

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN HABILIDADES
BLANDAS EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE
CASTILLA, PIURA, AÑO 2022**

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

AUTORA

SOLANO TELLO SANDY CLAUDIA BRIGITTE

ORCID: 0000-0001-7088-5308

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Solano Tello Sandy Claudia Brigitte

ORCID: 0000-0001-7088-5308

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad Ciencias e
Ingeniería, Escuela profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A los propietarios y trabajadores de las Mype, por su tiempo brindado y por el apoyo en recojo de información necesaria para la investigación.

DEDICATORIA

A Dios, y a mis padres por su incondicional apoyo.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad basada en habilidades blandas en las Mype rubro restaurante de Castilla, Piura, año 2022. La metodología que se empleó fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario, teniendo como población 4 propietarios, 8 trabajadores y 22 clientes. Asimismo, se determinó datos demográficos, entre ellos las edades de propietarios varían entre 18 a 50 años. Teniendo los principales resultados, en base al objetivo elementos de gestión de calidad el 75% de propietarios planifican las actividades de sus trabajadores. Por otro lado, para el objetivo estrategias de gestión de calidad el 100% de trabajadores se sienten comprometidos con la empresa. Por lo cual, para el objetivo ventajas de las habilidades blandas el 100% de propietarios considera que existe una buena comunicación entre trabajadores, y ellos con sus clientes. Finalmente, para el objetivo importancia de las habilidades blandas los trabajadores consideran en su totalidad de 100% que son de gran valor en la empresa. Se concluyó que las Mypes estudiadas cuentan con una planificación diariamente las actividades de sus trabajadores, definiendo que los trabajadores se sienten comprometidos para laborar en la empresa, considerando que la confianza es importante, además se conoció el gran valor de las habilidades blandas en la empresa.

Palabras clave: Gestión de calidad, Habilidades blandas, Mype.

ABSTRACT

The present investigation established as a general objective to determine the characteristics of quality management based on soft skills in the Mype in the restaurant sector of Castilla, Piura, year 2022. The methodology used was quantitative type, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. The survey technique and questionnaire instrument were applied, having as a population 4 owners, 8 workers and 22 clients. Likewise, demographic data was determined, including the ages of owners ranging from 18 to 50 years. Having the main results, based on the objective elements of quality management, 75% of owners plan the activities of their workers. On the other hand, for the objective of quality management strategies, 100% of workers feel committed to the company. Therefore, for the objective advantages of soft skills, 100% of owners consider that there is good communication between workers, and them with their clients. Finally, for the objective importance of soft skills, the workers consider in their entirety 100% that they are of great value in the company. It was concluded that the Mypes studied have a daily planning of the activities of their workers, defining that the workers feel committed to work in the company, considering that trust is important, in addition, the great value of soft skills in the company was known.

Keywords: Quality management, Soft skills, Mype.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	9
2.1 Antecedentes	9
2.2. Bases Teóricas de la investigación.....	18
III. HIPÓTESIS	24
IV. METODOLOGÍA.....	25
4.1. Diseño de la investigación	25
4.2. Población y muestra	26
4.3. Definición y operacionalización de variables	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5. Plan de análisis	31
4.6. Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	33
V. RESULTADOS.....	35
5.1. Resultados	35

5.2 Análisis de Resultados	48
VI. CONCLUSIONES.....	53
Aspectos complementarios: recomendaciones.....	54
Referencias.....	55
ANEXOS	60
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los propietarios.....	61
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los trabajadores	62
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los clientes	63
Anexo 04: Matriz indicador pregunta	64
Anexo 05: Validación del instrumento de recolección de datos	65
Anexo 06: Protocolo consentimiento informado	72
Anexo 07: Constancia de no adeudo	75
Anexo 08: Evidencia de reporte del turnitin	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Características demográficas de propietarios.....	36
Figura 2: Características demográficas de los trabajadores.....	37
Figura 3: Características demográficas de clientes.....	39
Figura 4: Elementos de la gestión de calidad a trabajador (*) y propietarios	41
Figura 5: Estrategias de la gestión de calidad a trabajadores	42
Figura 6: Estrategias de la gestión de calidad.....	42
Figura 7: Ventajas de las habilidades blandas a propietario.....	43
Figura 8: Ventajas de las habilidades blandas a trabajadores.....	44
Figura 9: Ventajas de las habilidades blandas a clientes	45
Figura 10: Importancia de las habilidades blandas trabajador y cliente (*)	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características demográficas de propietarios de MYPE	35
Tabla 2: Características demográficas de trabajadores de MYPE	37
Tabla 3: Características demográficas de los clientes	39
Tabla 4: Elementos de la gestión de calidad.....	40
Tabla 5: Estrategias de la gestión de calidad (propietarios)	41
Tabla 6: Estrategias de la gestión de calidad (trabajadores)	42
Tabla 7:Ventajas de las habilidades blandas (propietarios).....	43
Tabla 8: Ventajas de las habilidades blandas (trabajadores)	43
Tabla 9: Ventajas de las habilidades blandas (clientes).....	45
Tabla 10: Importancia de las habilidades blandas	46

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de MYPES	27
Cuadro 2 Matriz de operacionalización de las variables	29
Cuadro 3 Matriz de consistencia.....	32

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación reconocida como gestión de calidad basada en habilidades blandas en las Mype rubro restaurantes de castilla, Piura, año 2022, corresponde a la línea de investigación establecida por la escuela de administración de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote tuvo por finalidad estudiar la problemática a las Mype en Castilla- Piura, ayudándolas a mejorar el servicio comunicándose e interactuando de la mejor manera con los clientes. Según (Mamani, 2021) en el Art. 2 de la ley N° 28015 (Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa) la Micro y Pequeña empresa es la unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o administración empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar ocupaciones de sustracción, transformación, producción, venta de bienes o prestación de servicios.

Una vez que en esta Ley se hace mención a la abreviatura Mype, se está refiriendo a las Micro y Empresas pequeñas, las cuales, sin embargo, de tener tamaños y propiedades propias, poseen igual procedimiento en la presente Ley, con distinción al sistema gremial que es de aplicación para las Microempresas.

En la primera quincena del mes de marzo de 2020, con la llegada de la pandemia del coronavirus a nuestras fronteras se anunció por parte del Estado una serie de medidas para mitigar la escalada del brote. Entre estas decisiones se optó por detener toda la actividad de los restaurantes y afines, por un plazo indefinido. La crisis sanitaria provocada por el coronavirus afecto en las economías de todos los sectores

manufactureros, y ciertamente a unos sectores más que a otros. Muchas empresas del rubro gastronómico no pueden pagar sus rentas, proveedores, empleados, servicios públicos y deudas, obligándolas a cerrar sus cocinas definitivamente. En la etapa 2 se habilitó el servicio de delivery para la zona, después en el mes de julio se otorgó inicio a la tercera etapa de la reanudación de ocupaciones, permitiendo la abertura de los salones de los restaurantes para dar comidas, a partir de este 20 de julio, con un aforo que no va a poder superar un 40% de la ocupación legal de cada establecimiento.

Para volver a operar, en estas 2 etapas, cada restaurante deberá exponer un “Plan para la vigilancia, prevención y control del Covid-19 en el trabajo” en el cual definan las tácticas de bioseguridad para funcionar con estabilidad. Según la ex-ministra de la Producción, Rocío Barrios, con esta reapertura, Perú busca potenciar su economía, que cayó 13% solo en los 4 primeros meses del año por el efecto del confinamiento nacional forzoso, que inició el 16 de marzo. La lista de las primeras organizaciones que accedieron a los créditos de Reactiva Perú y FAE-MYPE, ha sido publicada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), en la situación de Reactiva Perú, a fines del mes de junio se habían beneficiado 3631 negocios, lo cual representa el 5% del total de organizaciones que accedieron al programa. La mayor parte de ellas se sitúa en Lima (1.304) y otros apartamentos que poseen se caracterizan por sus atractivos lugares turísticos y por su gastronomía (Várana, 2020).

El Perú asciende a una población de 31 millones habitantes, esta cifra incluye a la población efectivamente censada por 29 millones y la población omitida. Dentro de los países de América del Sur, Perú es el quinto país más poblado del continente, teniendo a la región Piura con la mayor población después de Lima donde los hombres

representan un 49.5 %, y las mujeres un 50.5% .Se informó que Piura es la sexta provincia en el ranking nacional en población (INEI, 2018).

El 16 de marzo del 2020 cuando el Gobierno establecía cuarentena estricta para contrarrestar la propagación del coronavirus, se reportó una caída del 93.63% en los restaurantes, fue un bajo resultado en la economía desde que la pandemia golpeó el país. Por lo consiguiente en el mes de Julio, se levantó la restricción de tal modo se empezó a atender a público de la manera que los restaurantes empezaron a utilizar el servicio de delivery cumpliendo con el protocolo de seguridad, las cifras de los restaurantes empezaron a mostrar mejores resultados (Perú21, 2020).

El ministerio de Economía y Finanzas (MEF) dictó una serie de medidas económicas para apoyar a las Mypes que fueron golpeadas, uno de los programas fue Reactiva Perú que tiene como objetivo garantizar el financiamiento de la reposición de los fondos de capital de trabajo de empresas que enfrentan pagos y obligaciones, se aplica para créditos más altos y mejorar el nivel de formalización; y por consiguiente el programa Fondo de apoyo Empresaria a las Mype (FAE-Mype) teniendo como objetivo promover el financiamiento de las Mypes, mediante créditos para capital de trabajo, así como para reestructurar y refinanciar sus deudas (Gregor, 2020).

A la fecha, el estimado Oscar Graham Yamahuchi, director general de Mercados Financiero y Previsional del MEF, brindo una información que por lo menos solo se han desembolsado 9 200 000 de soles a favor de las empresas del país. Ese total, el 43% para empresas del sector comercial, un 14% a empresas de la industria manufacturera y un 12% para comunicaciones. Asimismo, un 4% está vinculada a hotelería y restaurantes (Torres, 2020).

En el 2021 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informo que la **economía** peruana cerro con un crecimiento anual de 13.31%. Esta tasa es la más alta desde que fue golpeada por la pandemia del coronavirus, el producto bruto interno (PBI) caía en 11.03%. Se precisó que el avance de 2021 se debe también que en diciembre se dispuso el aumento del aforo en centros comerciales y restaurantes, con determinada cantidad de asistencia garantizando el distanciamiento social (El comercio, 2022).

En la actualidad, el aspecto **tecnológico** en restaurantes son parte esencial de la transformación que ha vivido y vive nuestro sector en este siglo XXI. Año tras año vamos viendo cómo nuevas herramientas y soluciones tecnológicas, potencian y modifican la dinámica y gestión de los negocios de restauración, como una ola que parece seguir creciendo (Alves, 2020) . Todo negocio relacionado con el rubro restaurantes debe mejorar sus establecimientos y menús con el objetivo de ofrecer una experiencia al cliente placentera e irrepetible. La tecnología es, obviamente, el elemento transformador más idóneo para lograr más y mejorar las experiencias. Las industrias no hubieran crecido sin la creación de la empresa familiar, micro empresa o pequeña empresa; de tal modo ellas están jugando un rol importante para la Mypes son generadoras de empleo que cumplen con diversas funciones subsidiarias y como independientes (Jimenez, 2017).

Como aspecto **socio-cultural** de la organización, está compuesto por el factor interno, es aquel que está dentro de cualquier decisión tomada, estos pueden ser manipulables, en dicho aspecto se encuentran las políticas, reglas, procedimientos, de la organización. En el factor externo, estos se encuentran fuera, por tanto, la

organización debe de encontrar los esquemas y así poder adaptarse, pueden afectar de forma directa o indirecta en los procesos organizacionales influyendo en el clima en el que actúa la organización, estos segmentos son tecnológicos, demográfico, político y legal y socio-cultural (Terán, 2020).

Algunos de los factores **políticos** pueden afectar en los aspectos de los restaurantes, incluyendo la satisfacción del cliente, las ganancias e incluso su menú, unos se pueden sentir a corto plazo como otros a u largo plazo (Herrera, 2021).

Así mismo en el **ambiente interno** de la organización como requisito, antes de aperturar el negocio, debe determinar su visión, misión, políticas, estructura organizacional, procedimientos, incluyendo las funciones y capacitando al personal con habilidades blandas, los recursos materiales y financieros, así como establecer las estrategias en gestión de calidad que garanticen el éxito y obtengan los beneficios esperados. En la producción de alimentos y bebidas, el factor clave es la Gestión de calidad y el trabajo en equipo, para llegar a esto se requiere de un concepto organizacional sólido y de un excelente líder guiando todo el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. En este ambiente se analiza las 04 Mypes bajo estudio, cuentan con; local propio, 1 cocinero y 1 mozo 7 en cada negocio, brindando el servicio de delivery, con tecnología en pagos por (Yape y Plin), publicidad en frontis del local y por vía whatsapp. La ubicación de dichos restaurantes se encuentra en una zona comercial ya que es una Av. Principal de la zona y en su alrededor cuenta con bodegas y ferreterías. Se dedican a preparar comida criolla y comida rápida.

De tal modo en este ambiente encontramos las habilidades blandas ya que es un factor importante competitivo que consta, con un buen resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras; que forjan a una persona capaz de relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros. Este componente es muy apreciado en la actualidad por las Mype (Udemy, 2021).

Por otro lado, el **ambiente externo** está compuesto por las otras organizaciones y sectores de la sociedad que influyen y afectan la organización. Las Mypes de servicio dedicadas al rubro restaurantes de este sector cuentan con sus proveedores que facilitan los insumos para la fabricación de los productos, también cuenta con intermediarios que son instituciones que facilitan el flujo de artículos y servicios entre la empresa y los mercados finales. (Mayoristas, Minoristas, Agentes y comisionistas, Compañías de transporte, Almacenes). Por último, los consumidores ya que ellos son de mayor atención hacia su persona por elegir a que restaurante ir.

En el aspecto político laboral del gobierno pueden dar como resultado que los costos del personal de los restaurantes aumenten o se reduzcan, y por tanto afecten a los resultados económicos del negocio. (Guzmán, 2019)

Por todo lo expuesto, se consideró una principal interrogante para dicha investigación, el cual la problemática sería: ¿Cuáles son las características que tiene la Gestión de calidad basada en las habilidades blandas de las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla, Piura, año 2022?

Definido el problema, se planteó como objetivo general: determinar las características de la Gestión de calidad basada en habilidades blandas de las Mype

rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022. A la vez planteando como objetivos específicos los siguientes: (a) Conocer los elementos de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes de Castilla Piura, año 2022. (b) Definir las estrategias de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes de Castilla Piura, año 2022. (c) Determinar las ventajas de las habilidades blandas en las Mype rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022. (d) Conocer la importancia de las habilidades blandas en las Mype rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022.

Se obtuvo los principales resultados, en base al objetivo elementos de gestión de calidad el 75% de propietarios planifican las actividades de sus trabajadores. Por otro lado, para el objetivo estrategias de gestión de calidad el 100% de trabajadores se sienten comprometidos con la empresa. Por lo cual, para el objetivo ventajas de las habilidades blandas el 100% de propietarios considera que existe una buena comunicación entre trabajadores, y ellos con sus clientes. Finalmente, para el objetivo importancia de las habilidades blandas los trabajadores consideran en su totalidad de 100% que son de gran valor en la empresa.

Se concluyó que las Mypes estudiadas cuentan con una planificación diaria de las actividades de los trabajadores, definiendo que se sientan comprometidos para laborar en la empresa. Así mismo se consideró que la confianza es importante, además se conoció el gran valor de las habilidades blandas en la empresa.

Del mismo modo este estudio se justifica de manera **práctica** porque permitirá que las Mype de rubro restaurantes conozcan las principales características de gestión de Calidad basada en habilidades blandas para mejorar el desempeño organizacional y fortalecer las relaciones con sus miembros. Además, gracias a esta investigación el

autor podrá cumplir con los requisitos establecidos por SUNEDU para la obtención del título profesional de licenciada en administración.

También se justifica desde la perspectiva **metodológica**, porque busca ser un modelo serio, científico y firme de cómo debe actuar las organizaciones ante un nivel de coyuntura en estos tiempos de COVID-19, brindando sostener un buen rendimiento de principio a fin. A la vez esta investigación busca conocer las variables de gestión de calidad basada en las Habilidades blandas.

Por último, desde la perspectiva **teórica**, la investigación se justifica porque el desarrollo del marco teórico vinculado la Gestión de calidad basada en habilidades blandas donde va generar un debate académico sobre la ciencia existente, de forma que se confronta las teorías y se contrasta con los resultados.

La investigación queda limitada desde la perspectiva:

- Temática por la variable gestión de calidad y habilidades blandas.
- Psicográfica: Microempresas rubro restaurante
- Geográfica: Castilla - Piura
- Temporal: Año 2022

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable: Gestión de calidad

Burgos, (2017) publicó una investigación titulada “*Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar ouzo agave azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008*” presentada por la Universidad Libre de Colombia, su objetivo general fue desarrollar el sistema de gestión de calidad bajo lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. Por lo consiguiente, dicha investigación fue de tipo mixta, porque se recolectaron, analizaron, reportaron e interpretaron los datos cuantitativos y cualitativos que representan métodos mutuamente complementarios para lograr el objetivo principal del presente proyecto. Como primera conclusión se encontró errores graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de líderes, como de trabajadores.

Bolaños, (2019) publicó una investigación titulada “*Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*” perteneciente de la Universidad Agustiniana (Colombia), su objetivo general fue generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. La metodología de la investigación fue descriptiva porque clasifiqué una serie de conceptos o variables midiendo cada una de ellas

independientemente. Se realizó propuesta de direccionamiento estratégico en base a calidad para el restaurante, determinando mediante matriz de indicadores los criterios de medición y seguimiento. Asimismo, se logró identificar oportunidades de mejora en el proceso comercial, por lo tanto, se realizó análisis de diagnóstico actual del restaurante en temas de marketing mediante las 5P's del marketing, identificando precios actuales y metodología comercial actual del restaurante.

Arana, (2018) realizó una investigación titulada "*Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita*", en la Ciudad de Guayaquil (Ecuador). Su objetivo fue diseñar un modelo de Gestión de calidad de servicio al cliente mediante estrategias que permitan incrementar las ventas del restaurante "La Finquita". La metodología que se aplicó es de tipo Descriptiva, pretende detallar los fenómenos que se presentan a diario en el restaurante, las deficiencias y malas prácticas. Esta investigación concluyó que, para poder realizar un modelo de gestión de calidad al cliente, el local debe pasar por un proceso de mejora continua llamado "Plan, Do, Check and Act" en base a la teoría estudiada por Edward Deming.

Baca, (2017) realizó una investigación titulada "*Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014.*" dicha información pertenece a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Su objetivo fue determinar las principales características de gestión de calidad en el Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no Experimental-Transversal-Descriptivo. Se concluyó que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas

la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertando productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de Mypes aún desconocen el término.

Cabrejos, (2018) publicó una investigación titulada *“El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de San Isidro, 2015”* realizada en la Universidad San Martín de Porres (Lima) como objetivo principal fue determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente. La investigación se encuentra dentro del nivel correlacional no experimental, ya que esta se orientó al conocimiento de una realidad concreta tal como es el sistema de la gestión de la calidad y la atención al cliente en el restaurante. Dicha investigación concluye que mediante el estudio se afirma que existe relación entre el sistema de gestión de la calidad y la atención al cliente en los empleados y clientes en el restaurant.

Camino, (2018) presentó una investigación denominada *“Diagnóstico del área de cocina de pymes del sector gastronómico para la gestión de calidad: el caso del restaurante “tabla caliente” en el 2018”*. Investigación realizada en la universidad de Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima), como objetivo fue desarrollar un diagnóstico desde una perspectiva de gestión de calidad sobre el área de cocina. La esencia de la investigación cualitativa es la comprensión de los principales actores relacionados al fenómeno y obtener, dentro del entorno natural y el contexto, una visión más profunda e integral del problema para lograr una propuesta de mejora lo más pertinente posible. Asimismo, se recomienda que el restaurante asuma con diligencia la implantación de un sistema de calidad, incorporando como suyos los principios de calidad. Particularmente,

se sugiere, en este camino hacia la gestión de calidad utilizar las herramientas utilizadas para la recolección y análisis de información, así como la información recolectada y el análisis realizado.

Rosas, (2019) publica una investigación llamada “*Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de (Sullana)*” dicha investigación se realizó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes. El diseño de la presente investigación fue no experimental y el tipo de investigación, cuantitativa de nivel descriptivo-correlacional. Como conclusión se debe mantener el nivel de calidad del servicio en los establecimientos a través de constantes capacitaciones a sus colaboradores en torno a la atención al cliente y las competencias de cada área de trabajo.

Zapata, (2021) realizó una investigación titulada “*Gestión de calidad y benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización la alborada, distrito veintiséis de octubre, Piura, 2019*”. Perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Piura). Cuyo objetivo general fue describir qué características tiene la gestión de calidad y el benchmarking en las micro y pequeñas empresas. Para lo cual se empleó una metodología de tipo cuantitativo. Dicha investigación concluye que las micro y pequeñas empresas aplican la mayoría de los principios de la gestión de calidad, entre los cuales se encuentran: el principio de mejora de productos o servicios, principio de estabilidad económica, principio de eliminación de dependencia a inspecciones, principio de mejora de procesos de planificación, producción

y servicio, principio de liderazgo, principio de comunicación asertiva, principio de trabajo en equipo, principio de sentimiento de orgullo.

Velasco, (2020) publica una investigación llamada “*Gestión de calidad y liderazgo en la Mype del rubro restaurante arriba alianza en el distrito de Sullana, año 2019*” presentada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Sullana). Su objetivo fue determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la Mype del rubro restaurantes. La presente investigación fue de nivel descriptiva. Dicha investigación concluye que la gestión de calidad son mejora continua porque permite mejorar los procedimientos del restaurante; relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor ya que el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante.

2.1.2. Variable: Habilidades blandas

Venegas, (2017) publica una investigación llamada “*Estrategias de comunicación interna para fortalecer la comprensión y eficiencia en los procesos de carne & maduro Restaurante*” presentada por la Universidad Autónoma de Occidente de Santiago de Cali (Colombia). El objetivo general de la investigación fue contribuir al fortalecimiento de la comunicación interna en el restaurante a fin de que exista una mayor comprensión y eficiencia en sus procesos. La metodología que se aplicó fue mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, con ello se busca demostrar la importancia de la intervención de la comunicación como una herramienta que puede contribuir al fortalecimiento en la comprensión y eficiencia de los procesos productivos de la organización. Dicha investigación concluye la ausencia de procesos de comunicación bien estructurados en el

restaurante han venido trayendo consigo situaciones poco convenientes para el crecimiento de la organización, se evidencian flujos de comunicación informales, con una comunicación muy baja, pocos espacios para captar las percepciones, sentimientos y comentarios de los trabajadores.

Palacios, (2018) publica una investigación llamada *“Influencia de la Creatividad en la Innovación del restaurante “El Balcón” en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, periodo 2017. Universidad Nacional Autónoma de (Nicaragua), Managua Unan-Managua”*. El objetivo general de la investigación fue analizar la influencia de la creatividad en la innovación del restaurante. Esta investigación es de tipo correlacional porque se analizó la influencia de la Creatividad en la Innovación del restaurante. Dicha investigación concluye que la creatividad influye de manera positiva en la innovación proporcionándole a la empresa un incremento en las visitas por parte de nuevos clientes, ha contribuido a la fidelización de los clientes actuales, incremento en la rentabilidad, mejora de la imagen empresarial y de la capacidad competitiva.

Barón, (2018) realizó una investigación titulada *“habilidades sociales como factor determinante para la gestión en la toma de decisiones en los restaurantes de ensenada, B.C”* realizado en la Universidad Autónoma de Baja California (México). El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la variable habilidades sociales en la toma de decisiones de los encargados de la gestión de la industria restaurantera. Esta investigación es de tipo descriptivo. Dicha investigación concluye que los encargados de la gestión si toman en consideración saber comunicarse, es decir hablar y escribir claro, y tener capacidad para influenciar a los demás es importante para completar con éxito las

tareas profesionales de cada día y tener la capacidad de tomar decisiones contemplando dicha variable.

Jaime, (2017) realizó una investigación titulada “*propuesta de mejora del nivel motivacional para los colaboradores del restaurante de comida rápida Popeyes– Chiclayo*” realizado en Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El diseño de la presente investigación es descriptivo. Su objetivo fue generar una propuesta de mejora del nivel de motivacional para los colaboradores. Concluye que no todos los indicadores se ubican en un nivel óptimo y por esta razón es necesario generar una propuesta de mejora de su nivel motivacional, el cual fue evaluado en base a la teoría postulada por McClelland.

Ojeda, (2021) publica una investigación llamada “*las habilidades sociales y la calidad de servicio percibida en negocios de restaurantes turísticos en la ciudad de Tacna - año 2018*” realizado en Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (Tacna)”. El nivel de la investigación es del tipo descriptiva. El objetivo general de la investigación fue determinar si existe relación entre las habilidades sociales del personal de contacto y la calidad de servicio percibida por los clientes. Concluyo que se determinó a través de la prueba exacta de Fisher que existe una relación significativa entre las habilidades sociales del personal de contacto y la calidad de servicio percibida por los clientes de los negocios. Asimismo, se pudo afirmar que, a mayor nivel de las habilidades sociales del personal de contacto mayor será la calidad del servicio percibida por los clientes. Se recomienda que las empresas restauranteras deberían capacitar a sus trabajadores, antes y durante la realización de sus labores, sobre las formas de interacción correctas al relacionarse con

los clientes. La dimensión empatía es la que de acuerdo con los resultados merece mayor atención ya que ha sido el aspecto más descuidado.

Merino, (2018) realizó una investigación titulada *“La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del “restaurante manos piuranas” de la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque”* realizada en la Universidad de Lambayeque. El tipo de investigación del presente estudio es descriptivo. El objetivo general de la investigación fue diseñar un plan de comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante. Concluyo establecer un plan estratégico de comunicación interna, basado en 6 etapas: planteamientos de objetivos, elaboración de estrategias, meta, presupuesto, cronograma, evaluación y control. Dicha herramienta proveerá soluciones al clima laboral, y por ende maximizará la satisfacción laboral de los colaboradores en el cumplimiento de metas y objetivos planteados dentro de la empresa.

Hernández, (2017) realizó una investigación titulada *“caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las Mype rubro restaurantes en el caserío Miraflores medio Piura, año 2017”* realizada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura). El objetivo general de la investigación fue determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las Mype. El tipo de investigación del presente estudio es descriptivo. Dicha investigación concluye que es importante la capacitación en los trabajadores de las MYPE, ya que se centra en el desempeño del puesto, el valor de la formación de cada trabajador, el deseo de un aprendizaje continuo y ser capacitados para lograr los objetivos del restaurante para así motivar e incentivar a personal a ser más capaz y productivo; se recomienda a los representantes dar más énfasis

a la capacitación para que así aumente la productividad de cada trabajador y se sientan motivados en ofrecer un servicio de calidad.

Alvarado, (2021) realizó una investigación titulada “*Plan de Capacitación para mejorar Habilidades Blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura*” realizada en la Universidad Cesar Vallejo (Piura). El tipo de investigación de la presente investigación es descriptiva. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos y proponer un plan de capacitación para mejorarlas. Concluyo que el nivel de habilidades blandas que tienen los trabajadores de la empresa de servicios gastronómicos es bajo ya que solamente el 13.4% la ha logrado desarrollar. Se recomienda a la administración del restaurante estudiado, capacitar a su personal en el desarrollo de estas habilidades, aplicando la presente propuesta por considerarse altamente confiable; teniendo siempre presente que el desarrollo de estas habilidades contribuye a mejorar la productividad de la empresa.

Perez, (2017) realizó una investigación titulada “*El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017*” dicha investigación se realizó en la Universidad Cesar Vallejo filial Piura. El tipo de investigación de la presente investigación es descriptiva. El objetivo general de la investigación fue determinar el desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante. Se concluye que el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante “La Tomasita”- Piura, resulta poco efectivo y eficiente en la empresa, este resultado se debe a que los empleados a veces muestran capacidad de liderazgo, habilidades organizativas y así mismo gestionan el uso del tiempo de manera oportuna; estas características que son mostradas en ocasiones y esto hace que

la calidad del servicio ofertado al cliente en el restaurante resulte lento, generando molestias en los comensales.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Silva, (2021) definió la gestión de calidad como una herramienta estratégica y de visión sistemático que permite a las empresas organizar, planear, ejecutar y controlar los procesos organizacionales, desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario. De esta manera, busca asegurar la satisfacción y necesidades del cliente. Por lo tanto, tiene como objetivo garantizar la calidad del producto o servicio que la empresa puede ofrecer y así satisfacer a los clientes.

Cristofani, (2020) menciona que la gestión de calidad son todos los procesos que se llevan a cabo en una empresa para garantizar una ejecución óptima de sus actividades. Todos estos procesos y métodos se agrupan en una estructura única llamada sistema de gestión de calidad, que variará en función del tipo de organización, el rubro al que se dedica y sus objetivos. Cuando la gestión de calidad cumple con ciertos estándares, puede ser reconocida con la norma ISO, que certifica que los procesos aplicados de forma sistemática por la organización se traducen en productos y servicios con los más elevados parámetros de seguridad industrial, salud y procesos de producción

2.2.1.1. Elementos de la gestión de calidad

Monroy, (2019) sostiene que la gestión de calidad se compone por 5 elementos fundamentales, estos son:

a) Elemento 1: Liderazgo

Los líderes crean el ambiente, en el cual los trabajadores pueden involucrarse con entusiasmo y esfuerzo, generando la vitalidad y un alto nivel de diferenciación y sostenibilidad, logrando los objetivos de la organización.

b) Elemento 2: Planificación

La organización debe contar con el objetivo, la visión, dedicar tiempo para definir las metas y orientar a los trabajadores para dar valor a las actividades.

c) Elemento 3: Apoyo y Operación

Este elemento hace referencia a la manera como la organización decide enfrentar los retos diarios de producir los servicios o productos para sus clientes. El resultado deseado se logra más eficientemente cuando los recursos relacionados y las actividades se manejan como un proceso.

d) Elemento 4: Evaluación del desempeño

Evalúa el potencial humano y mejora el rendimiento del empleado en la empresa, identificando a los trabajadores que necesitan de capacitación para solucionar el problema, con el propósito de satisfacer al cliente.

e) Elemento 5: Mejora continua

Una vez que se ha realizado el diseño de los objetivos y evaluando el potencial humano, se puede advertir de las posibles desviaciones y por este motivo se podrá establecer procesos de mejora permanente de la organización. Es por ello que, nuestros clientes tienen nuevas perspectivas y exigencias que hacen que continuamente tengamos retos en la calidad del producto o servicio por atender.

2.2.1.2. Estrategias de gestión de calidad

Juárez, (2020) define que la gestión de calidad presenta 5 estrategias, estas son:

a) Compromiso de la alta dirección:

Es el eje para el logro de cualquier meta que se trace en la organización, con el requisito de la norma ISO 9001:2015, de ello dependen los recursos humanos y financieros necesarios para llevar el proyecto hacia el éxito, a la vez involucrando a los colaboradores en el logro de los objetivos propuestos.

b) Evaluación inicial:

Se debe realizar un diagnóstico a la situación de la organización con respecto a la norma ISO 9001. Si bien es cierto muchas organizaciones no cuentan con un SGC certificado, si cuentan con acciones tendientes a la mejora y el aseguramiento de la calidad, documentación ya elaborada que responde a sus procesos, e incluso aunque no esté documentada, cuentan con buenas prácticas que permitirán lograr más rápido que se vaya implementando el SGC y dar el respectivo cumplimiento.

c) Formar un equipo de trabajo:

Se debe asignar a un responsable de la implementación del SGC, y a su vez este conformará un equipo con el personal estratégico para el proyecto, que por lo general con los responsables (jefes de área), este personal deberá responder a los procesos que formen parte del alcance del SGC de la organización y por sus conocimientos y experiencia, facilitando la información necesaria para el proyecto.

d) Seguimiento y control de la implementación del SGC:

El responsable debe realizar evaluaciones y seguimiento periódico del avance de la implementación, esto permitirá medir el nivel de cumplimiento hasta la fecha, así como detectar brechas, falencias y oportunidades de mejora en el proyecto. Como parte del control a la implementación del proyecto, podríamos decir que es importante llevar un registro de las sesiones de implementación, que permita visualizar las actividades realizadas, los principales acuerdos y las tareas pendientes que vayan surgiendo en cada etapa.

e) Concientización y entrenamiento al personal:

Es importante que todos los colaboradores, indistinto a su cargo y área en la organización, tomen conciencia del SGC bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015, esto permitirá que los colaboradores identifiquen el rol y responsabilidad que ocupan en el SGC, para conocer cómo participan de ella y cómo contribuyen al éxito de la misma.

2.2.2. Habilidades blandas

Bresso, (2022) define las habilidades blandas como la capacidad que posee una persona y que le permiten poder comunicarse o poder interactuar con otras de una manera clara, precisa, efectiva y enfocada principalmente al trabajo, pero también tienen un fuerte vínculo con la vida diaria, puesta en práctica de una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, aptitudes y capacidad de acercamiento con los demás. Asimismo, las empresas reconocen que estas habilidades facilitan la interacción con otras personas, generando un ambiente de trabajo más grato y un clima organizacional de entendimiento y cooperación.

García E. S. (2020) menciona que las habilidades blandas son aquellas que se demuestran en la ejecución del trabajo, y no están relacionadas, únicamente, con los conocimientos, sino con la puesta en práctica de una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, aptitudes y capacidad de acercamiento con los demás. Las empresas reconocen que estas habilidades facilitan la interacción con otras personas, generando un ambiente de trabajo más grato y un clima organizacional de entendimiento y cooperación

2.2.2.1. Ventajas de las habilidades blandas

García (2020) detalla las principales ventajas para ocupar un puesto de trabajo hoy en día:

- a) Posibilita a las personas a tener una vinculación afectiva y efectiva, permitiendo establecer una relación de confianza entre vendedor y consumidor.
- b) Logra alianzas estratégicas y mayor número de cierre de ventas, esto gracias a la comunicación y la empatía que se desarrolla en el día a día.
- c) El trato con los clientes hará que el área en el que el trabajador esta enfocado beneficie los resultados en la empresa para el buen funcionamiento del proyecto o desempeño laboral que estás ejerciendo.

2.2.2.2. Importancia de las habilidades blandas

Huamán, (2021) define la importancia de las habilidades blandas, como, un gran valor para las empresas, demostrando que facilitan la interacción y generan ambientes de trabajo agradables.

Hoy en día, las habilidades blandas son los atributos más determinantes para contar con trabajadores listos para evolucionar con la organización. Además, pueden significar la diferencia, al momento de emprender un proyecto, solucionar un conflicto o relacionarse con los demás. Asimismo, son de gran interés para los empleadores porque son muestra clara de los procesos de pensamiento de un trabajador. A su vez, esto puede indicar qué tan efectivos e indicados son para el ambiente laboral.

III. HIPÓTESIS

Según Westreicher, (2022) en la investigación descriptiva, predicen los tipos de variables presentes en el estudio, sus valores y los diversos atributos que exhiben, por lo que no es necesario hacer suposiciones porque solo se enumeran las características de las variables. Esta investigación responde preguntas sobre la situación de los sujetos de estudio, y puede servir para tomar decisiones correctivas.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Litano, (2020) la investigación cuantitativa es un conjunto de datos recopilados por la herramienta de encuesta. Incluye la recopilación y el análisis de datos digitales. Este método es excelente para determinar tendencias y valores medios, hacer predicciones, probar relaciones y obtener resultados generales de grandes poblaciones. Por lo tanto, en la tesis estudiada se utilizó un tipo de investigación cuantitativa, empleando un procedimiento de selección y recolección características de la población a estudiar, además el investigador solo observó los hechos y los muestra en su contexto real en un tiempo determinado el cual estuvo relacionado con la gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de castilla, Piura, año 2022.

Cruzado, (2020) afirma que las investigaciones descriptivas buscan describir el estado actual de una o más variables, sin cambiar ni manipular la situación del problema, solo se limita a medirlas y describirlas. Asimismo, se centra principalmente en describir la naturaleza de un segmento demográfico. Por lo tanto, esta investigación fue de nivel descriptivo, siendo de gran utilidad al momento de describir las características de los indicadores de las dimensiones, sin manipular las variables del fenómeno en este caso la gestión de calidad y habilidades blandas en las MYPE rubro restaurante.

Vitarte, (2021) sostuvo que los diseños de investigación no experimental, se caracterizan por no poder manipular las variables independientes en la medición del objeto de estudio, por lo que son mejores para abordar fenómenos que natural o intencionalmente no pueden ser aislados de su contexto. Es por ello que la investigación fue de diseño no

experimental, porque solo se dedicó a observar y analizar el fenómeno, la función fue realizar una descripción de las variables gestión de calidad y habilidades blandas.

4.2. Población y muestra

Población:

Es un conjunto donde se toman datos referentes de ciertas características de un grupo de individuos u objetos, hay una gran variedad de características como la edad y sexo de estudiantes de una escuela o el número de bombillos defectuosos o no producidos por una fábrica en un día determinado. Es una técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población (Tequihuactle, 2021). La población estudiada la conforman para la variable gestión de calidad y habilidades blandas 4 propietarios, 8 trabajadores y 22 clientes, que frecuentan en las MYPE rubro restaurante Castilla – Piura.

Muestra:

Es una porción o un subconjunto que se extrae de una población, con el fin de conocer las características de dicha población, permite facilitar y simplificar el estudio que se desea realizar. Está compuesta por un número más manejable que son seleccionados al azar, este número tiene que ser representativo a la hora de hacer el estudio. (Tequihuactle, 2021). Para esta investigación para las variables gestión de calidad y habilidades blandas se aplicó la técnica de muestreo no probabilístico debido a la cantidad de elementos a encuestar, se empleó una muestra constituida por 4

propietarios, 8 trabajadores y 22 clientes siendo distribuidas en las cantidades A= 4 clientes, B= 7 clientes, C= 6 clientes y finalmente D= 5 clientes.

P1: La población de esta investigación para la variable gestión de calidad en los indicadores liderazgo, planificación, evaluación del desempeño, mejora continua, compromiso trabajo en equipo, control y entrenamiento al personal, cuya fuente fue dirigida a los propietarios y trabajadores siendo una población finita conocida. Para la variable habilidades blandas en los indicadores tenemos confianza, comunicación, empatía, desempeño laboral, valor, emprender y solucionar un conflicto, cuya fuente fue dirigida a propietarios, trabajadores y clientes.

La población a estudiar la conforman 04 MYPES rubro restaurant de Castilla, constituido por 4 propietarios, 1 cocinero y 1 mozo en cada restaurant (08 trabajadores en total). Estas MYPE serán investigadas respecto a las variables: gestión de calidad propietarios y trabajadores, para la variable habilidades blandas se aplicó para propietarios, trabajadores y clientes quienes constituirán una población infinita.

Cuadro 1 Relación de MYPES

N°	MYPE	RUC	N° Trabajadores	N° Dueños	N° Clientes
1	A	XXXXXXXXXX1	2	1	4
2	B	XXXXXXXXXX6	2	1	7
3	C	XXXXXXXXXX0	2	1	6
4	D	XXXXXXXXXX8	2	1	5
TOTAL			8	4	22

Elaboración Propia

4.2.1. Criterios de inclusión

- Hombres y mujeres mayores de 18 años.
- Trabajadores estables en la MYPE.
- MYPE con más de 1 año de formada.

4.2.2. Criterios de exclusión

- Clientes que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información.
- Trabajadores de reemplazo por días.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 2 Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Herramienta estratégica y de visión sistemática que permite a las empresas organizar, planear, ejecutar y controlar los procesos organizacionales, desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario (Silva, 2021)	Elementos	La dimensión "Elementos" se midió con sus indicadores; liderazgo, planificación, evaluación de desempeño y mejora continua con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Liderazgo	1 ¿Considera que su jefe es un líder?	Trabajador	Nominal
				Planificación	2 ¿Ud. ha planificado las actividades de sus trabajadores?	Propietario	
				Evaluación del desempeño	3 Ud. evalúa el desempeño de sus trabajadores?		
		Estrategias		Mejora continua	4 ¿Considera que la retroalimentación es importante para la mejora continua?	Trabajador	
				Compromiso	5 ¿Se siente comprometido con la empresa?		
				Trabajo en equipo	6 ¿Aplica trabajo en equipo con sus compañeros?		
				Control	7 ¿Considera que se debe llevar un control de actividades en la empresa?	Propietario	
				Entrenamiento al personal	8 ¿Considera que es importante el entrenamiento del personal?		

Habilidades blandas	Capacidad que posee una persona y que le permiten poder comunicarse o poder interactuar con otras de una manera clara, precisa, efectiva y enfocada principalmente al trabajo, pero también tienen un fuerte vínculo con la vida diaria (Bresso, 2022)	Ventajas	La dimensión “Ventajas” se midió con sus indicadores; confianza, comunicación, empatía, empeño laboral con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Confianza	9 ¿Se siente en confianza?	Trabajador Cliente Propietario	Nominal
					10 ¿La confianza es importante?		
				Comunicación	11 ¿Existe buena comunicación?		
				Empatía	12 ¿Existe la empatía?		
		Importancia	La dimensión “Importancia” se midió con sus indicadores; valor, emprender, solucionar conflicto con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Desempeño laboral	13 ¿Considera que el desempeño laboral es el que desea?	Cliente Propietario	
				Valor	14 ¿considera que las habilidades blandas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otras), son de gran valor en la empresa?		
				Emprender	15 ¿Emprende nuevas ideas de trabajo?	Trabajador	
				Solucionar un conflicto	16 ¿Ante un conflicto el trabajador logra solucionarlo?	Cliente	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, lo que permitirá recopilar datos de Mypes a través de un cuestionario previamente planificado. Dicho cuestionario con preguntas de escala nominal va dirigido para propietarios con 10 preguntas, para trabajadores con 9 preguntas y para clientes con 6 preguntas, teniendo un equilibrio de ambas variables gestión de calidad y habilidades blandas para las diferentes fuentes en distintas encuestas. Los datos se recogerán a partir de una serie de preguntas sobre una muestra representativa, el objetivo es conocer las opiniones y pensamientos de un grupo de personas.

La encuesta como técnica de investigación permite la recolección de datos con carácter cuantitativo. Emplea como instrumento el cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos. De esta manera se pretende recopilar: opiniones, creencias y sobre todo indagar en temas múltiples acerca de la conducta. (Gallup, 2021)

4.5. Plan de análisis

Los datos se tabulan y grafican de acuerdo a las variables estudiadas (gestión de calidad y habilidades blandas) y sus respectivos aspectos. La estadística descriptiva se utilizará para presentar y representar el conjunto de datos en una tabla o gráfico utilizando Excel, seguido del análisis e interpretación de los datos recopilados a través de cuestionarios, el mismo que fue validado por expertos. Un plan de análisis de datos es un mapa de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de tu encuesta (Vitarte, 2021).

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo		
Gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022.	¿Cuáles son las características que	Determinar las características de la gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de Castilla Piura, año 2022.	Variable	Metodología
	tiene la Gestión de calidad basada en habilidades blandas de las MYPE rubro	(a) Conocer los elementos de Gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de Castilla Piura, año 2022. (b) identificar las estrategias de Gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de Castilla Piura, año 2022.	Gestión de calidad	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Finita Muestra: 4 propietarios 8 trabajadores 22 clientes
	restaurantes de Castilla, Piura, año 2022?	(c) Determinar las ventajas de las habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022. (d) Conocer la importancia de las habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022.	Habilidades blandas	

Elaboración propia

4.7. Principios éticos

Según el código de ética de la universidad católica los ángeles Chimbote versión 003 aprobado mediante resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica (ULADECH, 2020). Este estudio respetará los derechos de propiedad intelectual y los derechos de los autores consultados, ya que durante toda la investigación se utilizó la norma APA 7ª edición para las citas y referencias citadas reflejadas en la Declaración de Autenticidad; privacidad, porque los datos han sido anonimizados, se ha preservado la identidad de las personas involucradas y se respetará la autenticidad de los datos porque los datos obtenidos son verdaderos, no copiados, no falsificados, no copiados, corresponderán sin cambiar esta información , Cuestiones reales que se investigarán y registrarán en el formulario.

Protección de la persona

Se aplicó este principio en su totalidad al informar a los participantes sobre el propósito de la investigación, solicitando a los propietarios amablemente que brinden información teniendo en cuenta su privacidad y respetando su anonimato en el instrumento de evaluación, así mismo se respetó la confidencialidad y privacidad de las personas encuestadas tanto clientes como trabajadores protegiendo su identidad al momento de participar en el proceso de investigación.

Beneficencia y no maleficencia

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación a garantizar el bienestar de las personas que participaron en la investigación, resaltando los beneficios de esta, y minimizando el riesgo al momento de participar de manera anónima , así mismo el propósito de esta, fue servir de apoyo a los propietarios y trabajadores de las MYPE rubro restaurante a identificar mejoras en sus organizaciones y corregir

falencias , además de servir como antecedentes a futuras investigaciones en el mismo contexto.

Principio de Justicia

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación al tener conocimiento de las limitaciones de esta, y no se incurrió en prácticas injustas en su desarrollo, como obtener algún beneficio propio con la información obtenida, empleando la veracidad y honestidad al momento de realizar cada procedimiento de la investigación.

Principio de Integridad Científica

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación porque se evitó alterar la información recolectada, citando correctamente autores y referencias, respetando la propiedad intelectual, así mismo al momento de aplicar el instrumento de recojo de información al no manipular los resultados procediendo con veracidad y responsabilidad empleando el rigor científico solicitado por los principios de la universidad.

Principio de libre participación y derecho a estar informado

Se aplicó este principio gradualmente en la investigación debido al bajo interés en participar de los encuestados, pero se reiteró amablemente su participación voluntaria que fue fundamental para el desarrollo de la investigación y no se obligó a ningún encuestado a participar.

Principio de cuidado del medio ambiente y biodiversidad

Se aplicó este principio en su totalidad debido a que se implementó los protocolos de seguridad al momento de aplicar el instrumento establecidos por el estado peruano respetando el entorno de las Mype no representando peligro alguno para la naturaleza ni contaminando el medio ambiente con sus residuos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

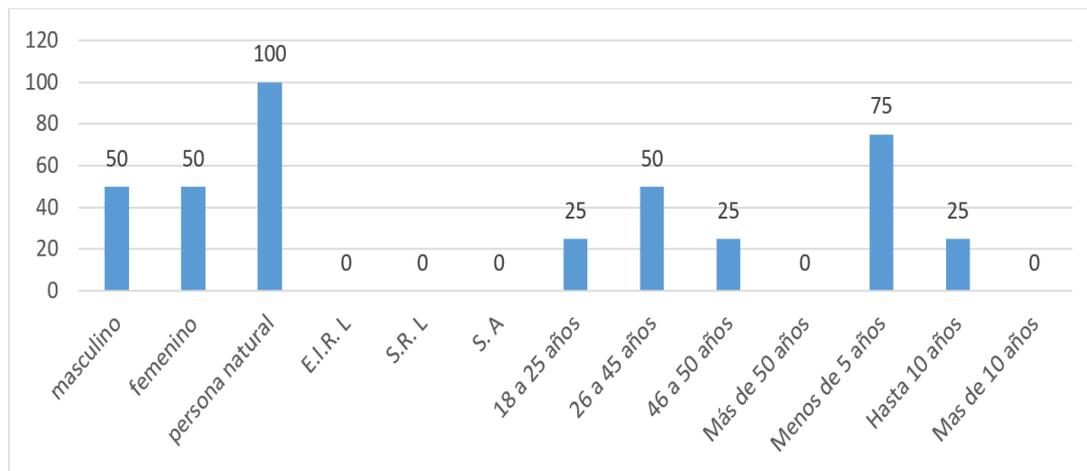
Resultados demográficos

Tabla 1:

Características demográficas de propietarios

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Total
Género			
Masculino	2	50	2
Femenino	2	50	2
Total	4	100	4
Tipo de Empresa			
Persona Natural	4	100	4
E.I.R. L	0	0	0
S.R. L	0	0	0
S. A	0	0	0
Total	4	100	4
Edad del propietario			
18 a 25 años	1	25	1
26 a 45 años	2	50	2
46 a 50 años	1	25	1
Más de 50 años	0	0	0
Total	4	100	4
Años del negocio			
Menos de 5 años		75	3
Hasta 10 años	1	25	1
Mas de 10 años	0	0	0
Total	4	100	4

Nota: Encuesta aplicada a propietarios de Mype
Elaboración: propia

Figura 1:*Características demográficas de propietarios*

Nota: Encuesta aplicada a propietarios de Mype
 Elaboración: propia

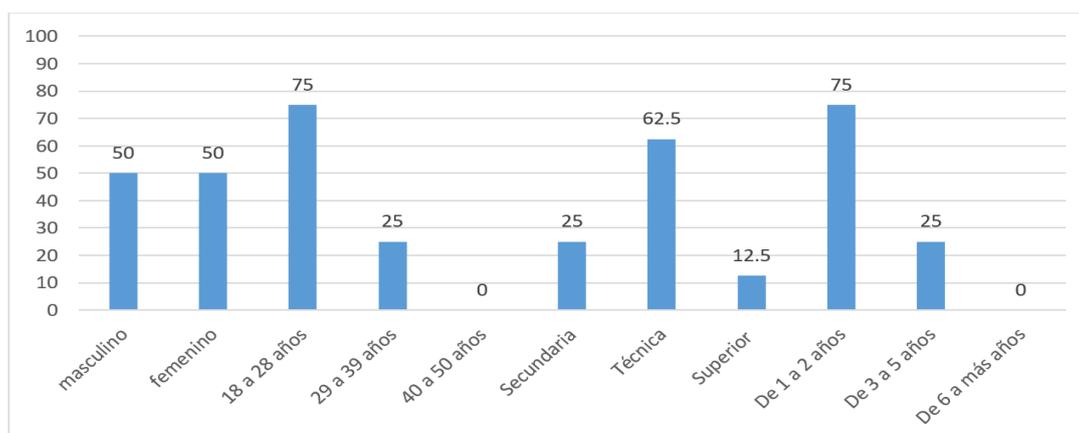
Interpretación: El 50% de propietarios es de sexo masculino mientras el otro 50% es de sexo femenino, además el 100% de las Mype pertenece al tipo persona natural con negocio registrado en SUNAT. Así mismo la edad de los propietarios el 25% tienen entre 18 a 25 años, el 50% tienen entre 26 a 45 años, y el 25% tienen entre 46 a 50 años. Finalmente, el 75% de propietarios indicaron que tienen menos de 5 años en el negocio, mientras el 25% tiene hasta 10 años en el negocio.

Tabla 2:*Características demográficas de los trabajadores*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Total
Género			
Masculino	4	50	4
Femenino	4	50	4
Total	8	100	8
Edad del trabajador			
18 a 28 años	6	75	6
29 a 39 años	2	25	2
40 a 50 años	0	0	0
Total	8	100	8
Grado de instrucción			
Secundaria	2	25	2
Técnica	5	62.5	5
Superior	1	12.5	1
Total	8	100	8
Tiempo laborando			
e 1 a 2 años	6	75	6
De 3 a 5 años	2	25	2
De 6 a más años	0	0	0
Total	8	100	8

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración propia

Figura 2:*Características demográficas de los trabajadores*

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores

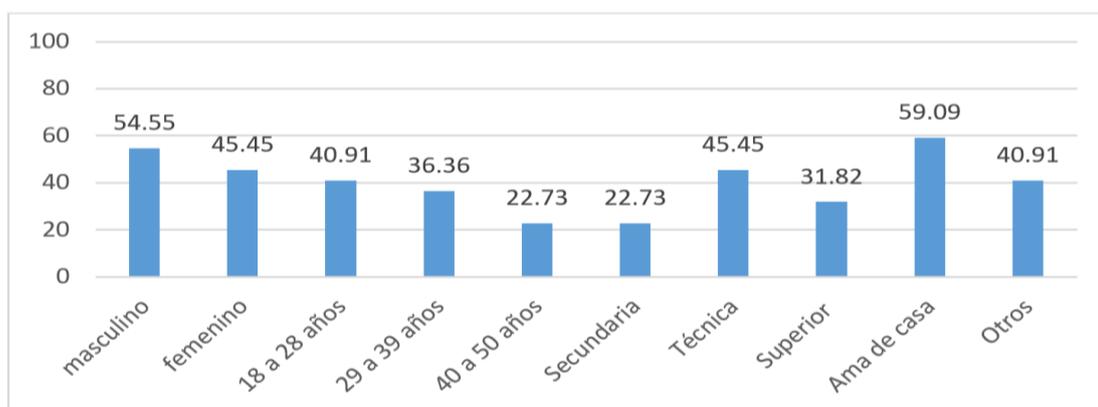
Elaboración propia

Interpretación: El 50% de trabajadores es de sexo masculino, mientras el otro 50% es de sexo femenino, el 75% de los encuestados se encuentran en el rango de edades de 18 a 28 años, el 25% entre 29 a 39 años; respecto al grado de instrucción el 25% tienen un nivel de estudios secundarios, el 62.5% el nivel de estudios es técnico y la diferencia es de nivel superior. Finalmente, el 75% de encuestados tienen trabajando entre 1 a 2 años, el 25% de 3 a 5 años en la empresa.

Tabla 3:*Características demográficas de los clientes*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Total
Género			
Masculino	12	54.55	12
Femenino	10	45.45	10
Total	22	100	22
Edad			
18 a 28 años	9	40.91	9
29 a 39 años	8	36.36	8
40 a 50 años	5	22.73	5
Total	22	100	22
Grado de instrucción			
Secundaria	5	22.73	5
Técnica	10	45.45	10
Superior	7	31.82	7
Total	22	100	22
Ocupación			
Ama de casa	13	59.09	13
Otros	9	40.91	9
Total	22	100	22

Nota: Encuesta aplicada a clientes
Elaboración propia

Figura 3:*Características demográficas de clientes*

Nota: Encuesta aplicada a clientes
Elaboración propia

Interpretación: El 54.55% de los clientes encuestados son de sexo masculino, mientras el 45.45% son de sexo femenino, el rango de edades el 40.91% se encuentra entre 18 a 28 años, el 36.36% entre 29 a 39 años, la diferencia se encuentra en edades de 40 a 50 años. Respecto al grado de instrucción el 22.73% de los encuestados tienen un nivel de estudio secundario, el 45.45% son técnicos y el resto tienen un nivel de estudio superior; finalmente el 59.09% son amas de casa y el 40.91% tienen otras ocupaciones.

5.1.1. Gestión de calidad

5.1.1.1 Objetivo: Conocer los elementos de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla Piura, año 2022

Tabla 4:

Elementos de la gestión de calidad

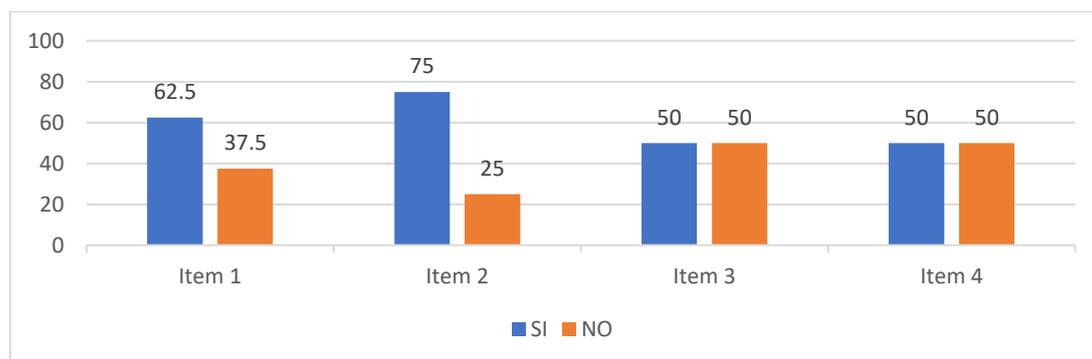
N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Considera que su jefe es un líder? *	5	62.5	3	37.5	8	100
2	¿Ud. ha planificado las actividades de sus trabajadores?	3	75	1	25	4	100
3.	Ud. evalúa el desempeño de sus trabajadores?	2	50	2	50	4	100
4	¿Considera que la retroalimentación es importante para la mejora continua?	2	50	2	50	4	100

Nota: cuestionario aplicado a trabajador (*) y propietarios

Elaboración: Propia

Figura 4:

Elementos de la gestión de calidad a trabajador () y propietarios*



Nota: Cuestionario aplicado a trabajador (*) y propietarios
Elaboración propia

Interpretación: En la tabla denominada elementos de la gestión de calidad se observó que 62.5% de trabajadores consideran que su jefe es un buen líder en el restaurante, además un 75% se dice que los propietarios consideran planificar las actividades de sus trabajadores, así mismo un 50% de los propietarios afirma que no evalúa el desempeño de sus trabajadores. De otro lado un 50% de dichos propietarios califica que la retroalimentación es importante para la mejora continua en el restaurante.

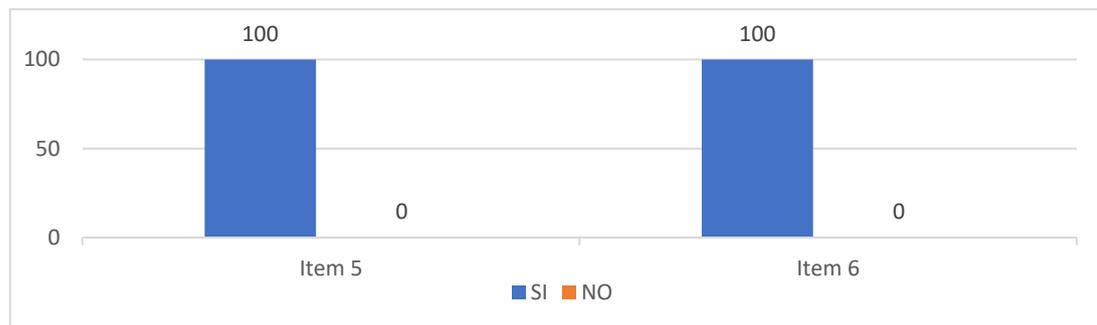
5.1.1.2 Objetivo: Definir las estrategias de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla Piura, año 2022.

Tabla 5:

Estrategias de la gestión de calidad

N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
5	¿Se siente comprometido con la empresa?	8	100	0	0	8	100
6	¿Aplica trabajo en equipo con sus compañeros?	8	100	0	0	8	100

Nota: cuestionario aplicado a trabajadores
Elaboración: Propia

Figura 5:*Estrategias de la gestión de calidad a trabajadores*

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores

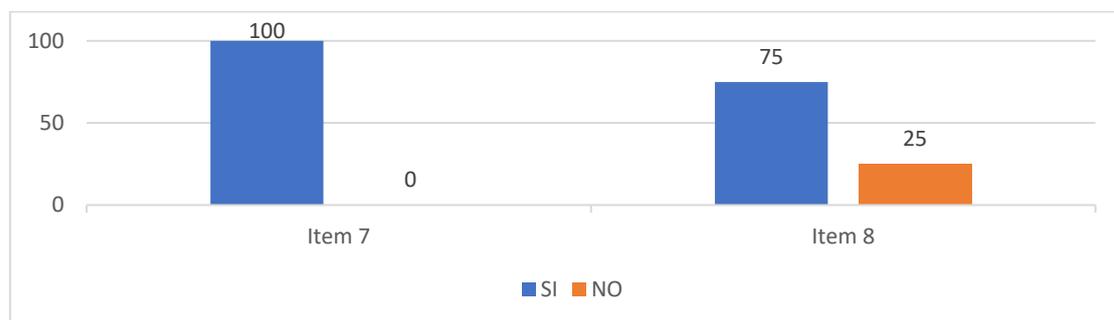
Elaboración: Propia

Tabla 6:*Estrategias de la gestión de calidad a propietarios*

N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
7	¿Considera que se debe llevar un control de actividades en la empresa?	4	100	0	0	4	100
8	¿Considera que es importante el entrenamiento del personal?	3	75	1	25	4	100

Nota: cuestionario aplicado a propietarios

Elaboración: Propia

Figura 6:*Estrategias de la gestión de calidad*

Nota: cuestionario aplicado a propietarios

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla denominada estrategias de gestión de calidad, en la figura 2 se observó en su totalidad del 100% de trabajadores se sienten comprometidos

con la empresa, así mismo considerando el trabajo en equipo al 100%. Por otro lado, en la figura 3 se dice que el 100% de propietarios considera que se debe llevar un control de actividades, finalmente un 25% de propietarios considera que no es importante el entrenamiento al personal.

5.1.2 Habilidades blandas

5.1.2.1 Objetivo 3: Determinar las ventajas de las habilidades blandas en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla, Piura, año 2022.

Tabla 7:

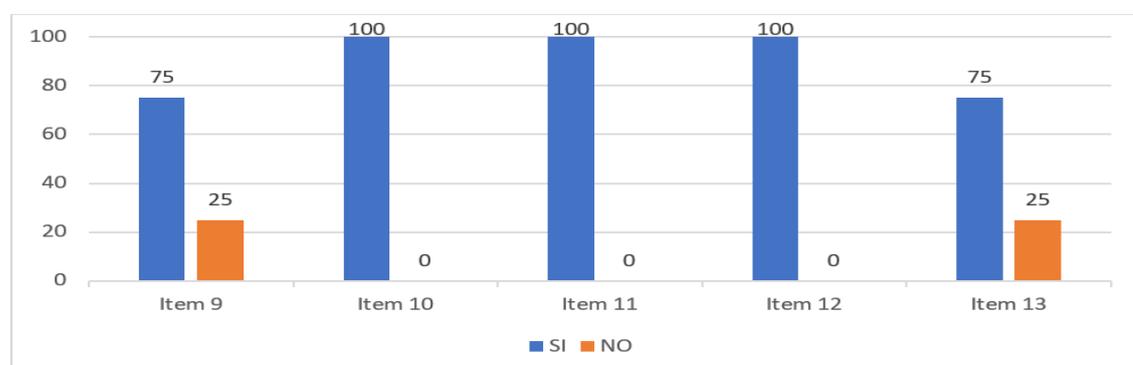
Ventajas de las habilidades blandas

N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
9	¿Se siente en confianza?	3	75	1	25	4	100
10	¿La confianza es importante?	4	100	0	0	4	100
11	¿Existe buena comunicación?	4	100	0	0	4	100
12	¿Existe la empatía?	4	100	0	0	4	100
13	¿Considera que el desempeño laboral es el que desea?	3	75	1	25	4	100

Nota: cuestionario aplicado a propietario

Figura 7:

Ventajas de las habilidades blandas a propietario



Nota: cuestionario aplicado a propietario
Elaboración: Propia

Tabla 8:

Ventajas de las habilidades blandas

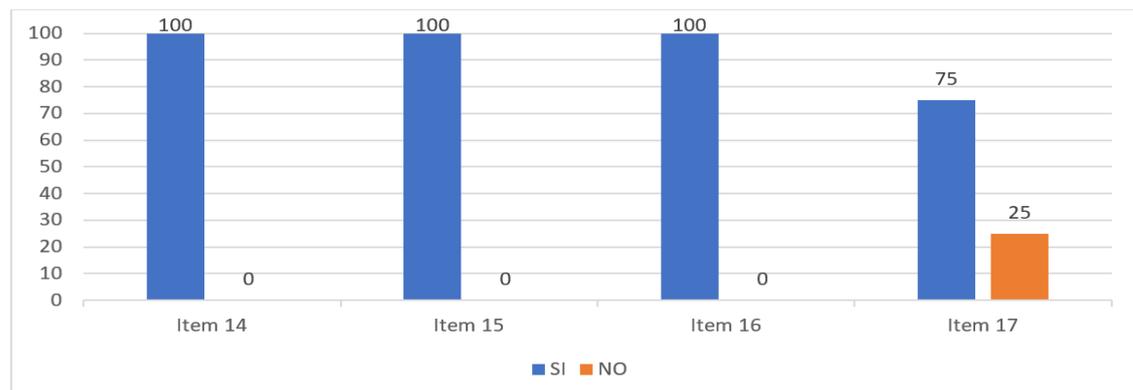
N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
14	¿Se siente en confianza?	8	100	0	0	8	100
15	¿La confianza es importante?	8	100	0	0	8	100
16	¿Existe buena comunicación?	8	100	0	0	8	100
17	¿Existe la empatía?	6	75	2	25	8	100

Nota: cuestionario aplicado a trabajadores

Elaboración: Propia

Figura 8:

Ventajas de las habilidades blandas a trabajadores



Nota: cuestionario aplicado a trabajadores

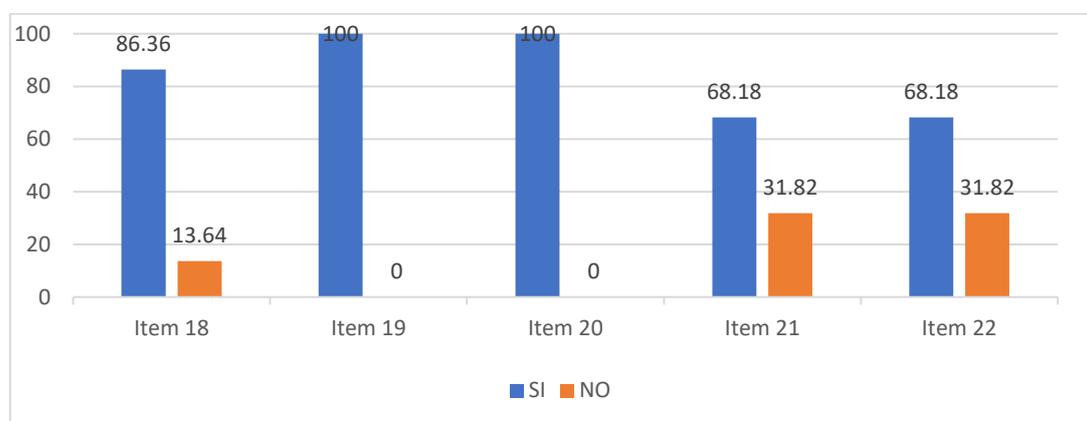
Elaboración: Propia

Tabla 9:*Ventajas de las habilidades blandas*

N°	Ítem	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
18	¿Se siente en confianza?	19	86.36	3	13.64	22	100
19	¿La confianza es importante?	22	100	0	0	22	100
20	¿Existe buena comunicación?	22	100	0	0	22	100
21	¿Existe la empatía?	15	68.18	7	31.82	22	100
22	¿Considera que el desempeño laboral es el que desea?	15	68.18	7	31.82	22	100

Nota: cuestionario aplicado a clientes

Elaboración: Propia

Figura 9:*Ventajas de las habilidades blandas a clientes*

Nota: cuestionario aplicado a clientes

Elaboración: Propia

Interpretación: Se observó que el 75% de los propietarios se sienten en confianza, a la vez indicaron en su totalidad del 100% que la confianza es importante, que existe buena comunicación y finalmente existe la empatía laboral, también sostiene que el 25% de propietarios no considera que el desempeño laboral es el que desea. En la figura 5 se observó al 100% que los trabajadores se sienten en confianza, considerando que la confianza es importante, por otro lado, existe buena

comunicación, el 25% de trabajadores indico que no hay empatía. En la figura 6 se observó que el 86.36% de clientes se sienten en confianza, el 100% consideran que la comunicación es importante, el 100% de clientes detalla que, si existe buena comunicación, de tal modo el 31.82% de clientes observó que no hay empatía, y solo el 68.18% de clientes considera que el desempeño laboral es el que desea.

5.1.2.2 Objetivo: Conocer la importancia de las habilidades blandas en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla, Piura, año 2022.

Tabla 10:

Importancia de las habilidades blandas

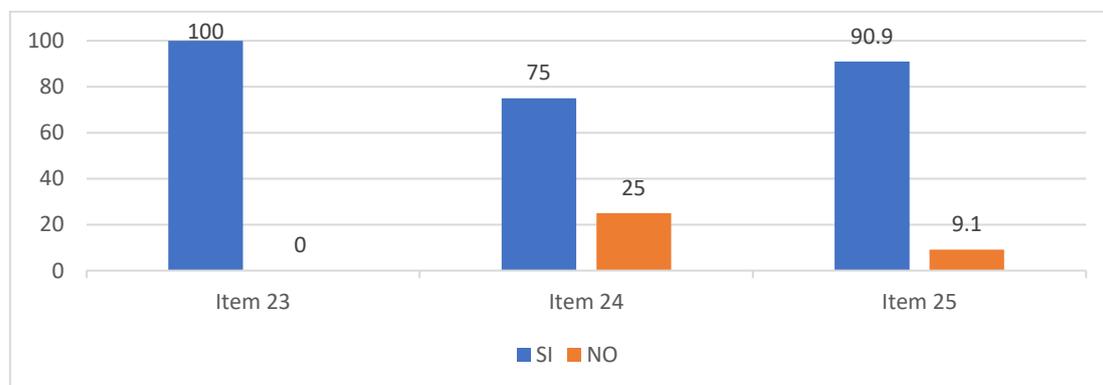
N°	Ítem	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
23	¿considera que las habilidades blandas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otras), son de gran valor en la empresa?	8	100	0	0	8	100
24	¿Emprende nuevas ideas de trabajo?	6	75	2	25	8	100
25	¿Ante un conflicto el trabajador logra solucionarlo? *	20	90.90	2	9.10	22	100

Nota: cuestionario aplicado a trabajador y cliente (*)

Elaboración: Propia

Figura 10:

Importancia de las habilidades blandas trabajador y cliente ()*



Nota: cuestionario aplicado a trabajador y cliente (*)

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 10 denominada la importancia de las habilidades blandas, en la figura 7 se observó el 100% de trabajadores consideran que las habilidades blandas son de gran valor en la empresa, el 75% de trabajadores emprende nuevas ideas de trabajo, finalmente el 9.1% de clientes (*) considera que ante un conflicto el trabajador no logra solucionarlo.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1. Gestión de Calidad

5.2.1.1. Objetivo: Conocer los elementos de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla Piura, año 2022.

En la Tabla 4 denominada “elementos de la gestión de calidad - trabajador (*) y propietarios” se observó que 62.5% de trabajadores (*) consideran que su jefe es un buen líder en el restaurante, Burgos (2017) realizó una investigación donde menciona que se encontró errores graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de líderes, como de trabajadores. De tal manera Monroy (2019) define que los líderes crean el ambiente, en el cual los trabajadores pueden involucrarse con entusiasmo y esfuerzo, generando la vitalidad y un alto nivel de diferenciación y sostenibilidad, logrando los objetivos de la organización.

Continuando con el siguiente indicador donde el 75% de propietarios consideran planificar las actividades de sus trabajadores, Bolaños (2019) genera una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, planteando una propuesta de direccionamiento estratégico en base a calidad para el restaurante, determinando mediante matriz de indicadores los criterios de medición y seguimiento, logrando identificar oportunidades de mejora en el proceso comercial.

Además, con respecto al indicador evaluación del desempeño el 50% de propietarios afirma que no tienen una evaluación constante de sus trabajadores, Baca (2017) determina las principales características de gestión de calidad en el Micro y Pequeñas Empresa, concluyendo que la mayoría de Mypes aún desconocen el término.

Es por ello que Monroy (2019) evalúa el potencial humano y mejora el rendimiento del empleado en la empresa, identificando a los trabajadores que necesitan de capacitación para solucionar el problema, con el propósito de satisfacer al cliente.

Finalmente, un 50% de dichos propietarios califica que la retroalimentación es importante para la mejora continua en el restaurante. Lo que contrasta con la investigación de Arana (2018) que, para poder realizar un modelo de gestión de calidad al cliente, el local debe pasar por un proceso de mejora continua llamado “Plan, Do, Check and Act” en base a la teoría estudiada por Edward Deming.

5.2.1.2. Objetivo: Definir las estrategias de gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla Piura, año 2022.

En la tabla 5 denominada “estrategias de gestión de calidad”- trabajadores, se observó en su totalidad al 100% que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa. De tal modo Rosas (2019) determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes, concluyendo que se debe mantener el nivel de calidad del servicio en los establecimientos a través de constantes capacitaciones a sus colaboradores en torno a la atención al cliente y las competencias de cada área de trabajo para brindar un mejor servicio. Así mismo en su totalidad de 100% los trabajadores consideran que a sus compañeros le gustan trabajar en equipo, es por ello que Juárez (2020) concluye que se debe asignar a un responsable de la implementación del SGC, y a su vez este conformará un equipo con el personal estratégico para el proyecto, respondiendo a los procesos que formen parte del alcance del SGC de la organización y por sus conocimientos y experiencia, facilitando la información necesaria para el proyecto.

Por otro lado, en la tabla 6 denominada “estrategias de gestión de calidad-propietarios” el 100% considera que se debe llevar un control de actividades. Por lo tanto, Monroy (2019) concluye que este elemento hace referencia a la manera de como la organización decide enfrentar los retos diarios de producir los servicios o productos para sus clientes. El resultado deseado se logra más eficientemente cuando los recursos relacionados y las actividades se manejan como un proceso. Finalmente, un 25% de propietarios considera que no es importante el entrenamiento al personal, Monroy (2019) menciona que después de realizar el diseño de los objetivos y evaluando el potencial humano, se puede advertir de las posibles desviaciones y por este motivo se podrá establecer procesos de mejora permanente de la organización. Es por ello que, nuestros clientes tienen nuevas perspectivas y exigencias que hacen que continuamente tengamos retos en la calidad del producto o servicio por atender.

5.2.2. Habilidades blandas

5.2.1.3. Objetivo: Determinar las ventajas de las habilidades blandas en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla, Piura, año 2022.

En la tabla 7 donde la encuesta fue aplicada para los propietarios, la tabla 8 para los trabajadores y la tabla 9 para los clientes, dichas tablas representan “las ventajas de las habilidades blandas”, en la figura 4 se observó que el 75% de los propietarios se sienten en confianza, a la vez indicaron en su totalidad al 100% que la confianza es importante, que existe buena comunicación y finalmente existe la empatía laboral, también sostiene que el 25% de propietarios no considera que el desempeño laboral es el que desea. En la figura 5 se observó al 100% que los trabajadores se sienten en confianza, considerando que la confianza es importante, por otro lado, existe buena comunicación, el 25% de trabajadores indico que no hay empatía. En la figura

6 se observó que el 86.36% de clientes se sienten en confianza, el 100% consideran que la comunicación es importante, el 100% de clientes detalla que, si existe buena comunicación, de tal modo el 31.82% de clientes observó que no hay empatía, y solo el 68.18% de clientes considera que el desempeño laboral es el que desea.

Es por ello que Venegas (2017) señala que existe la ausencia de procesos de comunicación bien estructurados en el restaurante que han venido trayendo consigo situaciones poco convenientes para el crecimiento de la organización, se evidencian flujos de comunicación informales, con una comunicación muy baja, pocos espacios para captar las percepciones, sentimientos y comentarios de los trabajadores. Por otro lado, Merino (2018) dice que se debe establecer un plan estratégico de comunicación interna, basado en 6 etapas: planteamientos de objetivos, elaboración de estrategias, meta, presupuesto, cronograma, evaluación y control. Dicha herramienta proveerá soluciones al clima laboral, y por ende maximizará la satisfacción laboral de los colaboradores en el cumplimiento de metas y objetivos planteados dentro de la empresa.

Así mismo Hernández (2017) concluye que es importante la capacitación en los trabajadores de las MYPE, ya que se centra en el desempeño del puesto, el valor de la formación de cada trabajador, el deseo de un aprendizaje continuo y ser capacitados para lograr los objetivos del restaurante para así motivar e incentivar a personal a ser más capaz y productivo; se recomienda a los representantes dar más énfasis a la capacitación para que así aumente la productividad de cada trabajador y se sientan motivados en ofrecer un servicio de calidad.

Finalmente, Ojeda (2021) señala que las Mype deben capacitar a sus trabajadores, antes y durante la realización de sus labores, sobre las formas de

interacción correctas al relacionarse con los clientes. La dimensión empatía es la que de acuerdo con los resultados merece mayor atención ya que ha sido el aspecto más descuidado.

5.2.1.4. Objetivo: Conocer la importancia de las habilidades blandas en las Mype rubro restaurantes del cercado de Castilla, Piura, año 2022.

En la tabla 10 denominada “la importancia de las habilidades blandas - aplicado a trabajador y cliente (*), se observó el 100% de trabajadores consideran que las habilidades blandas son de gran valor en la empresa, el 75% de trabajadores emprende nuevas ideas de trabajo, finalmente el 9.1% de clientes (*) considera que ante un conflicto el trabajador no logra solucionarlo. Es por ello que Alvarado (2021) señala que las habilidades blandas que tienen los trabajadores de la empresa de servicios gastronómicos es bajo ya que solamente el 13.4% la ha logrado desarrollar. Se recomienda capacitar al personal en el desarrollo de estas habilidades, aplicando la presente propuesta por considerarse altamente confiable; teniendo siempre presente que el desarrollo de estas habilidades contribuye a mejorar la productividad de la empresa. Por otro lado, Huamán (2021) define la importancia de las habilidades blandas, como, un gran valor para las empresas, demostrando que facilitan la interacción y generan ambientes de trabajo agradables.

Hoy en día, las habilidades blandas son los atributos más determinantes para contar con trabajadores listos para evolucionar con la organización. Finalmente, Palacios (2018) señala que la creatividad influye de manera positiva en la innovación proporcionándole a la empresa un incremento en las visitas por parte de nuevos clientes, ha contribuido a la fidelización de los clientes actuales, incremento en la rentabilidad, mejora de la imagen empresarial y de la capacidad competitiva.

VI. CONCLUSIONES

Los elementos de gestión de calidad que se conoció y que aplican la mayoría de las Mype es planificar diariamente las actividades de sus trabajadores, teniendo en cuenta que los trabajadores reconocen al líder en la empresa. Asimismo, los propietarios evalúan el desempeño de los trabajadores. Finalmente, las Mypes consideran que no es importante la retroalimentación.

Las estrategias de gestión de calidad que se han definido son que los trabajadores se sienten comprometidos para laborar en la empresa, de tal modo se debe trabajando en equipo para poder brindar la mejor atención. Por otro lado, los propietarios consideran que se debe llevar un control de actividades en la empresa.

Se determina que las ventajas de las habilidades blandas que aplican los propietarios de las Mypes es que consideran que la confianza es importante, a la vez teniendo una buena comunicación con sus trabajadores y teniendo empatía. Por otro lado, los trabajadores afirman que sienten en confianza. Finalmente, los clientes respondieron que existe buena comunicación con el personal para ordenar su pedido.

La importancia de las habilidades blandas que se conocieron en las Mype, se considera que son de gran valor en la empresa ya que ayuda a las personas poder comunicarse o poder interactuar con otras de una manera clara y precisa, de tal modo esto ayudara a resolver conflictos si es que se presentaran, finalmente brindando las mejores ideas para mejorar.

Aspectos complementarios: recomendaciones

Para los elementos de gestión de calidad se recomienda a las MYPE rubro restaurante que, no deben descuidar y dejar de planificar las actividades para los trabajadores ya que esto mejorara el día a día con la atención al cliente. Por ello también se debe elegir a un líder dentro de los trabajadores en caso no se encuentre el propietario y pueda resolver algún problema. Considero que para evaluar el desempeño el trabajador debe estar en constante capacitación para desenvolverse en sus tareas. Finalmente, reunirse un día a la semana para retroalimentarse y aplicar la mejorar continua como Mype y poder ser los mejores en el mercado.

Con respecto a las estrategias de gestión de calidad, recomiendo seguir trabajando en equipo para poder cumplir con el objetivo de la empresa. Por otro lado, se recomienda a los propietarios capacitar al personal y no perder el control de actividades ya que esto garantiza direccionar al personal para minimizar riesgos.

Para las ventajas de las habilidades blandas, a la administración de las Mype estudiadas, deben capacitar a su personal en el desarrollo de estas habilidades, teniendo siempre presente la empatía para el desarrollo de la confianza de ellos mismos y así poder brindar la mejor atención posible que el cliente desea.

La importancia de las habilidades blandas en las Mype estudiadas, considero para los propietarios invertir en capacitaciones, charlas y dinámicas para seguir comunicándose e interactuar de la manera más clara y precisa con los clientes.

Referencias

Alvarado, M. Z. (2021). *Plan de Capacitación para mejorar Habilidades Blandas en los trabajadores de una empresa de servicios gastronómicos, en Piura. Piura:* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61285/Alvarado_ZMAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Alves, M. (2020). *Cómo las nuevas tecnologías impactan a los restaurantes.* Madrid: <https://www.theforkmanager.com/es-es/blog/tendencias-gastronomicas/como-las-nuevas-tecnologias-impactan-los-restaurantes#:~:text=El%20poder%20atraer%20clientes%20de%20forma%20constante%20a,mientras%20una%20aplicaci%C3%B3n%20capta%20clientes%20por%20ellos%20>.

Arana, W. A. (2018). *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante "La Finquita".* Guayaquil, Ecuador: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10360/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-496.pdf>.

Baca, Y. J. (2017). *"Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Heroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014".* Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1825/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_JAUREGUI_BACA_YENNE.pdf?sequence=1.

Barón, K. R. (2018). *HABILIDADES SOCIALES COMO FACTOR DETERMINANTE PARA LA GESTIÓN EN .* México: <http://colpaxmex.com/wp-content/uploads/2018/11/8.pdf#page=37>.

Bolaños, L. M. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante .* Bogotá - Colombia: <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/974/MarinBolanos-LeidyJohanna-2019.pdf?sequence=1>.

Bresso, I. (2022). *¿Habilidades blandas? Qué son y por qué son tan buscadas.* Ecuador: <https://www.linkedin.com/pulse/habilidades-blandas-qu%C3%A9-son-y-porqu%C3%A9-tan-buscadas-eidosglobal>.

Burgos, D. G. (2017). *DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL.* Bogota - Colombia: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>.

Cabrejos, F. S. (2018). *El SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANT EL GOURMET URBANO EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2015.* Lima:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

Camino, M. R. (2018). *DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE COCINA DE PYMES DEL SECTOR GASTRONÓMICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD: EL CASO DEL RESTAURANTE “TABLA CALIENTE” EN EL 2018*. Lima:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13503/R_OUILLON_CAMINO_MARIA_LUCIA1.pdf?sequence=1.

Cordova, E. V. (2020). *Rubro de restaurantes reportó una caída de 50,88% entre enero y octubre*. Lima: <https://peru21.pe/economia/rubro-de-restaurantes-reporto-una-caida-de-5088-entre-enero-y-octubre-restaurantes-reactivacion-economica-inei-noticia/>.

Cruzado, A. L. (2020). *Investigación descriptiva: definición, características, métodos, ejemplos y ventajas*. Lima: <https://imwechsel.com/es/investigacion-descriptiva-definicion-caracteristicas-metodos-ejemplos-y-ventajas/>.

El comercio. (2022). *INEI: Economía peruana creció 13,31% en el 2021*. Lima: <https://elcomercio.pe/economia/inei-economia-peruana-crecio-1331-en-el-2021-construccion-comercio-restaurantes-mineria-rmmn-noticia/?ref=ecr>.

Gallup, G. (2021). *La encuesta como técnica de investigación*. Chile: <https://pedagogiadeloprimido.com/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion/>.

García, A. L. (2020). *¿Qué son las habilidades blandas y cuáles son sus ventajas?* México: <https://www.themarkethink.com/negocios/habilidades-blandas-ventajas/>.

Gregor. (2020). *Covid 19 en el Peru: El impacto en las Mype*. Lima: <https://economaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>.

Guzmán, L. (2019). *factores politicos en restaurantes*. Lima: <https://www.coursehero.com/file/87693982/1docx/>.

Hernández, V. A. (2017). *caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las Mype rubro restaurantes en el caserío Miraflores medio Piura, año 2017*. Piura: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5315/CAPA_CITACION_DESEMPENO_%20ATOCHE_HERNANDEZ_VANESA_MILAGROS.pdf?sequence=1.

Herrera, A. (2021). *Problemas politicos que afectan la industria de los restaurantes*. <https://pcweb.info/problemas-politicos-que-afectan-a-la-industria-de-restaurantes/>.

Huamán, C. (2021). *Importancia de las habilidades blandas en el ambito laboral*. Lima:

<https://www.psicopotenciar.org.pe/2021/11/09/habilidades-blandas-ambito-laboral/>.

INEI. (2018). *Piura tiene 1 millón 856 mil habitantes y es la segunda región más poblada*. Piura: <https://radiocutivalu.org/piura-tiene-1-millon-856-mil-habitantes-y-es-la-segunda-region-mas-poblada/>.

Jaime, V. R. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL MOTIVACIONAL PARA LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA POPEYES - CHICLAYO*. Chiclayo: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1272/1/TL_RomeroJaimeVannessa.pdf.pdf.

Jimenez, J. (2017). *5 tecnologías que tu restaurante debe implementar en los próximos diez años*. Lima: <https://foodservicemagazine.es/2017/07/5-tecnologias-que-tu-restaurante-debe-implementar-en-los-proximos-diez-anos.html>.

Juárez, P. (2020). *5 Estrategias para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. México: <https://calidar.pe/5-estrategias-para-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.

Litano, P. F. (2020). *Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla*. Perú: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%3F%20La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa,el%20prop%C3%B3sito%20de%20cuantificar%20el%20problema%20de%20invest>.

Mamani, E. (2021). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Ley 28015) [actualizada 2022]*. Lima: <https://lpderecho.pe/ley-promocion-formalizacion-micro-pequena-empresa-ley-28015/>.

Merino, A. S. (2018). *La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del “restaurante manos piuranas” de la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque*. . Lambayeque: <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/192/3/TESIS-ANA%20SANTUR%20MERINO.pdf>.

Monroy, T. (2019). *Los CINCO elementos IMPORTANTES de un Sistema de Gestión de Calidad*. https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad: Lima.

Ojeda, Z. C. (2021). *“las habilidades sociales y la calidad de servicio percibida en negocios de restaurantes turísticos en la ciudad de Tacna - año 2018”*. Tacna: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4346/1931_2021_cutipaja_ojeda_zc_fcje_ingenieria_comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Palacios, G. H. (2018). *Influencia de la Creatividad en la Innovación del restaurante “El Balcón” en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, periodo 2017.* Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/10159/2/6962.pdf>.

Perez, M. A. (2017). *El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017.* Piura: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47695/Avenda%20C3%B1o_PMCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Perú21, D. (2020). *Rubro de restaurantes reportó una caída de 50,88% entre enero y octubre.* Lima: <https://peru21.pe/economia/rubro-de-restaurantes-reporto-una-caida-de-5088-entre-enero-y-octubre-restaurantes-reactivacion-economica-inei-noticia/>.

Rosas, C. R. (2019). *Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana.* Sullana: <http://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/773/577>.

Silva, L. (2021). *¿Qué es la gestión de la calidad y cómo se hace? ¡Veamos un paso a paso!* Mexico: <https://blog-es.checklistfacil.com/gestion-de-calidad/>.

Tequihuactle, M. E. (2021). *¿Qué es una muestra?* México: <https://aleph.org.mx/que-es-muestra-segun-arias>.

Terán, M. (2020). *La influencia del entorno sociocultural en los comportamientos de ciudadanía organizacional y su impacto en la responsabilidad social empresarial.* Monterrey: https://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_02_entorno_sociocultural.pdf.

Torres, A. (2020). *Reactiva Perú: 600 empresas del rubro hotelero y restaurantes han accedido a los créditos.* Lima: <https://larepublica.pe/economia/2020/05/11/reactiva-peru-600-empresas-del-rubro-hotelero-y-restaurantes-han-accedido-a-los-creditos-creditos-prestamos-bcr-bancos-mef-cofide-coronavirus-en-peru/>.

Udey. (2021). *Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro.* Lima: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-laboral-futuro-nnda-nmlt-261487-noticia/>.

ULADECH. (2020). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 003.* Chimbote: https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo_etica_investigacion_v003.pdf.

Várona, J. (2020). *¿Cómo se ha vivido la pandemia en los restaurantes del Perú?* Lima: <https://grupoverona.pe/como-se-ha-vivido-la-pandemia-en-los-restaurantes-del-peru/>.

Velasco, S. M. (2020). *gestión de calidad y liderazgo en la Mype del rubro restaurante arriba alianza en el distrito de Sullana, año 2019*". Sullana: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25493/GESTION_DE_CALIDAD_MORE_%20VELASCO_%20SARAI_%20ABIGAIL.pdf?sequence=1.

Venegas, D. S. (2017). *Estrategias de comunicación interna para fortalecer la comprensión y eficiencia en los procesos de carne & maduro Restaurante*". Santiago de Cali - Ecuador: <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/9743/T07411.pdf;jsessionid=9685AC5282182F778AC07D364BED23C6?sequence=1>.

Vitarte, A. (2021). *El Diseño de Investigación No Experimental*. Lima: <https://academia-lab.com/2015/01/15/el-diseno-de-investigacion-no-experimental/>.

Westreicher, G. (2022). *Hipótesis*. Colombia: <https://economipedia.com/definiciones/hipotesis.html>.

Zapata, C. A. (2021). *GESTIÓN DE CALIDAD Y BENCHMARKING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES, URBANIZACIÓN LA ALBORADA, DISTRITO VEINTISÉIS DE OCTUBRE, PIURA, 2019*. Piura: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25256/BENCHMARKING_GESTION_DE_CALIDAD_ARRASCUE_ZAPATA_CRISTHIAN RONALDO.pdf?sequence=1.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los propietarios



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LAS HABILIDADES BLANDAS EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE CASTILLA, PIURA, AÑO 2022, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

DATOS DEL PARTICIPANTE

Género	Tipo de Empresa	Edad del propietario	Años del negocio
Masculino ()	Persona Natural ()	18 a 25 años ()	Menos de 5 años ()
Femenino ()	E.I.R. L ()	26 a 45 años ()	Hasta 10 años ()
	S.R. L ()	46 a 50 años ()	Mas de 10 años ()
	S. A ()	Más de 50 años ()	

Gestión de calidad	SI	NO
1. ¿Ud. ha planificado las actividades de sus trabajadores?		
2. ¿La evaluación de desempeño se mide con la capacitación?		
3. ¿Considera que la retroalimentación es importante para la mejora continua?		
4. ¿Considera que se debe llevar un control de actividades en la empresa?		
5. ¿Considera que es importante el entrenamiento del personal?		
6. ¿Se siente en confianza?		
7. ¿la confianza es importante?		
8. ¿Existe buena comunicación?		
9. ¿Existe la empatía?		
10. ¿Considera que el desempeño laboral es el que desea?		

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los trabajadores



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LAS HABILIDADES BLANDAS EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE CASTILLA, PIURA, AÑO 2022, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

DATOS DEL PARTICIPANTE

Género	Edad del trabajador	Grado de instrucción	Años en la empresa
Masculino ()	18 a 28 años ()	Secundaria ()	De 1 a 2 años ()
Femenino ()	29 a 39 años ()	Técnica ()	De 3 a 5 años ()
	40 a 50 años ()	Superior ()	De 6 a más años ()

Gestión de calidad y habilidades blandas	SI	NO
1. ¿Considera que su jefe es un líder?		
2. ¿Se siente comprometido con la empresa?		
3. ¿Aplica trabajo en equipo con sus compañeros?		
4. ¿Se siente en confianza?		
5. ¿la confianza es importante?		
6. ¿Existe buena comunicación?		
7. ¿Existe la empatía?		
8. ¿Considera que las habilidades blandas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otras), son de gran valor en la empresa?		
9. ¿Emprende nuevas ideas de trabajo?		

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los clientes



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LAS HABILIDADES BLANDAS EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE CASTILLA, PIURA, AÑO 2022, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

DATOS DEL PARTICIPANTE

Género	Edad del trabajador	Grado de instrucción	Ocupación
Masculino ()	18 a 28 años ()	Secundaria ()	Ama de casa ()
Femenino ()	29 a 39 años ()	Técnica ()	Otros ()
	40 a 50 años ()	Superior ()	

Habilidades Blandas	SI	NO
1. ¿Se siente en confianza?		
2. ¿La confianza es importante?		
3. ¿Existe buena comunicación?		
4. ¿Existe la empatía?		
5. ¿Considera que el desempeño laboral es el que desea?		
6. ¿Ante un conflicto el trabajador logra solucionarlo?		

Anexo 04: Matriz indicador pregunta

Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Fuente
Gestión de calidad	Elementos	Liderazgo	¿Considera que su jefe es un líder?	Trabajador
		Planificación	¿Ud. ha planificado las actividades de sus trabajadores?	Propietario
		Evaluación del desempeño	Ud. evalúa el desempeño de sus trabajadores?	
		Mejora continua	¿Considera que la retroalimentación es importante para la mejora continua?	
	Estrategias	Compromiso	¿Se siente comprometido con la empresa?	Trabajador
		Trabajo en equipo	¿Aplica trabajo en equipo con sus compañeros?	
		Control	¿Considera que se debe llevar un control de actividades en la empresa?	Propietario
		Entrenamiento al personal	¿Considera que es importante el entrenamiento del personal?	
Habilidades blandas	Ventajas	Confianza	¿Se siente en confianza?	Trabajador, Cliente y Propietario
			¿La confianza es importante?	
		Comunicación	¿Existe buena comunicación?	
		Empatía	¿Existe la empatía?	
	desempeño Laboral	¿Considera que el desempeño laboral es el que desea?		
	Importancia	Valor	¿considera que las habilidades blandas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otras), son de gran valor en la empresa?	Trabajador
		Emprender	¿Emprende nuevas ideas de trabajo?	Trabajador
Solucionar un conflicto		¿Ante un conflicto el trabajador logra solucionarlo?	Cliente	

Anexo 05: Validación del instrumento de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (a)

Yo, **VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO**, identificado con **DNI 02860873**, MAGÍSTER EN **ADMINISTRACIÓN**:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por **SOLANO TELLO SANDY CLAUDIA BRIGITTE** a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN HABILIDADES BLANDAS EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE CASTILLA, PIURA, AÑO 2022.”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de marzo de 2022_


CLAD
Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
RUC. CLAD-02348

Ficha de Validación

Ítems relacionados con la VARIABLE: Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Ud. ha planificado las actividades de sus trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿La evaluación de desempeño se mide con la capacitación?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Considera que la mejora continua se debe retroalimentar?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Considera que se debe llevar un control de actividades en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Considera que es importante el entrenamiento del personal?	X			X		X	Si () No (X)

6. ¿Considera que el desempeño laboral es el que desea?	X			X		X	Si () No (X)
Ítems relacionados con la VARIABLE: Habilidades blandas							
7. ¿Considera que su jefe es un buen líder cliente?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿Se siente comprometido con la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Aplica trabajo en equipo con sus compañeros?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿Se siente en confianza con el cliente?	X			X		X	Si () No (X)
11. ¿Sus compañeros son empáticos?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿Considera que las habilidades blandas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otras), son de gran valor en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)

13. ¿Emprende nuevas ideas de trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Considera que la confianza es importante?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿Considera que el personal tiene buena comunicación con el cliente?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Ante un conflicto el trabajador logra solucionarlo?	X			X		X	Si () No (X)



 Mg. VICTOR HELIO PATINO
 RUC: CLAD-02342

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (a)

Yo, Epilith Jovanuz Cruz Bautista, identificado con DNI 02847742, **MAGÍSTER EN**
Dirección y Gestión empresarial.:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por SOLANO TELLO SANDY CLAUDIA BRIGITTE a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN HABILIDADES BLANDAS EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE CASTILLA, PIURA, AÑO 2022.", que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de marzo de 2022 (firma) sello


Epilith Jovanuz Cruz Bautista
CLAD 6007

Ficha de Validación

Ítems relacionados con la VARIABLE: Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Ud. ha planificado las actividades de sus trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿La evaluación de desempeño se mide con la capacitación? <i>Ud. evalúa el desempeño de sus trabajadores?</i>	X		X		X		Si () No ()
3. ¿Considera que la mejora continua se debe retroalimentar? <i>Considera que la retroalimentación es importante para la mejora...</i>	X		X			X	Si () No (X)
4. ¿Considera que la mejora continua se debe retroalimentar? <i>Se repite ítem 3. Considera que se debe llevar un control.</i>	X			X		X	Si () No () No (X)
5. ¿Considera que es importante el entrenamiento del personal?	X			X		X	Si () No (X)

[Signature]
Dr. Juan Cruz Bautista
CLAD 6907

*Pregunta N° 4 : ¿Considera que se debe llevar un control de actividades en la empresa?

13. ¿Emprende nuevas ideas de trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Considera que la confianza es importante?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿Considera que el personal tiene buena comunicación con el cliente?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Ante un conflicto el trabajador logra solucionarlo?	X			X		X	Si () No (X)


Cruz Bautista
CLAD 8907

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 06: Protocolo consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTÉ

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **“Gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022”** y es dirigido por **Solano Tello Sandy Claudia Brigitte** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características de la gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurante de Castilla, Piura, año 2022.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **10 minutos** de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

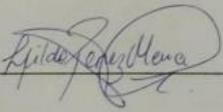
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **la publicación que se hará en el repositorio de la universidad.** Si desea, también podrá escribir al correo **solanotelloclaudia@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

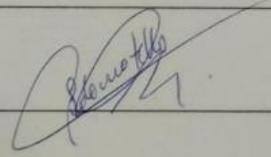
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: HILDA PEREZ MENA

Fecha: 25-03-2022

Correo electrónico: abdiel183051@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **“Gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022”** y es dirigido por **Solano Tello Sandy Claudia Brigitte** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características de la gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurante de Castilla, Piura, año 2022.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **10 minutos** de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

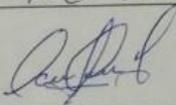
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **la publicación que se hará en el repositorio de la universidad.** Si desea, también podrá escribir al correo **solanotelloclaudia@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

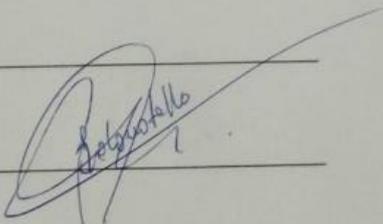
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Carlos Ismael Gutiérrez Farfán

Fecha: 26-03-2022

Correo electrónico: Carlos.gutty@Gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **“Gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurantes de Castilla, Piura, año 2022”** y es dirigido por **Solano Tello Sandy Claudia Brigitte** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características de la gestión de calidad basada en habilidades blandas en las MYPE rubro restaurante de Castilla, Piura, año 2022.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **10 minutos** de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

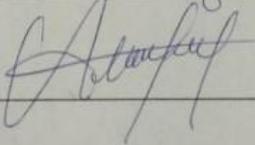
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **la publicación que se hará en el repositorio de la universidad.** Si desea, también podrá escribir al correo **solanotellociaudia@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

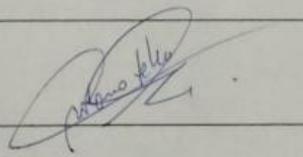
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Alvaro Litano Sennague

Fecha: 25-03-2022

Correo electrónico: alvarolitaser1710@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 07: Constancia de no adeudo

Vista Previa Constancia de No Adeudo

<https://erp.uladech.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/constancianoadeudo.php?n=1>

USER: 42173873

Nro: 162022-00005333
Fecha: 23-05-2022 10:53

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SOLANO TELLO SANDY CLAUDIA BRIGITTE, con código de matrícula 1211111062, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

TRUJILLO, 23 DE MAYO DEL 2022.



V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

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

Anexo 08: Evidencia de reporte del turnitin

turnitin SANDY CLAUDIA BRIGITTE SOLANO TELLO | IF_TURNITIN ?



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN HABILIDADES
BLANDAS EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE
CASTILLA, PIURA, AÑO 2022

Resumen de coincidencias

12 %

1 repositorio.uladech.ed... 12 % Fuente de Internet

12🔍📄⌵ⓘ