necesita una responsabilidad profesional por completo por parte de los empleados poniendo en práctica sus destrezas y habilidades.

c. Enfoques en los procesos: Se alcanza teniendo en cuenta los recursos, desempeños y agilidades de todos los trabajadores para de esta manera los resultados que se logren sean los mejores.

d. Necesidades del Cliente: la empresa tiene que tener como objetivo principal el conocer las necesidades del público que consume sus productos.

e. Decisiones eficaces: Se basa en el comportamiento y hechos para la toma de decisiones.

f. Beneficio Integrado: se considera al valor agregado (obsequios) que se le otorgan al consumidor con el fin de beneficiarlo.

2.2.2 Talento humano

Quezada (2020) Según mencionó, la gestión del talento es un conjunto de reglas y pruebas que son importantes en el intercambio de información administrativa sobre activos como reclutamiento, elecciones, capacitación, rutina y evaluación del desempeño.

2.2.2.1. Estrategias del Talento Humano

Takamura (2020) Interactuar con los empleados es clave para optimizar la productividad organizacional y es la mejor manera de alcanzar el siguiente nivel de competencia y enfrentar los desafíos de un mercado global como el que vivimos hoy. Muchos gerentes organizacionales creen que la participación del talento es el factor más importante en el éxito global de una empresa. Analizaremos 5 estrategias para promover y asegurar el compromiso dentro de la empresa, las cuales son:

a) Metas adecuada: Establecer objetivos claros, precisos y alcanzables es el primer paso para impulsar los compromisos comerciales. Una vez que las personas sepan lo que se espera de ellos y definan claramente sus servicios y/o funciones, actividades y objetivos, podrán planificar mejor las habilidades para lograr esos objetivos. Se debe

trabajar en equipo para lograr los objetivos comunes de la empresa, estarán satisfechos con sus esfuerzos y listos para el próximo desafío.

b) Jornadas flexibles: Las empresas deben implementar nuevas habilidades diseñadas para que los empleados aumenten su compromiso. Trabajar desde casa y cambiar a un trabajo que se adapte perfectamente a las necesidades de todos son excelentes oportunidades para aumentar la proporción entre la vida laboral y la vida personal al mejorar un sentido de propiedad y satisfacción junto con un sentimiento de ser apreciado no solo como colega sino también como persona.

c) Desarrollo profesional: Un propósito de carrera al interior de la empresa es muy importante para propagar obligaciones en el equipo, la cual les va a permitir transformar profesionalmente y conseguir conocimientos nuevos para perfeccionar su formación y adaptarlos en el desenvolvimiento de sus actividades laborales.

d) Reconocimiento: Este es un factor muy importante en el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados. Las personas no solo trabajan por un determinado ingreso económico, sino que también necesitan sentir que los resultados de su trabajo valen la pena y que sus esfuerzos son apreciados y recompensados.

e) Retroalimentar al personal: Las evaluaciones continuas de los resultados son la base para reforzar el compromiso del equipo. Sin embargo, la evaluación debe ir acompañada de un proceso de difusión y sesiones de retroalimentación para desarrollar una estrategia para explotar las oportunidades de mejora identificadas y llenar los vacíos de cada miembro del equipo. Esto les dará a los colegas una comprensión sólida de su nivel de cumplimiento y los ajustes necesarios para optimizar su trabajo.

2.2.2.2. Dimensiones del talento humano

Sandoval (2017) Las funciones de un director siempre son complicadas, porque debe preocuparse por el entorno adecuado y ser capaz de adaptarse a los cambios. Un buen líder debe convencer a los empleados de sus ideas y ayudarlos a convertirlas en realidad llevando a cabo una buena gestión de los recursos humanos, debe tener claro las cuatro dimensiones de la gestión de talento humano.

a) **Necesidades del personal:** Las buenas relaciones con los empleados pueden abrir paso para poder conocer sus necesidades de cada uno de ellos, lo que permitirá poder apoyarlos y tener empleados identificados con la empresa.

b) **La Motivación:** Los empleados deben estar satisfechos con la empresa, sus resultados serán muy positivos. Entre los factores que influyen en la motivación, se debe distinguir la remuneración, los beneficios recibidos por la empresa, las oportunidades de desarrollo personal o el conocimiento de las características organizacionales.

c) **Desarrollo del personal:** son oportunidades que se dan dentro de la empresa ya sean personales, sociales o profesionales que les permita ascender para mejorar su estilo de vida.

d) **Logro de objetivos:** Se utiliza para presentar el desarrollo de las tareas que realizarán las personas en la organización, para liderar y participar en su ejecución.

III. HIPÓTESIS

La investigación descriptiva se enfoca en describir un evento o contexto sin modificar la relación o eventos con los que se encuentra en la realidad de estudio, el enfoque hipotético no es necesario, se formula hipótesis cuando la investigación quiere probarlo, no solo revelar algo específico (Mesones, 2020).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El estudio de la investigación se designa ser de tipo cuantitativo ya que se centra en la cuantificación de los datos recopilados mediante procedimientos matemáticos, estadísticos e informáticos es una investigación muy utilizada para identificar y conseguir resultados universales de poblaciones grandes. Por lo antes detallado podemos decir que en el estudio de la tesis se utilizará un tipo de investigación cuantitativa ya que se recopiló información resultados en el instrumento del cuestionario que se realizó mediante una encuesta a las MYPE del rubro restaurantes de exterior del mercado de Morropón año 2022. (Cano, 2017)

Es de nivel descriptivo porque consiente recopilar y describir el ambiente del segmento demográfico y las propiedades de las variables en estudio (gestión de calidad y talento humano), sin alterar o manipular ninguna de las situaciones problemática centrándose exclusivamente el cálculo y descripción de las mismas. Es una investigación cuyo único objetivo es conocer la realidad de algo mas no exponer causa o efecto, por ello no se tiene control de las variables en estudio. (Mejía, 2020)

El diseño utilizado es no experimental ya que la investigación se realiza sin alterar ni manipular ninguna variable se presentan los hechos tal y como están en su contexto real y en un tiempo establecido, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. Por lo tanto, para la realización de la investigación se utilizó el diseño no experimental y de corte transversal porque la dimensión y características estudiadas de las variables se pueden evaluar en un momento terminante donde se tiene como propósito describir y analizar las variables en estudio. (Vegas, 2020)

4.1. Población y muestra

Población:

Es un conjunto limitado o ilimitado de personas, sujetos, empresas, etc. El tamaño de una población con características comunes es un factor importante en el proceso de investigación y, dado el número de factores que la componen, puede ser finita o infinita. (Editorial Grudemi, 2018)

P1: La población para la variable gestión de calidad fue dada por los indicadores nivel estratégico, nivel táctico, nivel operativo, liderazgo, competencias y compromisos y decisiones eficaces; cuya fuente fue dirigida a los trabajadores de las Mype siendo una población finita que se conoce. Aparte para los indicadores enfoque de procesos, necesidades del cliente y beneficio integrado fue dirigida para los clientes siendo una población desconocida infinita.

Cuadro 1 Relación de MYPE

Mype	Código	N° De trabajadores	N° De propietarios
A	A20	3	1
B	B21	3	1
C	C22	3	1
D	D23	2	1
TOTAL		11	4

Elaboración Propia

P2: La población para la variable talento humano fue dada por sus indicadores los cuales fueron metas adecuadas, clima laboral flexible, desarrollo profesional reconocimiento, evaluación y retroalimentación, conocimiento del personal, motivación, desarrollo del personal y logro de objetivos la fuente fue dirigida a los trabajadores siendo una población finita conocida.

4.2.1. Criterios de inclusión

Variable: Gestión de calidad

Se acudió a los trabajadores con más de una año de antigüedad en la empresa y

a los clientes de las Mype en estudio del rubro restaurantes de ambos sexos (masculino y femenino) mayores de edad (18 años) que se encuentren en disposición de colaborar y aportar a la investigación.

Variable: Talento humano

Se acudió a los trabajadores mayores de 18 de ambos sexos que tengan más de un año de antigüedad en la empresa.

4.2.2. Criterios de exclusión

Variable: Gestión de calidad

Se excluyó a los trabajadores que se encuentren en modalidad de prácticas pre profesional y a los clientes que no quieran aportar con la encuesta por razones propias.

Variable: Talento humano

Se excluyó a los trabajadores que se encuentren en modalidad de prácticas pre profesional.

Muestra:

Es un conjunto de elementos de personas o sujetos que serán analizados para el estudio de una investigación la cual suele ser aplicada a poblaciones finitas como infinitas teniendo como elemento principal la aplicación de diferentes fórmulas. (Pérez, 2021)

Cuadro 2 Fuentes de información

VARIABLE	POBLACIÓN	ELEMENTOS DE POBLACIÓN	MUESTRA
Gestión de calidad	Finita	11 trabajadores	11 trabajadores
	Infinita	Desconocido	167 clientes
Talento humano	Finita	11 trabajadores	11 trabajadores

Elaboración propia

M1: Para los trabajadores donde se obtuvo una población por debajo de los 50 individuos, por lo tanto esta cantidad se tomará como muestra, por ello no se requiere de aplicación de fórmula estadística. (Suarez, 2019)

M2: En el caso de los clientes la población es infinita y desconocida, por ende

se requiere utilizar una formula estadística para poder encontrar cuanto seria la población a encuestar. (Cupita, 2020)

Formula estadística:

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

Dónde:

Z^2 = Grado de confiabilidad (1.81) = 93%

e = Margen de error (7%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Reemplazamos Valores:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = 167$$

Por lo que el tamaño de la muestra será de 167 clientes.

Z=Valor obtenido mediante niveles de confianza que queda a criterio del investigador.

4.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Preguntas	Fuente	Escala
Gestión de Calidad	Se puede decir que este es el desarrollo futuro de una calidad total que cubre todos los aspectos de la organización y es responsable de involucrar a todos los miembros de la organización en su participación. (Pérez, 2018)	Niveles	La dimensión "Niveles" se midió con sus indicadores: estratégico, táctico y operativo con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Estratégico	1. ¿Cree que se realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la Mype?	Trabajadores	Nominal
				Táctico	2. ¿Realizan planes tácticos en la Mype para la creación de nuevos productos?	Trabajadores	
				Operativo	3. ¿Considera que los empleados se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo?	Trabajadores	
		Factores	La dimensión "Factores" se midió con sus indicadores Competencias y compromisos, enfoque en procesos, necesidades del cliente, decisiones eficaces y beneficio integrado con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Liderazgo	4. ¿El dueño de la Mype es un buen líder?	Trabajadores	
				Competencias y compromisos	5. ¿Cree usted que el personal de la Mype posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo?	Trabajadores	
				Enfoque en procesos	6. ¿Considera que la empresa se enfoca en mejorar sus procesos de atención?	Clientes	
				Necesidades del cliente	7. ¿Cree que la Mype conoce las necesidades reales de los clientes?	Clientes	
				Decisiones eficaces	8. ¿La Mype toma decisiones eficaces y oportunas ante algún problema presentado dentro de ella?	Trabajadores	
				Beneficio integrado	9. ¿La Mype le otorga algún valor agregado por su consumo?	Clientes	

Talento Humano	Según mencionó, la gestión del talento es un conjunto de reglas y pruebas que son importantes en el intercambio de información administrativa sobre activos como reclutamiento, elecciones, capacitación, rutina y evaluación del desempeño. (Quezada. 2020)	Estrategias	La dimensión "Estrategias" se midió con sus indicadores metas adecuadas, jornadas flexibles, desarrollo profesional, reconocimiento y retroalimentar al personal el instrumento cuestionario.	Metas adecuadas	1. ¿Cree usted que la Mype cuenta con metas claras para lograr sus objetivos?	Trabajadores	Nominal
				Jornadas flexibles	2. ¿Tienen horarios y jornadas de trabajo flexibles?		
				Desarrollo profesional	3. ¿La Mype brinda sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente?		
				Reconocimiento	4. ¿La Mype reconoce con incentivos el trabajo de sus colaboradores?		
				Retroalimentar al personal	5. ¿La Mype los capacita para retroalimentar sus conocimientos y en bien de optimizar su trabajo?		
		Dimensiones	La dimensión "Dimensiones" se midió con sus indicadores conocimiento del personal, la motivación, desarrollo del personal y logro de objetivos con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Necesidades del personal	6. ¿La Mype conoce las necesidades de sus trabajadores?		
				La motivación	7. ¿La Mype Motiva a sus trabajadores?		
				Desarrollo del personal	8. ¿Considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención?		
				Logro de objetivos	9. ¿Cree que la Mype se enfoca en lograr sus objetivos?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La indagación de estudio utilizara la técnica de la encuesta para conseguir los testimonios de las personas a encuestar mediante preguntas ordenadas y sintetizadas dirigidas a una muestra determinada específica, esta encuesta se fabricó de acuerdo a las preguntas que salieron de los indicadores de las variables. (Silupu, 2021)

La encuesta es una técnica de investigación social que va más allá de la investigación científica rigurosa y ayuda a recopilar datos cuantitativos de una muestra de población. Utiliza al cuestionario como herramienta y los datos obtenidos serán procesados por métodos estadísticos. Los resultados se obtuvieron a partir de la ejecución de la encuesta mediante un cuestionario de preguntas de escala nominal donde la de los trabajadores consta de 15 preguntas y la de los clientes de 3 preguntas donde se tiene respuestas cerradas (Sí o No), el cuestionario se realizará de manera presencial respetando todos los protocolos establecidos por el gobierno debido a la pandemia del Covid 19. El instrumento será evaluado para determinar su confiabilidad, esto también será verificado por el juicio de dos expertos.

4.5. Plan de análisis

Recopilados los datos se tabularon y graficaron comprendiendo las variables en estudio (Gestión de calidad y Talento humano) y sus respectivas dimensiones. Se empleara estadística descriptiva para presentar y representar el conjunto de datos en tablas o gráficos utilizando Excel, y consecutivamente se utilizarán métodos experimentales para confirmar el análisis e interpretación de los datos recogidos a través del cuestionario el cual será validado por expertos.

4.6. Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>Gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022</p>	<p>¿Cómo es la gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022?</p>	<p>General: Definir cómo es la gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022</p>		<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental. Corte: Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Trabajadores: Finita Clientes: Infinita Muestra: Trabajadores: 11 Clientes: 167</p>
		<p>(a) Identificar los niveles de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.</p>	<p>Gestión de calidad</p>	
		<p>(b) Describir los factores determinantes en la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.</p>		
		<p>(c) Identificar las estrategias del talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.</p>	<p>Talento Humano</p>	
<p>(d) Conocer las dimensiones del talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.</p>				

4.7. Principios éticos

Los principios éticos son el inicio de cualquier argumento para justificar acciones y procedimientos. Investigación ética que garantice los derechos humanos, tomando como referencia los términos manejados en la indagación. (Uladech, 2019)

Protección a la Persona: Respetar los derechos de propiedad intelectual y la privacidad, y proteger la identidad de los participantes en la investigación. Además, se denegarán las solicitudes de parcialidad, manipulación y discriminación.

Integridad Científica: En lo que concierne a este principio se detalla que la investigación se realiza con libertad de juicio, criterio intelectual, integridad y compromiso social.

Justicia: El contenido se conserva virgen de las opiniones y respuestas coleccionadas de los clientes, trabajadores y dueños de las MYPE que han aceptado colaborar contestando las preguntas del cuestionario a efectos de establecer la relación causa-efecto del estudio de las variables.

Conocimiento informado y expreso: Conjuntamente también se creyó provechoso conservar en reserva con el objetivo de lograr honestidad en los resultados de la identidad de los encuestados y de las MYPE.

Libre participación y derecho a estar informado: A todos los participantes se les informo sobre su derecho de querer participar o no de la indagación, ofreciéndoles todos toda la información necesaria del tema.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se tuvo en consideración no exponer a ningún riesgo a los participantes, se utilizó únicamente material necesario para el desarrollo de la investigación estimulando una cultura a favor del cuidado ambiental.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Gestión de Calidad

5.1.1.1 Identificar los niveles de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes

del exterior del mercado de Morropón, 2022.

Tabla 1.

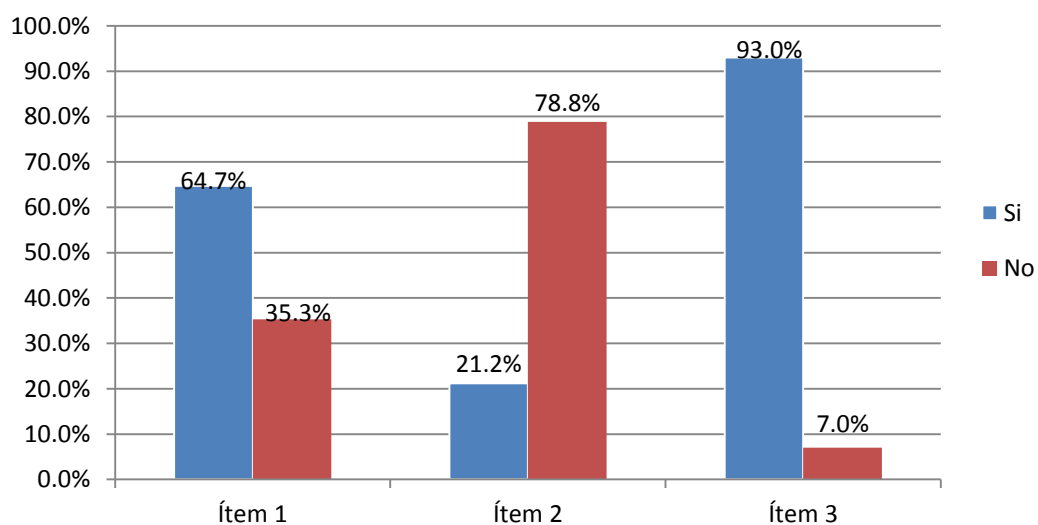
Niveles de Gestión de Calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	¿Cree que se realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la Mype?	7	64.70	4	35.30	11	100
2.	¿Realizan planes tácticos en la Mype para la creación de nuevos productos?	2	21.20	9	78.80	11	100
3.	¿Considera que los empleados se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo?	10	93.00	1	7.00	11	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia.

Figura 1.

Niveles de Gestión de Calidad



Nota: Cuestionario dirigido a trabajadores.
Elaboración propia

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los trabajadores que el 93.0% Considera que los empleados si se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo; 64.7% cree que si se realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la Mype y el 21.2% manifiesta que si realizan planes tácticos en la Mype para la creación de nuevos productos.

5.1.1.2 Describir los factores determinantes en la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

Tabla 02.

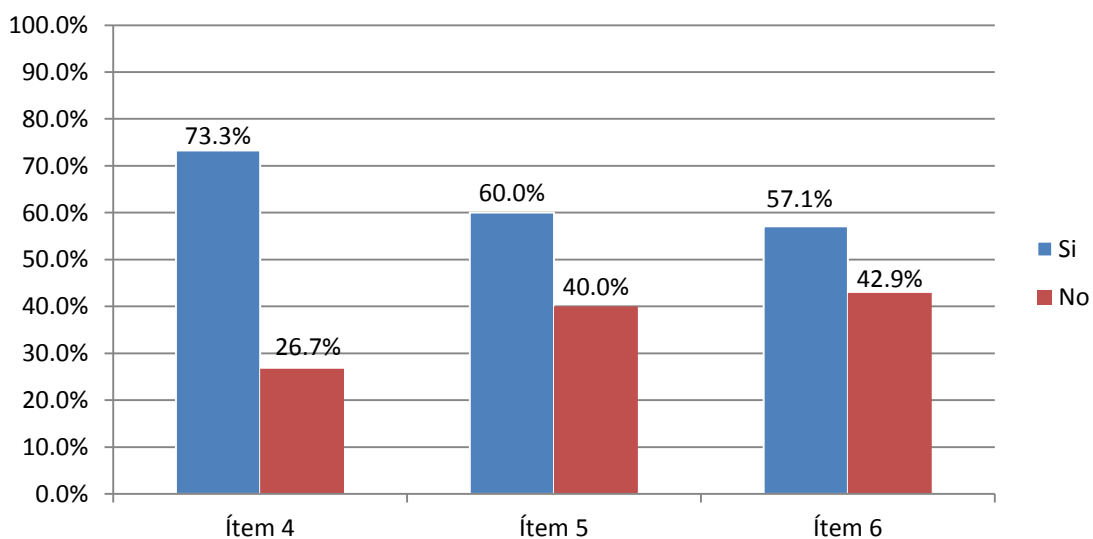
Factores de Gestión de Calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
4.	¿El dueño de la Mype es un buen líder?	8	73.30	3	26.70	11	100
5.	¿Cree usted que el personal de la Mype posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo?	100	60.00	67	40.00	11	100
6.	¿La Mype toma decisiones eficaces y oportunas ante algún problema presentado dentro de ella?	6	57.10	5	42.90	11	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia.

Figura 02.

Factores de Gestión de Calidad



Nota: Cuestionario dirigido a trabajadores.
Elaboración propia

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los trabajadores que el 73.3% manifiesta que el dueño de la Mype si es un buen líder; 60.0% cree que el personal de la Mype si posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo y el 57.1% manifiesta que la Mype si toma decisiones eficaces y oportunas ante algún problema presentado dentro de ella.

Tabla 03.

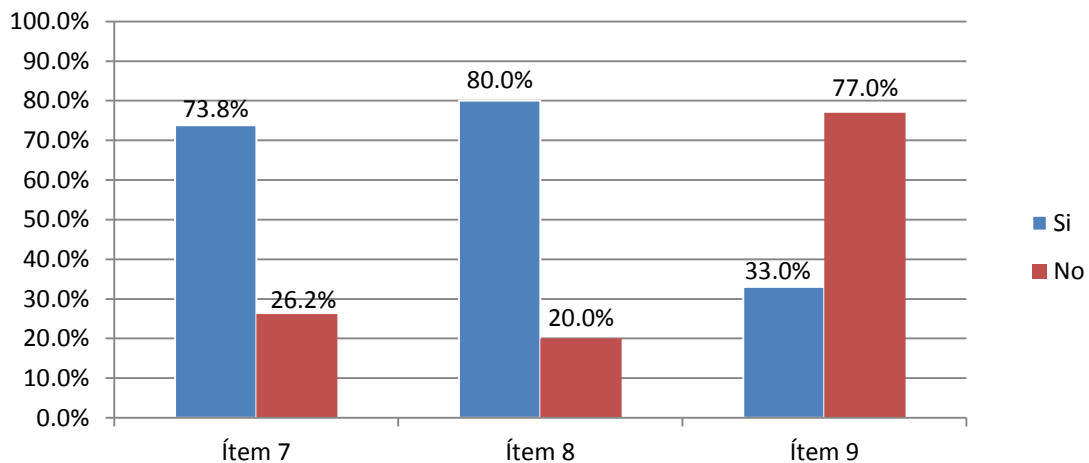
Factores de Gestión de Calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
7.	¿Considera que la empresa se enfoca en mejorar sus procesos de atención?	123	73.80	44	26.20	167	100
8.	¿Cree que la Mype conoce las necesidades reales de los clientes?	133	80.00	34	20.00	167	100
9.	¿La Mype le otorga algún valor agregado por su consumo?	55	33.00	112	77.00	167	100

Nota: Encuesta aplicada a los clientes
Elaboración propia.

Figura 03.

Factores de Gestión de Calidad



Nota: Cuestionario dirigido a los clientes.
Elaboración propia.

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los clientes que el 80.0% cree que la Mype si conoce las necesidades reales de los clientes; 73.8% considera que la empresa si se enfoca en

mejorar sus procesos de atención y el 33.0% manifiesta que la Mype si le otorga algún valor agregado por su consumo.

5.1.1.3 Identificar las estrategias del talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

Tabla 4.

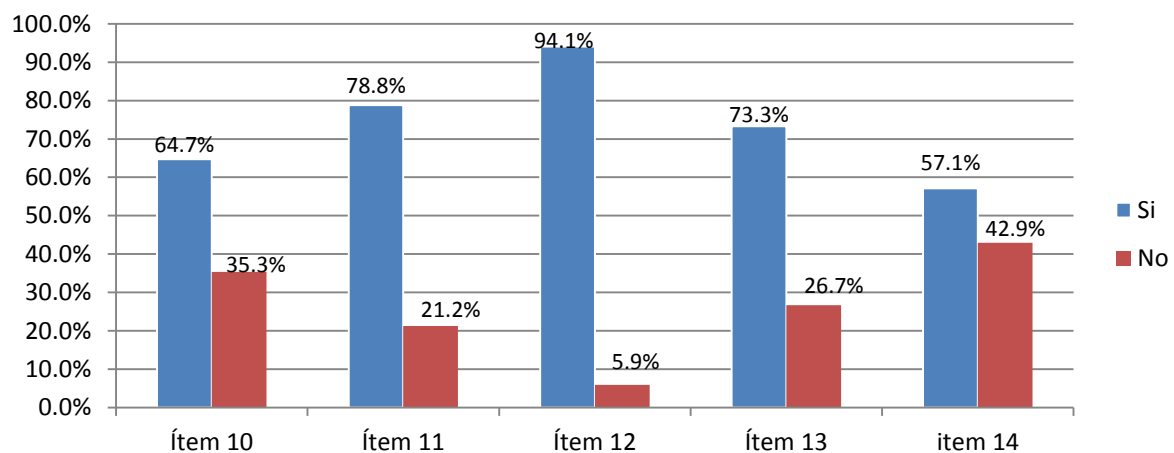
Estrategias de Talento Humano

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
10.	¿Cree usted que la Mype cuenta con metas claras para lograr sus objetivos?	7	64.70	4	35.30	11	100
11.	¿Tienen horarios y jornadas de trabajo flexibles?	9	78.80	2	21.20	11	100
12.	¿La Mype brinda a sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente?	10	94.10	1	5.90	11	100
13.	¿La Mype reconoce con incentivos el trabajo de sus colaboradores?	8	73.30	3	26.70	11	100
14.	¿La Mype los capacita para retroalimentar sus conocimientos en bien de optimizar su trabajo?	6	57.10	5	42.90	11	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia.

Figura 4.

Estrategias de Talento Humano



Nota: Cuestionario dirigido a los trabajadores.
Elaboración propia.

De acuerdo a la percepción de los trabajadores el 94.1% opina que si brinda a sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente; 78.8% que la empresa si tiene horarios y jornadas de trabajo flexibles; el 73.3% que si reconocen con incentivos el trabajo de sus colaboradores; el 64.7% que si cuentan con metas claras para lograr sus objetivos y el 57.1% que si los capacitan.

5.1.1.4 Identificar las dimensiones del talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

Tabla 5.

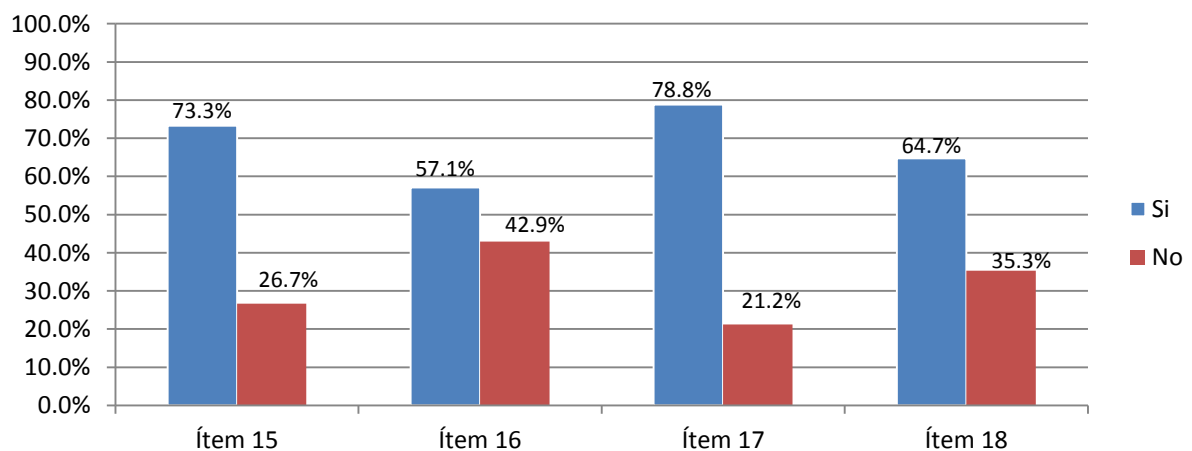
Dimensiones de Talento Humano

Categoría	Si		No		Total	
	f	%	f	%	f	%
15. ¿La Mype conoce las necesidades de sus trabajadores?	8	73.30	3	26.70	11	100
16. ¿La Mype Motiva a sus trabajadores?	6	57.10	5	42.90	11	100
17. ¿Considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención?	9	78.80	2	21.20	11	100
18. ¿Cree que la Mype se enfoca en lograr sus objetivos?	7	64.70	4	35.30	11	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia.

Figura 5.

Dimensiones de Talento Humano



Nota: Cuestionario dirigido a los trabajadores.
Elaboración propia.

De acuerdo a la percepción de los trabajadores el 78.8% considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención; 73.3% manifiesta que la Mype si conoce las necesidades de sus trabajadores; el 64.7% cree que la Mype si se enfoca en lograr sus objetivos y el 57.1% considera que la Mype si motiva a sus trabajadores.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Gestión de Calidad

5.2.1.1 Objetivo: Identificar los niveles de gestión de calidad en la Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

En la tabla 1 denominada “Niveles de gestión de calidad – trabajadores” se observa que el 93.0% considera que los empleados si se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo; 64.7% cree que si se realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la Mype y el 21.2% manifiesta que si realizan planes tácticos en la Mype para la creación de nuevos productos. Por ello, Cruz (2019) anuncia que acciones específicas deben ser desarrolladas por cada colaborador en cada área que conforma la empresa, las mismas serán desarrolladas bajo la guía de los superiores anteriores. Difiere, Medina (2018) quien concluye que las Mype se centran en las instrucciones, prácticas y estándares de calidad, así como los beneficios que encuentran satisfactorios en el proceso y la atención.

Por ende, Cruz (2019) relata que el nivel estratégico corresponde al desarrollo de la planeación, enfocando en el logro de las metas organizacionales, elaborando un plan acción aquí se definirán los objetivos, los recursos que se utilizaran y las reglas para administrar y obtener recursos. Difiere, Muñoz (2017) quien concluye que el 74.1% de los restaurantes conserva planes estratégicos de alineación a los trabajadores pero encontró que las principales desventajas de la gestión actual del restaurante eran la imagen y el servicio al cliente. Por último, Cruz (2019) indica que el nivel táctico implementa un plan detallado de desarrollo regional de la empresa basado en una estructura de referencia previamente

elaborada en el nivel estratégico. Por ende Burgos (2019) concluye que la organización tendrá la oportunidad de reflejar la información con un diagrama de red que proporciona una visión general y visibilidad en la implementación de cada estándar.

5.2.1.2 Objetivo: Describir los factores determinantes en la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

En la tabla 2 denominada “Factores de gestión de calidad – trabajadores” se observa que el 73.3% manifiesta que el dueño de la Mype si es un buen líder; 60.0% cree que el personal de la Mype si posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo y el 57.1% manifiesta que la Mype si toma decisiones eficaces y oportunas ante algún problema presentado dentro de ella. Por ello Asensi (2018) nos dice que se debe conservar y crear un entorno interno en óptimas condiciones para involucrar a los empleados en lo que la empresa quiere lograr. Difiere, Benites (2018) quien indica que se debe incentivar mediante un buen liderazgo a los empleados lo cual va permitir un mejor trabajo en equipo lo que será favorable para la empresa.

Por ende, Asensi (2018) manifiesta que se necesita una responsabilidad y compromiso profesional por completo por parte de los empleados poniendo en práctica sus destrezas y habilidades. Por otro lado, Benites (2018) concluyó que el cumplimiento es bajo ya que la mayoría de los empleados no realizan sus funciones de acuerdo a las instrucciones de la Mype. Finalmente Asensi (2018) indica que las decisiones eficaces se basan en el comportamiento y hechos para la toma de decisiones. Por otro lado, Goicochea (2020) concluye que la gran mayoría de Mype viene realizando su funcionamiento hace 7 años y la cantidad de trabajadores con los que cuenta son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes.

En la tabla 3 denominada “Factores de gestión de calidad – clientes” se observa que el 80.0% cree que la Mype si conoce las necesidades reales de los clientes; 73.8% considera que la empresa si se enfoca en mejorar sus procesos de atención y el 33.0%

manifiesta que la Mype si le otorga algún valor agregado por su consumo. Por ello, Asensi (2018) no indica que la empresa debe tener como uno de sus objetivos principales conocer las necesidades del público que consume sus productos. Por otro lado Yamunaque (2020) concluye las empresas aplican mecanismos de satisfacción del cliente y medidas de control en sus procesos, priorizando las necesidades de los clientes asegurando durabilidad a largo plazo en el mercado.

Por lo tanto, Asensi (2018) no indica que el enfoque de procesos se alcanza teniendo en cuenta los recursos, desempeños y agilidades de todos los trabajadores para que de esa manera los resultados que se logren sean los mejores. Por ende, Medina (2018) manifiesta la importancia de gestión de calidad centrándose en los procedimientos, prácticas y estándares de calidad así como los beneficios que se encuentran satisfactorios en el proceso y la atención. Por ende, Asensi (2018) no manifiesta que el valor agregado es plus adicional que se otorga al consumidor con el fin de beneficiarlo. Difiere Cruz, (2019) quien indica que el valor agregado se otorga al cliente con la intención de fidelizarlo.

5.2.1.3 Objetivo: Identificar las estrategias del talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

En la tabla 4 denominada “Estrategias del talento humano – trabajadores” se observa que el 94.1% opina que si brinda a sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente; 78.8% que la empresa si tiene horarios y jornadas de trabajo flexibles; el 73.3% que sí reconocen con incentivos el trabajo de sus colaboradores; el 64.7% que si cuentan con metas claras para lograr sus objetivos y el 57.1% que si los capacitan. Por ello, Takamura (2020) nos dice que un propósito de carrera al interior de la empresa es muy importante para propagar obligaciones en el equipo, la cual les va a permitir transformarse profesionalmente y conseguir conocimientos nuevos para perfeccionar su formación. Difiere, Prado (2020) quien determina que la gestión del talento,

es fundamental para lograr y mantener organizaciones competitivas, mediante la implementación de la acción estratégica diferenciada.

Por ende, Takamura (2020) indica que las empresas deben implementar nuevas habilidades diseñadas para que los empleados aumenten su compromiso. Trabajar desde casa y tener un trabajo que se adapte a las necesidades de todos son excelentes oportunidades para aumentar la vida laboral. Por lo tanto, Villegas (2019) determinó que el coaching sí influye mejorando significativamente el rendimiento y el clima laboral de la empresa. Por ello, Takamura (2020) determina que el reconocimiento es un factor muy importante en el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados; las personas no solo trabajan por un determinado ingreso económico, sino que también necesitan sentir que su trabajo vale la pena. Difiere, Bárcena (2019) entre sus conclusiones observamos que en la gestión del bienestar solo a un porcentaje se les reconoció el esfuerzo, con lo cual la gestión del reconocimiento se mostró selectiva y los colaboradores están subutilizados en la organización.

Por lo tanto, Takamura (2020) indica que establecer objetivos claros, precisos es el primer paso para impulsar los compromisos comerciales. Una vez que las personas sepan lo que se espera de ellos y definan claramente sus servicios y/o funciones, actividades y objetivos, podrán planificar mejor las habilidades para lograr los objetivos. Finalmente Valcazar (2019) concluye que las Mype no realizan formación periódica, ya que los trabajadores solo fueron capacitados una vez cuando empezaron a trabajar. Difiere, Takamura (2020) quien nos detalla que las evaluaciones continuas de los resultados son la base para reforzar al equipo pero esta debe ir acompañada de un proceso de retroalimentación mediante capacitaciones periódicas por año.

5.2.1.4 Objetivo: Identificar las dimensiones del talento humano en las Mype rubro restaurantes del exterior del mercado de Morropón, 2022.

En la tabla 5 denominada “Dimensiones del talento humano – trabajadores” se

observa que el 78.8% considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención; 73.3% manifiesta que la Mype si conoce las necesidades de sus trabajadores; el 64.7% cree que la Mype si se enfoca en lograr sus objetivos y el 57.1% considera que la Mype si motiva a sus trabajadores. Por ello, Sandoval (2017) nos dice que el desarrollo al personal son oportunidades que se dan dentro de la empresa ya sean personales, sociales o profesionales que les permita ascender para mejorar su estilo de vida. Difiere, Benites (2018) quien indica que la formación forma parte de un desarrollo profesional, pero que la mayoría utiliza este método para acceder y mejorar en el futuro.

Por ende, Sandoval (2017) describe que las buenas relaciones con los empleados pueden abrir paso para poder conocer sus necesidades, lo que permitirá poder apoyarlos y tener empleados identificados con la empresa. Difiere, García (2019) quien concluye que existe un adecuado manejo de las compensaciones remunerativas y la necesidad de mejorar la de algunos empleados y evidencia también la necesidad de mejorar el desarrollo de capacidades. Por lo tanto, Sandoval (2017) indica que el logro de objetivos se utiliza para presentar el desarrollo de las tareas que realizarán las personas en la organización, para liderar y participar en su ejecución. Difiere, Pillaca (2019) quien concluye que las diversas características que presentan la gestión del talento humano y calidad de servicios en los restaurantes, son vitales para planificar, organizar, dirigir y controlar junto con los trabajadores el logro de objetivos.

Finalmente, Sandoval (2017) indica que la motivación es otro aspecto importante a tener en cuenta, ya que si los empleados están satisfechos con la empresa, sus resultados serán muy positivos. Entre los factores que influyen en la motivación se pueden considerar: La remuneración, los beneficios recibidos por la empresa, las oportunidades de desarrollo personal o el conocimiento de las características organizacionales. Difiere, Bárcena (2019) quien concluyo que en la gestión de bienestar solo aún porcentaje se le reconoció el esfuerzo, mostrándose selectividad y los trabajadores están siendo utilizados.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Con respecto a los niveles de gestión de calidad se identificó que la mayoría de las Mype distribuye correctamente a sus empleados en sus puestos de trabajo; un poco más de la mitad realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la Mype y una minoría realiza planes tácticos para la creación de nuevos productos.

Los factores de gestión de calidad que aplican las Mype en su mayoría son conocer las necesidades de los clientes, enfocarse en mejorar los procesos de atención; un poco más de la mitad los dueños ejercen buen liderazgo; el personal posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo, un poco menos de la mitad toman decisiones oportunas ante un problema presentado y la minoría otorgan productos de valor agredo por el consumo.

Las estrategias de talento humano identificadas en las Mype están dadas porque la mayoría brindan a sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente; tienen horarios y jornadas de trabajo flexibles; un porcentaje casi igual reconocen con incentivos el trabajo del personal; menos de la mitad cuentan con metas claras para lograr sus objetivos y en su minoría capacitan al personal para retroalimentar sus conocimientos.

Con respecto a las dimensiones de talento humano se determinó que las Mype en su mayoría emplean la buena atención por parte del personal; conocen las necesidades de los trabajadores, se enfocan en lograr sus objetivos y un poco más de la mitad motiva a sus trabajadores.

Se concluyó de manera general que la gran mayoría de las Mype tienen bien distribuidos a los empleados en sus puestos, un porcentaje casi igual conoce las necesidades del cliente, más de la mitad permiten a sus empleados desarrollarse profesionalmente y casi la misma cantidad manifiesta que el personal brinda una buena atención.

6.2. Recomendaciones:

Las Mype deben realizar encuestas a los clientes para conocer los gustos y preferencias de sus clientes o algo más con lo que les gustaría que cuente la Mype para poder crear nuevos servicios.

Las Mype deben realizar promociones atractivas con los platos que ofrecen e implementar un área de baile con el fin de que los clientes no solo vayan a comer sino también a pasar un rato agradable.

Las Mype tienen que capacitar a su personal para poder reforzar sus conocimientos previos y mejorar el área de ventas.

Los dueños de las Mype deben realizar jornadas motivacionales, deportivas y recreativas para sus trabajadores y establezcan incentivos por lograr metas de ventas con el fin de motivarlos y se sientan satisfechos con su trabajo.

Las Mype deben reforzar sus conocimientos en gestión de calidad y talento humano para poder seguir estrategias que les permitan conseguir sus objetivos trazados.

REFERENCIAS

- Aguilar, Y. (2019). *Caracterización de capacitación y endomarketing de las mypes de servicio rubro restaurante - centro comercial open plaza piura, 2016* (universidad católica los ángeles de chimbote). retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10462/capacitacion_endomarketing_aguilar_aguilar_yesenia_araceli.pdf?sequence=1&isallowed
- Aldana, K. (2018). *Caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las MYPE del rubro librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018*. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3574>
- Angulo, Y. (2020). *“caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de chimbote, 2019”* (universidad católica los ángeles de chimbote).
retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3766/gestion_de_calidad_mypes_angulo_corzo_yessica_ofelia.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Apolinario, Y. (2018). *caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - decreto supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de huaraz, 2018* (universidad católica los ángeles de chimbote)
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3572/gestion_de_calidad_restaurante_polleria_apolinario_aquino_yonel_nelson.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Asensi, S., Soler, S., & Pérez, V. (2018). Los Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 10–18.
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>

- Burgos, D. (2020). *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*. (Universidad Libre de Colombia). Retrieved from [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/documento final.pdf?sequence=1](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/documento%20final.pdf?sequence=1)
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2019). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *OHSAS* (Vol. 18001). Retrieved from www.pearsoneducacion.comwww.FreeLibros.org
- Editorial Grudemi. (2018). *Población estadística*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/poblacion-estadistica/>
- Cano Saldaña, D. M. (2017). *Tipo, nivel y diseño de investigación*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/Satisfacion_%20Cano_Saldana_Doris_Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, M. (8 de Octubre de 2021). *Muestra estadística*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/muestra/>
- Cutipa, G. (26 de Diciembre de 2020). *¿De qué depende el tamaño de la muestra?.* Obtenido de <https://guidocutipa.blog.bo/investigacion/de-que-depende-el-tamano-de-la-muestra/>
- Cardoso, M. (2019). *caracterización de la capacitación y calidad de servicio de las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes en el distrito de trujillo, año 2016*. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8581/calidad_capacitacion_cardoso_paredes_meli_cristina.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Carhuachinchay, N. (2020). *los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia*

de sullana - piura, año 2020. (universidad católica los ángeles de chimbote).retrievedfrom

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1100/control_interno_administrativo_restaurantes_turísticos_carhuachinchay_farfan_nancy_amelia.pdf?sequence=1&isallowed=y

Castro, L. (2019). *caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mype rubro pollerías de la urbanización ignacio merino de piura, año 2017* (universidad católica los ángeles chimbote facultad). retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10207/capacitacion_liderazgo_castro_ayosa_lizeth_marilia.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Herrera, V. (2019). *Gestión De Calidad Con El Uso De La Mejora Continua En Las Micro Y Pequeñas Empresas Sector Servicio, Rubro Restaurantes De Comida Oriental En El Casco Urbano Del Distrito De Chimbote, 2016* (ULADECH). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10194>

Cruz, F. (2018). *los beneficios de la capacitacion y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas universidad militar nueva granada facultad de estudios a distancia (faedis) programa de administración de empresas.* Retrieved from [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo_final_FabianJamaica\(1\).pdf;jsessionid=ee145abf6207671a83d87e02ea2ee7fb?sequee=](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo_final_FabianJamaica(1).pdf;jsessionid=ee145abf6207671a83d87e02ea2ee7fb?sequee=)

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (universidad católica de santiago de guayaquil). retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/t-ucsg-pos-mae-160.pdf>

Martínez, E., Milian, E., & Onésimo, N. (2018). *propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante sumaq, chiclayo,*

- 2017 (universidad señor de sipan). Retrieved from [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4490/Martinez Castro - Milian Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4490/Martinez_Castro_-_Milian_Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina, José, Saravia, J., & Torres, C. (2019). Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de san miguel; año 2019 (universidad de el salvador)
- Mundaca, H. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017* (ULADECH). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14331>
- Otazu, D. (2018). Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017 (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3978/mype_capacitacion_y_competitividad_otazu_hancco_dianet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1:

Cuestionario dirigido a los trabajadores



Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad basada en el talento humano en las MYPE rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del recuadro.

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Cree que se realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la Mype?		
2. ¿Realizan planes tácticos en la Mype para la creación de nuevos productos?		
3. ¿Considera que los empleados se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo?		
4. ¿El dueño de la Mype es un buen líder?		
5. ¿Cree usted que el personal de la Mype posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo?		
6. ¿La Mype toma decisiones eficaces y oportunas ante algún problema presentado dentro de ella?		
7. ¿Cree usted que la Mype cuenta con metas claras para lograr sus objetivos?		
8. ¿Tienen horarios y jornadas de trabajo flexibles?		
9. ¿La Mype brinda sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente?		
10. ¿La Mype reconoce con incentivos el trabajo de sus colaboradores?		
11. ¿La Mype los capacita para retroalimentar sus conocimientos y en bien de optimizar su trabajo?		
12. ¿La Mype conoce las necesidades de sus trabajadores?		
13. ¿La Mype Motiva a sus trabajadores?		
14. ¿Considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención?		
15. ¿Cree que la Mype se enfoca en lograr sus objetivos?		

Cuestionario dirigido a los Clientes



Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las Mype para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad basada en el talento humano en las Mype rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del recuadro.

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Considera que la empresa se enfoca en mejorar sus procesos de atención?		
2. ¿Cree que la Mype conoce las necesidades reales de los clientes?		
3. ¿La Mype le otorga algún valor agregado por su consumo?		


Anexo 2: Validación del instrumento de recolección de datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo IVÁN GUZMÁN CASTRO
Identificado con DNI 07727308 MAGÍSTER
EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN


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 el estudiante **KARINA RAQUEL CÓRDOVA ROMÁN**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTE DEL EXTERIOR DEL MERCADO DE MORROPÓN, 2022"** que se encuentra realizando.

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

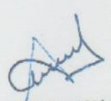
Piura, 22 de marzo del 2022


Vg. IVÁN GUZMÁN CASTRO
CLAD N° 5107

Ítems relacionados 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
¿Cree que se realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
¿Realizan planes tácticos en la MYPE para la creación de nuevos productos?	X			X		X	SI () NO (X)
¿Considera que los empleados se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
¿El dueño de la MYPE es un buen líder?	X			X		X	SI () NO (X)
¿Cree usted que el personal de la MYPE posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
¿Considera que la empresa se enfoca en mejorar sus procesos de atención?	X			X		X	SI () NO (X)
¿Cree que la MYPE conoce las necesidades reales de los clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
¿La MYPE toma decisiones eficaces y oportunas ante algún problema presentado dentro de ella?	X			X		X	SI () NO (X)
¿La MYPE le otorga algún valor agregado por su consumo?	X			X		X	SI () NO (X)


 Ing. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

Ítems relacionados Talento Humano	¿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. ¿Cree usted que la Mype cuenta con metas claras para lograr sus objetivos?	X			X		X	SI () NO(X)
2. ¿Tienen horarios y jornadas de trabajo flexibles?	X			X		X	SI () NO(X)
3. ¿La MYPE brinda sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente?	X			X		X	SI () NO(X)
4. ¿La Mype reconoce con incentivos el trabajo de sus colaboradores?	X			X		X	SI () NO(X)
5. ¿La MYPE los capacita para retroalimentar sus conocimientos y en bien de optimizar su trabajo?	X			X		X	SI () NO(X)
6. ¿La Mype conoce las necesidades de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO(X)
7. ¿La Mype Motiva a sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO(X)
8. ¿Considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención?	X			X		X	SI () NO(X)
9. ¿Cree que la MYPE se enfoca en lograr sus objetivos?	X			X		X	SI () NO(X)


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Hector Orlando Arica Escalzo, identificado con
DNI N° 02786302, con el grado de Magister 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 el estudiante **KARINA RAQUEL CÓRDOVA ROMÁN**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTE DEL EXTERIOR DEL MERCADO DE MORROPÓN, 2022"** que se encuentra realizando.

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

Piura, 22 de marzo del 2022


Hr. Arica Escalzo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Ítems relacionados 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
¿Cree que se realizan planes estratégicos para mejorar la calidad de la MYPE?	/			/		/	SI () NO(/)
¿Realizan planes tácticos en la MYPE para la creación de nuevos productos?	/			/		/	SI () NO(/)
¿Considera que los empleados se encuentran bien distribuidos en sus puestos de trabajo?	/			/		/	SI () NO(/)
¿El dueño de la MYPE es un buen líder?	/			/		/	SI () NO(/)
¿Cree usted que el personal de la MYPE posee las competencias necesarias para comprometerse con su trabajo?	/			/		/	SI () NO(/)
¿Considera que la empresa se enfoca en mejorar sus procesos de atención?	/			/		/	SI () NO(/)
¿Cree que la MYPE conoce las necesidades reales de los clientes?	/			/		/	SI () NO(/)
¿La MYPE toma decisiones eficaces y oportunas ante algún problema presentado dentro de ella?	/			/		/	SI () NO(/)
¿La MYPE le otorga algún valor agregado por su consumo?	/			/		/	SI () NO(/)


Hg. Arica Carrillo Hector Oriando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ítems relacionados Talento Humano	¿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. ¿Cree usted que la Mype cuenta con metas claras para lograr sus objetivos?	/			/		/	SI () NO(/)
2. ¿Tienen horarios y jornadas de trabajo flexibles?	/			/		/	SI () NO(/)
3. ¿La MYPE brinda sus trabajadores facilidades para desarrollarse profesionalmente?	/			/		/	SI () NO(/)
4. ¿La Mype reconoce con incentivos el trabajo de sus colaboradores?	/			/		/	SI () NO(/)
5. ¿La MYPE los capacita para retroalimentar sus conocimientos y en bien de optimizar su trabajo?	/			/		/	SI () NO(/)
6. ¿La Mype conoce las necesidades de sus trabajadores?	/			/		/	SI () NO(/)
7. ¿La Mype Motiva a sus trabajadores?	/			/		/	SI () NO(/)
8. ¿Considera que el personal de atención está bien desarrollado para brindar una buena atención?	/			/		/	SI () NO(/)
9. ¿Cree que la MYPE se enfoca en lograr sus objetivos?	/			/		/	SI () NO(/)


Mg. Arica Caviglio Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Anexo 3: Protocolo de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 el talento humano en las MYPE rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022 y es dirigido por Córdova Román Karina Raquel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Definir como es la gestión de calidad basada en el talento humano en las MYPE antes ya mencionadas"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos máximo 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliaramosyovera@gmail.com para recibir mayor información. 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: *Ricardo Soaveira Adriánzen*

Fecha: 28/03/2022

Correo electrónico: *soaveira_30-18@hotmail.com*

Firma del participante: *[Firma manuscrita]*

Firma del investigador (o encargado de recoger información): *[Firma manuscrita]*



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 el talento humano en las MYPE rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022 y es dirigido por Córdova Román Karina Raquel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Definir como es la gestión de calidad basada en el talento humano en las MYPE antes ya mencionadas"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos máximo 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliaramosyovera@gmail.com para recibir mayor información. 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: *Carla Domínguez Huertas*

Fecha: 28/03/2022

Correo electrónico: *carlita_pais19@hotmail.com*

Firma del participante: *[Firma]*

Firma del investigador (o encargado de recoger información): *[Firma]*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 el talento humano en las MYPE rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022 y es dirigido por Córdova Román Karina Raquel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Definir como es la gestión de calidad basada en el talento humano en las MYPE antes ya mencionadas"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos máximo 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo ceciliaramosyovera@gmail.com para recibir mayor información. 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:

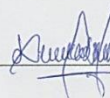
Nombre: Jorge Girdu Saucedo

Fecha: 28/03/2022

Correo electrónico: girdu120531@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



Anexo 4: Carta de no adeudo



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B002-02475913
 Fecha: 29-04-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz Telefono:				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 45727383 Nombre: CORDOVA ROMAN KARINA RAQUEL Dirección: CASERIO MARAY S/N,....PE			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B002-02479394
 Fecha: 11-05-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz Telefono:				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 45727383 Nombre: CORDOVA ROMAN KARINA RAQUEL Dirección: CASERIO MARAY S/N,....PE			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B022-00098391
 Fecha: 13-05-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz Telefono:				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 45727383 Nombre: CORDOVA ROMAN KARINA RAQUEL Dirección: CASERIO MARAY S/N,....PE			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1511	0	CONSTANCIA DE NO ADEUDO TALLER	S/ 20.00	S/ 20.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **VEINTE Y 00/100 SOLES**

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 20.00
Importe total de la venta: S/ 20.00

Anexo 05: Pantallazo turnitin