

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS  
MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE  
PIURA, 2020**

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

**AUTORA:**

**ALVARADO JIMENEZ MIGCELI NICOLE**

**ORCID: 0000 – 0003-0307-2790**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Alvarado Jiménez, Migceli Nicole

ORCID: 0000 – 0003-0307-2790

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado, Piura,

Perú

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad 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

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000 0003 2177 5676

**Presidente**

Dr. José Germán Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dra. María Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy con su guía en todo momento y a mis compañeros por su apoyo moral, constante y mutuo.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por acompañarme en cada paso de mi vida. Por motivarme a seguir adelante siempre y enseñarme a no rendirme nunca.

## RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo general describir las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020. Se empleó la metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 07 Mype rubro restaurantes, con una población de 35 trabajadores y 121 clientes, se diseñó un instrumento de recojo de información que contiene 31 preguntas cerradas. Para la gestión de calidad se obtuvo los siguientes resultados: el 88.87 % de las Mype toman las decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos y el 85.71 % de las Mype cuentan con un organigrama establecido y actualizado. En cuanto a la capacitación, el 100.00 % de las Mype preparan a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto y el 100.00 % de los trabajadores reciben la capacitación en el mismo lugar donde iba a laborar. Llegando a la conclusión de que las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, se identificó que, en la gestión de calidad, si están cumpliendo con la gran parte de los principios y se conoció que si están aplicando la mayoría de elementos del sistema de gestión de calidad. Y en la capacitación, se describe que no están cumpliendo con los objetivos de la capacitación y se reconoció que la mayoría de Mype están aplicando las técnicas de capacitación.

**Palabras clave:** calidad, capacitación, Mype, principios, restaurantes.

## ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to describe the characteristics of quality management and training in the Mype category restaurants in the center of Piura, 2020. The quantitative type research methodology, descriptive level, non-experimental and cross-sectional design was used. The economic units under study are 07 Mype restaurants, with a population of 35 workers and 121 clients, an information collection instrument was designed that contains 31 closed questions. For quality management, the following results were obtained: 88.87% of the Mypes make decisions aimed at achieving the established goals and objectives and 85.71% of the Mypes have an established and updated organization chart. Regarding training, 100.00% of Mypes prepare workers through training for the immediate performance of various tasks of the position and 100.00% of workers receive training in the same place where they were going to work. Reaching the conclusion that the Mype category restaurants in the center of Piura, it was identified that, in quality management, if they are complying with most of the principles and it was known that if they are applying most of the elements of the management system quality. And in the training, it is described that they are not meeting the objectives of the training and it was recognized that the majority of Mypes are applying the training techniques.

**Keywords:** Quality, Training, MYPE, principles, restaurants.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA .....	9
2.1. Antecedentes .....	9
2.1.1 Variable gestión de calidad.....	9
2.1.2 Variable capacitación.....	16
2.2. Bases Teóricas .....	22
2.2.1. Gestión de calidad.....	22
2.2.2. Capacitación.....	27
III. HIPÓTESIS.....	31
IV. METODOLOGÍA.....	32
4.1. Diseño de la investigación .....	32
4.2. Población y muestra.....	33
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	37
4.4. Técnicas e instrumentos .....	39
4.5. Plan de análisis .....	39



4.6. Matriz de consistencia .....	40
4.7. Principios éticos .....	41
V. RESULTADOS .....	43
5.1. Resultados .....	43
5.2. Análisis de resultados .....	53
VI. CONCLUSIONES .....	71
RECOMENDACIONES .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	75
ANEXOS .....	79
Anexo N° 1: Matriz de Instrumentos .....	80
Anexo N° 2: Cuestionario .....	82
Anexo N° 3: Constancia de Validaciones .....	85
Anexo N° 4: Validaciones.....	88
Anexo N° 5: Consentimiento Informado .....	94
Anexo N° 6: Libro de Código .....	95
Anexo N.º 6 Reporte de Turnitin .....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, Año 2020.....	43
<i>Tabla 2:</i> Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, Año 2020.....	45
<i>Tabla 3:</i> Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, Año 2020. ....	46
<i>Tabla 4:</i> Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, Año 2020. ....	47
<i>Tabla 5:</i> Describir los objetivos de la capacitación en las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, Año 2020.....	49
<i>Tabla 6:</i> Reconocer las técnicas de capacitación de las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, Año 2020.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Gráfico de barras que representa “Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020 .....	44
Figura 02: Gráfico de barras que representa “Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020” .....	45
Figura 03: Grafico de barras que representa “Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las .....	47
Figura 04: Gráfico de barras que representa “Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.”	48
Figura 05: Gráfico de barras que representa “Describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.” .....	50

**ÍNDICE DE CUADROS**

<i>Cuadro N.º 1: Relación de Mypes .....</i>	33
<i>Cuadro N.º 2: Fuente de Información.....</i>	35
<i>Cuadro N.º 3: Matriz de Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....</i>	37
<i>Cuadro N.º 4: Matriz de consistencia .....</i>	40

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación denominada gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020; tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, se desarrolla bajo la línea de investigación denominada: gestión de calidad en las Mype, línea que ha sido establecida por la escuela de administración y autorizada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Comprende el campo disciplinar: promoción de las Mype. (ULADECH, 2020)

En la zona de Piura existen muchos tipos de restaurantes, los cuales pueden brindar cocina internacional al ofrecer platos que tienen como ingrediente principal el queso como es el caso de las pizzas y pastas; de acuerdo a la creatividad de cada chef, ahora elaborar diferentes formas de Hamburguesas. Esto se da también en las pollerías y restaurantes criollos de la región que compiten con entre ellos, por lo que los chefs de los diferentes restaurantes prepararán platillos innovadores en base a su creatividad, métodos de preparación y experiencia para que los clientes consuman y evalúen la delicia de los alimentos ofrecidos. (Palacios, 2019)

En Piura, en lo que a alimentos se refiere, existe un mercado de oferta y demanda de muy alta calidad. Los emprendedores recurren al sistema financiero de corto plazo. Las bajas tasas de interés les permiten proteger la economía de la organización y de los clientes. Desde el punto de vista interno, los microempresarios de los restaurantes no apuestan por el crecimiento de las capacidades de los colaboradores a través de la formación por lo que no realizan la planificación para que desarrollen capacitaciones y tengan un presupuesto adecuado para ello. La calidad de la atención es el resultado de los valores de cada miembro y su respeto por las personas.

Por otro lado, la gestión de los restaurantes en Piura es administrada principalmente por los propios dueños, y una pequeña cantidad de la administración están en manos de terceros con capacidad de decisión. En términos de infraestructura, el entorno es adecuado y espacioso. (Díaz, Merino & Salas, 2016)

A nivel del macro entorno, en el factor Político-Legal, según INEI (2018) las estadísticas muestran que el 80% son microempresas con apoyo familiar, mientras que el 20% son microempresas rentables. El Estado regula el mercado a través de políticas económicas orientadas al fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE). Estas empresas no están dispuestas a cambiar por lo que la mayoría de ellas aún son informales. Este hecho juega un papel negativo debido a que el proceso de formalización de las microempresas es ineficaz y lento, por lo que el gobierno central necesita el apoyo del gobierno municipal para implementar las políticas necesarias para mejorar y acelerar la formalización de las empresas, este apoyo será más efectivo desarrollando más habilidades necesarias para operar de manera efectiva en un mercado internacionalizado.

En el factor Económico, las Mype en el Perú, constituyen el 99,0% de la suma total de empresas, el 97% son microempresas y 3% son pequeñas empresas, teniendo una tasa de desarrollo promedio al año de 6,2%. Las Mype contribuyen a la población económicamente activa (PEA) con un 85% y un 61% al PBI. Del mismo modo del 97% de las micro empresas se concluye que el 75% son informales es decir no se encuentran registradas ante la SUNAT y no cuentan con licencias de funcionamiento, y el 25% son formales. Por otro lado, sólo el 20% de las pequeñas empresas son informales, notablemente, son en menor cantidad que las microempresas, pero representan empresas ya sólidas y confiables. (INEI, 2018)

En el factor Social, el Perú posee en el 2019 una tasa de analfabetismo del 8.1% en mujeres y 3.0% en hombre. Mientras que Piura en el año 2018 las mujeres llegaron a 10.4% y los hombres a 5.4% y en el año 2019 obtuvo el 9.3% las mujeres y 4.9% los varones. Se observa que las mujeres tienen la mayor tasa de analfabetismo. Este problema social ha traído exclusión y marginación, y no permite el desarrollo y la mejora de sus capacidades, por lo que, estas personas son explotadas porque tienen grandes dificultades para encontrar trabajo. (INEI, 2019)

En cuanto al factor Tecnológico, las tecnologías de la información y la comunicación son muy significativas para las empresas porque brindan enormes proporciones de desarrollo, como extender las bases del negocio, minimizar costo y tiempo, mejora de la calidad de los servicios prestados, fortalecer la cooperación con proveedores y consumidores, y activar la correlación con la SUNAT y las compañías financieras. Por lo tanto, las Mype estudiadas deben utilizar esta tecnología para que los consumidores que aún no la conocen puedan conocerla mediante publicidad directa, folletos, redes sociales y páginas web. De esta forma, brindarán alimento a los consumidores potenciales que estén dispuestos a comprar sus productos. Esta es una forma de obtener mayores ganancias al ser más competitivo en la unidad de negocio. (Peña, 2017)

En el factor Ecológico, Agurto (2019) señala que los restaurantes deben cumplir con la “Resolución Ministerial N ° 363-2005 / MINSA” donde se aprobó las normas sanitarias para las operaciones de restaurante y servicios relacionados, y pasar las normas para asegurar la calidad higiénica y la cadena de seguridad de los alimentos y bebidas para consumo humano en las diferentes etapas; adquisición, transporte , recepción, almacenaje, preparación y comercialización de restaurantes y servicios

relacionados. De acuerdo con el artículo 6 del “Reglamento de Supervisión y Control de Higiene de Alimentos y Bebidas” aprobado por “Decreto Supremo N ° 007-98-SA”, se realiza la supervisión sanitaria de los alimentos y bebidas vendidos en restaurantes y servicios relacionados, y se verifica el cumplimiento de la normativa. Las disposiciones de esta norma sanitaria son responsabilidad del departamento de salud municipal.

Además, esta norma también señala cómo se debe disponer la ubicación e instalaciones de la empresa, la iluminación de las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos, y ventilación para evitar la acumulación de calor excesivo, condensación de vapor, polvo y eliminar aire contaminado, servicios, etc. Con respecto al suministro de agua y la calidad del agua, se deben evacuar las aguas residuales y cómo eliminar los contenedores utilizados para tratar los desechos sólidos. (Agurto, 2019)

Por ello, en Piura se realizaron visitas no anunciadas a los restaurantes por parte de la municipalidad de Piura para verificar la salud de los alimentos y el proceso de preparación de la comida. En 2017, el 80% de los restaurantes recibieron capacitación y comprensión en limpieza del servicio y manejo adecuado de los alimentos, porque de esto depende el éxito de los restaurantes. (Agurto, 2019)

En relación al micro entorno, se considera a Porter con su aportación en el tema de las cinco fuerzas competitivas:

En cuanto a la amenaza de productos sustitutos, se reconoce que todos los restaurantes del centro de Piura, atienden la misma demanda principal, es decir, para proveer alimentos y bebidas, existen diferencias entre ellos en cuanto a calidad, precio y variedad de productos, lo que determina la elasticidad de la demanda de servicios.



Analizando el mercado, no existe un producto alternativo claramente definido, lo que ha generado un gran atractivo para su desarrollo. Sin embargo, se debe considerar que, al ser el producto principal, se puede reemplazar fácilmente si el cliente no obtiene el grado de satisfacción esperado. (Herrera & Baquero, 2018)

Respecto a la amenaza de nuevos competidores, el principal factor que impide la entrada de nuevos competidores en la industria de los restaurantes es: la saturación del mercado. Si bien no existen propuestas con características similares, es importante considerar que, en este campo, las ofertas de nuevos productos alternativos están aumentando, y debido a atractivos retornos, el boom gourmet incita a los inversores a optar por este campo. Sin embargo, si un nuevo competidor quiere ingresar al mercado de manera impresionante, el rol del capital es crucial porque incurrirá en altos costos de inversión, como infraestructura, implementación de cocina avanzada, personal, decoración y diseño. (Herrera & Baquero, 2018)

En el poder de negociación de los clientes, es alto, porque los clientes pueden elegir entre una variedad de presupuestos en cuanto a precio, calidad, marca, etc. Por tanto, el propietario de la Mype debe conocer las necesidades actuales de los clientes y las tendencias que genera la empresa, las campañas publicitarias de descuento o marca. Lo que hay que recordar es que, si los clientes deciden adquirir un producto, tendrán mayores exigencias en términos de precios, mayor calidad y servicio al cliente. (Herrera & Baquero, 2018)

Al mismo tiempo, en el poder de negociación de los proveedores, la gran parte de las Mype adquieren servicios de proveedores importantes en el mercado de la ciudad, como el centro de Piura, asimismo, también tienen acceso al supermercado o centro comercial para comprar productos de calidad, alimentos frescos, limpios e

higiénicos, considerando las propiedades de conservación de estos productos. Esto permite que el proveedor proporcione el mejor producto o materia prima; de lo contrario, el propietario puede cambiar de proveedor. Por otro lado, los productos en el supermercado son muy caros, y productos como verduras y carnes son más aptos para sus proveedores, mientras que, en el supermercado, solo entonces compran productos envasados. (Herrera & Baquero, 2018)

Por otro lado, en la rivalidad entre competidores, la competencia en los restaurantes del centro Piura es muy intensa, por lo que es posible crear o modificar restaurantes con estilos antiguos en poco tiempo. En esta área de negocio, existen competidores directos que brindan los mismos servicios que los competidores actuales, tienen cierto tiempo en el mercado, por ello, poseen cierta experiencia, reputación y estatus en la mente de los consumidores de la región. Además, indirectamente compiten restaurantes de cocina criolla, restaurantes pollerías, restaurantes cevicherías, restaurantes de comida rápida, cafeterías, restaurantes de comida rápida, entre otras, que se encuentran en el lugar de estudio. (Herrera & Baquero, 2018)

Según lo antes señalado, se planeó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020? Para dar respuesta al problema planteado, se estableció el siguiente objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

Para ello, se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020. (b) conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020. (c) describir los objetivos de la capacitación en

las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020. (d) reconocer las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

La investigación, se justifica de manera teórica porque se recurrió a saberes teóricos de autores especializados en la ciencia de la administración, donde se busca aportar conocimiento de dimensiones de gestión de calidad y capacitación, evidenciando las características los principios de gestión de calidad y los elementos del sistema de gestión de calidad. Además de los objetivos y las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

De manera práctica porque se busca cumplir con la “Ley Universitaria 30220 artículo 45° inciso 45.1”, para obtener el título de licenciado(a) en administración, es requisito aprobar los estudios de pregrado, además de la aprobación de un trabajo de investigación. Así como cumplir con lo establecido con la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2018), en el “Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación” para optar grados académicos y títulos profesionales. También tiene el objetivo principal de describir las características de la gestión de calidad y de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, ya que existe escaso conocimiento en este aspecto.

De manera metodológica, la investigación se justifica porque cumple con aportes de investigación científica y estadísticas orientados a demostrar la gestión de calidad, y capacitación, de esta manera proponer mayor conocimiento valido y confiable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

De manera social, porque proporciona que los propietarios y trabajadores, además de los clientes, sean conocedores sobre este rubro en cuando a su gestión de

calidad y capacitación para su gran provecho. Además, servirá para futuras investigaciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De manera profesional se justifica porque se adquiere una nueva comprensión del tema que permite el desarrollo de las habilidades y capacidades como futuros administradores y optar el título de licenciado en administración.

Por último, desde el punto de vista universitario se justifica, porque debido a la perseverancia continua de investigación de parte de la universidad y la instrucción del docente tutor se realizó el informe final de investigación, siendo esta una aportación más para la acreditación de la carrera y futuras investigaciones.

La investigación quedó delimitada desde la perspectiva: Temática, por las variables gestión de calidad y capacitación. Psicográfica, microempresas rubro restaurantes. Geográfica, el centro de Piura. Temporal, año 2020.

Para la gestión de calidad se obtuvieron los siguientes resultados: el 88.87 % de las Mype toman las decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos y el 85.71 % de las Mype cuentan con un organigrama establecido y actualizado. En cuanto a la capacitación, el 100.00 % de las Mype preparan a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto y el 100.00 % de los trabajadores reciben la capacitación en el mismo lugar donde iba a laborar.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Variable gestión de calidad

Avilés (2018) en su estudio titulado *“Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita”* de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La finalidad de esta investigación es diseñar un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente mediante estrategias que permitan incrementar las ventas del restaurante “La Finquita” en la ciudad de Guayaquil. Para poder realizar este proyecto es de gran relevancia conocer las definiciones de calidad de servicio, atención al cliente y modelos de mejora continua. La metodología que se usa en esta investigación es de tipo descriptiva y correlacional, ya que se debe determinar de una forma específica como se desarrollan las actividades en el local y como se relacionan las variables entre sí. El enfoque de esta tesis es mixto, ya que incluye la investigación cualitativa y cuantitativa puesto que se necesita analizar la calidad percibida por los clientes, el precio más adecuado, la cantidad de platos vendidos y las ventas mensuales del restaurante. Mediante encuestas se conoce la calidad percibida por el cliente y se analizan las mejoras a tratar mediante los resultados obtenidos, además se determinan y calculan los datos de las ventas y el número de clientes que asisten al local para realizar una regresión múltiple y poder cumplir con los objetivos planteados.

Borja (2017) en su investigación *“Gestión del emprendimiento y su impacto en la competitividad de las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar en el Ecuador”* de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo es explicar cómo la gestión del emprendimiento influye favorablemente en la

competitividad de las mipymes de la provincia Bolívar del Ecuador; para ello se utilizaron los métodos: observación científica, análisis documental, inductivo – deductivo, análisis y síntesis; así como el método estadístico que se utilizó para la comprobación de la hipótesis de la investigación: La Gestión del emprendimiento influye favorablemente en la competitividad de las mipymes manufactureras, de la provincia Bolívar, en el Ecuador. Se ha podido explicar que la gestión eficiente de las mipymes en relación con la planificación estratégica, la capacitación del personal y el conocimiento del mercado influye sustancialmente en la competitividad y la supervivencia en un mercado cada vez más competitivo.

Montoya (2018) “*Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO: 9001:2008 para una empresa de capacitación*” de la Universidad Nacional Autónoma de México. Tuvo como objetivo general: realizar un manual de gestión de calidad enfocado principalmente en el servicio de certificación seguridad integral y prevención de riesgos ubicado en el proceso sustantivo de gerencia de proyectos. La investigación utilizó una metodología de tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción. Se llegó a las siguientes conclusiones: El contar con el manual de gestión de la calidad, es solo el inicio de un proyecto de certificación para la empresa, pues se trata de un proyecto a largo plazo, en donde la presidencia y trabajadores deben comprometerse a adoptar una cultura de calidad para que en conjunto puedan continuar ofreciendo un servicio que cumpla con los requisitos de sus clientes. Se generará un ciclo de mejora continua dentro del servicio, lo que provocará que se empiecen a trabajar sobre los diferentes procesos con los que cuenta AISOHMEX A.C., logrando que todos los servicios que ofrece se encuentren bajo la norma ISO 9001.

Mendoza (2018) en su investigación titulada *“Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año 2018”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, presentó como objetivo general determinar las características de la competitividad y gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes en Máncora, año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal. La población fue infinita, para ambas variables estuvo conformado por los clientes de los restaurantes; determinándose una muestra de 121 clientes. Se concluye respecto a los aspectos determinantes de la competitividad; que la mayoría de clientes consideran que el éxito del restaurante depende del conocimiento y habilidades del administrador, no utilizan estrategias adecuadas para atraer más clientes, no evidencian innovación. Respecto a las ventajas competitivas; la mayoría de clientes considera que los precios de la carta están acorde a los precios de mercado, las cartas de los restaurantes no se diferencian en cuanto a las comidas, la mayoría señala que los restaurantes se diferencian en el servicio. Respecto a las funciones necesarias para la gestión de calidad; la mayoría de clientes considera que las Mype si tienen conocimiento de la competencia, no perciben eficacia en la atención, no perciben motivación, califican como inadecuado el desempeño, y no le han evaluado sobre su satisfacción. Respecto a los principios de la gestión de calidad; la mayoría de clientes sienten que los restaurantes no cumplen sus expectativas y necesidades, no observan un nivel de compromiso adecuado, evidencian la falta de habilidades y conocimientos, no se muestran eficientes, no perciben mejora en el desempeño, no observan esfuerzos por fidelizarlos, y finalmente la mayoría si evidencia el cumplimiento de normativas del sector.

Querevalu (2019) en su estudio titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las Mype rubro restaurantes centro de Talara, año 2017. Se empleó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la población son 4 Mype, constituidas por 25 trabajadores, población finita conocida menor de 50 personas, por lo que la muestra es de 25 trabajadores para ambas variables, donde se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Las principales conclusiones son: con respecto a los elementos de la planificación de calidad se describe que son realizar estrategias, planes, participar en programas, establecer metas y políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo se detalló que los principios de la gestión de calidad son la mejora continua, buenas relaciones, enfoque al cliente, participación del personal, liderazgo, procesos y toma de decisiones. Las estrategias que aumentan la productividad son realizar capacitaciones, planes, proporcionar tiempo necesario, comunicación, motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio. En cuanto a los factores que aumentan la productividad se especifica la identificación con la empresa, con los proyectos y objetivos que se plantea, brindar un ambiente organizacional adecuado y proporcionar el descanso adecuado por el cumplimiento de objetivos establecidos.

Tandazo (2019) en su investigación titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y el marketing de las mypes sector servicio rubro restaurantes del distrito de tumbes 2019”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estableció el



siguiente objetivo general: determinar la caracterización de la gestión de calidad y el marketing de las Mypes sector servicio rubro restaurantes del distrito de Tumbes 2019. la investigación tiene un tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental, con una población de 10 Mypes materia de investigación, luego de analizar los resultados enfocados en los principios de la gestión de calidad, que se enfoca en la satisfacción de los clientes se pudo llegar a concluir que al igual que para lograr el éxito de este tipo de Mypes es necesario que los clientes logres satisfacer sus necesidades y para ello se debe enfocar en alcanzar la satisfacción de los clientes, tal como lo especifica López, (Guayaquil-Ecuador 2018), que nos dice que el servicio al cliente juega un rol de gran importancia. Para poder satisfacer las necesidades del cliente.

Campos (2019) en su estudio que tuvo como título *“Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018 ”* de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018; la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 384 clientes de los restaurantes del distrito de Sullana; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 21 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 73% de los clientes encuestados indica que la empresa no tiene responsabilidad y objetivos establecidos a favor de los clientes; mientras que el 89% de los clientes encuestados indica que el personal que le brinda el servicio es eficiente y está motivado al momento de atenderlo. Se concluye que los

principios de gestión de calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque considera que sus clientes son el elemento importante para el crecimiento de su negocio, por eso satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos; y los beneficios de gestión de calidad que obtienen los restaurantes en el distrito de Sullana es incremento de la rentabilidad, mejoramiento de la organización con comunicación fluida por el personal, aumento de ventas, fidelidad de clientes.

Barrientos (2018) en su investigación titulada *“Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017.”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Se consideró como objetivo general: determinar las características del financiamiento y gestión de calidad en las Mypes, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con una población finita conocida para la variable del financiamiento, y en el caso de la variable de gestión de calidad es infinita, siendo la muestra determinada por aplicación estadística de 68 clientes. Se llegó a la siguientes conclusiones, en relación al financiamiento los negocios han iniciado sus actividades con capital propio, el financiamiento de dinero es a corto plazo, la tecnología es escasa, referente a la gestión de calidad existe un nivel medio del cuidado del medio ambiente, el nivel de atención es alto y positivo en beneficio de los clientes, la atención al cliente es de nivel alto y positivo buscan mantener satisfecho al cliente, incluso tratan de identificar anticipadamente las necesidades, gustos y preferencias de sus clientes.

López (2019) en su investigación titulada “*Caracterización de la Gestión Calidad y Liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017*” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes turísticos en el distrito Suyo 2017. La investigación fue descriptiva-no experimental, de nivel cuantitativa y para llevarla a cabo esta investigación, se escogió una muestra poblacional de 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las Mypes rubro restaurantes, la misma que representa el 100% de la población en estudio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 39 preguntas, y se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la variable de gestión de calidad, el 85.7% manifiesta que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% permiten la participación del personal, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa. Respecto a la variable de liderazgo: el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, el 71.43% nunca ha dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en cuenta, el 85.71% mantiene lazos de amistad con sus trabajadores. Finalmente se concluye que se identificaron las características de la gestión de calidad y del liderazgo en el desarrollo de las actividades en los restaurantes turísticos del distrito de Suyo. Asimismo, se goza de los beneficios que dejan ambas variables.

### 2.1.2 Variable capacitación

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su tesis denominada *“Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilena”* de la Universidad de Concepción - Chile, tuvo como objetivo general: evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño correlacional. Como técnica de investigación empleó la encuesta y un cuestionario longitudinal a las empresas (ele4) con una muestra de 8.084 empresas. Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquella empresa que desarrollaron capacitación a su personal con aquellas que no hicieron capacitación. El autor advierte que esta relación no es significativa. Se concluye que las empresas tienen que mejorar en todos los factores relacionados a la diferencia de productividad laboral para llegar con un buen proceso de capacitación de personal.

Guzmán (2018) en su investigación titulada *“Propuesta de programa de capacitación en ventas y servicio al cliente como un elemento detonador del éxito del restaurante El Pescador, Villahermosa, Tabasco, México”* de la Universidad de Sotavento, México. Tuvo como objetivo elaborar un programa de ventas y servicio al cliente como un elemento detonador del éxito en el restaurante el pescador, Villahermosa, Tabasco, México. Se concluyó que el programa de capacitación será muy benéfico para el restaurante ya que es un instrumento que le permitirá crecer y estar preparado para el cambio acelerado que se está viviendo, con la constante actualización que se requiera y que debe ser de manera continua para no quedarse obsoleto.

Proveda (2019) en su estudio denominado ***“El proceso de Capacitación en la empresa Disma C. Ltda. Del cantón Durán, provincia del Guayas, desde diciembre el 2018 hasta marzo del 2019”*** de la Universidad de Guayaquil. Se realizó dentro de la compañía Disma C. Ltda., en el departamento de recursos humanos y se escogió el subsistema de capacitación y desarrollo para que sea el objeto de estudio. La finalidad del trabajo fue conocer cuál fue la importancia de la evaluación de las actividades realizadas en el proceso de capacitación. Durante este proceso se tuvieron que rediseñar formatos los cuales nos aportaron información útil y clave para el análisis de la evaluación de la capacitación. Por lo tanto, en este trabajo se abordaron los aspectos que se deben tomar en consideración como el diseño y ejecución de la evaluación, los resultados de las actividades de capacitación, sus efectos y el impacto en el colaborador y la organización

De la Cruz (2020) en su investigación titulada ***“Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020”*** de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Siendo el objetivo general identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fueron 15 trabajadores del restaurant El Nino. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose que el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi

siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa. Se concluye que se lograron describir las características de la capacitación.

Martínez (2018) en su tesis titulada *“Propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante Sumaq, Chiclayo, 2016”* de la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo general proponer un plan de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante Sumaq. Se perpetró una investigación de tipo descriptivo – propositiva la cual permite estar al tanto de la problemática que muestra la empresa en cuanto a la calidad de servicio que brinda los colaboradores en el restaurante Sumaq. La técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento cuestionario hecho con 20 ítems operados de acuerdo a las dimensiones de las variables capacitación laboral y calidad de servicio, el cual se utilizó para la obtención de información. Los cuestionarios estuvieron fiables a través de la prueba de alfa de cronbach. Este instrumento fue aplicado a la muestra de 11 colaboradores que laboran en el restaurante Sumaq y a una muestra de 366 clientes del restaurante Sumaq. El nivel de calidad de servicio del restaurante Sumaq, es medio, el promedio de esta variable es 3.6, con este indicador se concluye que la calidad de servicio es la adecuada para el 80% de la población de los clientes. La calidad de servicio se caracteriza por tener una brecha de insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad y empatía, los clientes encuentran insatisfacción la publicidad ofrecida por el restaurant y por las habilidades de atención de los clientes.

Quispe (2021) en su investigación titulada *“Caracterización del financiamiento, capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del Perú: rubro restaurante Yack EIRL de Ayacucho, periodo 2017”* de la Universidad Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivos generales: describir las características

del financiamiento, capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del Perú y del Restaurante YACK EIRL de Ayacucho, periodo – 2017. Desde el desarrollo de su primer capítulo hasta su culminación, con el fin de establecer si todas las acciones influyen favorablemente en el financiamiento, capacitación restaurante YACK EIRL de Ayacucho. La investigación facilito la recopilación de información acerca de diferentes especialistas con relación a las variables: financiamiento, capacitación. La investigación será de tipo cualitativo, es prescribir la investigación se limitará a describir los aspectos cualitativos de la variable en la unidad de análisis. Se influye en que contar con un adecuado financiamiento, capacitación del restaurante YACK EIRL, ya que permite recaudar su financiamiento mediante préstamos financieros la cual tiene la capacitación para seguir siendo competitivo de hoy en día a la gran demanda de consumidores, mi unidad de análisis que viene a hacer Restaurante YACK EIRL tiene mucha demanda a nivel de la región de Ayacucho.

Peña (2016) en su tesis titulada ***“Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de piura, año 2016”*** de la Universidad Los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de la ciudad de Piura, año 2016. Se empleó la metodología de investigación nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por las Mype del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, en total 03 Mype con sus 15 colaboradores y una muestra desconocida de clientes, la técnica de recolección de datos fue la entrevista y la encuesta, el instrumento fue la guía de entrevista y el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las

características de la capacitación y la competitividad de las Mype del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, se basan en que a estas Mype le faltan realizar nuevas técnicas de capacitación, para que sus colaboradores desarrollen más habilidades, actitudes y cambios de conductas; además en cuanto a la competitividad presentan ventajas competitivas, en su ubicación, calidad de productos y precios, como estrategia de diferenciación deben ofrecer recomendaciones nutricionales y servicio de delivery.

Carrasco (2019) en su estudio titulado *“Capacitación de Personal y Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes sector zona industrial, año 2015”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general describir las características de la capacitación y gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes; se aplicó la metodología descriptiva, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a las estrategias de capacitación se llega a la conclusión de que el 73% en promedio, aplican estrategias de capacitación con el personal, se puede resaltar que las Mype aplican solo la capacitación inductiva y en promedio solo el 58% de ellos aplican métodos de capacitación para optimizar los la realización de las actividades que realiza el personal de sus empresas; respecto a la evolución de la gestión de calidad, se llega a la conclusión que el 58% de los propietarios conocen la evolución de los sistemas de calidad y cómo influyen en la organización, Respecto a los beneficios de implementar un sistema gestión de calidad en las Mype de la investigación, el 83% de ellos conoce los beneficios que trae consigo el aplicar un sistema de gestión de calidad en su organización, pero falta aplicar estrategias de mejora para lograr la calidad total.



Correa (2018) en su investigación titulada *“Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las MYPE del rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación constituyó como objetivo, conocer las características de la capacitación y la competitividad en las Mype rubro restaurante de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental - transversal. Se utilizó el cuestionario como instrumento de la investigación, aplicándolo sobre una muestra de 49 trabajadores para la variable capacitación y 126 clientes para la variable competitividad. Se consideró 06 Mype del rubro restaurantes para la presente investigación. Para la presente investigación se consideró 06 Mype del rubro restaurantes. Dentro de las principales conclusiones en relación a la capacitación tenemos: la mayoría de los propietarios toman en cuenta los procesos de trabajo en las capacitaciones brindadas, las capacitaciones son interacción cara a cara, y la capacitación tiene relación con las metas u objetivos de la Mype. En relación a la variable competitividad, se concluyó que la mayoría de las Mype cuenta con las siguientes ventajas competitivas: buena ubicación, precios diferenciados, buena imagen, la atención al cliente, se enfocan a un solo segmento del mercado, y buscan fidelizar a sus clientes frecuentes.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Jaramillo (2018) define que la gestión de calidad son las actividades coordinadas para planificar, organizar, dirigir y controlar una organización con el propósito de establecer la política, los objetivos de la calidad. Es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas del cliente y la obtención de beneficios en términos financieros y de competitividad.

Se trata de un conjunto de actividades destinadas a planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de la empresa. Si se quiere alcanzar el objetivo de calidad, se deben tomar una serie de actividades indicativas. Es importante señalar que, al establecer metas de calidad, debe participar todos los trabajadores del departamento y también los técnicos o expertos de otros departamentos. (Herrera, 2019)

### **Principios de la gestión de calidad**

Rentería (2020) afirma que son 8 principios los cuales caracterizan la gestión de calidad:

- a) Principio: organización enfocada al cliente:** Debido a que las empresas necesitan de sus clientes, deben de comprender sus necesidades tanto presentes y como futuras, satisfacerlas y trabajar en superar las expectativas de los clientes. En este principio del enfoque al cliente necesita que los colaboradores se pongan en el papel del cliente y manifiesten una actitud permanente para descubrir y complacer sus gustos y preferencias. Además, de comprometerse

a ofrecerles productos y servicios que cubran sus necesidades, gestionarlas y procurar superar esas expectativas a diario. (Rentería, 2020)

**b) Principio: liderazgo:** En este principio, los líderes constituyen propósitos y dirección a la organización, para ello, es conveniente formar y conservar un ambiente interno, en el que el personal pueda llegar a comprometer totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El líder puede influir tanto de manera positiva como negativa mediante actitudes, opiniones y acciones, si lograr influir positivamente motivándolos el personal estará logrando los objetivos y metas y mejoré de la calidad de la empresa en los niveles más elevados. (Rentería, 2020)

**c) Principio: participación del personal:** Los empleados, independientemente del nivel de su organización, son la esencia de la organización, y su participación plena permite que sus habilidades sean utilizadas por la organización. La participación del personal implica compartir sus conocimientos y experiencias, por lo que su contribución a la organización es evaluada de acuerdo con los objetivos planteados en la empresa. (Rentería, 2020)

Cuando se aplica este principio, los empleados pueden intercambiar libremente conocimientos y experiencias para comprender la importancia de su contribución y función en la organización. Además, buscará activamente oportunidades para aumentar sus habilidades, conocimientos y experiencia.

Una organización debe de disponer un plan de incentivos y de reconocimientos para motivar a su personal. Sin estas dos acciones, difícilmente una

organización podrá conseguir el compromiso del personal y por consiguiente la participación de ella. (Rentería, 2020)

- d) Principio: enfoque a procesos:** Este principio ayuda a lograr de forma más eficaz los resultados esperados. Para eso, se tiene que definir correctamente los procesos, responsabilidades y funciones. Así como evaluar los riesgos, sus consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores. Como consecuencia, cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso, los resultados deseados se pueden obtener de forma más eficaz. (Rentería, 2020)
- e) Principio: enfoque del sistema hacia la gestión:** La finalidad de este principio es el logro de los objetivos marcados de la forma más efectiva y eficiente, por lo que será necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados, así como definir un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización y mejorarlo de manera continua el sistema a través de la medición y la evaluación. Asimismo, organizar las actividades que mejor acuerden y completen los procedimientos, del sistema de gestión (Rentería, 2020)
- f) Principio: mejora continua:** Un proceso de mejora continua permite alcanzar un mejor desarrollo en las capacidades del personal, la eficiencia de las instalaciones, equipos y herramientas y las relaciones interpersonales. Esto permite satisfacer al cliente a través de los servicios ofrecidos. La mejora continua debe ser un objetivo individual y permanente en la organización para ello, la mejora continua debe reflejarse los servicios y sistemas, instituyendo

indicadores y metas para precisar, distinguir y aprender de las mejoras.  
(Rentería, 2020)

**g) Principio: enfoque objetivo hacia la toma de decisiones:** En este principio, las decisiones se deben tomar en base al logro de las metas y objetivos establecidos en el plan de calidad, se debe intercambiar información positiva o negativa en la organización, se deben señalar los defectos y se debe corregir la situación sin perjudicar a ningún integrante ni a los procesos organizacionales. La toma de decisiones eficaz se basa en el análisis de datos y la información.  
(Rentería, 2020)

**h) Principio: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Las organizaciones y sus proveedores son interdependientes, y las relaciones de beneficio mutuo pueden mejorar su capacidad para crear valor. La buena relación y el progreso empresarial entre el proveedor y el resto de miembros de la organización son beneficiosos para ambas partes y ayudan a mejorar la calidad final del servicio y a satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores y su entorno. (Rentería, 2020)

### **Elementos del sistema de gestión de calidad**

El sistema de gestión de la calidad de una organización está constituido por todos los elementos que la conforman para establecer un rendimiento continuo y seguro para prevenir cambios repentinos. El Sistema también se puede optimizar con nuevos métodos de calidad según sea necesario. (Masias, 2017)

**a) Estructura de la organización:** La estructura organizacional es la distribución de todas las actividades de la empresa que se clasifican para formar áreas o departamentos, disponiendo a funcionarios que organicen y coordinen el logro

de los objetivos planificados. Esto abarca distribuir al personal según sus funciones y tareas, mediante un organigrama que, como herramienta de análisis, ayudará a descubrir irregularidades en la estructura de la empresa. (Masias, 2017)

- b) Planificación de estrategias:** Esta herramienta de gestión, toma en cuenta las variaciones y exigencias que tiene el entorno y establecer las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la organización. Esto garantiza y confirma que las funciones de cada uno estén enfocadas hacia a cumplir las metas a futuro. Además, la planificación sirve para tomar decisiones internamente en cualquier organización. (Masias, 2017)
- c) Recursos de la organización:** Son todo aquello que requiere la organización para trabajar, todos aquellos elementos que permiten tener a una organización de los medios importantes para efectuar sus actividades. Además, los recursos de una organización sirven para obtener nuevos recursos, para regularizar al resto de recursos y para desarrollar la producción de la organización. el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento son algunos ejemplos de los recursos principales que debe tener una empresa. La infraestructura, son los locales, estructuras y servicios primordiales sobre las cuales permanece los cimientos de una empresa. Por ello el ambiente debe ser espacioso y agradable para los consumidores, con suficiente separación entre las mesas, buena iluminación y ventilación. (Masias, 2017)
- d) Procedimientos de la Organización:** Los procedimientos son el medio por el cual se determina un plan para la dirección de tareas futuras. Cuando en la empresa todos cumplen las políticas y procedimientos señalados, la empresa

puede funcionar sin dificultades y permiten que las estructuras de Gestión y los mecanismos se efectúen como deben. Como consecuencia, los fallas y las inconvenientes en los procesos se pueden reconocer y solucionar prontamente. Los trabajadores que toman en cuenta los procedimientos al realizar sus actividades, las efectuarán adecuadamente y ofrecerán un servicio óptimo al cliente. Desarrollando así la calidad de los productos y servicios de la empresa. Y, a su vez, se mejora la reputación de la misma. (Masias, 2017)

### **2.2.2. Capacitación**

La capacitación es un procedimiento formativo de corta duración, empleado de forma metodológica y coordinada, en el que los trabajadores pueden adquirir conocimientos y desarrollar habilidades de acuerdo a las metas establecidas. La formación implica la difusión de conocimientos específicos relacionados con el trabajo, las actitudes hacia la organización, las tareas y el entorno, y el desarrollo de habilidades. (Palacios, 2019)

#### **Objetivos de la capacitación**

Palacios (2019), menciona que los principales objetivos son:

- a) Enseñanza: Implica preparar al personal para realizar las tareas del puesto de forma inmediata. Para ello es necesario realizar una explicación y demostración de la manera apropiada de efectuar la tarea. Quizás sea oportuno que se haga una repetición de los pasos muchas veces antes de que el colaborador logre adecuadamente lo que corresponda realizar.

- b) Desarrollo personal: Brindar oportunidades de desarrollo personal de manera continua, no solo en el puesto actual, sino también en otras funciones más complejas y de mayor nivel.
- c) Modificación de actitudes: Cambiar las actitudes de los trabajadores en la realización de sus actividades y su relación con los demás miembros de la empresa, para crear una atmósfera más satisfactoria entre ellas o aumente su motivación para hacerlas más receptivas a las nuevas tendencias en la administración.

### **Técnicas de capacitación**

#### **1) Técnicas de capacitación en cuanto al uso:**

##### 1.1) Técnicas de capacitación orientadas al contenido:

Son proyectadas para la comunicación de instrucciones o información, entre las técnicas se utiliza la lectura comentada y la discusión en video. Otras de las técnicas aplicadas son los programas de instrucción e instrucción de computadoras, estas se denomina técnicas de auto instrucción. (Sánchez, 2017)

##### 1.2) Técnicas de capacitación orientadas al proceso:

Las técnicas de formación orientadas a procesos tienen como objetivo cambiar actitudes, desarrollar la autoconciencia y la autoconciencia de los demás y desarrollar habilidades interpersonales. Las tecnologías orientadas a procesos incluyen juegos de rol, simulación, entrenamiento de sensibilidad, entrenamiento en grupo, etc. (Sánchez, 2017)



### 1.3) Técnicas mixtas de capacitación:

Son el medio a través del cual transmitir información y buscar cambios de actitud y comportamiento. No solo se utilizan para transmitir conocimientos y contenido, sino también para lograr los objetivos establecidos de la técnica orientada a procesos. Entre estas técnicas destacan la conferencia, estudiar casos, la simulación y recreaciones, y diversos métodos de trabajo. (Sánchez, 2017)

## 2) Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo:

### 2.1) Capacitación de sugestión o de integración a la organización:

Busca que el nuevo trabajador se acondicione y este familiarizado con la organización, también con el ámbito general y material donde va a trabajar. La integración de un trabajador nuevo a sus labores requiere utilizar un programa sistemático que es conducido el jefe directo, entrenador profesional o compañero. (Sánchez, 2017)

### 2.2) La capacitación posterior al trabajo:

Es la capacitación que se aplica después de ingresar al trabajo y se toma en cuenta en dos rasgos como la formación que se brinda en el lugar de empleo (el en servicio) y la formación que se da fuera del lugar de laburo (fuera del servicio). (Sánchez, 2017)

## 3) Técnicas de capacitación en cuanto al lugar de su aplicación:

### 3.1) Capacitación en el puesto de trabajo:

Se ejecuta cuando el formador efectúa actividades dentro del centro de laborales y puede ser proporcionado trabajadores, supervisores o expertos del personal. (Sánchez, 2017)

### 3.2) Capacitación fuera del lugar de trabajo:

La mayor parte de los programas de capacitación que tienen lugar fuera del trabajo no se relaciona directamente con él y, en general, complementa la capacitación en el trabajo. Las esenciales técnicas de formación fuera del laburo son las ponencias expositivas y conferencias, método de casos (estudios de casos), dramatización (representación de roles), simulaciones y juegos, instrucción programa, oficinas de trabajo, reuniones técnicas. (Sánchez, 2017)

### **III. HIPÓTESIS**

Según Díaz (2015) las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

Según Díaz (2015) la metodología cuantitativa trata de comparar teorías existentes en la serie de hipótesis resultante, que son necesarias para obtener muestras (aleatorias o diferenciadas), pero que representan la población o fenómeno en estudio. Por tanto, se debe establecer una teoría para la investigación cuantitativa, porque el método científico que se utiliza en ella es un método deductivo. Por ello, el tipo del presente estudio es cuantitativo ya que se cuantificó y midió de manera numérica las variables en estudios, que en este caso son: gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura.

Según el nivel de investigación es descriptivo porque se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Por lo que se especificó las características del problema y evaluó los hechos que se dieron en un contexto determinado de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Según el diseño de investigación es no experimental, porque esta investigación se realizará sin manipular deliberadamente variables, además se ha observado los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. Según el corte es transversal porque los datos se recopilarán en un tiempo específico en un solo momento, en un tiempo único. Por lo tanto, se analizó y midió la gestión de calidad y capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, sin manipular

deliberadamente ambas variables, por lo que exclusivamente se observó los acontecimientos a investigar en su ambiente natural para luego analizarse. Y de corte transversal, porque recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Con la intención de describir las dos variables, y analizarlas en un momento dado. (Díaz, 2015)

#### 4.2.Población y muestra

Según Díaz (2015), la población, desde la perspectiva estadística, es un conjunto que puede ser finito o infinito, donde los elementos poseen en común diversas características. La dimensión que comprende una población es un componente muy significativo en el desarrollo de la investigación y es proporcionado por la cantidad de elementos que la conforman.

Las unidades económicas materia de la investigación fueron siete Mype que tienen más de un año de actividad y disponen con 1 o hasta 06 colaboradores.

*Cuadro N.º 1: Relación de Mypes*

Nº	Código	Nº trabajadores
01	00810-7132001	06
02	00810-7132002	05
03	00810-7132003	04
04	00810-7132004	06
05	00810-7132005	05
06	00810-7132006	04
07	00810-7134007	05
	Total trabajadores	35

Elaboración propia.

Para establecer la población objetivo para la variable gestión de calidad se recurrió a 35 trabajadores, que laboran en las Mype en estudio del rubro restaurantes del centro de Piura, siendo una población finita. Y considerando que los indicadores de la variable gestión de calidad están orientados a clientes, se recurrió también a ellos y por tratarse de una población infinita, es preciso emplear la aplicación de fórmula estadística infinita, siendo la fórmula la siguiente:

**Fórmula:**

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

Linares (2013)

**Dónde:**

n = ¿Tamaño de muestra?

Z = Nivel de confianza al 92% establecido por el investigador = 1.76

p = 0.5 probabilidad de éxito

q = 0.5 probabilidad de fracaso

e = 8% Margen de error permisible establecido por el investigador = 0.08%

**Reemplazando:**

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

$$n = \frac{(3.0976)(0.5)(0.5)}{(0.0064)}$$

$$n = \frac{0.7744}{0.0064}$$

$$n = 121$$

Se adquiere como resultado una muestra representada por 121 clientes, la cual se determinó en la fórmula estadística y en consideración a la presencia de consumidores y el acceso a las Mype para la aplicación de la encuesta respectiva.

La población para la variable capacitación fue finita ya se conoce el número de trabajadores, que integran las siete Mype restaurantes, el cual son, 35 trabajadores. El tamaño muestral de la variable de gestión de la calidad, según Linares (2013) cuando es menor de 50 elementos, no requiere de la aplicación estadística para definir el dato, se considera como tamaño muestral el número identificado en la población, por tanto,  $N = 35$  por lo que  $n = 35$ , siendo esto conceptualmente aceptado el tamaño muestral de la variable gestión de calidad es 35 trabajadores.

Debido a que se ha recogido información sobre las variables gestión de calidad y capacitación, por ello, las fuentes de información a las que se recurrió para la recopilación fueron diferentes, por lo que esta puntualizado en el Cuadro 2.

*Cuadro N.º 2: Fuente de Información*

Variable: gestión de calidad		
Fuente de información	Población	Muestra
Cliente	Infinita	121
Variable: capacitación		
Trabajador	Finita	35

**Criterios de inclusión****Variable gestión de calidad**

- Trabajadores disponibles cuyas edades están entre 18 o 50 años.
- Clientes asiduos mayores de 18 años.

**Variable capacitación**

- Trabajadores disponibles cuyas edades están entre 18 o 50 disponibles.

**Criterios de exclusión****Variable gestión de calidad**

- Trabajadores y clientes no disponibles.

**Variable capacitación**

- Trabajadores no disponibles.



### 4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Cuadro N.º 3: Matriz de Definición y Operacionalización de variables e indicadores

MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NIVEL	FUENTE
Gestión de calidad	Es un conjunto de actividades destinadas a planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de la empresa. Si se quiere alcanzar el objetivo de calidad, se deben tomar una serie de actividades indicativas. (Herrera, 2019)	Principios de la gestión de calidad	La dimensión principios de la gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos, enfoque del sistema, mejora continua, enfoque a toma de decisiones y relación con proveedores. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario	Enfoque al cliente	Nominal	Cliente
				Liderazgo	Nominal	Trabajador
				Participación del personal	Nominal	Trabajador y Cliente
				Enfoque a procesos	Nominal	Trabajador
				Enfoque del sistema	Nominal	Trabajador
				Mejora continua	Nominal	Trabajador y Cliente
				Enfoque a toma de decisiones	Nominal	Trabajador
				Relación con proveedores	Nominal	Trabajador
		Elementos del sistema de gestión de calidad	La dimensión elementos del sistema de gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores:	Estructura	Nominal	Trabajador
		Planificación	Nominal	Trabajador y Cliente		

			estructura, planificación, recursos y procedimientos. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario	Recursos	Nominal	Cliente
				Procedimientos	Nominal	Trabajador
Capacitación	Es un procedimiento formativo de corta duración, empleado de forma metodológica y coordinada, en el que los trabajadores pueden adquirir conocimientos y desarrollar habilidades de acuerdo a las metas establecidas. (Palacios, 2019)	Objetivos de la capacitación	La dimensión objetivos de la capacitación se operacionaliza con sus indicadores: enseñanza, desarrollo personal y modificación de actitudes. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario	Enseñanza	Nominal	Trabajador
				Desarrollo personal	Nominal	Trabajador
				Modificación de actitudes	Nominal	Trabajador
		Técnicas de capacitación	La dimensión técnica de capacitación se operacionaliza con sus indicadores: en cuanto al uso, en cuanto al tiempo y en cuanto al lugar. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario	En cuanto al uso	Nominal	Trabajador
				En cuanto al tiempo	Nominal	Trabajador
				En cuanto al lugar	Nominal	Trabajador

**Elaboración propia**

#### **4.4.Técnicas e instrumentos**

##### **Técnicas**

Los datos se obtuvieron de los trabajadores y clientes para la variable gestión de calidad y trabajadores para la variable capacitación en las Mype rubro restaurantes. La técnica que se utilizó fue la encuesta, ya que para la recopilación de los datos que quiere conseguir esta técnica consiste ser más adecuada y eficaz. (Díaz, 2015)

##### **Instrumentos**

Se utilizó el instrumento del cuestionario que está pre formulado que comprende una lista de preguntas que se deben marcar, y son 31 preguntas cerradas para los diferentes trabajadores de las Mype y clientes que acuden frecuentemente a las diferentes empresas del rubro restaurante, con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar el informe de investigación acerca de la gestión de calidad y capacitación de estas. (Díaz, 2015)

#### **4.5.Plan de análisis**

Los datos fueron ingresados a una base de datos de Microsoft Excel 2019 y luego se realizó el análisis de los datos, donde se construyeron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales. Así como sus respectivos gráficos estadísticos, para su respectivo procesamiento de datos a información obtenida a través de la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del centro de Piura. (Díaz, 2015)

#### 4.6. Matriz de consistencia

Cuadro N.º 4: Matriz de consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020?	<p><b>Objetivo general</b> Describir las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del Centro de Piura, 2020.</p>	<p><b>Gestión de calidad</b></p> <p><b>Capacitación</b></p>	<p>Para el presente estudio no se formularán hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).</p>	<p>Tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal. Técnica de recojo de datos encuesta, instrumento el cuestionario estructurado con preguntas de escala nominal.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>
	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.</p> <p>b) Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.</p> <p>c) Describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.</p> <p>d) Reconocer las técnicas de capacitación de las MYPE rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.</p>				

Elaboración Propia

#### 4.7.Principios éticos

La investigación se realizó siguiendo los principios éticos establecidos por ULADECH (2019) en su “Código de ética para la investigación”.

Los principios éticos que rigen la investigación son:

- a) **Protección a las personas.** – En la presente investigación se consideró en todo momento a la persona sujetas al estudio y se le dio cierto grado de protección respetando su dignidad humana mediante la confidencialidad de sus datos personales y la privacidad. Además, los participantes realizaron las encuestas de manera voluntaria, manteniéndose el respeto por sus derechos primordiales. (ULADECH, 2019)
- b) **Libre participación y derecho a estar informado.** - Se conto con la expresión voluntaria, informada, libre, y específica de las personas que participaron, así mismo, el uso de la información fue solamente para los fines específicos establecidos en la investigación. (ULADECH, 2019).
- c) **Beneficencia no maleficencia.** – Se aseguró de que las personas estén cómodas en todo momento mientras participaban en la encuesta, sin ocasionar daño alguno, disminuyendo las posibilidades de alguna consecuencia desfavorable para ellas. (ULADECH, 2019)
- d) **Justicia.** - Se ejerció un juicio sensato y loable, tomando las cautelas necesarias para que no se dé lugar a algunas prácticas injustas. Asimismo, los participantes de la investigación, otorgaron sus correos electrónicos para brindarles acceso a los resultados obtenidos. Además,

se aplicó un trato justo y equitativo en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. (ULADECH, 2019)

- e) **Integridad científica.** - Se evitó la mala conducta científica, el plagio y la falsificación cumpliendo, realizando una investigación honesta, responsable y transparente. (ULADECH, 2019)

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultados

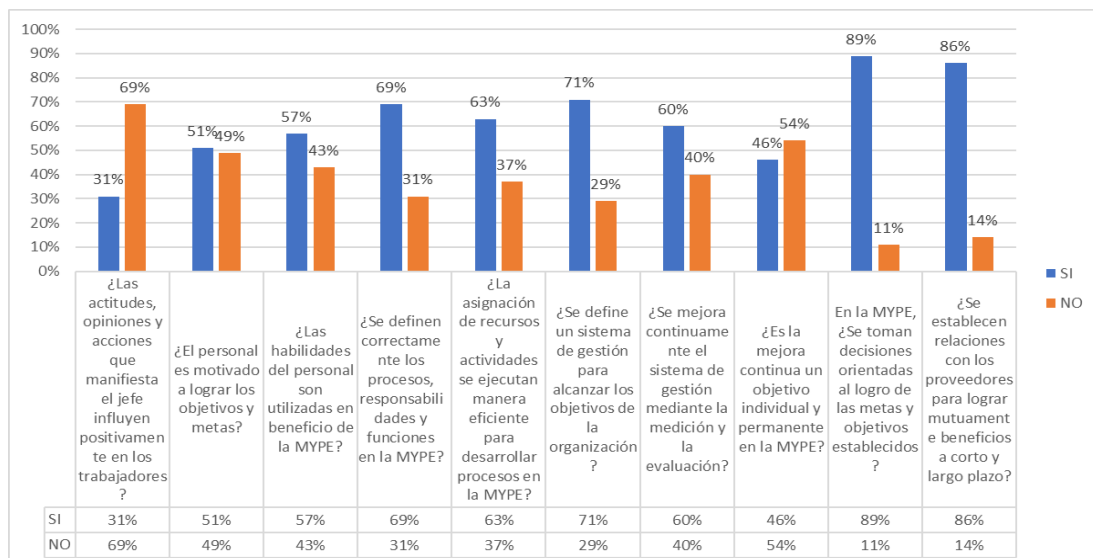
**Objetivo:** (a) Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

*Tabla 1:* Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?	11	31%	24	69%	35	100%
¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?	18	51%	17	49%	35	100%
¿Las habilidades del personal son utilizadas en beneficio de la Mype?	20	57%	15	43%	35	100%
¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la Mype?	24	69%	11	31%	35	100%
¿La asignación de recursos y actividades se ejecutan manera eficiente para desarrollar procesos en la Mype?	22	63%	13	37%	35	100%
¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización?	25	71%	10	29%	35	100%
¿Se mejora continuamente el sistema de gestión mediante la medición y la evaluación?	21	60%	14	40%	35	100%
¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la Mype?	16	46%	19	54%	35	100%
En la Mype, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	31	89%	4	11%	35	100%
¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	30	86%	5	14%	35	100%

**Fuente:** cuestionario aplicado al trabajador

**Elaboración:** propia



**Figura 01:** Gráfico de barras que representa “Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020”

En la tabla y figura 1 denominada identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se observa que en el indicador “En la Mype, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?” el 89% de los trabajadores menciono que sí. En el indicador “¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?” el 86% de los trabajadores así lo considera. Además, en el indicador “¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización?” el 71% de los trabajadores afirman que sí. Por otro lado, en el indicador “¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la Mype?” el 69% de los trabajadores manifestaron que sí. De la misma manera en el indicador “¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?” el 69% de los trabajadores indicaron que no. En el indicador “¿La asignación de recursos y actividades se ejecutan manera eficiente para desarrollar procesos en la Mype?” el 63% de los trabajadores lo consideran de esa manera. De igual manera, en el indicador “¿Se mejora continuamente el sistema de gestión



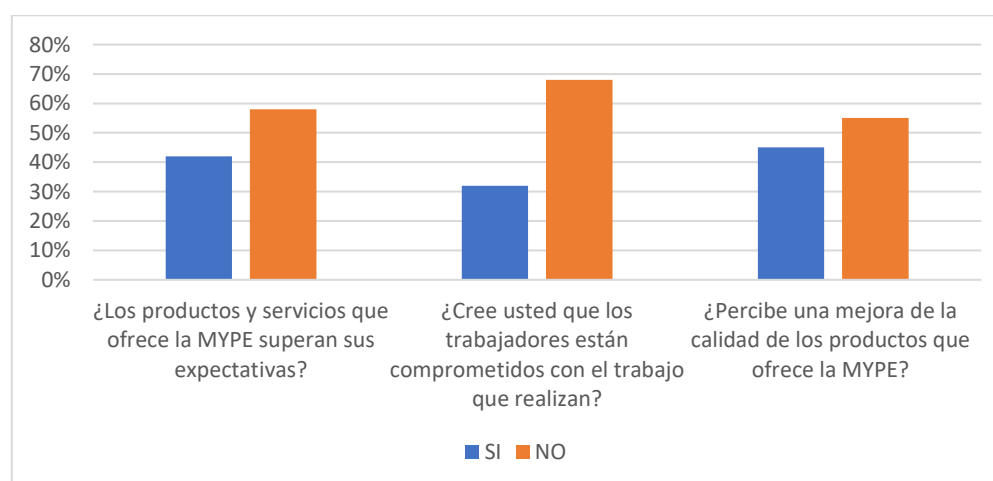
mediante la medición y la evaluación?” el 60% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Asimismo, en el indicador “¿Las habilidades del personal son utilizadas en beneficio de la Mype?” el 57% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Igualmente, en el indicador “¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la Mype?” el 54% de los trabajadores dijeron que no. Por último, en el indicador “¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?” el 51% de los trabajadores mencionaron que sí.

*Tabla 2:* Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020

Categoría	Sí		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Los productos y servicios que ofrece la Mype superan sus expectativas?	51	42%	70	58%	121	100%
¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan?	38	32%	83	68%	121	100%
¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype?	55	45%	66	55%	121	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado al cliente

**Elaboración:** propia



**Figura 02:** Gráfico de barras que representa “Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020”

En la tabla y figura 2 denominada identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se observa que en el indicador “¿Los productos y servicios que ofrece la Mype superan sus expectativas?” el 58% de los clientes mencionaron que no. De la misma manera, en el indicador “¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan?” el 68% de los clientes no lo considera. Por el contrario, en el indicador “¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype?” el 55% de los clientes respondieron negativamente.

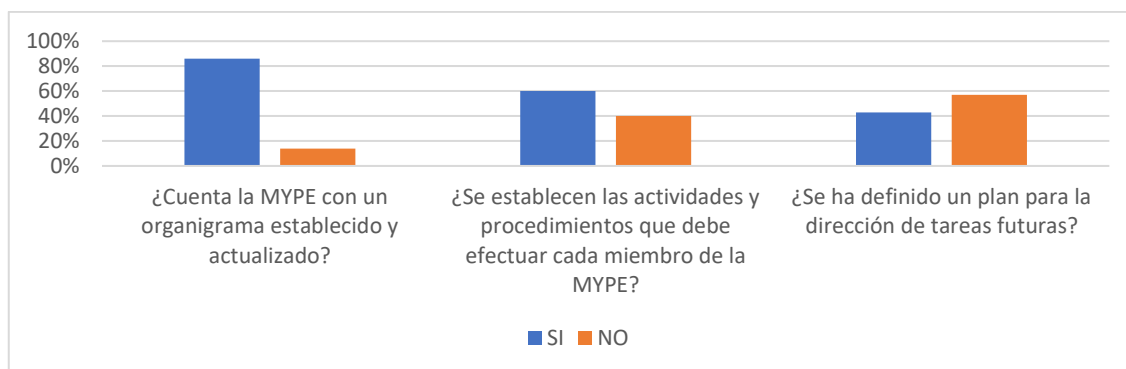
**Objetivo:** (b) Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

*Tabla 3:* Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Cuenta la Mype con un organigrama establecido y actualizado?	30	86%	5	14%	35	100%
¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la Mype?	21	60%	14	40%	35	100%
¿Se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras?	15	43%	20	57%	35	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado al trabajador

**Elaboración:** propia



**Figura 03:** Grafico de barras que representa “Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.”

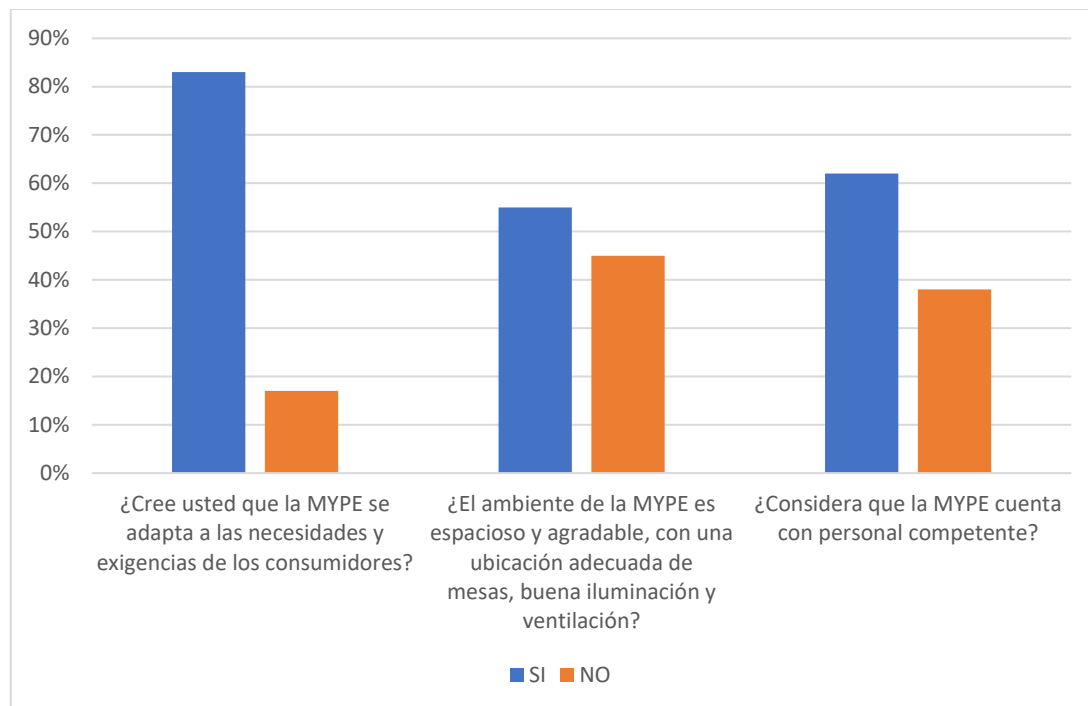
En la tabla y figura 3 denominada conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se observa que en el indicador “¿Cuenta la Mype con un organigrama establecido y actualizado?” el 86% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Por otro lado, en el indicador “¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la Mype?” el 60% de los trabajadores manifestaron que sí. Finalmente, en el indicador “¿Se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras?” el 57% de los trabajadores indicaron que no lo consideran.

**Tabla 4:** Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree usted que la Mype se adapta a las necesidades y exigencias de los consumidores?	100	83%	21	17%	121	100%
¿El ambiente de la Mype es espacioso y agradable, con una ubicación adecuada de mesas, buena iluminación y ventilación?	66	55%	55	45%	121	100%

¿Considera que la Mype cuenta con personal competente? 76 62% 45 38% 121 100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado al cliente  
**Elaboración:** propia



**Figura 04:** Gráfico de barras que representa “Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.”

En la tabla y figura 4 denominada conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se observa que en el indicador “¿Cree usted que la Mype se adapta a las necesidades y exigencias de los consumidores?” el 83% de los clientes dijeron que sí, mientras que en el indicador “¿Considera que la Mype cuenta con personal competente?” el 62% de los clientes así lo consideran. Por último, en el indicador “¿El ambiente de la Mype es espacioso y agradable, con una ubicación adecuada de mesas, buena iluminación y ventilación?” el 55% de los clientes respondieron afirmativamente.

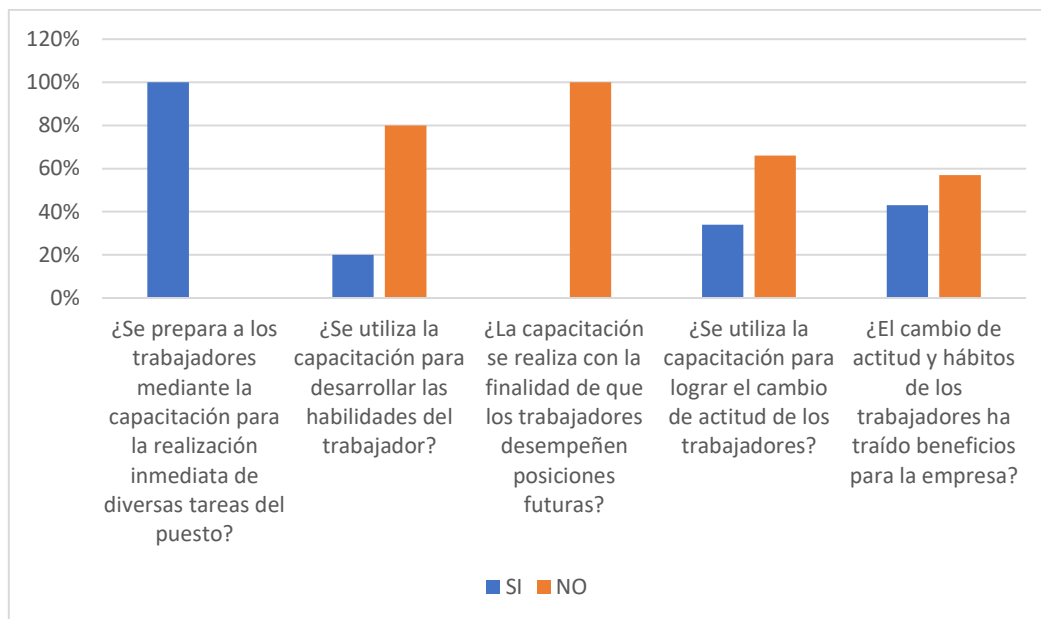
## 5.1.1. Variable Capacitación

**Objetivo:** (c) Describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

*Tabla 5:* Describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	35	100%	0	0%	35	100%
¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador?	7	20%	28	80%	35	100%
¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras?	0	0%	35	100%	35	100%
¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores?	12	34%	23	66%	35	100%
¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?	15	43%	20	57%	35	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado al trabajador  
**Elaboración:** propia



**Figura 05:** Gráfico de barras que representa “Describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.”

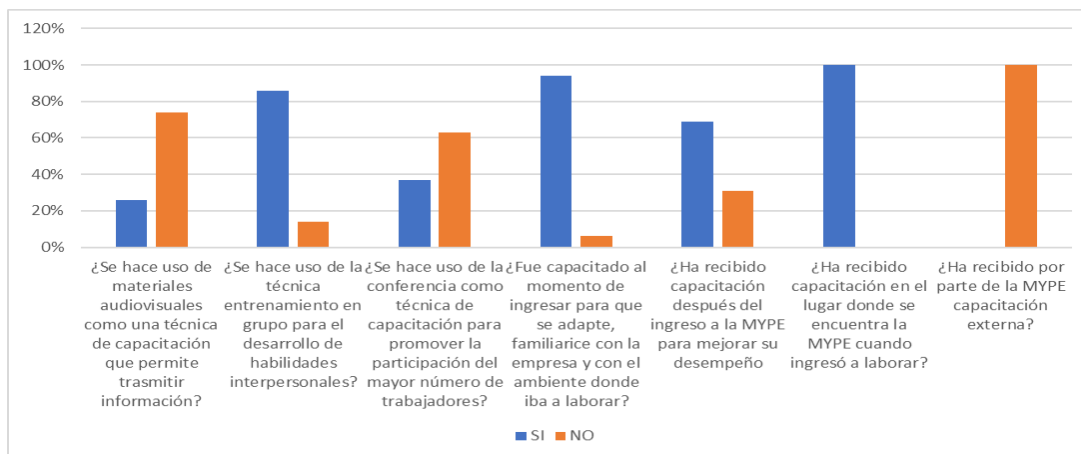
En la tabla y figura 5 denominada describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se observó que en el indicador “¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?” el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Por el contrario, en el indicador “¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras?” el 100% de los trabajadores señaló que no. Asimismo, en el indicador “¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador?” el 80% de los trabajadores manifestó que no. Sin embargo, en el indicador “¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores?” el 66 % de los trabajadores no considera así. Por último, en el indicador “¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?” el 57% de los trabajadores dijeron que no.

**Objetivo:** (d) Reconocer las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

*Tabla 6:* Reconocer las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Se hace uso de materiales audiovisuales como una técnica de capacitación que permite transmitir información?	9	26%	26	74%	35	100%
¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?	30	86%	5	14%	35	100%
¿Se hace uso de la conferencia como técnica de capacitación para promover la participación del mayor número de trabajadores?	13	37%	22	63%	35	100%
¿Fue capacitado al momento de ingresar a la Mype para involucrarse con los procesos y adaptarse al trabajo?	33	94%	2	6%	35	100%
¿Ha recibido capacitación después del ingreso a la Mype para mejorar su desempeño?	24	69%	11	31%	35	100%
¿Ha recibido capacitación en el lugar donde se encuentra la Mype cuando ingresó a laborar?	35	100%	0	0%	35	100%
¿Ha recibido por parte de la Mype capacitación externa?	0	0%	35	100%	35	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado al trabajador  
**Elaboración:** propia



**Figura 06:** Gráfico de barras que representa “Describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.”

En la tabla y figura 6 denominada reconocer las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se observa que en el indicador “¿Ha recibido capacitación en el lugar donde se encuentra la Mype cuando ingresó a laborar?” el 100% de los trabajadores respondió afirmativamente. En el indicador “¿Ha recibido por parte de la Mype capacitación externa?” el 100% de los trabajadores respondieron negativamente. Mientras que en el indicador “¿Fue capacitado al momento de ingresar a la Mype para involucrarse con los procesos y adaptarse al trabajo?” el 94% de los trabajadores dijeron que sí. De la misma manera, en el indicador “¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?” el 86% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Además, en el indicador “¿Se hace uso de materiales audiovisuales como una técnica de capacitación que permite transmitir información?” el 74% de los trabajadores manifestaron que no. Igualmente, en el indicador “¿Ha recibido capacitación después del ingreso a la Mype para mejorar su desempeño?” el 69% de los trabajadores indicaron que sí. Finalmente, en el indicador “¿Se hace uso de la



conferencia como técnica de capacitación para promover la participación del mayor número de trabajadores?” el 63% de los trabajadores dijeron que no.

## **5.2.Análisis de resultados**

**Objetivo:** (a) Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

**En la tabla y figura 1** denominadas identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron:

En el indicador en la Mype, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos? el 89% de los trabajadores mencionó las decisiones son tomadas orientadas al logro de las metas y objetivos. Estos resultados coinciden con López (2019) en su investigación donde señala que los restaurantes en su mayoría indica que el desarrollo de las actividades se hace en base a la buena organización por área, el trabajo se desarrolla de acuerdo a procesos como parte del sistema de gestión de calidad; así mismo para la toma de decisiones se basan en el análisis de los informes por áreas. Mientras que Rentería (2019) señala que en una empresa las decisiones se deben tomar en base al logro de las metas y objetivos establecidos en el plan de calidad, se debe intercambiar información positiva o negativa en la organización, se deben señalar los defectos y se debe corregir, por ello, la toma de decisiones eficaz se basa en el análisis de datos y la información.

De la misma manera, en el indicador ¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo? el 86% de los trabajadores consideran que si establecen relaciones con los proveedores. Estos resultados son coincidentes con López (2019) en su tesis donde afirma que en las Mype

estudiadas existe una buena relación con los proveedores y trabajadores, por lo que se trabaja de forma organizada y en equipo de esta manera se logra una buena imagen de las empresas. Por su parte, Rentería (2019) manifiesta que las organizaciones y sus proveedores pueden establecer relaciones de beneficio mutuo que pueden mejorar su capacidad para crear valor. La buena relación y el progreso empresarial entre el proveedor y el resto de miembros de la organización son beneficiosos para ambas partes y ayudan a mejorar la calidad final del servicio.

Además, en el indicador ¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización? el 71% de los trabajadores afirman que sí se define un sistema de gestión. Resultados que son cercanos con More (2016) en su estudio concluyó, que, las empresas cuentan con un sistema de gestión de calidad, que les permite planear, controlar y mejorar su empresa. Por otro lado, Rentería (2019) señala que el enfoque del sistema hacia la gestión tiene como finalidad el logro de los objetivos marcados de la forma más efectiva y eficiente, por lo que será necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados, así como definir un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización.

Por otro lado, respecto al indicador, ¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la Mype? el 69% de los trabajadores manifestaron si se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones. Campos (2019) en su investigación concluyo que los principios de gestión de calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es el enfoque basado en procesos ya que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas, y consideran a los clientes como un elemento importante para el crecimiento de su negocio. Por su

parte, Rentería (2019) señala que el enfoque a procesos ayuda a lograr de forma más eficaz los resultados esperados. Para eso, se tiene que definir correctamente los procesos, responsabilidades y funciones, de esta manera mejorará la calidad del servicio.

En el indicador ¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?, el 69% de los trabajadores consideran que las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe no influyen positivamente en los trabajadores. Estos resultados son discrepantes con Barrientos (2018) en su investigación donde concluye que, respecto de la determinación de principios de la gestión de calidad en las Mype, sector servicio rubro restaurantes, se mantienen un liderazgo personalizado y amigable. Asimismo, Rentería (2019) menciona que, en el principio del liderazgo, los líderes constituyen propósitos y dirección a la organización, por lo que el líder puede influir en los miembros de la organización tanto de manera positiva como negativa mediante actitudes, opiniones y acciones.

Igualmente, en el indicador ¿La asignación de recursos y actividades se ejecutan manera eficiente para desarrollar procesos en la Mype?? el 63% de los trabajadores consideran que si se gestionan como un proceso los recursos y las actividades en la organización. Barrientos (2018) concluye en su estudio que en las empresas de servicio rubro restaurantes, la aplicación de sus procesos en la atención llena las expectativas de sus clientes. Por lo que, Rentería (2019) menciona que el enfoque a procesos comprende evaluar los riesgos, las consecuencias y el impacto del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores. Como consecuencia, cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso, los resultados deseados se pueden obtener de forma más eficaz.

De igual manera, en el indicador “¿Se mejora continuamente el sistema de gestión mediante la medición y la evaluación?” el 60% de los trabajadores respondieron que si existe una mejora continuamente el sistema de gestión. Resultados que son cercanos con Gonzales (2015) en su investigación donde se concluyó que, debido al desarrollo reciente de la organización y la falta de conocimiento de los gerentes y trabajadores, la organización tenía serias deficiencias en la planificación del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, Rentería (2019) define que el sistema de gestión debe de mejorarse de manera continua a través de la medición y la evaluación. Asimismo, se deben organizar las actividades que mejor acuerden y completen los procedimientos del sistema de gestión.

Asimismo, en el indicador ¿Las habilidades del personal son utilizadas en beneficio de la MYPE? el 57% de los trabajadores afirmaron que sus habilidades si son utilizadas en beneficio de la Mype. Estos resultados discrepan con López (2019) que señala en su investigación que la mayoría de los representantes de los restaurantes, permiten la participación de sus trabajadores, admiten que aporten ideas, conversan con ellos de temas importantes y de beneficio, toman sus opiniones para la toma de decisiones y así trabajen con mayor dedicación. De la misma manera Rentería (2019) añade que los empleados, son la esencia de la organización, y su participación plena permite que sus habilidades sean utilizadas por la organización, además, pueden intercambiar libremente conocimientos y experiencias para comprender la importancia de su contribución y función en la organización.

Por el contrario, en el indicador ¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la Mype? el 54% de los trabajadores dijeron que la mejora continua no es un objetivo individual y permanente. Estos resultados difieren con Querevalu,

(2019) en su estudio donde afirma que, en relación a los principios de la gestión de calidad de las Mype, se concluye que en la Mype existe una mejora continua en el servicio además de que los procesos están orientados para el logro de la mejora continua en la Mype. Por su parte Rentería (2019) menciona que la mejora continua debe ser un objetivo individual y permanente en la organización para ello, debe reflejarse en los servicios y sistemas, instituyendo indicadores y metas para precisar, distinguir y aprender de las mejorías.

Por último, en el indicador ¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas? el 51% de los trabajadores mencionaron que si son motivados a lograr los objetivos y metas. Resultados que discrepan con Querevalu (2019) en su estudio donde se concluyó que siempre la empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos por lo que en el liderazgo se involucra a todos los miembros de la organización. Por su parte, Rentería (2019) afirma que, es conveniente formar y conservar un ambiente interno, en el que el personal pueda llegar a comprometer totalmente en el logro de los objetivos de la organización, por ello, si se consigue motivar al personal para que logren los objetivos y metas dentro de la organización, habrá una mejorar de la calidad de la empresa en los niveles más elevados.

**En la tabla y figura 2** denominadas identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se tiene como fuente de información a los clientes, los resultados fueron:

En el indicador ¿Los productos y servicios que ofrece la Mype superan sus expectativas? el 79% de los clientes afirman que los productos si superan sus expectativas. Campos (2019) en su investigación concluye que los principios de gestión de calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro

restaurantes es enfoque al cliente porque satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos. De la misma manera, Rentería (2019) afirma que las empresas deben de comprender sus necesidades tanto presentes y como futuras, satisfacerlas y trabajar en superar las expectativas de los clientes. Además, de comprometerse a ofrecerles productos y servicios que cubran sus necesidades, gestionarlas y procurar superar esas expectativas a diario.

Por el contrario, en el indicador ¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan? el 68% de los clientes consideran que los trabajadores no están comprometidos con el trabajo que realizan. Resultados cercanos con Mendoza (2018) en su estudio donde concluyó que la mayoría de clientes evidencian la falta de habilidades y conocimientos de los trabajadores para un desempeño adecuado, asimismo, no observan un nivel de compromiso alto en sus funciones. Mientras que Rentería (2019) menciona que una organización debe de disponer un plan de incentivos y de reconocimientos para motivar a su personal. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal y por consiguiente la participación de ella.

De la misma manera, en el indicador ¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype? el 55% de los clientes no perciben una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype. Estos resultados son coincidentes con Mendoza (2018) en su estudio donde concluye en cuanto a la mejora continua en los restaurantes no ha mejorado respecto al desempeño en atenciones anteriores por lo que no perciben mejora en el desempeño de su gestión. A su vez, Rentería (2019) manifiesta que un proceso de mejora continua permite alcanzar un mejor desarrollo en las capacidades del personal, la eficiencia de las instalaciones, equipos y herramientas

y las relaciones interpersonales. Esto permite satisfacer al cliente a través de los servicios ofrecidos.

**Contrastación:** De esta manera se logra identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura. Se identifico el principio de enfoque a toma de decisiones, por lo que la mayoría de los trabajadores mencionó que las decisiones son tomadas orientadas al logro de las metas y objetivos. Además, se identificó el principio de relación con proveedores, donde el gran porcentaje de los trabajadores consideran que si establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo. Asimismo, en el principio Enfoque del sistema, un significativo porcentaje de los trabajadores afirman que sí se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización. Por otro lado, en el principio enfoque a procesos, más de la mitad de los trabajadores consideran que la asignación de recursos y actividades se ejecutan manera eficiente para desarrollar procesos. De la misma manera, en el principio participación del personal, la mitad de los trabajadores afirmaron que sus habilidades si son utilizadas en beneficio de la Mype, sin embargo, la gran parte de los clientes consideran que los trabajadores no están comprometidos con el trabajo que realizan. Por el contrario, en el principio de mejora continua, la mitad de los trabajadores dijeron que la mejora continua no es un objetivo individual y permanente en la Mype, por lo que la mitad de los clientes no perciben una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype. Además, se identificó que, en el principio de liderazgo, la mitad de los trabajadores mencionaron que, si son motivados a lograr los objetivos y metas, sin embargo, la mayoría consideran que las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe no influyen positivamente. Finalmente, en el principio de enfoque al cliente, el gran porcentaje de

los clientes afirman que los productos ofrecidos en la Mype si superan sus expectativas. Por lo que se concluye que en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, si están cumpliendo con la gran parte de los principios de la gestión de calidad, lo que se ve reflejado en el logro de las metas y objetivos de manera efectiva y la correcta definición de los procesos, responsabilidades, sin embargo, una minoría de los principios no se están aplicando, pues se aprecia que los trabajadores no pueden llegar a comprometerse totalmente con su trabajo pues no son motivados a la realización de sus actividades. Además, la mejora continua no es un objetivo individual y permanente en la organización, por ello, los clientes no la ven reflejada en productos y servicios ofrecidos.

**Objetivo:** (b) Conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

**En la tabla y figura 3** denominadas conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados obtenidos son: En el indicador ¿Cuenta la Mype con un organigrama establecido y actualizado? el 86% de los trabajadores respondieron que si se cuenta con un organigrama establecido y actualizado. Estos resultados difieren de Barrientos (2018) en su estudio donde se concluyó que son muy pocos las empresas que aplican una estructura organizada por lo que no cuentan con organigramas ni manuales de procedimientos. Además, pocos clientes consideran que aplican manuales para desarrollar sus actividades. Asimismo, Masias (2017) afirma que la estructura abarca distribuir al personal según sus funciones y tareas, mediante un organigrama que, como herramienta de análisis, ayudará a descubrir irregularidades en la estructura de la empresa.



Por otro lado, en el indicador ¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la Mype? el 60% de los trabajadores manifestaron que sí se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar. Resultados cercanos con Barrientos (2018) que concluyó en su estudio con respecto a la identificación de los elementos del sistema de gestión de calidad que utilizan las Mype, sector servicio rubro restaurante, no tienen una organización orgánica con manuales para definir e identificar las tareas de cada trabajador. Por su parte, Vílchez (2016) manifiesta que la planificación de estrategias permite establecer las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la organización. Esto garantiza y confirma que las funciones de cada uno estén enfocadas hacia a cumplir las metas a futuro.

Finalmente, en el indicador ¿Se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras? el 57% de los trabajadores consideran que no se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras. Villacreses (2017) en su investigación se pudo determinar que las mipymes parten de la definición de misión, visión, objetivos y se plantean estrategias que les ha permitido desarrollar planes para el futuro y obtener una rentabilidad aceptable. Mientras que Masias (2017) indica que los procedimientos son el medio por el cual se determina un plan para la dirección de tareas futuras. Cuando en la empresa todos cumplen las políticas y procedimientos señalados, la empresa puede funcionar sin dificultades y permiten que las estructuras de gestión y los mecanismos se efectúen como deben.

**En la tabla y figura 4** denominadas conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, Año 2020, se tiene como fuente de información a los clientes, los resultados fueron:

En el indicador ¿Cree usted que la Mype se adapta a las necesidades y exigencias de los consumidores? el 83% de los clientes dijeron que la Mype se adapta a sus necesidades y exigencias. Estos resultados son coincidentes con López (2019) en su estudio la mayoría de organizaciones se preocupan por conocer los gustos y necesidades de sus clientes, les brindan orientación del servicio y productos que ofrecen, de tal manera que ellos quedan satisfechos. Por su parte, Masias (2017) menciona que la planificación de estrategias es una herramienta de gestión que toma en cuenta las necesidades y exigencias que tiene el entorno. Además, la planificación sirve para tomar decisiones internamente en cualquier organización.

Mientras que en el indicador “¿Considera que la Mype cuenta con personal competente?” el 62% de los clientes consideran que la Mype cuenta con personal competente. Mendoza (2018) en su estudio concluye que la mayoría de clientes si considera en las Mype no se percibe eficacia en la atención del personal, por lo que califican como inadecuado el desempeño de los trabajadores. A su vez, Masias (2017) expresa que los recursos de una organización sirven para obtener nuevos recursos, para regularizar al resto de recursos y para desarrollar la producción de la organización. El personal es uno de los recursos más importantes en una organización.

Por último, en el indicador ¿El ambiente de la Mype es espacioso y agradable, con una ubicación adecuada de mesas, buena iluminación y ventilación? el 50% de los clientes respondieron que el ambiente de la Mype es espacioso y agradable. Resultados que son coincidentes con Mendoza (2018) que concluyó en su investigación que la mayoría de clientes evidencia que no se muestran eficientes con los recursos del restaurante, por ello, no perciben un ambiente adecuado. Por el contrario, Masias (2017) afirma que la infraestructura, son los locales, estructuras y servicios

primordiales sobre las cuales permanece los cimientos de una empresa. Por ello el ambiente debe ser espacioso y agradable para los consumidores, con suficiente separación entre las mesas, buena iluminación y ventilación.

**Contrastación:** De esta manera se logra conocer los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura. Se conoció el elemento estructura, por lo que la gran parte de los trabajadores afirmaron que en la Mype si se cuenta con un organigrama establecido y actualizado. También se conoció el elemento planificación, pues un significativo porcentaje de trabajadores manifiestan que, si se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la Mype, por ello, casi la totalidad de clientes dijeron que la Mype se adapta a sus necesidades y exigencias. Por el contrario, se conoció el elemento procedimientos donde la mitad de los trabajadores consideran que no se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras. Por último, en el elemento recursos la mayoría de clientes consideran que la Mype cuenta con personal competente, sin embargo, solo la mitad afirma que el ambiente de la Mype es espacioso y agradable. Por lo que se concluye que en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, si están aplicando la mayoría de elementos del sistema de gestión de calidad, por lo que se ve reflejado en la organización y coordinación para el logro de los objetivos planeados en la Mype, en la planificación de estrategias y recursos de la organización. Sin embargo, es necesario determinar un plan para la dirección de tareas futuras.

**Objetivo:** (c) Describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, Año 2020.

**En la tabla y figura 5** denominadas describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron los siguientes:

En el indicador ¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto? el 100% de los trabajadores respondieron que si se les capacita para la realización inmediata de diversas tareas del puesto. Estos resultados discrepan con Peña (2016) en su investigación donde se determinó que casi la mitad de los trabajadores tienen conocimiento Gourmet, mientras que la proporción de atención al cliente, ventas y marketing es relativamente baja, pero es muy importante capacitar a todos los empleados para que puedan tener una mayor capacidad y estar comprometidos con la Mype. Por su parte, Palacios (2019) menciona que los principales objetivos son de la capacitación son la enseñanza lo que abarca el preparar al personal para realizar las tareas del puesto de forma inmediata.

Por el contrario, en el indicador ¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras? el 100% de los trabajadores señaló que no se les capacita para desempeñar posiciones futuras. Resultados que son cercanos con Peña (2016) en su estudio donde se determinó que casi todos los colaboradores han sido capacitados por la empresa, pero para los microempresarios es muy importante aprovechar las iniciativas del gobierno para brindar más capacitación a los colaboradores, quienes están completamente preparados para la tarea y tienen la capacidad de resolver cualquier problema presentado en la Mype. Mientras que Palacios (2019) expresa que las capacitaciones deben fomentar a que el trabajador se

desempeño no solo en el puesto actual, sino también en otras funciones más complejas y de mayor nivel.

Asimismo, en el indicador ¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador? el 80% de los trabajadores manifestó que en la organización no se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador. Estos resultados son cercanos con Carrasco (2019) en su investigación se concluyó que en las empresas se logra establecer en los trabajadores los métodos de capacitación lo cual les permitirá estar en constante aprendizaje, interacción grupal, y les facilitará el desarrollo de sus actividades y destrezas personales. Asimismo, Palacios (2019) señala que el objetivo de la capacitación es el desarrollo personal que abarca brindar oportunidades de desarrollo personal de manera continua a los trabajadores, de esta manera puede desarrollar habilidades para desempeñar eficientemente sus actividades en la organización.

Sin embargo, en el indicador ¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores? el 66 % de los trabajadores consideran que no se les capacita para lograr el cambio de actitud. Estos resultados discrepan con Correa (2018) en su investigación donde se determinó que las Mype bajo estudio, están buscando la mejora en su capacitación, determinando las habilidades y actitudes de sus empleados, para brindar un servicio de calidad a sus clientes. De la misma manera, Palacios (2019) indica que la capacitación tiene por objetivo la modificación de actitudes, lo que implica, cambiar las actitudes de los trabajadores en la realización de sus actividades y su relación con los demás miembros de la empresa.

Por último, en el indicador “¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?” el 57% de los trabajadores dijeron que el cambio

de actitud y hábitos no ha traído beneficios para la empresa. Correa (2018) en su estudio se observó que las Mype bajo estudio, están realizando una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones ya que esto permitirá reforzar al trabajador en su actitud y trabajo en equipo, logrando brindar una buena calidad de servicio al consumidor. A su vez, Palacios (2019) manifiesta que la modificación de las actitudes del personal permitirá crear una atmósfera más satisfactoria entre ellas o aumente su motivación para hacerlas más receptivas a las nuevas tendencias en la administración.

**Contrastación:** De esta manera se logra describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura. Se describió al objetivo enseñanza, por lo que la totalidad de los trabajadores respondieron que si se les capacita para la realización inmediata de diversas tareas del puesto. Por el contrario, en el objetivo desarrollo personal, la totalidad de los trabajadores señaló que no se les capacita para desempeñar posiciones futuras, además, casi todos manifestaron que en la organización no se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador. Por último, en el objetivo modificación de actitudes, gran parte de los trabajadores consideran que no se les capacita para lograr el cambio de actitud, además, la mitad de los trabajadores afirman que el cambio de actitud y hábitos no ha traído beneficios para la empresa. Por lo que se concluye que en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, no están cumpliendo con los objetivos de la capacitación, pues en las capacitaciones no se brindan oportunidades de desarrollo personal de manera continua, ni se busca cambiar las actitudes de los trabajadores en la realización de sus actividades y su relación con los demás miembros de la empresa.

**Objetivo:** (d) Reconocer las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.

**En la tabla y figura 6** denominadas reconocer las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020, se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron los siguientes:

Se observa que en el indicador “¿Recibió la capacitación en el mismo lugar donde iba a laborar?” el 100% de los trabajadores respondió afirmativamente. Correa (2018) concluyó en su estudio que las Mype estudiadas, en su mayoría capacitan de manera informal, brindando solo instrucciones a nuevo personal, conllevando a no buscar un lugar de impartición de la capacitación, y solo dar instrucción en el mismo local, por no tener una habitación equipada para este evento. Por otro lado, Sánchez (2017) menciona que la capacitación en el puesto de trabajo se ejecuta cuando el formador efectúa actividades en el propio centro de laboral y puede ser proporcionado trabajadores, supervisores o expertos del personal.

Asimismo, en el indicador “¿Ha recibido por parte de la MYPE capacitación externa?” el 100% de los trabajadores respondieron negativamente. Estos resultados son discrepantes con los de Carrasco (2019) donde concluye en su estudio que las Mype brindan un espacio para que todo el personal se reúna y consideren poder compartir sus vivencias, conocimientos y poder mantener un clima laboral adecuado, y el compañerismo entre trabajadores. De la misma manera, Sánchez (2017) señala que la mayoría de los programas de formación fuera de la empresa no están directamente relacionados con ella y suelen ser un complemento de la formación en la Mype.

En el indicador “¿Fue capacitado al momento de ingresar a la Mype para involucrarse con los procesos y adaptarse al trabajo?” el 94% de los trabajadores así lo consideran. Carrasco (2019) en su estudio concluyo que las Mype aplican solo la capacitación inductiva, por lo cual se recomienda que se implemente un plan de capacitación que permita a los trabajadores conocer constantemente los cambios en el mercado. De la misma manera, Sánchez (2017) afirma que la capacitación de sugestión o de integración a la organización, busca que el nuevo trabajador se acondicione y este familiarizado con la organización, también con el ámbito social y físico donde va a trabajar.

Mientras que en el indicador “¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?” el 86% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultados que discrepan con De la Cruz (2020) en su estudio donde concluye que el desarrollo de actitudes, se pueden describir que los trabajadores manifiestan que casi nunca ha sido capacitado en temas de empatía; manifiestan que casi nunca han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad; aun así, afirman que casi siempre mantienen una actitud positiva dentro de la empresa. Asimismo, Sánchez (2017) afirma que las técnicas de formación orientadas a procesos tienen como objetivo cambiar actitudes, desarrollar la autoconciencia y la autoconciencia de los demás y desarrollar habilidades interpersonales.

Además, en el indicador “¿Se hace uso de materiales audiovisuales como una técnica de capacitación que permite transmitir información?” el 74% de los trabajadores manifestaron que no. De la Cruz (2020) en su investigación concluye que el desarrollo de conocimientos, se pueden describir que, los trabajadores afirman que casi nunca



han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa; por lo que a veces cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa. Por su parte, Sánchez (2017) señalan que las técnicas de capacitación orientadas al contenido son proyectadas para la comunicación de instrucciones o información a los trabajadores.

Por otro lado, en el indicador “¿Ha recibido capacitación después del ingreso a la Mype para mejorar su desempeño?” el 69% de los trabajadores indicaron que sí. Estos resultados con discrepancias con De la Cruz (2020) en su investigación donde concluye que se lograron identificar las características de la capacitación, dicho que los encuestados en su mayoría conocen como pueden desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, pero viendo que se ha obtenido los resultados, en su mayoría el personal manifiesta que el dueño, administrador y/o gerente del restaurant no da importancia estandarizando sus conocimientos ya que esta puede permitir la apertura a la mejora continua, y de esta manera lograr los objetivos que traza el restaurante. Asimismo, Sánchez (2017) menciona que la capacitación posterior al trabajo es la capacitación que se aplica después de ingresar al trabajo y se toma en cuenta en dos rasgos como la formación que se brinda en el lugar de empleo y la formación que se da fuera del lugar de laburo.

Por último, en el indicador “¿Se hace uso de las conferencias como técnica de capacitación para promover el cambio de actitudes y conductas?” el 63% de los trabajadores dijeron que no. Peña (2016) en su investigación se determina que más de la mitad de los empleados han recibido capacitación a través de talleres, sin embargo, es necesario que los empleadores capaciten a los empleados con tecnología más moderna para que los empleados puedan aprovechar al máximo la capacitación recibida y estén siempre preparados para enfrentar los desafíos y a la competencia. Por

su parte, Sánchez (2017) manifiesta que las técnicas mixtas de capacitación son el medio para transmitir información y buscar cambios de actitud y comportamiento de los trabajadores.

**Contrastación:** De esta manera se logra reconocer las técnicas de capacitación de las Mype investigadas, se reconoció la técnica en cuanto al lugar, por lo que la totalidad de los trabajadores manifestaron que si recibieron capacitación en el lugar donde se encuentra la Mype cuando ingresaron a laborar, sin embargo, no han recibido capacitación externa. Asimismo, se reconoció la técnica en cuanto al tiempo, pues gran parte de los trabajadores afirman que fueron capacitados al momento de ingresar a la Mype para involucrarse con los procesos y adaptarse al trabajo, además, fueron capacitado después del ingreso a la Mype para mejorar su desempeño. Por último, se reconoció la técnica en cuanto al uso, pues la mayoría de trabajadores mencionan que, si se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales, sin embargo, mencionan que no se hace uso de materiales audiovisuales como una técnica de capacitación que permite transmitir información y tampoco se hace uso de la conferencia como técnica de capacitación para promover la participación de la mayoría de trabajadores. Por lo que se concluye que en las Mype investigadas, la mayoría están aplicando las técnicas de capacitación, por lo que se reflejado en las capacitaciones de integración a la organización y posterior al trabajo, así como, en la capacitación en el puesto de trabajo. Sin embargo, existen técnicas que no están siendo aplicadas, pues las capacitaciones no son proyectadas para la comunicación de instrucciones o información, ni tienen como objetivo cambiar actitudes, desarrollar la autoconciencia y la de los demás y desarrollar habilidades interpersonales.

## VI. CONCLUSIONES

Se ha logrado identificar que los principios de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, están dadas desde la perspectiva de los trabajadores y clientes. Así, desde la perspectiva de los trabajadores, en la mayoría de restaurantes las decisiones son tomadas orientadas al logro de las metas y objetivos. Además, un significativo porcentaje de ellos señalan que sí se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización. De la misma manera, la mitad de los trabajadores consideran que las Mype si utilizan las habilidades de sus trabajadores en beneficio de la ella. Sin embargo, desde la perspectiva de los clientes, la gran parte de ellos consideran que los trabajadores no están comprometidos con el trabajo que realizan. Asimismo, la mayoría de clientes no perciben una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype. Finalmente, el gran porcentaje de los clientes afirman que los productos ofrecidos en la Mype no superan sus expectativas. Por lo que se concluye que en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, si están cumpliendo con la gran parte de los principios de la gestión de calidad, lo que se ve reflejado en el logro de las metas y objetivos de manera efectiva y la correcta definición de los procesos, responsabilidades, sin embargo, una minoría de los principios no se están aplicando, pues se aprecia que los trabajadores no pueden llegar a comprometerse totalmente con su trabajo pues no son motivados a la realización de sus actividades. Además, la mejora continua no es un objetivo individual y permanente en la organización, por ello, los clientes no la ven reflejada en productos y servicios ofrecidos.

Se conoce que los elementos del sistema de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, están dados de la perspectiva de los trabajadores

y clientes. Desde la perspectiva de los trabajadores, gran parte afirma que las Mype si cuenta con un organigrama establecido y actualizado. También un significativo porcentaje de trabajadores manifiestan que, si se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la Mype. Por el contrario, la mitad de los trabajadores consideran que no se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras dentro de la Mype. Desde la perspectiva de los clientes, casi la totalidad de ellos dijeron que las Mype se adaptan a sus exigencias. Asimismo, la mayoría de clientes consideran que las Mype cuentan con personal competente, sin embargo, solo la mitad afirma que el ambiente de las Mype es espacioso y agradable. Por lo que se concluye que en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, si están aplicando la mayoría de elementos del sistema de gestión de calidad, por lo que se ve reflejado en la organización y coordinación para el logro de los objetivos planeados en la Mype, en la planificación de estrategias y recursos de la organización. Sin embargo, es necesario determinar un plan para la dirección de tareas futuras.

Se logró describir los objetivos de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura. Desde la perspectiva de los trabajadores, la totalidad respondieron que si se les capacita en temas vinculados a las tareas del puesto. Por el contrario, gran parte de los trabajadores consideran que no se les capacita en temas actitudinales, además, la mitad de los trabajadores afirman que el cambio de actitud y hábitos no ha traído beneficios para la empresa. De la misma manera, la totalidad de los trabajadores señaló que no se les capacita para desempeñar posiciones futuras, además, casi todos manifestaron que en la organización no se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador. Por lo que se concluye que en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, no están cumpliendo con los objetivos de la

capacitación, pues en las capacitaciones no se brindan oportunidades de desarrollo personal de manera continua, ni se busca cambiar las actitudes de los trabajadores en la realización de sus actividades y su relación con los demás miembros de la empresa.

Por último, se logró reconocer las técnicas de capacitación de las Mype rubro restaurantes del centro de Piura. Desde la perspectiva de los trabajadores, la totalidad manifestaron que, recibieron capacitación en el lugar donde se encuentra la Mype cuando ingresaron a laborar, sin embargo, no han recibido por parte de la Mype capacitación externa. Asimismo, gran parte de los trabajadores afirman que fueron capacitados al momento de ingresar a la Mype para involucrarse con los procesos y adaptarse al trabajo, además, fueron capacitado después del ingreso a la Mype para mejorar su desempeño. Por último, la mayoría de trabajadores mencionan que, si se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales, sin embargo, mencionan que no se hace uso de materiales audiovisuales como una técnica de capacitación que permite transmitir conocimientos o información y tampoco se hace uso de la conferencia como técnica de capacitación para promover la participación del mayor número de trabajadores. Por lo que se concluye que en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, la mayoría están aplicando las técnicas de capacitación, lo que se refleja en las capacitaciones de integración a la organización y posterior al trabajo, así como, en la capacitación en el puesto de trabajo. Sin embargo, existen técnicas que no están siendo aplicadas, pues las capacitaciones no son proyectadas para la comunicación de instrucciones o información, ni tienen como objetivo cambiar actitudes, desarrollar la autoconciencia y la autoconciencia de los demás y desarrollar habilidades interpersonales.

## RECOMENDACIONES

Utilizar las habilidades del personal en beneficio de la Mype, así como, motivar a lograr los objetivos y metas dentro de la organización.

Establecer como un objetivo individual y permanente en la Mype a la mejora continua, para que los clientes perciban una mejora de la calidad de los productos que se ofrece.

Influir positivamente en los trabajadores a través de las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe.

Contar con un ambiente espacioso y agradable, con suficiente separación entre las mesas, buena iluminación y ventilación dentro de la Mype.

Utilizar la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores, desarrollar sus habilidades y que desempeñen posiciones futuras en la Mype, de esa manera, obtener beneficios para la empresa.

Hacer uso de las conferencias como técnica de capacitación para promover el cambio de actitudes y conducta en los trabajadores.

Hacer uso de los videos – discusión como técnica de capacitación para transmitir conocimientos o información al personal.

Realizar capacitaciones fuera de la empresa para crea actitudes más positivas en los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agurto, G. S. (2019). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro cevicherías del centro de la ciudad de Piura, año 2015*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Álvarez, Freire y Gutiérrez. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Chile: Universidad de Concepción. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Avilés & Cedeño. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante “La Finquita”*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10360>
- Barrientos, P. F. (2018). *Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las Mypes, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4054>
- Campos, C. R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10566>
- Carrasco, R. R. (2020). *Capacitación de personal y gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes sector zona industrial, año 2015*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16008>
- Correa, R. F. (2018). *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mype del rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3525>
- Cruz, J. M. (2020). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de Moro, 2018*.

- Moro: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18531>
- De La Cruz, Q. H. (2020). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant el niño del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17311>
- Díaz, S. C. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Díaz, Merino & Salas. (2016). *Plan de negocio para la implementación de un restaurante pizzería fusión italo-andina*. Piura: Universidad del Pacífico
- Guzmán, H. A. (2018). *Propuesta de programa de capacitación en ventas y servicio al cliente como un elemento detonador del éxito del restaurante El Pescador, Villahermosa, Tabasco, México*. Villahermosa: Universidad de Sotavento A.C. Obtenido de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/310421>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* 6ta edición. México: McGRAW-HILL / Interamericana.
- Herrera, R., & Baquero, M. (2018). *Las 5 fuerzas de Porter*. Universidad de Chile.
- Herrera, E. S. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- INEI. (2018). *Perú: Estructura Empresarial, 2018*. Lima: Instituto Nacional de Estadística y Informática.
- INEI. (2019). *PERÚ: Tasa de analfabetismo de mujeres y hombres de 15 y más años de edad, según ámbito geográfico*. Lima: Instituto Nacional de Estadística y Informática.
- López, J. M. (2019). *Caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017*. Suyo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16970>
- Masias. (2017). *Formalización y Gestión de Calidad de las mype comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016*. Talara: Universidad



- Católica los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1019>
- Martinez & Milian. (2018). *Propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante Sumaq, Chiclayo, 2016*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4490>
- Mendoza, C. B. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en Mancora, año 2018*. Talara: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7837>
- Montoya, S. M. (2018). *Sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa de capacitación*. Ciudad de Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/326413>
- Palacios, B. R. (2019). *Caracterización de la atención al cliente y capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la calle Tacna del cercado de Piura, año 2017*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Peña, L. M. (2016). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1051>
- Poveda, V. R. (2019). *El proceso de Capacitación en la empresa Disma C. Ltda. Del cantón Durán, provincia del Guayas, desde diciembre el 2018 hasta marzo del 2019*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/39569>
- Quispe, H. L. (2021). *Caracterización del financiamiento, capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del Perú: rubro restaurante Yack EIRL de Ayacucho, periodo 2017*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21598>
- Renteria, L. S. (2020). *Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro chifas del centro de Paita, año 2019*. Paita: Universidad Católica los Ángeles de

- Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15713>
- Saavedra, M. T. (2018). *Caracterización de la Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018*. Tambo Grande: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5943>
- Sanchez, A. I. (2017). *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1681>
- SUNEDU. (2018). *Reglamento de investigación de proyectos*. Lima.
- Tandazo, P. W. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y el marketing de las mypes sector servicio rubro restaurantes del distrito de Tumbes, año 2019*. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11438>
- ULADECH. (2020). *Resolución n° 0535-2020-cu-uladech Católica*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- ULADECH, R. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Villacres, B. R. (2017). *Gestión del emprendimiento y su impacto en la competitividad de las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar en el Ecuador*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6766>

**ANEXOS**

## Anexo N° 1: Matriz de Instrumentos

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Pregunta	Fuente
G E S T I Ó N  D E  C A L I D A D	P R I N C I P I O S	Enfoque al Cliente	1	¿Los productos y servicios que ofrece la Mype superan sus expectativas?	Cliente
		Liderazgo	1	¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?	Trabajador
			2	¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?	
		Participación del personal	1	¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?	Cliente
			2	¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan?	
		Enfoque a procesos	1	¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la Mype?	Trabajador
			2	¿La asignación de recursos y actividades se ejecutan manera eficiente para desarrollar procesos en la Mype?	
		Enfoque del sistema	1	¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización?	Trabajador
			2	¿Se mejora continuamente el sistema de gestión mediante la medición y la evaluación?	
		Mejora Continua	1	¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la Mype?	Cliente
		2	¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype?		
	Enfoque a la toma de decisiones	1	En la Mype, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	Trabajador	
	Relación con proveedores	1	¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?		
	E L E M E N T	Estructura	1	¿Cuenta la Mype con un organigrama establecido y actualizado?	Trabajador
		Planificación	1	¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la Mype?	Cliente
			2	¿Cree usted que la Mype se adapta a las necesidades y exigencias de los consumidores?	
Recursos		1	¿El ambiente de la Mype es espacioso y agradable, con una ubicación adecuada de mesas, buena iluminación y ventilación?	Trabajador	
Procedimientos	1	¿Considera que la Mype cuenta con personal competente?			

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Pregunta	Fuente
C A P A C I T A C I Ó N	O B J E T I V O S	Enseñanza	1	¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	Trabajador
		Desarrollo personal	1	¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador?	
			2	¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras?	
		Modificación de actitudes	1	¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores?	
	2		¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?		
	T É C N I C A S	En cuanto al uso	1	¿Se hace uso de materiales audiovisuales como una técnica de capacitación que permite transmitir información?	Trabajador
			2	¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?	
			3	¿Se hace uso de la conferencia como técnica de capacitación para promover la participación del mayor número de trabajadores?	
		En cuanto al Tiempo	1	¿Fue capacitado al momento de ingresar a la Mype para involucrarse con los procesos y adaptarse al trabajo?	
			2	¿Ha recibido capacitación después del ingreso a la Mype para mejorar su desempeño?	
		En cuanto al Lugar	1	¿Ha recibido capacitación en el lugar donde se encuentra la Mype cuando ingresó a laborar?	
			2	¿Ha recibido por parte de la Mype capacitación externa?	

## Anexo N° 2: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE**

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PIURA, 2020” Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando usted crea conveniente. Al concluir con la investigación, usted será informado de los resultados, lo que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa, de antemano se le agradece por ello.

PREGUNTAS	SI	NO
¿Los productos y servicios que ofrece la Mype superan sus expectativas?		
¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan?		
¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype?		
¿Cree usted que la Mype se adapta a las necesidades y exigencias de los consumidores?		
¿El ambiente de la Mype es espacioso y agradable, con una ubicación adecuada de mesas, buena iluminación y ventilación?		
¿Considera que la Mype cuenta con personal competente?		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR**

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PIURA, 2020” Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando usted crea conveniente. Al concluir con la investigación, usted será informado de los resultados, lo que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa, de antemano se le agradece por ello.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?		
¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?		
¿Las habilidades del personal son utilizadas en beneficio de la Mype?		
¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la Mype?		
¿Los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso?		
¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización?		
¿Se mejora continuamente el sistema de gestión mediante la medición y la evaluación?		
¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la Mype?		

En la Mype, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?		
¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?		
¿Cuenta la Mype con un organigrama establecido y actualizado?		
¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la Mype?		
¿Se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras?		
¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?		
¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador?		
¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras?		
¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores?		
¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?		
¿Se hace uso de materiales audiovisuales como una técnica de capacitación que permite transmitir información?		
¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?		
¿Se hace uso de la conferencia como técnica de capacitación para promover la participación del mayor número de trabajadores?		
¿Fue capacitado al momento de ingresar a la MYPE para involucrarse con los procesos y adaptarse al trabajo?		
¿Ha recibido capacitación después del ingreso a la MYPE para mejorar su desempeño?		
¿Ha recibido capacitación en el lugar donde se encuentra la MYPE cuando ingresó a laborar?		
¿Ha recibido por parte de la MYPE capacitación externa?		



## Anexo N° 3: Constancia de Validaciones

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: RAQUEL SILVA JUÁREZ identificado con DNI 02846914

MAGISTER en: GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario Elaborado por: ALVARADO JIMENEZ MIGUELI NICOLE a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PIURA, 2020.", que se encuentra realizado.

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

Piura 11 de octubre del 2020.

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

-----  
Firma y Sello

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Héctor Orlando Arica Clavijo identificado con DNI 02786302

MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) Instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por: ALVARADO JIMENEZ, MIGUELI NICOLE a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PIURA, 2020.", que se encuentra realizado.

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

Piura 12 de Octubre 2020.

  
Mg. Arica Clavijo Hector Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246  
Firma y Sello

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

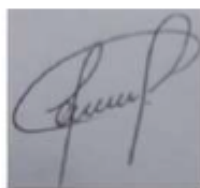
YO: María Isabel Mino Asencio identificado con DNI 18136783

MAGISTER en: Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Elaborado por: ALVARADO JIMENEZ MIGCELI NICOLE a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PIURA, 2020.", que se encuentra realizado.

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

Piura, Octubre 2020.



---

Mg. Lic. Adm. Mino Asencio María  
DNI N° 18136783  
CLAP 4913

## Anexo N° 4: Validaciones

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

## VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ITEMS RELACIONADOS CON GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Los productos y servicios que ofrece la MYPE superan sus expectativas?	/			/		/		/
2	¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?	/			/		/		/
3	¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?	/			/		/		/
4	¿Las habilidades del personal son utilizadas en beneficio de la MYPE?	/			/		/		/
5	¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan?	/			/		/		/
6	¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la MYPE?	/			/		/		/
7	¿Los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso?	/			/		/		/
8	¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización?	/			/		/		/
9	¿Se mejora continuamente el sistema de gestión mediante la medición y la evaluación?	/			/		/		/
10	¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la MYPE?	/			/		/		/
11	¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la MYPE?	/			/		/		/
12	En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	/			/		/		/
13	¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	/			/		/		/
14	¿Cuenta la MYPE con un organigrama establecido y actualizado?	/			/		/		/
15	¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la MYPE?	/			/		/		/
16	¿Cree usted que la MYPE se adapta a las variaciones y exigencias de los consumidores?	/			/		/		/
17	¿El ambiente de la MYPE es espacioso y agradable, con suficiente separación entre las mesas, buena iluminación y ventilación?	/			/		/		/
18	¿Considera que la MYPE cuenta con personal competente?	/			/		/		/
19	¿Se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras?	/			/		/		/

  
 E. F. F. Silva-Guinea  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 C. I. A. D. 01500

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

## VARIABLE: CAPACITACIÓN

Orden	ITEMS RELACIONADOS CON CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	/			/		/		/
2	¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador?	/			/		/		/
3	¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras?	/			/		/		/
4	¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores?	/			/		/		/
5	¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?	/			/		/		/
6	¿Se hace uso de los videos – discusión como técnica de capacitación para transmitir conocimientos o información?	/			/		/		/
7	¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?	/			/		/		/
8.	¿Se hace uso de las conferencias como técnica de capacitación para promover el cambio de actitudes y conductas?	/			/		/		/
9	¿Fue capacitado al momento de ingresar para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	/			/		/		/
10	¿Fue capacitado después de ingresar a trabajar para mejorar su desempeño?	/			/		/		/
11	¿Recibió la capacitación en el mismo lugar donde iba a laborar?	/			/		/		/
12	¿Ha participado de capacitaciones fuera de la empresa?	/			/		/		/

  
 Reginald Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

Orden	ITEMS RELACIONADOS CON GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Los productos y servicios que ofrece la MYPE superan sus expectativas?	✓			✓		✓		✓
2	¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
3	¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?	✓			✓		✓		✓
4	¿Las habilidades del personal son utilizadas en beneficio de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan?	✓			✓		✓		✓
6	¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
7	¿Los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso?	✓			✓		✓		✓
8..	¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿Se mejora continuamente el sistema de gestión mediante la medición y la evaluación?	✓			✓		✓		✓
10	¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
11	¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la MYPE?	✓			✓		✓		✓
12	En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	✓			✓		✓		✓
13	¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	✓			✓		✓		✓
14	¿Cuenta la MYPE con un organigrama establecido y actualizado?	✓			✓		✓		✓
15	¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
16	¿Cree usted que la MYPE se adapta a las variaciones y exigencias de los consumidores?	✓			✓		✓		✓
17	¿El ambiente de la MYPE es espacioso y agradable, con suficiente separación entre las mesas, buena iluminación y ventilación?	✓			✓		✓		✓
18	¿Considera que la MYPE cuenta con personal competente?	✓			✓		✓		✓
19	¿Se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras?	✓			✓		✓		✓

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO - VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD.

  
 Mg. Arica Clavijo Hecctor Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: CAPACITACIÓN

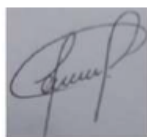
Orden	ITEMS RELACIONADOS CON CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	✓			✓		✓		✓
2	¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador?	✓			✓		✓		✓
3	¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras?	✓			✓		✓		✓
4	¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
5	¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?	✓			✓		✓		✓
6	¿Se hace uso de los videos – discusión como técnica de capacitación para transmitir conocimientos o información?	✓			✓		✓		✓
7	¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?	✓			✓		✓		✓
8..	¿Se hace uso de las conferencias como técnica de capacitación para promover el cambio de actitudes y conductas?	✓			✓		✓		✓
9	¿Fue capacitado al momento de ingresar para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	✓			✓		✓		✓
10	¿Fue capacitado después de ingresar a trabajar para mejorar su desempeño?	✓			✓		✓		✓
11	¿Recibió la capacitación en el mismo lugar donde iba a laborar?	✓			✓		✓		✓
12	¿Ha participado de capacitaciones fuera de la empresa?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg/ Arica Clavijo Hector Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

## VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ITEMS RELACIONADOS CON GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Los productos y servicios que ofrece la MYPE superan sus expectativas?	X			X		X		X
2	¿Las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe influyen positivamente en los trabajadores?	X			X		X		X
3	¿El personal es motivado a lograr los objetivos y metas?	X			X		X		X
4	¿Las habilidades del personal son utilizadas en beneficio de la MYPE?	X			X		X		X
5	¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con el trabajo que realizan?	X			X		X		X
6	¿Se definen correctamente los procesos, responsabilidades y funciones en la MYPE?	X			X		X		X
7	¿Los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso?	X		X			X		X
8	¿Se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización?	X			X		X		X
9	¿Se mejora continuamente el sistema de gestión mediante la medición y la evaluación?	X			X		X		X
10	¿Es la mejora continua un objetivo individual y permanente en la MYPE?	X			X		X		X
11	¿Percibe una mejora de la calidad de los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X		X
12	En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	X			X		X		X
13	¿Se establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	X			X		X		X
14	¿Cuenta la MYPE con un organigrama establecido y actualizado?	X			X		X		X
15	¿Se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la MYPE?	X			X		X		X
16	¿Cree usted que la MYPE se adapta a las variaciones y exigencias de los consumidores?	X		X			X		X
17	¿El ambiente de la MYPE es espacioso y agradable, con suficiente separación entre las mesas, buena iluminación y ventilación?	X		X			X		X
18	¿Considera que la MYPE cuenta con personal competente?	X			X		X		X
19	¿Se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras?	X			X		X		X



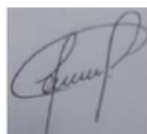
Mg. Lic. Adm. Mino Asencio María  
DNI N° 18136783  
CLAP 4913



## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

## VARIABLE: CAPACITACIÓN

Orden	ITEMS RELACIONADOS CON CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Se prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	X			X		X		X
2	¿Se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador?	X			X		X		X
3	¿La capacitación se realiza con la finalidad de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras?	X			X		X		X
4	¿Se utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de los trabajadores?	X			X		X		X
5	¿El cambio de actitud y hábitos de los trabajadores ha traído beneficios para la empresa?	X			X		X		X
6	¿Se hace uso de los videos – discusión como técnica de capacitación para transmitir conocimientos o información?	X		X			X		X
7	¿Se hace uso de la técnica entrenamiento en grupo para el desarrollo de habilidades interpersonales?	X			X		X		X
8	¿Se hace uso de las conferencias como técnica de capacitación para promover el cambio de actitudes y conductas?	X		X			X		X
9	¿Fue capacitado al momento de ingresar para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	X		X			X		X
10	¿Fue capacitado después de ingresar a trabajar para mejorar su desempeño?	X		X			X		X
11	¿Recibió la capacitación en el mismo lugar donde iba a laborar?	X		X			X		X
12	¿Ha participado de capacitaciones fuera de la empresa?	X		X			X	X	



Mg. Lic. Adm. Mino Asencio María

DNI N° 18136783

CLAP 4913

**Anexo N° 5: Consentimiento Informado**

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

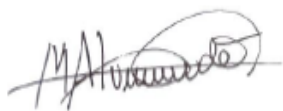
Piura, 14 de junio del 2021

Propietario o Representante de MYPE:

Yo; Migceli Nicole Alvarado Jiménez, identificado con DNI 71324534, estudiante del noveno ciclo de la carrera de Administración de la asignatura Tesis III en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (ULADECH) filial Piura, con código universitario 0811171190, me dirijo ante Ud. con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi tesis titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PIURA, 2020”. Para de esa manera obtener el título profesional de licenciada en Administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y especial estima, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Migceli Nicole Alvarado Jiménez  
DNI N.º 71324534



Firma

**Anexo N° 6: Libro de Código**

Pregunta	Nivel	Código	ENCUESTADOS																																			FRECUENCIA		PORCENTAJE		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	Valor	Total	Parcial	Total	
1	SI	A	A	A					A			A		A	A	A													A	A								A	11		31%	
	NO	B			B	B	B	B	B		B	B		B				B	B	B		B	B	B	B	B	B	B				B	B	B	B	B	B		24	35	69%	100%
2	SI	A				A	A	A	A					A	A	A			A		A	A						A	A	A	A	A					A	18		51%		
	NO	B	B	B	B					B	B	B	B				B	B		B							B	B							B	B	B		17	35	49%	100%
3	SI	A		A					A	A	A	A	A	A				A		A	A	A					A	A	A	A				A	A	A	A	20		57%		
	NO	B	B		B	B	B	B							B	B	B		B						B	B							B	B			15	35	43%	100%		
4	SI	A	A	A	A		A	A	A				A	A	A	A			A			A	A	A	A	A			A		A	A	A	A	A	A	24		69%			
	NO	B				B		B				B	B					B	B		B	B					B	B				B						11	35	31%	100%	
5	SI	A	A	A	A		A	A				A	A	A	A			A		A			A	A	A	A	A			A	A	A	A			A	A	22		63%		
	NO	B				B			B	B	B					B	B		B		B	B					B	B						B	B			13	35	37%	100%	
6	SI	A				A	A	A				A	A	A	A	A		A		A	A	A	A	A	A	A			A	A	A			A	A	A	A	25		71%		
	NO	B	B	B	B				B	B						B	B										B						B	B					10	35	29%	100%
7	SI	A	A	A	A				A	A	A	A	A	A	A													A		A	A	A	A	A	A	A	A	21		60%		
	NO	B				B	B		B	B	B	B						B	B	B	B	B	B	B		B												14	35	40%	100%	
8	SI	A	A	A	A				A	A	A				A	A	A	A									A					A	A				A	16		46%		
	NO	B				B	B			B	B	B	B						B	B	B	B	B	B		B				B	B	B				B		19	35	54%	100%	
9	SI	A	A	A	A	A		A	A																													31		89%		
	NO	B					B			B	B																											4	35	11%	100%	
10	SI	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A								A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	30		86%		
	NO	B																																				5	35	14%	100%	
11	SI	A	A	A	A	A	A	A					A	A	A	A																						30		86%		
	NO	B								B	B																											5	35	14%	100%	
12	SI	A			A		A	A	A	A	A	A	A	A																								21		60%		
	NO	B	B	B		B		B																														14	35	40%	100%	
13	SI	A		A	A				A	A	A																											15		43%		
	NO	B	B			B	B	B																														20	35	57%	100%	

14	SI	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	35		100%			
	NO	B																																		0	35	0%	100%		
15	SI	A							A	A	A	A																								7		20%			
	NO	B	B	B	B	B	B	B					B	B	B	B				B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	28	35	80%	100%		
16	SI	A																																		0		0%			
	NO	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	35	35	100%	100%	
17	SI	A		A	A			A			A	A	A	A						A	A	A														12		34%			
	NO	B	B			B	B	B			B	B	B							B	B	B	B	B				B	B	B	B	B	B	B	B	B	23	35	66%	100%	
18	SI	A	A			A	A	A			A	A	A							A																	15		43%		
	NO	B		B	B			B	B	B				B	B	B				B	B	B	B				B	B									20	35	57%	100%	
19	SI	A						A	A	A		A								A	A	A		A													9		26%		
	NO	B	B	B	B	B	B				B		B	B	B	B	B	B							B		B	B									26	35	74%	100%	
20	SI	A	A			A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	A	A	A	A	A	A	A	30		86%		
	NO	B		B	B																					B												5	35	14%	100%
21	SI	A	A	A	A									A	A	A	A			A	A	A		A	A												13		37%		
	NO	B				B	B	B	B	B	B	B	B							B	B					B			B	B	B	B	B	B	B	B	22	35	63%	100%	
22	SI	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	33		94%	
	NO	B												B																							2	35	6%	100%	
23	SI	A		A			A	A	A	A	A				A	A	A	A									A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	24		69%		
	NO	B	B		B	B															B	B	B	B			B										11	35	31%	100%	
24	SI	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	35		100%		
	NO	B																																			0	35	0%	100%	
25	SI	A																																		0		0%			
	NO	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	35	35	100%	100%	



**Anexo N.º 6 Reporte de Turnitin**[Visualizador de documentos](#)

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 22-feb.-2022 16:36 -05

Identificador: 1768615107

Número de palabras: 18520

Entregado: 1

TURNITIN INFORME FINAL TESIS IV Por MIGCELI NICOLE ALVARADO  
JIMENEZ

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
0%	
Internet Sources:	5%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

[incluir citas](#)[incluir bibliografía](#)[excluyendo las coincidencias < 4%](#)

modo:

ver informe en vista quickview (vista clásica) ▼

Change mode

[imprimir](#)[descargar](#)