



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION DE LAS  
MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES AV. PRINCIPAL DE  
SANTA MARGARITA-DISTRITO 26 DE OCTUBRE-  
PIURA, AÑO 2020.

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

**AUTOR**

RUIZ CANGO BRANDON ALEXANDER

ORCID: 0000-0002-9235-9963

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Ruiz Cango, Brandon Alexander

ORCID: 0000-0002-9235-9963

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

**Presidente**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi agradecimiento A la universidad católica los ángeles de Chimbote y sus docentes, por la dedicación y apoyo que ha brindado en este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad. Asimismo, agradezco a mis compañeros del Departamento de administración su apoyo personal y humano, con quien he compartido proyectos e ilusiones durante

Estos años.

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas. Gracias a mis hermanos, porque con ellos compartí momentos inolvidables, que guardo en el recuerdo y es un aliento para seguir adelante y poder ser un gran ejemplo para mi familia y seguir cada paso que realice de la manera correcta tanto en mi vida cotidiana y profesional.

## DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento. Asimismo, Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También quiero dedicarle este trabajo especialmente a mi padre Gelbert. Por tu paciencia, por tu comprensión, por tu empeño, por tu fuerza, por tu amor, porque la quiero. Debo pedirle perdón porque ha sufrido el impacto directo de las consecuencias del trabajo realizado. Realmente, el me ayuda a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. Nunca dejaré de estar agradecido por esto.

## INDICE DE CONTENIDO

1. Caratula.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Jurado Evaluador y Asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	iv
5. Contenido.....	vi
6. Índice de Tablas y figuras.....	vi
7. Resumen y Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes.....	9
2.2.- bases teóricas.....	25
<b>III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>32</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. Población y muestra.....	34
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5. Plan de análisis.....	43
4.6. Matriz de consistencia.....	44
4.7. Principios éticos.....	45
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
5.1. Resultados.....	47
5.2. Análisis de resultados.....	54
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
Referencias Bibliográficas.....	62
Anexos.....	67

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 características de las técnicas de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Principal de santa margarita- distrito 26 de octubre, Piura, año 2020...	48
Tabla 2 características de los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Principal de santa margarita- distrito 26 de octubre, Piura, año 2020...	49
Tabla 3 características de los tipos de capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la Av.Principal de santa margarita- distrito 26 de octubre, Piura, año 2020.....	51
Tabla 4 características de los beneficios de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes dela Av. Principal de santa margarita- distrito 26 de octubre, Piura, año 2020 .....	53

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como título gestión de calidad y capacitación de las mype del rubro restaurantes av. principal de santa margarita-distrito 26 de octubre- Piura, año 2020. Donde se estableció como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y capacitación de las mype rubro restaurantes av. principal de santa Margarita-distrito 26 de octubre- Piura del Año 2020. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativa. Para recolectar los datos se utilizó una población maestra compuesta por 05 propietarios, a quienes se le aplicó un cuestionario de 24 preguntas mediante la técnica de encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 86% reconoce los problemas que pueden haber en una organización, el 100% realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante y que el 57% conoce la técnica de calculo que contribuye a interpretar mejor los datos. Se concluye que la totalidad los propietarios toman en cuenta la participación del personal, buscan el progreso de su negocio a través del cumplimiento de sus metas y la mejora continua de su servicio, asimismo manifiesta que las ideas que brinden los colaboradores son de vital importancia para mejorar la productividad de la empresa, al igual que conllevará a los trabajadores a sentirse parte de la organización y estar motivados en el desempeño de sus actividades.

**Palabras clave:** Capacitación, Gestión de Calidad, MYPE, Planificación.



## **ABSTRACT**

The present investigation had as its title quality management and training of the mype of the av restaurants category. principalde santa margarita-districto 26 de octubre-piura, year 2020. where it was established as a general objective: to determine the characteristics of quality management and training of mype restaurants av. principal of Santa Margarita-district October 26-Piura of the Year 2020. The methodology was used was of a non-experimental-transversal-descriptive-quantitative design. To collect the data, a sample population made up of 05 owners was used, to whom a 24-question questionnaire was applied using the survey technique, obtaining the following results: 86% recognized the problems that may exist in an organization, 100% brainstorm for better management for member improvement and that 57% know the calculation technique that helps to better interpret the data. It is concluded that all the owners take into account the participation of the staff, they seek the progress of their business through the fulfillment of their goals and the continuous improvement of their service, they also state that the ideas provided by the collaborators are of vital importance to improve the productivity of the company, as well as it will lead the workers to feel part of the organization and be motivated in the performance of their activities.

**Keywords:** Training, Quality Management, MYPE, Planning.

## I. INTRODUCCION

La investigación titulada “gestión de calidad y capacitación de las MYPE del rubro restaurantes Av. Principal de Santa Margarita –distrito 26 de octubre –Piura, año 2020” perteneciendo a las líneas de investigación denominada: Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Perú.

Se efectúa la investigación que va ser de mucho interés por que posibilitará determinar las características de gestión de calidad y capacitación en el Rubro de Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita del Distrito 26 de octubre – Piura, Año 2020; y en nuestra realidad peruana la capacitación es algo que no se aplica al no invertir en las pequeñas y medianas empresas y así no hay mejor tenacidad en la gestión de calidad.

Para ello se aplicó la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la técnica de recojo de datos y que se realizaran encuestas, con el instrumento de cuestionario que incluye preguntas de escala nominal y ordinal siendo utilizadas para las variables gestión de calidad y capacitación

Promype (2016) las MYPE en el Perú representan el 98.4% de todas las organizaciones o empresas en el Perú, además son problemas que afrontan ya que no se cuenta con suficiente apoyo, el crédito y la asesoría es de muy poco acceso. Las MYPE se encuentran preparadas para hacer frente a cambios que pueden ser tecnológicos, políticos y económicos para así aprovechar al máximo que nos va permitir fortalecernos de manera más eficaz y eficiente para estas empresas de este rubro.

En la actualidad, se tiene que implementar un Sistema de administración (gestión) de calidad que de garantía a las prestaciones brindadas y el producto que se le ofrece al público. De tal manera que al implantarse este Sistema va permitir a las empresas distinguirse de otras y así ser mejor de todas las empresas y para llegar a eso se tienen que realizar sus actividades de manera diferente para que así ser una organización distintas a las de su competencia y ser único en el Mercado.

Terrones (2014) indica que se asigna una elevada tasa de capacitación y emprendimiento para que ASI haya una mejora en la gestión de las MYPE, las empresas de Este rubro tienen problemas en ser lo que el negociante anhela ser en un tiempo, ya que en la mayoría de las veces se basa en el tema de capacitación del emprendedor.

Contable (2019) las MYPE es una unidad que se constituye ya sea por persona jurídica o natural. De cualquier punto de vista tiene como objetivo realizar actividades económicas que sean la comercialización de bienes o también la prestación de un servicio, en el estado peruano se otorga muchas facilidades y beneficios dando así a estas pequeñas empresas emprendimiento y una buena mejora.

Capaza (2018) en el ámbito comercial del rubro restaurantes constantemente los dueños de estos están ideando estrategias para atraer a los clientes e ingresen a su local para así puedan recibir el servicio de manera distinta a la competencia, se nota que las ventas realizadas en invierno varían y los productos que se venden en verano cambian.

El Perú, respecto en el análisis microambiente o del ambiente externo si sitúa en un momento muy favorable ya sea para un aumento de una inversión que genere rentabilidad a las organizaciones y esto se debe a la economía que representa ya que hay

Muchas oportunidades laborales y una estabilidad macroeconómica de igual manera en el contexto externo son muy favorable.

Herrera (2017) nos dice que los Factores legales se vincula mucho muy estrechamente con el factor político y de los negocios gastronómicos, pero cambios que pueden realizar un estado como: el salario y costo que puede llevar el consumidor.

El salario es un factor muy importante no está vinculado a realizar una visita a una organización de estas ya que su salario es muy bajo y por los precios el consumidor no puede costear estos gastos ya sea por factores como el lugar donde está ubicado el restaurante o por la comida que se Brinda, y no está acostumbrado a pagar dicha suma de dinero

Capozzi (2018) manifiesta acerca del factor económico del rubro restaurantes, la ventaja principal se basa en el mercadeo para así tener retribuciones económicas, y esto va conllevar tener más posibilidades de éxito en un restaurant.

Las condiciones laborales también es un factor económico, en tiempos anteriores como se puede recordar era muy fácil tener un empleo de mesero durante esos años, el contrato en esos tiempos era muy sencillo y muy fácil de realizar se llenaba una solicitud y se los contrataba en el acto, pero como casi en todos los países llego la recesión económica, bastantes restaurantes se aprovecharon del exceso de oferta la mano de obra era muy alta y la demanda era muy baja y para dar un trabajo se seleccionaba personas de que cumplan todas las expectativas que requiera la organización. Los negocios de este rubro de restaurantes la competencia es molesta ya que esto va reducir los ingresos para la empresa y lo difícil es mantener el negocio porque va requerir de la creatividad para así ganar clientes.

Herrera (2017) no dice que los factores sociales, centrándonos específicamente que las personas se centran más en el sabor de un producto mas no en la alimentación que puede brindar un producto es por este motivo que las organizaciones tienen que estar listas y preparados ante las exigencias de sus clientes y resolver sus problemas brindadores seguridad, la innovación es punto ventajoso, esto se ve reflejado en los restaurantes de alta gama y lo hacen para atraer a sus clientes.

Herrera (2017) manifiesta que no se debe incursionar en implementar la empresa con desarrollos tecnológicos, esto puede generar gastos como por ejemplo: hoy en día se ve en restaurantes de alta gama realizan delibery y para las empresas que no tienen experiencia les puede generar muchos gastos y tener traspies viendo es por esto que se tiene que realizar capacitaciones a los trabajadores para así poder realizar una mejor gestión en la organización Y las innovaciones que se realizan eleva los estándares del local de acuerdo a los del cliente.

Es un privilegio salir de casa a comer a un restaurante porque lo que el cliente desea es llevarse un total agrado y una Buena experiencia de su local y que valga la pena estar allí y ofrezcale ofertas por parte de la empresa para así atraer a sus consumidores y ganar clientela.

Herrera (2017) nos dice que los cambios climáticos que se ven la región y en el mundo afectan en la producción y el cultivo. En la región de Piura hace unos años se vivió el fenómeno del niño en donde se hubo bastantes desventajas como las torrenciales lluvias y estos cultivos se inundaban y la cosecha no daba los frutos esperados, dejando una baja en la producción y los campesinos tenían la obligación de alzar sus precios para así poder reparar sus gastos. Por consiguiente en este rubro gastronómico se ve afectado directamente por la elevación de los precios de insumos ya que generaran mayores gastos. Para la organización le quedan dos elecciones una de ellas

Es brindar a los consumidores el mismo plato, pero el precio aumenta o por otra parte dar porciones más pequeñas al mismo precio.

Herrera (2017) nos manifiesta que los factores psicosociales en todo local o establecimiento gastronómico se debe principalmente a sus consumidores es por esto que se debe estar atento a las dinámicas de consumo que se traen por la globalización y los cambios de hábitos que se pueden dar. Las exigencias que requieren los consumidores son cada vez más mayores ya que ellos quieren sentirse en un lugar muy poco común y no ser clientes comunes.

El comercio (2014) el Perú en el año 2014 fue homenajeado por los premios World Travel Awards como el mejor destino gastronómico del mundo además el catálogo The World's 50 Best incluyó 3 restaurantes peruanos a su lista cabe resaltar que dicho catálogo es muy influyente en cuanto se refiere a la gastronomía. Por medio de la feria mistura ha proporcionado identidad cultural y así logrando posicionar la gastronomía peruana en lo más alto para así obtener un desarrollo sostenible.

Contreras (2015) nos manifiesta el rubro gastronómico está creciendo cada vez más es por eso que existen muchos emprendedores que gestan en nuevos proyectos y las preferencias y gustos varían continuamente al fin de cuidar nuestra salud a su vez buscando platos agradables y deliciosos para los consumidores. Se les recomienda a todos los emprendedores al abrir un restaurante primeramente realizar un estudio de Mercado es muy importante para la organización para saber si es factible el rubro y si genera rentabilidad.

Contreras (2015) nos da una idea que para ingresar al rubro Gastronómico se deben estudiar primeramente las 4P del marketing:

La investigación de Mercado: es principal para así tener un negocio que brinde rentabilidad, esta investigación se puede realizar con un mínimo de 8 a 10 encuestas que serían suficientes para poder saber distintos aspectos. Según con los datos que me brindaron las empresas gastronómicas de la av. principal de santa margarita todas realizaron un estudio de Mercado para así poder saber si la rentabilidad que va generar el restaurante va ser la apropiada.

La determinación del precio: se cree que para poder establecer los costos de cada plato de comida se debe tener en cuenta los gastos de inversión y a la misma vez también ver si las personas pueden pagar los platos gastronómicos.

En Piura la determinación del precio influye mucho dependiendo el lugar donde esté ubicado es local y el ambiente como este estructurado eso influye mucho en los precios. También se puede decir que las estaciones del año influyen ya que en época de invierno pueden existir cambios climáticos y podría afectar la producción de estos alimentos.

La plaza: el emprendedor que quiera emprender su negocio de comida sería más rentable un negocio deliberé para que así pueda ganar experiencia en este rubro y evitara el alquiler de un local.

La promoción: ningún emprendedor que inicia en este negocio gastronómico tendrá todo el dinero suficiente para poder apertura un local así que para marketear su producto tendrá las redes sociales para hacer marketing y hacer campañas publicitarias.es importante que tu producto a través de las redes sociales trate de verse bien para así poderse ver bien y vender tu imagen y no estar en el anonimato por mucho tiempo ya que esto va con llevar atraer a tus consumidores.

La problemática que existe en este rubro de restaurantes en la av. principal de Santa Margarita-Piura se basa principalmente en que no tiene una Buena gestión de calidad hacia sus consumidores y es por ello que no cuentan con estrategias de gestión para así poder atraer a sus comensales y algunos establecimientos no cuentan con la infraestructura adecuada para que brinden sus servicios.

Por otro lado los trabajadores son muy callados y no cuentan con la capacitación correspondiente que una organización debe realizar. Y estas empresas no capacitan a su personal y esto va conllevar al atraso. A pesar que la actualidad muchas empresas organizan talleres de capacitación para que así los empleados tengan conocimiento acerca del tema y de su entorno laboral ya que les va ayudar en su vida. El que brinda el servicio no cuentan con la implementación de un uniforme para poder distinguirlos entre todos los consumidores que estén en el local.

Para lograr una Buena gestión se debe tener en cuenta actividades que se relacionen con la calidad para así poder brindar un servicio a los clientes de manera eficiente y eficaz y también que se van a sentir seguros por como esta implementada la organización, por otro lado la capacitación es muy vital en toda empresa y se debe tener en cuenta que la capacitación son acciones de la empresa ya que serían ventajas para la empresa y habría una rentabilidad mayor.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la av. principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre-Piura, año 2020? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación de las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre-Piura del Año 2020. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos



específicos: características de las técnicas de la gestión de calidad de las MYPE Rubro Restaurantes de Av. Principal de Santa Margarita-distrito 26 de octubre- Piura, Año 2020. Asimismo características de los elementos de la gestión calidad de las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita- distrito 26 de octubre-Piura, Año 2020. De la misma manera características de los tipos de capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre-Piura, Año 2020 y como último objetivo específico características de los beneficios de la capacitación en las MYPERubro Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita- distrito 26 de octubre- Piura, Año 2020.

Bernal (2010) nos dice que se justifica una investigación práctica debido a que va poder contribuir con las características de las MYPE, del rubro de restaurantes específicamente en la gestión de calidad y capacitación, colaborando en las decisiones de los clientes y trabajadores de las MYPE del rubro restaurantes de la A.V principal de santa margarita.

La justificación es teórica se va ejecutar con el fin de proporcionar conocimientos sobre el tema de gestión de calidad y la capacitación cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento. Porque esta investigación servirá como antecedentes de futuras investigaciones y de igual manera como referencia teórica dado que los resultados que se obtienen contribuyendo básicamente con los ítems.

Esta investigación es metodológica porque básicamente es una metodología científica. Tiene una justificación metodológica porque va consistir consiste en plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable y por lo tanto para investigar y observar durante un proceso que implica varias fases. (Bernal 2010).

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES:

#### **Antecedentes internacionales**

#### **Variable 1: Gestión de calidad**

Carrasco (2017) en su tesis Denominada “*Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante la Chozza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua*”, trabajo presentado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Detalló como objetivo general diseñar un plan de gestión de calidad alimentaria aplicado al restaurante “La choza” en la parroquia Picaihua, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, empleando la metodología de estudio explicativa y descriptiva, considerando como muestra de estudio 4 trabajadores, 156 clientes, en el que concluye que de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, el restaurante La choza requiere la implementación de un plan de calidad, por lo que un plan de acción de calidad permite mejorar los procesos y el servicio que brinda a sus clientes, con el objetivo de crecer en el mercado gastronómico, mejorando así su rentabilidad y utilidad. Así mismo recomienda realizar un estudio que le permita al restaurante mejorar en sus instalaciones e innovar en sus atractivos y deliciosos platos, permitiéndole así captar y fidelizar nuevos clientes potenciales para el crecimiento del restaurante.

Macías (2013) realizo una investigación Titulada: “*Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para Los Restaurantes Y Comedores De La Comuna Montañita*” de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, utilizó una metodología de investigación de tipo práctica, interactiva y personalizada; concluyendo que La aplicación del sistema EFQM basado en la aplicación de una autoevaluación, en los restaurantes y comedores de Montañita es viable, con lo que se incrementa notablemente la mejora de

La calidad en el servicio, la satisfacción para los visitantes y un mejor desarrollo operacional para los servidores de los establecimientos de restauración de la localidad.

Guzmán (2018) en su tesis titulada “*Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de La Libertad*”, presentada en la Universidad de El Salvador. Empleó una metodología de diseño no experimental por lo que no se modificarán los datos. Tuvo como conclusiones que mediante su 12 investigación para determinar las necesidades de los clientes y tomarlas como raíz en el diseño del SGC, se debe desarrollar actividades dentro del diseño considerando al cliente como la pieza más importante. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad a través de las actividades y regulaciones que este mismo establece dentro de los restaurantes, ayuda a que estos ofrezcan un mejor servicio a los clientes, así como también bajo los lineamientos de la calidad, ellos mejoraran su higiene y la eficiencia que traerá el perfeccionamiento de la imagen de la empresa. Entonces se puede decir que para los restaurantes el implementar un sistema de gestión de calidad sería muy beneficioso por lo que deberá priorizar al cliente, además que es importante que todos los trabajadores de los negocios trabajen siguiendo los lineamientos que establece la SGC para así lograr todos los objetivos que se ha establecido la organización y satisfacer las necesidades de los clientes. La importancia de la mejora del servicio en los establecimientos en cuanto a las actividades del SGC, representa una mejora continua tanto a nivel individual como social, por lo que generará un mayor atractivo turístico por parte de los restaurantes y de por si mayor generación de empleo y crecimiento económico de la zona.

## **Variable 2 Capacitación**

Nowell (2015) en su tesis denominada *capacitación y servicio al cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona1 de Quetzaltenango) GUATEMALA* La presente investigación tiene como objetivo general Establecer la relación de la capacitación con la calidad del servicio al cliente en los

Restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. Los sujetos de estudio, son el personal de servicio al cliente, gerentes y clientes de los restaurantes muestreados, quienes proporcionan la información requerida a través de las respuestas en una escala de Likert y una encuesta. Dentro de los resultados del estudio se llegó a la conclusión de que los clientes se encuentran satisfechos por el servicio que les han brindado en ambos restaurantes. Sin embargo, la mayoría de meseros no ha recibido capacitación alguna en relación al tema. Se deduce que los colaboradores se encuentran satisfechos con sus jefes por lo que están contentos en su trabajo. Concluyó que la capacitación de personal y el servicio al cliente Se determinó que los clientes que frecuentan los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo se encuentran satisfechos con el servicio que se ofrece en dichos restaurantes. Dentro de la investigación se identificó que la limpieza de mesas y sillas es satisfactoria para los comensales, sin embargo, es necesario enfocarse en la limpieza de sanitarios para mejorar el servicio, ya que es un área importante de las empresas que necesita mayor atención en la higiene. Se delimitó que es necesario realizar una inducción a todos los colaboradores para que los colaboradores se identifiquen mejor con el clima laboral de las 14 empresas y así mejore el servicio que se ofrece. Se concluyó que las personas que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han Recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que traten sobre servicio al cliente. Se determinó que aquellos colaboradores que han recibido capacitación sobre servicio al cliente o en relación a su puesto de trabajo, probablemente haya sido en otra empresa y no específicamente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo en años anteriores Se define que el buen servicio al cliente que se identifica en estas empresas se debe a la buena relación que existe entre jefes / propietarios con los colaboradores. Se concluye que en este caso el servicio al cliente no tiene relación con la capacitación, ya que, por medio de los resultados obtenidos a partir de las encuestas implementadas a los clientes, se determinó que están satisfechos con el servicio a pesar

De no tener una capacitación debida, sin embargo, hay ciertas condiciones que se deben mejorar.

Medina, Saravia, Torres (2015) en su investigación en la Universidad de el Salvador, para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulada *“Diagnostico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría”*, como objetivo general es realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de san miguel. La investigación fue descriptiva, de tipo correlacional que consta de un diseño no experimental y las técnicas empleadas fueron la encuesta y observación directa. Llegando a la conclusión de que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero están se realizan de manera espontánea. Asimismo, se recomienda realizar procesos de capacitación planificadas que permita mejorar la calidad en el servicio a los clientes, desarrollo de las habilidades y destrezas, 16 resolución conflictos, comunicación con los clientes, y relaciones interpersonales, aprovechando oportunidades de crecimiento como la expansión de la infraestructura para brindar un servicio de mejor calidad.

Bustos (2013) en su trabajo de investigación denominado: *“Fuentes de financiamiento y capacitación en el distrito federal para el desarrollo de micros, pequeñas y medianas empresas”*, realizado en D.F. - México. Cuyo objetivo general fue: Conocer el entorno económico nacional y regional en el que se desenvuelven las Mi Pymes, los inconvenientes que se presentan en su formación como entidad pública y Las pautas que se toman en cuenta tanto en el sector público como el privado para proveer

Financiamiento. Llegó a los siguientes resultados: Un gran número de personas que han decidido establecer una fuente de ingresos familiar al inaugurar su propio negocio pequeño no refiere estudios universitarios. Además, existe un elevado nivel de desorganización institucional que a lo anterior se le añade, principalmente entre los microempresarios. En cuanto a las alternativas de financiamiento, existe un predominio hacia el sector proveedores como fuente de financiamiento, seguido por la Banca Comercial y la Banca de Desarrollo. El sector bancario comercial suele establecer una serie de requerimientos que obligan al microempresario cumplir para tener la posibilidad de acceder a un financiamiento; también las empresas no suelen utilizar esta vía debido a las altas tasas de interés fijadas.

## **Antecedentes nacionales**

### **Variable 1: Gestión de calidad**

Hernández (2015) en su investigación sobre *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014.”* Se presenta a continuación el trabajo de investigación titulado *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro Restaurantes 22 del distrito de la Esperanza, año 2014”*, tuvo como objetivo general determinar y dar a conocer las principales características de la gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo escogimos una muestra poblacional de 15 Mypes. En estas Mypes se aplicaron encuestas tanto a los gerentes o administradores, así como a los clientes en general terminando con una encuesta de satisfacción de los clientes finales. Hemos tenido como resultado final que en más del 50 % de las Mypes no se tienen no tienen conocimiento sobre la norma ISO 9001, además se detectaron carencias sobre el control de salud e higiene en el trabajo.

El 67% de las Mypes aplican la innovación tecnológica para aumentar la competitividad. Como resultado final tenemos el 88 % de clientes (50 % que piensan que es buena y el 38 % que dio como evaluación final mala) no están satisfechos del todo y por consiguientes tiene un riesgo de fuga bastante importante que afectaría directamente sobre nuestros indicadores gestión de calidad.

Ríos (2014) en su estudio sobre —*Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*l. La presente tesis tiene como objetivo general Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50% y un 25 % tanto para la preparación de alimentos como también las instalaciones de dichas MYPES. - Gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85% y un 15% no considera q la gestión de calidad es importante para la empresa. - De los 20 restaurantes encuestados, 15 de ellos que representa a un 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. - Un 80% de los representantes legales encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado y un 20% no se siente satisfecho - El 85% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad.
- Un 80% de los representantes legales de las MYPES encuestados, respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo. Llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a las principales características de las MYPES; el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las MYPES son

formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%, en cuanto a la gestión de calidad: Del estudio realizado se concluye que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los 10 principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Huallpahuaque (2015) en su investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores, Huaraz 2014*, cuyo objetivo es describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de dos tenedores en el Distrito de Huaraz, 2015, obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los datos generales del encuestado: - El 33,3% manifiestan tener de 36 -45 años de edad, el 51,5% manifiestan ser mujeres y el 33,3% cuentan con estudios superiores universitarios. Respecto al Ciclo de PHVA: - El 52,38% de gerentes encuestados, señalan que no aplican la mejora continua en el proceso de elaboración de alimentos. El 38,10% de gerentes encuestados, señalan que logran un buen resultado lo hacen de manera oportuna en base los resultados el mayoría de los gerentes manifestaron que hay una inadecuada establecimiento de objetivos dentro de la empresa. El 38,10% de gerentes encuestados, afirman que son indiferentes en cuanto el seguimiento detallado de los problemas que se generan en el proceso de preparación de alimentos. - El 42,86% de gerentes encuestados, manifiestan que no identifican los problemas que se puede presentar en la empresa. - Un 33,33% de gerentes encuestados responden que lo realizan de una manera informal sobre determinados procesos, el 33,33%, de gerentes encuestados manifiestan que no es



Necesario realizar los cambios para incrementar la productividad en el proceso de preparación de alimentos para incrementar la productividad, el 42,86% de gerentes encuestados, responden que no es necesario el sistema de medición porque tengo 11 amplia experiencia, en cuanto al establecimiento de un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos. - El 33,33% de gerentes encuestados, señalan que son indiferentes respecto a la entrega de información sobre el proceso de preparación de alimentos. Y se llegó a las siguientes conclusiones, que la mayoría de los empresarios encuestados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz, tienen de 36 -45 años de edad, son mujeres emprendedoras, con estudio superior universitario, la gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como la aplicación de la mejora continua y la realización de cambios en el proceso, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. Es por eso que el objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz; en respuesta este objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA en la estructura operacional de la organización.

### **Variable 2: Capacitación**

Sánchez (2014) en su tesis *titulada capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo* en la capacitación en 16 habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo Al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por Los clientes como una calidad de servicio deficiente, concluyendo que el enunciado del

Problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que la calidad de servicio no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación. Las principales necesidades de capacitación del personal del restaurant Mar picante se manifestaba de la siguiente manera. En primer lugar, habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo personal. Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con las habilidades de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes Al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante después de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio buena. Dando las recomendaciones de, Realizar un seguimiento de los beneficios que se derivaron de la implementación del plan de capacitación, así como a las aplicaciones que la dan los trabajadores, a la temática incluida en el plan de 17 capacitaciones, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos de capacitación. Medir periódicamente el desempeño de los trabajadores, no solo recurriendo a la opinión del cliente sino también la de los jefes y entre compañeros de trabajo, brindándole a la empresa una visión más general y amplia. Los resultados de la investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores del restaurant Mar Picante mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quienes antes de la implementación del plan de capacitación

le otorgaban al Desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de

7.83 medido en la misma escala. Esta evolución de promedios nos permitió probar la hipótesis mediante la prueba estadística Z, concluyendo el trabajo con la aceptación de la hipótesis: la capacitación en habilidades de atención al cliente mejora la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante.

Galoso (2017) en su tesis titulada *caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016*. Se han descrito las características de la capacitación en las MYPE Del sector servicio, rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016; La Población de estudio estuvo conformado por 58 Micro y Pequeñas empresas del sector servicio. Y una población maestra de 58 representantes del mercado central de Huaraz. Donde se obtuvo los siguientes resultados: El 48% de los directivos tenían de 40 a 49 años, el 81% de los representantes de las MYPE son de sexo femenino, el 48% de las MYPE tenían educación de secundaria, el 50% son convivientes, el 84% son formales. El 60% de los trabajadores son permanentes, el 78% tiene financiamiento propio, el 47% afirmaron que fue para el pago de trabajadores, el 55% indica que 20 obtuvo la capacitación al adquirir el crédito financiero, el 36% menciona que recibió 1 capacitación, el 67% afirma que la capacitación es relevante, el 53% cree que el financiamiento otorgado si mejoro su rentabilidad, el 57% cree que la capacitación si mejora su rentabilidad y el 66% menciona que la rentabilidad mejoro en los últimos 2 años. El 78% de los de los trabajadores menciono que no recibieron capacitaciones por parte de los empresarios; el 67% cree que la capacitación para su personal es muy relevante. Con lo que se puede verificar que las características del micro y pequeñas

empresas del sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz Corresponden a un nivel muy bajo ya que los trabajadores afirman que no reciben capacitaciones por parte de los dueños. Uno de los factores que influyen en la capacitación en los restaurantes es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación Queda determinada el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, 2016; es trabajar con sus ahorros personales para que no tengan deudas con entidades financieras a largo plazo, crear más capital para que el negocio crezca más, en cuanto a la capacitación es realizar más inversión para que sea el fruto de hacer crecer el negocio para el buen desenvolvimiento de sus trabajadores para que no tengan falencias al interactuar con clientes, y en la rentabilidad es hacer análisis para que su negocio rentable de las ventas diarias, semanales y mensuales. Por lo que se 21 llega a la determinación de que el financiamiento respondió favorablemente para obtener rentabilidad al igual que la capacitación.

Herrera (2018) en su investigación: “*Caracterización de liderazgo y capacitación de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018.*”, tuvo como objetivo general Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018, Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con un población de 39 trabajadores, valiéndose con la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; se concluyó que los empleados de Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con un población de 39 trabajadores, utilizando la

encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; se concluyó que los empleados de Alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa, por último los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos.

### **Antecedentes locales:**

#### **Variable 1: Gestión de calidad**

Montalbán (2018) en su estudio realizado “*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH Almirante Miguel Grau-Piura año 2018*”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Empleó una metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, tuvo como conclusiones: Que en cuanto a los principios de la Gestión de Calidad, los propietarios toman en cuenta la participación del personal, buscan el progreso de su negocio a través del cumplimiento de sus metas y la mejora continua de su servicio, con respecto al liderazgo que se ejerce en la MYPE, es un liderazgo delega TiVo, por lo que los trabajadores desempeñan muy bien sus funciones sin necesidad de tener cerca a su jefe y en cuanto a la toma de decisiones, los propietarios consideran importantes las ideas que formulan sus empleados para el desarrollo de la MYPE. Entonces se puede deducir que en las MYPE es importante la participación eficaz de los colaboradores, ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas. Además de que ejercer un liderazgo positivo en los trabajadores, ayudara a que ellos puedan trabajar individualmente sin necesidad de que su jefe este presente, con respecto a la toma de decisiones, la ideas que brinden los colaboradores son de vital importancia para mejorar la productividad de la empresa, al igual que conllevará a los trabajadores a sentirse parte de la organización y estar motivados en el desempeño de sus actividades.

Campos (2015) realizó una investigación titulada *“La gestión de calidad y Competitividad de las MYPE rubro de centros recreacionales y cevicheras del asentamiento Humano la Primavera Castilla, 2015”*, trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Piura. Perú. Detalló como objetivo general analizar la gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro de centros recreacionales y cevicheras del Asentamiento Humano la Primavera Castilla, empleando la metodología de estudio descriptivo y observación, los principales resultados y conclusiones fueron que la gestión de calidad si influye en la competitividad, pero no hay interés por los propietarios y/o administradores, ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa. Por lo que los empresarios deben implantar un sistema de calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva. Las MYPE del rubro estudiado tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, debe existir una buena relación entre ellos, tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema. Así mismo concluye que el restaurante cevichera presenta debilidades en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente, por lo que considera importante que se perfeccionen sistemas propios de planeación, organización, dirección y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella se encuentran.

Yahuana (2017) presentó una investigación denominada *“Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización la alborada-Piura, año 2016”* en la universidad católica los ángeles de Chimbote (Piura), con el objetivo general identificar las características que tienen la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la Urbanización la Alborada-Piura, año 2016, así mismo la metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Concluyó que

los factores de la gestión de la calidad identificada en la presente investigación, con carácter de relevancia se ve la política de calidad, el desempeño del personal, por otro lado, los elementos determinantes de la gestión de calidad identificados en los Restaurantes de la Urb. La Alborada son: seguridad, limpieza, higiene, mejora continua, calidad, habilidades, toma de conciencia de los trabajadores.

## **Variable 2: Capacitación**

Gómez (2014) en su tesis titulada *“Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013”* presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación es de tipo descriptiva con una muestra de 45 trabajadores y 382 clientes que conforman las 09 MYPE del rubro restaurantes. Concluyó que los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal; los dueños de los restaurantes solo ofrecen capacitación informal, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general.

Medina (2014) realizó una investigación titulada *“Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012”*, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo fue caracterizar el financiamiento y la capacitación, de las MYPE rubro restaurantes; la metodología empleada fue descriptiva, con un diseño no experimental y bajo un enfoque cuantitativo; la población considerada fueron 85 restaurantes, siendo la muestra de 45 restaurantes. Concluyó que el tipo de capacitación que realizan a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad 16 mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación

disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Uno de los factores que influyen en la Capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación.

Ramírez (2018) en su investigación: *“Caracterización de la Capacitación y la Competitividad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurante - Felipe Cossio del Pomar Castilla-Piura, Año 2018”*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Capacitación y Competitividad en las MYPEs de servicios rubro Restaurante – Felipe Cossio del Pomar Castilla – Piura 2018. La metodología fue de tipo de descriptiva, aplicada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, la población fue finita para la variable capacitación, e infinita para la variable competitividad, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Concluyendo en lo que a capacitación se refiere que el 68% de los encuestados testifican que el estudio y aplicación de los tipos de capacitación del desarrollo y para el trabajo les admite el cambio de actitudes y desarrollar mejor sus labores en su área de trabajo, las características son la comunicación, la calidad y la atención oportuna del cliente. Con respecto a la competitividad entre los factores esenciales se tiene: los procesos productivos, el constante aprendizaje, y las estrategias de diferenciación se aplican los costos del producto, la respuesta rápida al cliente y la responsabilidad social ambiental.



## **2.2. Bases Teóricas:**

### **Variable 1: Gestión de Calidad**

James (2017) nos dice que la gestión de calidad se basa principalmente como una filosofía de razonamientos que son expuestos por un pensador, es decir es un compromiso de crecimiento organizativa por acciones y herramientas que se enfocan principalmente es una mejora de procesos de producción y productos en la organización, para que así los objetivos planteados no tengan desviaciones o errores.

### **Dimensión 1: Técnicas de la gestión de calidad**

Cortés (2017) nos manifiesta que para realizar una buena gestión de calidad en las todas las maneras posibles, es imprescindible tener el soporte de algunos métodos o instrumentos que así ayuden en su proceso para a si tener un mayor progreso, varios de estos métodos permiten localizar problemas con la colaboración de la plantilla. Mientras que otros marchan evaluaciones o notas adquiridos en el procedimiento a contrastar y al origen de la investigación de estas circunstancias se consiguen los resultados investigados, existen ocasiones en donde los resultados nos ayudan comprobar el desarrollo.

### **Indicadores**

#### **-Técnicas para el progreso y resolución de contratiempos**

en un ambiente en donde haya el reconocimientos de problemas se debe realizar la práctica diaria enel trabajo, se deben encontrar los problemas existentes para así poder reconocer las causas del problema y también escoger las causas más relevantes y fijar disolución al asunto. (Cortés 2017).

### **-Técnicas de tareas en conjunto**

Lluvia de ideas (brainstorming) que facilita adquirir nuevas ideas acerca de un problema o un tema específico y va a significar un ámbito mucho más confortable, con dicha técnica se va a conseguir la suficiencia creativa y de mejora del integrante.(Cortés 2017).

**-Técnicas de cálculo:** nos va a contribuir a interpretar mejor los datos, de tal manera las determinaciones que se tome estén argumentadas y no se basen solamente en la persuasión o en su instinto. (Cortés 2017).

### **Dimensión 2: Elementos de la Gestión de Calidad**

Tania Monroy (2019) nos manifiesta que existen 4 elementos que son los siguientes:

#### **Indicadores**

#### **-Liderazgo**

Es muy importante que para liderar una empresa u organización es necesario tener claridad del camino que queremos empezar y el lugar donde queremos llegar y es muy elemental en la gestión de calidad, es muy fundamental

Trabajar el liderazgo y fortalecerlo para que sea beneficioso en todo el sistema porque sin este elemento se pierde la vitalidad del sistema ya que no hay una persona que guíe y no va a existir un apoyo de alguien para cumplir los objetivos planteados para el bienestar de la empresa y también no se va a realizar una comunicación con los miembros para así poder inspirarlos en su labor para así lograr un empoderamiento organizacional.

#### **-Planificación**

Aquí es muy vital comprender el sitio donde estamos ubicados (punto de salida) y entender a donde queremos llegar (punto de llegada). Al conocer estos lugares transcribiéndolos de manera precisa podremos encontrar el camino más fácil y tener orientaciones de equipo de trabajo. Este elemento se le puede decir que es un ejercicio en donde lo podemos planificar todo, pero tampoco se tiene todo bajo control, ser tajante en el Desarrollo nos va a permitir una ayuda a prever situaciones de riesgo y así poder lograr todos

Los éxitos planificados en un tiempo dado y momento determinado.

### **-Operación y apoyo**

se determina como la organización hace referencia a la manera de enfrentar estos retos del día a día de la producción de servicios o productos para sus usuarios, en este sistema de gestión es muy importante la forma como analizamos lo que requiere nuestro consumidor y con base a eso poder tener un entendimiento generamos servicios y así poder dar cumplimiento a la promesa de valor, conocer al cliente es base para resolver una necesidad del cliente para así generar valor a partir de esta claridad la organización saber las actividades básicas para la entrega del producto requerido o servicio a sus usuarios.

### **-Evaluación de desempeño**

Los trabajadores tienen mucha tendencia la evaluación como algo tenebroso ya que en la mayor lo que se hace mal y lo que tenemos que corregir, cuando se realizan estas evaluaciones se hacen distintos puntos de vista y un punto de vista es la que realiza el consumidor otro de los puntos vistas que se observan es como se desempeña el trabajador en el ámbito organizacional y así poder corregir en temas que se tiene dificultad.

### **Variable 2: Capacitación.**

Pérez (2018) nos afirma que es este mundo tal competitivo se nos hace muy útil para estar en el desarrollo y en aumento de nuestras capacidades y talento de los subordinados y así desplegar los rendimientos de su ocupación como un componente crítico para así tener la propuesta de valor de la empresa, asimismo es un factor ventajoso en los programas de evaluación que se le realiza al personal temporalmente que se tiene trato directo con los consumidores y todo colaborador puede aumentar sus conocimientos para tener un desempeño mejor en la organización.

### **Dimensión 1: Tipos de la Capacitación**

Martínez, E & Mirian, E. (2018) explica que existen diversas necesidades de las organizaciones en lo que a capacitación se expresa, manifestó para fines prácticos se

Repartido en tres tipos de capacitación.

**Indicadores:**

**-Formación para el trabajo**

Este es el primer tipo, en donde esta va enfocado únicamente al servidor que va ejercer el nuevo cargo u ocupación, por diferentes causas, ya sea porque fue trasladado de su puesto de trabajo, la base principal es ofrecer desarrollo real y acorde al nuevo cargo que va ocupar, llegando al objetivo primordial para el trabajador es la información del cargo en que se va desempeñar.

**-Capacitación en la empresa (trabajo)**

Aquí la preocupación que pueda tener estas empresas para poder volverse emprendedoras y exitosas para así en un tiempo determinado gracias a esta formación pueda fortalecer a sus colaboradores y gerentes, esta formación están planificadas y programadas para tener mejores destrezas y habilidades ya que esto va conllevar en la mejora de la compañía tanto en sus objetivos y en lo personal.

**-formación para el desarrollo**

Es muy difícil definir qué nivel de formación se convierte para una mejora de la empresa o compañía. En esta ocasión lo primordial es la capacitación integral del individuo, principalmente en lo que va contribuir en un resultado positivo.

**Dimensión 2: Beneficios de la**

**Capacitación Indicador:**

Barrios (2016) nos manifiesta los siguientes beneficios:

**-Formación en el trabajo**

Ayuda en la formación del puesto de trabajo del empleado y a su misma vez a obtener una mayor confianza en el puesto.

### **-Eficiencia y eficacia**

Incrementa la eficiencia y eficacia en el rendimiento del empleo gracias al incremento de destrezas, habilidades y acciones.

### **-Productividad de la calidad**

Aumenta la productividad la calidad de trabajo y en su mejora.

### **-Formación en el trabajo**

En el entorno del trabajo va generar acciones positivas, los empleados visualizan de buena manera que la empresa invierta en ayudar a su formación profesional y personal, y esto va ayudar a que se estén identificados con la compañía y tengan disposición, esto va generar un crecimiento empresarial.

### **-Mejor productividad en el recurso humano**

Va existir un aumento del recurso humano y así va volver a la organización más productiva y más competitiva, en lo que se va reflejar en la rentabilidad de la empresa y sus ganancias que se obtienen.

### **-Formación de buenos lideres**

Va aumentar la formación de buenos líderes, y va promover en el desarrollo y la promoción a otras áreas, y de igual manera va facilitar en la toma de decisiones para así poder tomar mejores soluciones de problemas que pueden existir en la organización.

### **-Mejor desarrollo en la empresa**

Hace que el trabajador este más satisfecho y motivado con el puesto de trabajo que se le ha otorgado para así poder realizar todas las habilidades con destrezas habilidades que pueda requerir la tarea o el área donde esté ubicado.

## **Marco conceptual**

### **Importancia de la Gestión de Calidad.**

Cortés (2017) nos manifiesta que es grupos organizacionales es parte fundamental el desarrollo económico, además ayuda en la planificación de métodos y una mejora de los mismos de gestión de calidad. Otro aspecto muy importante es la disminución de costos de los procesos y productos que no necesariamente van hacer de mala calidad sino que va ayudar hacer una empresa a ser muy competitiva en el mercado mejora la imagen de la organización por lo tanto el consumidor estará satisfecho con el producto. En la actualidad este sistema de calidad no se realiza ya sea por diferentes problemas económicos que puedan presentar ya que muchas de estas eliminan su gestión de calidad para disminuir gastos y poder mantenerse en el mercado por lo que sus productos y servicios se vean dañados ya que al eliminar este sistema borra la capacidad de planificar.

### **Beneficios de Gestión de Calidad**

Según nuevas normas ISO (2018) al establecer un procedimiento que se basa en la norma ISO 9001 2015, toda empresa busca tener ganancias tanto para ellos como para los clientes. Todo esto se puede adquirir implantando un procedimiento de gestión de calidad.

### **Herramientas básicas de la gestión de calidad**

Goicochea (2016) nos dice que estas herramientas son las más útiles para realizar soluciones respecto a la gestión de calidad, estas 8 herramientas están en contraste con los sistemas más adelantados en calculo y de las diferentes maneras ejecutados en el campo de la investigación.

### **Técnicas de la Capacitación**

Correa (2018) nos dice que estos procedimientos de capacitación nos indican a las distintas formas que existen para estructurar. Precisar y realizar, implementando los métodos

de aprendizaje para así llegar a los objetivos previstos.

### **Importancia de la capacitación**

Peinare (2015) expresa que la capacitación es de vital importancia para todas las compañías u organizaciones y tiene que realizarse de manera constante porque va a contribuir con un buen desempeño laboral al empleado de forma personal y profesional, las empresas tienen que estar en la búsqueda de nuevos procesos o estructuras que permitan a los subordinados obtener nuevas ideas, competencias y capacidades para así realizarlos en su área de trabajo y de esta forma lograr destacados resultados y así mismo estar en el cumplimiento de las metas organizacionales, efectuando una mayor productividad en la compañía.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Hernández, Fernández & Samperio (2010) dichos investigadores manifiestan que las investigaciones descriptivas por naturaleza no llevan hipótesis, en razón que se trata de compilar las características de cada una de las variables tal igual como se encuentran. Es decir, no se desnaturalizan en ningún caso. De otra parte, diferentes investigadores aportan la misma concepción respecto de las investigaciones descriptivas y las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis porque se describen las variables investigadas.

Por lo tanto, en esta investigación titulada *Gestión de calidad y Capacitación de las Ñipe del rubro restaurantes av. principal de santa margarita-distrito 26 de octubre- Piura, año 2020*. No se consideró la formulación de hipótesis, ya que fue de estudio descriptivo.



## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Diseño de Investigación**

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental - transversal – descriptivo.

#### **No Experimental**

Es de diseño no experimental porque es aquella que se realiza sin manipular las variables, sino que se observan las circunstancias que ya existieron, además el estudio será Tal Como se muestra en la realidad es decir dentro Del contexto. Samperio (2010) define Como aquellos estudios que se lleva a cabo sin la manipulación de las variables y en los que solo se observan fenómenos Tal Como se asigna en el ambiente natural y para luego analizarlos.

#### **Transversal**

Hernández (2010) manifiesta que este tipo de investigación es descriptiva porque se va a limitar a detallar las principales características de las variables de estudio, por ello además clasifica y señala las propiedades que está investigación busca encontrar y de hará un aspecto de medición de los mismos.

#### **Descriptiva**

Fidias (2012) esta investigación realizada es de nivel Descriptivo porque así se obtuvo así información real y precisa del problema Y se priorizo comprender, describir, registrar, analizar e interpretar. Asimismo dice que se eligen variables y conceptos en lo cual se describen fenómenos o tamaños que se investigaran. Este tipo de investigación es descriptiva porque se va a limitar a detallar las principales características de las variables de estudio, por ello además clasifica y señala las propiedades que está investigación busca encontrar y de hará un aspecto de medición de los mismos.

## 4.2. Población y Muestra

### Población:

*Variable 01:* Gestión de Calidad- para dicha variable se utilizó una población de 07 dueños Del rubro Restaurantes en Av. principal de Santa Margarita, Distrito 26 de octubre-Piura, año2020.

*Variable 02:* Capacitación-para dicha variable se utilizó una población de 23 trabajadores Del rubro Restaurantes en Av. principal de Santa Margarita, Distrito 26 de octubre-Piura, año2020 por lo cual para el recojo de información, por parte de variable Gestión de calidad se acudirá a los dueños y variable capacitación a los trabajadores para obtención de los resultados.

N°	MYPE	DIRECCION	N° DE TRABAJADORES	N° DE DUEÑOS
1	De Limón	Av. Principal de Santa Margarita MZ B Lote 38	4	1
2	Noches de fuego	Av. principal de Santa Margarita MZ D, lote 24, distrito 26 de octubre, Piura.	5	2
3	Fusión 13	Av. principal de Santa Margarita MZ O Lote 21. Distrito 26 de octubre -Piura.	4	1
4	Maily	Av. principal de Santa Margarita .MZ A Lote 43 ,distrito 26 de octubre, Piura	5	2
5	Pikalo	Av. Principal de Santa Margarita MZ F Lote 14, distrito 26 de octubre-Piura	5	1
<b>TOTAL</b>			<b>23</b>	<b>07</b>

**Muestra:**

*Variable 01-Gestion de Calidad*-se tuvo una muestra de 07 dueños por lo que no se realizó ninguna fórmula de muestreo.

*Variable 02-Capacitación*- se tuvo una muestra de 23 trabajadores por lo que no se realizó ninguna fórmula de muestreo.

Dando Como un resultado de 34 unidades por lo que se va realizar ninguna fórmula de muestreo. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015), mencionan que “si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra”, por otra parte, las poblaciones de las variables son finitas, en la cual se conocen los rasgos de la población.

**4.3- Definición y operacionalización de las variables e indicadores:**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	ítems	fuelle	Escala de medición
Gestión de calidad	James (2017) nos dice que la gestión de calidad se basa principalmente como una filosofía de razonamientos que son expuestos por un pensador, es decir es un compromiso de crecimiento organizativa por acciones y herramientas que se enfocan principalmente es una mejora de procesos de producción y productos en la organización, para que así los objetivos planteados no tengan desviaciones o errores.	Cortés (2017) nos manifiesta que es grupos organizacionales es parte fundamental el desarrollo económico, además ayuda en la planificación de métodos y una mejora de los mismos de gestión de calidad. Otro aspecto muy importante es la disminución de costos de los procesos y productos que no necesariamente van hacer de mala calidad sino que va ayudar hacer una empresa a ser muy competitiva en el mercado.	Técnicas	Técnicas para el progreso	1.- ¿usted reconoce los problemas que pueden haber en la organización?	dueños	Likert
				Técnicas de tarea en conjunto	2.- ¿usted realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante?		
				Técnicas de calculo	3.- ¿conoce usted la técnica de cálculo que contribuye a interpretar mejor los datos?		
			elementos	liderazgo	4.- ¿considera usted que trabajar en liderazgo es beneficioso en todo el sistema de la organización?	dueños	
				planificación	5.- ¿se necesita una planificación para tener claro los objetivos?		
				Operación y apoyo	6.- ¿el conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad del cliente?		
				Evaluación del desempeño	7.- ¿en toda la organización aplica la evaluación de desempeño?		

Variables	Definición conceptual	Definición de operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	fuentes	Escala de medición
Capacitación	Pérez (2018) nos afirma que es este mundo tal competitivo se nos hace muy útil para estaren el desarrollo y en aumento de nuestras capacidades y talento de los subordinados y así desplegar los rendimientos de su ocupación como un componente crítico para así tener la propuesta de valor de la empresa, asimismo es un factor ventajoso en los programas de evaluación que se le realiza al personal temporalmente que se tiene trato directo con los consumidores y todo colaborador.	Peinare (2015) expresa que la capacitación es de vital importancia para todas la compañías u organizaciones y tiene que realizar de manera constante porque va a contribuir con un buen desempeño laboral al empleado de forma personal y profesional, las empresas tienen que estar en la búsqueda de nuevos procesos o estructuras que permitan a los subordinados obtener nuevas ideas, competencias y capacidades para así realizarlos en su área de trabajo.	Tipos	Formación para el trabajo	8.- ¿la organización realiza una formación para el trabajo? 9.- ¿se le ha hecho formación del trabajo antes de reincorporarse a la empresa? 10.- ¿conoce usted las políticas de la empresa y sus objetivos?	trabajadores	Likert
				Capacitación en la empresa	11.- ¿usted ha tenido un crecimiento laboral? 12.- ¿una buena capacitación realizada por la empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores? 13.-¿piensa usted que ha tenido un buen adiestramiento dentro de la organización		
				Formación para el desarrollo	14.- ¿la formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades? 15.- ¿los resultados positivos provienen de la formación para el desarrollo? 16.- ¿la empresa ha tomado en cuenta su formación en la personalidad? 17.- ¿se realizan actividades dentro de la empresa ya sean artísticos y culturales?		
			beneficios	Formación en el trabajo	18.- ¿tiene confianza en su puesto de trabajo?	trabajadores	
				Eficiencia y eficacia	19.- ¿su rendimiento en el trabajo es gracias al incremento de las destrezas y habilidades?		
				Productividad de calidad	20.- ¿cree que su productividad ha aumentado y su mejora?		
				Formación profesional	21.- ¿cree que sus acciones positivas va a generar un crecimiento empresarial?		
				Mejor productividad en el recurso humano	22.- ¿piensa que el haber aumentado el recurso humano la empresa va ser más competitiva?		
				Formación de buenos lideres	23.- ¿la buena toma de decisiones es producto de un buen líder?		
				Motivación	24.- ¿la motivación al trabajador es vital por lo que se genera con sus destreza y habilidades?		

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación la técnica a utilizar será a través de encuesta. Lo que busca esta técnica es poder recaudar datos a través de propietarios, y trabajadores de la organización, dicha técnica comprende de preguntas normalizadas con la finalidad de conocer las opiniones, hechos que permitan a las variables poder desarrollarse. Dichas preguntas hacen referencia a la gestión de calidad y capacitación y que son aplicadas en las MYPES y de esta forma lograr una investigación irrelevante de soluciones de problemas que se han emergido en esta investigación.

#### **Instrumento**

Manifiesta que los investigadores utilizan como herramienta más común el cuestionario para realizar recolección de información. En donde está conformado por diferentes preguntas de tal manera que son hechas mediante la variable en estudio. Asimismo, nos va ayudar a interpretar y comparar mejor los resultados. Se utilizó como instrumento el cuestionario para poder recolectar los datos de las variables de estudio gestión de calidad y capacitación en donde 07 preguntas están realizadas a la variable gestión de calidad y para la variable capacitación se utilizó 14 preguntas.

#### **4.5 Plan de análisis**

Al obtener los resultados recolectados de la información fueron obtenidos a través de los instrumentos, se dará inicio para la realización del análisis cuantitativo, procediendo a realizar ordenadamente los resultados en tablas y gráficos con la finalidad de lograr proceso de medición cuya utilización será a través del programa Excel, Word y IBM SPSS estadísticos para ambas variables de esta forma realizar gráficos de medición y detectar los resultados correctos. Luego se dará inicio a los análisis e interpretaciones de los datos obtenido.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
<p>Gestión de calidad y capacitación de las MYPE Rubro Restaurantes en Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre, Piura, Año 2020</p>	<p>Problema general ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la capacitación Rubro Restaurantes de Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre, Piura, ¿Año 2020?</p>	<p><b>Se tuvo como objetivo General:</b> Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación de las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre, Piura, Año 2020. <b>Asimismo se tuvieron los siguientes objetivos Específicos:</b> <b>1.-</b> Características de las técnicas de la gestión de calidad de las MYPE Rubro Restaurantes de Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre, Piura, Año 2020. <b>2.-</b> características de los elementos de la gestión de calidad de las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre-Piura, Año 2020. <b>3.-</b> características de los tipos de capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre- Piura, Año 2020. <b>4.-</b> características de los beneficios de la capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de Santa Margarita-districto 26 de octubre- Piura, Año 2020.</p>	<p>No se aplica por ser una investigación descriptiva sampieri (2010)</p>	<p>Variable 01- Gestión de Calidad Variable 02- Capacitación</p>	<p>Diseño de la investigación-no experimental - transversal-descriptivo</p>	<p>Población y muestra Se utilizó una población muestral compuesta por 07 propietarios Y 23 trabajadores, del rubro de restaurantes, en la AV. Principal de Ayabaca.</p>	<p><b>TECNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos: -Microsoft Word -Microsoft Excel -Mendeley -turniting.</p>

#### **4.6. Principios Éticos**

El código de ética de la universidad católica los ángeles de Chimbote mencionan que toda actividad de investigación científica se debe regir bajo los siguientes principios:

**Protección a las personas.** Se respetó la privacidad de las empresas en estudio asimismo de dueños y/o representantes para poder realizar esta investigación, en donde no se publicaron sus datos personales ni del negocio en ninguna red social, ya que la información que nos brindaron y que se recolecto solo fue utilizado para fines netamente de la investigación.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Se priorizo los cuidados pertinentes y necesarios con respecto al medio ambiente, para ello se evitó el uso excesivo de papel para realizar los cuestionarios. Y asimismo el consumo de electricidad fue bajo.

**Libre participación y derecho a ser informado.** La recolección de datos de las variables en estudio que son gestión de calidad y capacitación en donde está compuesta de 24 preguntas fue libre participación de los dueños y trabajadores. De tal manera que se les comunico mediante la red social (wasap) sobre el propósito y finalidad de la investigación. Asimismo se le explico y aclaro todas las dudas que tenían para así proporcionarles una mayor confianza y así que se puedan sentir seguros cuando se requerís información de las MYPES.

**Beneficencia no maleficencia.** Cuando se ejecutó el instrumento del cuestionario en conjunto con los representantes se estableció en horario no laborable con el fin de no perjudicarlos. Asimismo, se realizó de manera anónima y voluntaria por parte de los encuestados.

**Justicia.** Se brindó un trato amable, cordial y equitativo a todos los participantes en los diferentes ítems de la investigación. Dándoles el mismo material e información para el desarrollo de su participación. De la misma manera se les brindo los resultados obtenidos en la investigación para determinar la veracidad y el respeto de los datos brindados.



**Integridad científica.** En todas las establecidas y procesos de la investigación se hizo un trabajo con integridad y rectitud. Recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de tesis, libros, artículos, revistas confiables con mucha transparencia.(comité institucional de ética en investigación, 2029).

## VI. RESULTADOS

### 5.1-Resultados.

#### Variable gestión de calidad:

Tabla 1:

Características de las técnicas de la gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes de la Av.principal de santa margarita- distrito 26 de octubre, Piura, año 2020.

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
-¿usted reconoce los problemas que pueden haber en una organización?	6	86%	1	14%	7	100%
-¿usted realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante?	7	100%	0	0%	7	100%
-¿conoce usted la técnica de calculo que contribuye a interpretar mejor los datos?	4	57%	3	43%	7	100%

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE de la av. principal de santa margarita-Piura.*

Tabla 2:

Características de los elementos de la gestión calidad de las MYPE Rubro Restaurantes

Av. Principal de santa margarita-districto 26 de octubre-Piura, Año 2020.

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
-¿considera usted que trabajar en liderazgo e beneficioso en todo el	7	100%	0	0%	7	100%
Sistema de la organización?						
-¿se necesita una planificación para tener claros los objetivos?	6	86%	1	14%	7	100%
-¿el conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad de cliente?	7	100%	0	0%	7	100%
-¿en esta organización aplica la evaluación de desempeño?	6	86%	1	14%	7	100%

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE de la av. principal de santa margarita-Piura.*

## VARIABLE CAPACITACION

Tabla 03

Características de los tipos de capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av.

Principal desanta margarita-distrito 26 de octubre- Piura, Año 2020.

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
-¿la organización le realiza una formación para el trabajo?	15	65%	8	35%	23	100%
-¿se le ha hecho formación del trabajo antes de incorporarse a la empresa?	13	57%	10	43%	23	100%
-¿conoce usted las políticas de la empresa y sus objetivos?	6	26%	17	74%	23	100%
-¿usted ha tenido un crecimiento laboral?	20	87%	3	13%	23	100%
-¿usted ha tenido un crecimiento laboral?	23	100%	0	0%	23	100%
-¿una Buena capacitación realizada por la empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores?	12	52%	11	48%	23	100%
-¿piensa usted que ha tenido un buen adiestramiento dentro de la organización?	23	100%	0	0%	0	100%
-¿la formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades?	23	100%	0	0%	0	100%
-¿los resultados positivos proviene de la formación para el desarrollo?	4	17%	19	83%	23	100%
-¿la empresa ha tomado en cuenta su formación en la personalidad?	0	0%	23	100%	23	100%
-¿se realizan actividades dentro de la empresa ya sean artísticas y culturales?						

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE de la av. principal de santa margarita-Piura.*

Tabla 4:

Características de los beneficios de la capacitación en las MYPE Rubro

Restaurantes Av.Principal de santa margarita-districto 26 de octubre-Piura, Año

2020.

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
-¿tiene confianza en su puesto de trabajo?	20	87%	3	13%	23	100%
-¿su rendimiento en el trabajo es gracias al incremento de las destrezas y habilidades?	23	100%	0	0%	23	100%
-¿cree que su productividad ha aumentado y su mejora?	17	74%	6	26%	23	100%
-¿cree que sus acciones positivas va a generar un crecimiento empresarial?	19	83%	4	17%	23	100%
-¿piensa que el haber aumentado de recurso humano la empresa va ser más competitivo?	16	70%	7	30%	23	100%
-¿la Buena toma de decisiones es producto de un buen líder?	23	100%	0	0%	23	100%
-¿la motivación al trabajador es vital por lo que se genera con sus destrezas y habilidades?	23	100%	0	0%	23	100%

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE de la av. principal de santa margarita-Piura.*

## 5.2. ANALISIS DE RESULTADOS

### Variable 1: Gestión de Calidad.

#### Objetivo 1

Características de las técnicas de la gestión de calidad de las MYPE Rubro Restaurantes de Av.Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre, Piura, Año 2020. En la tabla 1 denominada “Determinar las técnicas de la gestión de calidad de las MYPE Rubro Restaurantes de Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre, Piura, Año2020”.

Se tiene como fuente de información a los propietarios, se observa en el indicador

¿Usted realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante?, el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Montalbán (2018) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH Almirante Miguel Grau-Piura año 2018”,manifiesta que si : Que en cuanto a los principios de la Gestión de Calidad, los propietarios toman en cuenta la participación del personal, buscan el progreso de su negocio a través del cumplimiento de sus metas y la mejora continua de su servicio, asimismo manifiesta que las ideas que brinden los colaboradores son de vital importancia para mejorar la productividad de la empresa, al igual que conllevará a los trabajadores a sentirse parte de la organización y estar motivados en el desempeño de sus actividades. Gutiérrez (2015) manifiesta una lluvia de ideas facilita adquirir nuevas ideas acerca de un problema o un tema específico y va significar un ámbito mucho más confortable, con dicha técnica se va conseguir la suficiencia creativa y de mejora del integrante.

**Contrastación:** de esta forma se determinan las técnicas de la gestión de calidad en las MYPE, rubro Restaurantes de Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre, Piura, Año 2020. El 86% de los propietarios reconocen los problemas que puede haber en la organización. Asimismo el 100% de los propietarios manifiestan en su totalidad realizar

lluvia de ideas para una mejor gestión y para una mejora del integrante. Del mismo modo, el 57% de los propietarios manifiestan que conocen la técnica de cálculo que contribuye a interpretar mejor los datos. Por lo tanto la mayoría de los propietarios señalan que si conocen la técnicas de la gestión de calidad. Se concluye que las MYPE si aplican correctamente correctamente las técnicas de la gestión de calidad. Por otro lado las MYPE deben tener más en cuenta respecto a la técnica del cálculo para así poder realizar de la mejor manera las técnicas de la gestión de calidad.

**Objetivo 2:** características de los elementos de la gestión calidad de las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre-Piura, Año 2020.

En tabla 2 denominada: Determinar los elementos de la gestión calidad de las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre-Piura, Año 2020. Se tiene como fuente de información a los propietarios, se observa en el indicador ¿considera usted que trabajar en liderazgo e beneficioso en todo el Sistema de la organización?, el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente. Guzmán (2018) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de La Libertad”,. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad a través de las actividades y regulaciones que este mismo establece dentro de los restaurantes, ayuda a que estos ofrezcan un mejor servicio a los clientes, así como también bajo los lineamientos de la calidad, ellos mejoraran su higiene y la eficiencia que traerá el perfeccionamiento de la imagen de la empresa. Monroy (2019) nos manifiesta que es muy importante que para liderar una empresa u organización es necesario tener claridad del camino que queremos empezar y el lugar donde queremos llegar y es muy elemental en la gestión de calidad.

**Contrastación:** de esta forma se determinan los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro Restaurantes de Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre,

Piura, Año 2020. El 100 % de los propietarios afirma que consideran que trabajar el liderazgo es beneficioso para toda la empresa. De la misma manera mencionan que el conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad del cliente. Del mismo modo el 86% de los propietarios afirman que si se necesita una planificación para tener claro los objetivos. Del mismo modo. Mencionan que la empresa si aplica la evaluación de desempeño. Por lo tanto la mayoría de las MYPE manifiestan que si ponen en práctica los elementos de la gestión de calidad. Se concluye que las MYPE si aplican con los elementos de la gestión de calidad. Por otro lado las MYPE en su totalidad realizar una planificación ya que mediante este elemento es quien va a conllevar a llegar a los objetivos propuestos y en un determinado tiempo y lograr un éxito empresarial de la misma manera aplicar correctamente una evaluación de desempeño a sus trabajadores para así conocer a tus trabajadores y ver de que son capaces de hacer en el puesto de trabajo otorgado.

## **Variable 2: capacitación**

### **Objetivo 3**

Características de los tipos de capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre- Piura, Año 2020.

En la tabla 3 denominada: Identificar los tipos de capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre- Piura, Año 2020. Se tiene como fuente de información a los trabajadores, se observa en el indicador -¿la organización le realiza una formación para el trabajo? El 65% de los encuestados manifestó afirmativamente. Galloso (2017) en su tesis titulada caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016. Se han descrito las características de la capacitación en las MYPE Del sector servicio, rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016 concluyo. El 78% de los de los trabajadores



menciono que no recibieron capacitaciones por parte de los empresarios; el 67% cree que la capacitación para su personal es muy relevante. Con lo que se puede verificar que las características del micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz corresponden a un nivel muy bajo ya que los trabajadores afirman que no reciben capacitaciones por parte de los dueños. Urías (2013) nos dice que esta va enfocada únicamente al servidor que va ejercer el nuevo cargo u ocupación, por diferentes causas, ya sea porque fue trasladado de su puesto de trabajo, labase principal es ofrecer desarrollo real y acorde al nuevo cargo que va ocupar, llegando al objetivo primordial para el trabajador es la información del cargo en que se va desempeñar.

**Contrastación:** de esta forma se identifican los tipos de la capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de Av. Principal de santa margarita-districto 26 de octubre, Piura, Año 2020. El 100% de los trabajadores manifestaron. El 100% de los trabajadores afirman que una Buena capacitación realizada por una empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores. De la misma manera los trabajadores mencionan que la formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades, También consideran los resultados positivos proviene de la formación para el desarrollo de las MYPE. Del mismo modo el 87% manifiestan que los trabajadores han tenido un crecimiento laboral dentro de la organización. Por otro lado el 65% afirman que la organización le realiza una formación para el trabajo. Del mismo modo el 57% de los trabajadores de estas MYPE consideran que la empresa le ha realizado una formación del trabajo antes de incorporarse a la empresa. Por otro lado el 26% de los trabajadores encuestados manifestaron que conocen las políticas de la empresa y sus objetivos que tiene. De la misma manera el 52% consideraron que han tenido un buen adiestramiento dentro de la organización. Por otro lado el 17% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa ha tomado en

cuenta su formación en la personalidad. Por último el 100 % manifestaron que se realizan actividades dentro de la empresa ya sean culturales y artísticas dentro de las MYPE. Por lo tanto existe una gran cantidad en las MYPE que no cumplen con los tipos de capacitación. se concluye que existe un porcentaje significativo de las MYPE que no realizan los tipos de capacitación, por otro lado las MYPE deberán tener más en cuenta para que así la organización pueda realizar una capacitación antes de incorporarse del mismo modo cuando está ejerciendo su labor para que así el trabajador se sienta seguro de lo que está haciendo, de la misma manera la una buena motivación al empleado va ser ayudable para que así los trabajadores puedan mejorar las destrezas y habilidades. Cabe recalcar que una buena capacitación va ayudar a la empresa para que sea más competitiva y obtenga un éxito mediante estas capacitaciones de tal manera tener en cuenta las organizaciones las capacitaciones.

**Objetivo 4.** Características de los beneficios de la capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-districto 26 de octubre- Piura, Año 2020.

En la tabla 4 denominada: Determinar los beneficios de la capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-districto 26 de octubre- Piura, Año 2020. Se tiene como fuente de información a los trabajadores, se observa en el indicador -¿la motivación al trabajador es vital por lo que se genera con sus destrezas y habilidades. El 100% respondieron afirmamente. Medina (2014) realizó una investigación titulada “Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012”.Concluyó Uno de los factores que influyen en la Capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación. Kiara

(2019) manifiesta que el trabajador este más satisfecho y motivado con el puesto de trabajo que se le ha otorgado para así poder realizar todas las habilidades con destrezas y habilidades que pueda requerir la tarea o el área donde esté ubicado.

**Contrastación:** de esta forma se determinó los beneficios de la capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre- Piura,Año 2020. El 100% de los trabajadores encuestados consideraron que el rendimiento en el trabajo es gracias al incremento de las destrezas y habilidades por parte de la empresa.De la misma manera los trabajadores respondieron afirmamente una Buena toma de decisiones es producto de un buen líder. Del mismo modo consideraron que lamotivación al trabajador es vital por lo que genera con sus destrezas y habilidades para que se desenvuelva de manera prudente en la organización. Por otro lado el 87% de los trabajadores consideraron que tiene confianza en su puesto de trabajo. Del mismo modo el 83% piensan que las s acciones positivas dentro de la empresa van a generar un crecimiento empresarial. Por otro lado el 74% de los trabajadores manifestaron que su productividad ha aumentado en la organización. Y por último. El 70% de los trabajadores creyeron que al aumentar el recurso humano la organización va ser más competitiva. Por lo tanto la mayoría de los trabajadores de las MYPE. Señalan que si se cumplen los beneficios de la capacitación. Se concluye que las MYPE cumplen con los beneficios de la capacitación. Por otro lado las MYPE deben mejorar sobre el recurso humano que al tener muchos trabajadores la empresa no va ser más competitiva ya que los trabajadores no se mide por cantidad sino por la calidad que puede ser cada trabajador y no excederse de muchos empleados ya que perjudicaría en la rentabilidad de la organizaci

## VII.CONCLUSIONES

Las técnicas de la gestión de calidad están dados por que casi la totalidad de los propietarios manifiesta que reconoce los problemas que pueden existir. Además, se encontró en su totalidad los dueños realizan lluvia de ideas para una mejor gestión y para una mejora del integrante. Sin embargo una minoría afirma que no conocen las técnicas de la gestión de calidad que contribuye a interpretar mejor los datos.

Los elementos de la gestión de calidad están dados por que la totalidad de los propietarios consideran que trabajar en liderazgo es beneficioso en todo el Sistema organizativo. Así como mencionan que conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad del mismo. Sin embargo casi la totalidad de los propietarios manifiestan que si se necesita una planificación para tener claros los objetivos. De la misma manera mencionaron que aplican una evaluación de desempeño.

Los tipos de capacitación están dados por que casi su totalidad de los trabajadores manifestaron que realizan una formación para el trabajo de igual manera se le ha hecho formación del trabajo antes de incorporarse a la empresa. Sin embargo una minoría de trabajadores mencionaron que conoce las políticas de la empresa y sus objetivos planteados. Por otro lado casi su totalidad manifiesta tener un crecimiento laboral. Sin embargo su totalidad de los trabajadores manifiestan que una Buena capacitación realizada por la empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores. Asimismo comentan que la formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades. De la misma manera los trabajadores manifiestan que los resultados positivos provienen de la formación para el desarrollo. Por otro lado la mayoría mencionan que ha tenido un buen adiestramiento dentro de la organización. Sin embargo existe una minoría donde

mencionan que la empresa ha tomado en cuenta su formación en la personalidad. Sin embargo manifiestan que no realizan actividades dentro de la empresa ya sean artísticas y culturales.

los beneficios de la capacitación están dados por que casi toda la totalidad de los trabajadores manifiestan que tienen confianza en su puesto de trabajo. Además se encontró que la totalidad de los trabajadores mencionan que el rendimiento en el trabajo es gracias al incremento de las destrezas y habilidades. Asimismo manifiestan que las buenas decisiones es producto de un buen líder. De la misma manera mencionan que la motivación hacia el trabajador es vital por lo que se genera con sus destrezas y habilidades. Sin embargo casi la totalidad de los trabajadores afirman que la productividad ha aumentado y su mejora. De la misma manera casi la totalidad manifiestan que sus acciones positivas van a generar un crecimiento empresarial. Lo mismo casi su totalidad afirman que al haber aumentado de recurso humano la empresa va ser más competitivo.

## **RECOMENDACIONES:**

- Implementar y poner normas o políticas de gestión para solucionar las dificultades y poder así conocer un poco acerca la gestión de calidad y técnicas.
- Realizar una planificación para así poder plantear los objetivos y lograrlos para el bien dela organización y tenga un éxito empresarial y mayor competitividad.
- Difundir en los trabajadores trabajador los objetivos que propone el propietario para la empresa y aumentar el conocimiento acera de lo mencionado. Asimismo realizar actividades artísticas para que así el trabajador tenga más confianza en la organización y puedan conocerse más.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bañeras, L. (2015). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Madrid: Editorial Círculo Rojo.
- Barrios, Y. (2016) *La importancia de la capacitación en la empresa*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-lacapacitacion-en-la-empresa/>.
- Bedoya, L. (2018). *Gestión de Calidad en la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*. Tingo María, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4212>.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga. España: Editorial ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.)
- Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*, recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P118T7&dq=libros+de+gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=Pusreaw6y&sig=w3Uy5caMpdplmpTCwYt-6p8wgEI%20%20v=onepage&q=libros%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false#v=s\\_nippet&q=libros%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P118T7&dq=libros+de+gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=Pusreaw6y&sig=w3Uy5caMpdplmpTCwYt-6p8wgEI%20%20v=onepage&q=libros%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false#v=s_nippet&q=libros%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false)
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*, recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=baUwDhttps://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RhkwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=libro+de+ISO+90012015&ots=XRul\\_oIXG0&sig=NB14KEVUSPNq1Zi1UqR8FiQyHKc#v=onepage&q=libro%20de%20ISO%209001-2015&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=baUwDhttps://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RhkwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=libro+de+ISO+90012015&ots=XRul_oIXG0&sig=NB14KEVUSPNq1Zi1UqR8FiQyHKc#v=onepage&q=libro%20de%20ISO%209001-2015&f=false).

- Carrasco, A. (2017). *Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante “La choza” en Picaihua, Ambato, en Tungurahua (Tesis de pregrado)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.
- Campos, A. (2015). *La gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro de centros recreacionales y cevicherías del Asentamiento Humano la Primavera Castilla, 2015 (Tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú.
- Correa Reyes , F. (2018). *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura. Piura.*
- El Comercio (2014). *“Perú fue elegido como el mejor destino culinario del 2014”*. Sección Gastronomía. En: Diario El Comercio. 8 de diciembre del 2014. Fecha de consulta: 3/6/2014. <http://peru21.pe/actualidad/peru-fue-elegido-mejor-destino-culinario-mundo-world-travel-awards-2206047>
- Galloso, H. D. (2017). *Caracterización del financiamiento y la capacitación. Obtenido de Caracterización del financiamiento y la capacitación: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_GALLOZO\\_HUERTA\\_DIONEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*.
- Goicochea, K. (2016). *“La Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro restaurante del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2015”*. Lima, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1083>.
- Guzmán (2018). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de la libertad”*. Recuperado de [http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1930/1/Dise%C3%B1o\\_de\\_un\\_sistema\\_de\\_g](http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1930/1/Dise%C3%B1o_de_un_sistema_de_g)



estion\_de\_calidad\_para\_los\_restaurantes\_de\_la\_zona\_del\_puerto\_de\_La\_Libertad.pdf

- Hernandez , S. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. Trujillo, Perú : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 11 de Abril de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>
- Huallpahuque, G. (2015) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014*. (Tesis de licenciado en Administración – pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de:
- Herrera, H. (2018). *Caracterización de liderazgo y capacitación de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018*. Informe de tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado del sitio de internet: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5959>.
- Mendoza (2017). *Principios de la gestión de calidad*. Recuperado de : <https://prezi.com/6jdlrfed4kp4/principios-de-gestion-de-la-calidad/>.
- Martínez, E & Milian, E. (2018). *Propuesta de Capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del Restaurante SUMAQ, Chiclayo, 2016 (tesis de pre grado)*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel-Perú. Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4490/Martinez%20Castro%20-%20Milian%20Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Montalbán (2018). “*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Almirante Miguel Grau-Piura año 2018*”. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7870/COMPETITIVIDAD\\_MYPE\\_MONTALBAN\\_RAMOS\\_FRANK\\_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7870/COMPETITIVIDAD_MYPE_MONTALBAN_RAMOS_FRANK_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Masías, C. A. (diciembre de 2014). *Recuperado el 21 de agosto de 2016, de* [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2237/ING\\_549.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2237/ING_549.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Nuevas Normas ISO(2018) *Beneficios-Sistema de-gestión-de-calidad* Recuperado de : <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficiossistema-de-gestion-de-calidad/>.
- Pérez, G. R. (26 de junio de 2015). *Linkedin. Obtenido de Linkedin:* <https://www.linkedin.com/pulse/capacitaci%C3%B3n-de-personalinversi%C3%B3n-o-desperdicio-p%C3%A9rez-ordu%C3%B1a>.
- Peirane, R. (17 de Marzo de 2015). *Gestiopolis. Obtenido de La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa:* <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>.
- Ramirez, I. (2018). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro restaurante - Felipe Cossio del Pomar Castilla – Piura, 2018.* Tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado del sitio de internet: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3411>.
- Ríos, M. (2014) *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito*

*de Huanchaco, año 2014. Tesis de licenciado en Administración – pregrado)*  
.Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>.

- Sanches, M. M. (2014). *Capacitacion en Abilidades de Atencion al Cliente*.  
*Obtenido de Capacitacion en Abilidades de Atencion al Cliente:*  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_AT](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_AT)

**ANEXOS:**

**Anexo 1:** Cronograma de Actividades.

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
		AÑO 2019				AÑO 2020-2021								AÑO 2022							
N°	Actividades	Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X																			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X																		
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X																	
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X																
5	Mejora del marco teórico					X															
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X															
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X														
8	Ejecución de la metodología							X	X												
9	Resultados de la investigación																				
10	Conclusiones y recomendaciones									X	X										
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X	X	X	X						
12	Reacción del informe final															X	X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																	X			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																				X
15	Redacción de artículo científico																				X

**Anexo 2:** Presupuesto.

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Impresiones	5.00	9	45.00
· Fotocopias	1.00	20	20.00
· Empastado	15.00	3	45.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	00.10	200	20.00
· Lapiceros	2.00	5	10.00
<b>Servicios</b>			
· Uso de Turnitin	50	02	100.00
<b>Sub total</b>			240.00
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información	10.00	9	90.00
<b>Sub total</b>			90.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>330.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>982.00</b>

**Anexo 3: Cuadro de Sondeo**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>
<b>01</b>	RESTAURANT- "PIKALOS"
<b>02</b>	RESTAURANT-CEVICHERIA- "DE LIMON"
<b>03</b>	RESTAURANT- "NOCHES DE FUEGO"
<b>04</b>	RESTAURANT- "FUSION 13"
<b>05</b>	RESTAURANT CEVICHERIA- "MAILY"

#### Anexo 4: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Estimado participante:**

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Brandon Alexander Ruiz Cango, que es parte de la universidad católica los ángeles de Chimbote-filial Piura.

La investigación denominada: GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES AV. PRINCIPAL DE SANTA MARGARITA-DISTRITO 26 DE OCTUBRE- PIURA, AÑO 2020.

-la entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

-la información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.

-su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

-si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [ruizcangobrandon@gmail.com](mailto:ruizcangobrandon@gmail.com) y al N° de celular: 972495800. Así como con el comité de ética de la investigación de la universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

Nombre completo	Sindy Correa Saavedra.
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	12-09-2020

Restaurante "Pifalos"



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Estimado participante:**

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Brandon Alexander Ruiz Cango, que es parte de la universidad católica los ángeles de Chimbote-filial Piura.

La investigación denominada: **GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES AV. PRINCIPAL DE SANTA MARGARITA-DISTRITO 26 DE OCTUBRE- PIURA, AÑO 2020.**


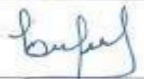
-la entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

-la información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.

-su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

-si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [ruizcangobrandon@gmail.com](mailto:ruizcangobrandon@gmail.com) y al N° de celular: 972495800. Así como con el comité de ética de la investigación de la universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

Nombre completo	Carlos Santur Calderon
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	12-09-2020

Restaurant "Ceucheria" "DE Limón"





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Estimado participante:**

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Brandon Alexander Ruiz Cangó, que es parte de la universidad católica los ángeles de Chimbote-filial Piura.

La investigación denominada: GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES AV. PRINCIPAL DE SANTA MARGARITA-DISTRITO 26 DE OCTUBRE- PIURA, AÑO 2020.

-la entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

-la información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.

-su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

-si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [ruizcangobrandon@gmail.com](mailto:ruizcangobrandon@gmail.com) y al N° de celular: 972495800. Así como con el comité de ética de la investigación de la universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

Nombre completo	Smit Moran Cisneras
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	12-09-2020

Restaurante "noches de fuego"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Estimado participante:**

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Brandon Alexander Ruiz Cangó, que es parte de la universidad católica los ángeles de Chimbote-filial Piura.

La investigación denominada: GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES AV. PRINCIPAL DE SANTA MARGARITA-DISTRITO 26 DE OCTUBRE- PIURA, AÑO 2020.

-la entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

-la información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.

-su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

-si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [ruizcangobrandon@gmail.com](mailto:ruizcangobrandon@gmail.com) y al N° de celular: 972495800. Así como con el comité de ética de la investigación de la universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

Nombre completo	Daniela Macocho Castillo
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	12-09-2020

Restaurant "Fusión 13"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Estimado participante:**

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Brandon Alexander Ruiz Congo, que es parte de la universidad católica los ángeles de Chimbote-filial Piura.

La investigación denominada: GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES AV. PRINCIPAL DE SANTA MARGARITA-DISTRITO 26 DE OCTUBRE- PIURA, AÑO 2020.

-la entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

-la información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.

-su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

-si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [ruizcangobrandon@gmail.com](mailto:ruizcangobrandon@gmail.com) y al N° de celular: 972495800. Así como con el comité de ética de la investigación de la universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

Nombre completo	Kevin Arno Aguilar Abad
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	12-09-2020

Restaurant - Cevicheria "Maily"

**Anexo 5:** Instrumento de recolección de Datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO:**

El presente cuestionario tiene como objeto recoger información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación titulada: gestión de calidad y capacitación de las mype del rubro restaurantes av. principal de santa margarita-distrito 26 de octubre-Piura, año 2020. Para ello, se le recomienda marcar con una (x) la alternativa que usted considere correspondiente. Se le agradece anticipadamente la información que nos proporcionara mediante su participación.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SÍ	NO
¿Usted reconoce los problemas que pueden haber en una organización?		
¿Usted realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante?		
¿Usted la técnica de cálculo que contribuye a interpretar mejor los datos?		
-¿considera usted que trabajar en liderazgo es beneficioso en todo el Sistema de la organización?		
¿Se necesita una planificación para tener claros los objetivos?		
¿El conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad de cliente?		

¿En esta organización aplica la evaluación de desempeño?		
<b>Ítems relacionados con la variable capacitación</b>	SI	NO
¿La organización le realiza una formación para el trabajo?		
¿Se le ha hecho formación del trabajo antes de incorporarse a la empresa?		
¿Conoce usted las políticas de la empresa y sus objetivos?		
¿Usted ha tenido un crecimiento laboral?		
¿Una Buena capacitación realizada por la empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores?		
¿piensa usted que ha tenido un buen adiestramiento dentro de la organización?		
¿la formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades?		
¿los resultados positivos provienen de la formación para el desarrollo?		
¿la empresa ha tomado en cuenta su formación en la personalidad?		
¿se realizan actividades dentro de la empresa ya sean artísticas y culturales?		
¿tiene confianza en su puesto de trabajo?		
¿su rendimiento en el trabajo es gracias al incremento de las destrezas y habilidades?		
¿cree que su productividad ha aumentado y su mejora?		
¿cree que sus acciones positivas van a generar un crecimiento empresarial?		
¿piensa que el haber aumentado de recurso humano la empresa va hacer más competitivo?		
¿la buena toma de decisiones es producto de un buen líder?		
¿la motivación al trabajador es vital por lo que se genera con sus destrezas y habilidades?		

**Anexo 6:** Validación del instrumento de recolección de datos

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**JUICIO DE EXPERTO:** MGTR. Raquel Silva Juárez


**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Raquel Silva Juárez, identificado con DNI 02846914 , con el grado de Magister en :

**Gerencia Empresarial**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el los instrumento (s) de recolección de datos: \_Cuestionario, elaborado por la estudiante Ruiz cango Brandon Alexander, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de Calidad y Capacitación de las MYPE del rubro restaurantes av. principal de santa margarita-districto 26 de octubre- Piura, año 2020". Que se encuentra realizando.

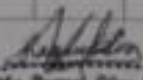
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

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


Piura, 04 de junio del 2021.



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	SI	NO
¿Usted reconoce los problemas que pueden haber en una organización?	X			X		X		X
¿Usted realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante?	X			X		X		X
¿Usted la técnica de cálculo que contribuye a interpretar mejor los datos?	X			X		X		X
¿considera usted que trabajar en liderazgo e beneficioso en todo el Sistema de la organización?	X			X		X		X
¿Se necesita una planificación para tener claros los objetivos?	X			X		X		X
¿El conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad de cliente?	X			X		X		X
¿En esta organización aplica la evaluación de desempeño?	X			X		X		X
<b>Ítems relacionados con la variable capacitación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿La organización le realiza una formación para el trabajo?	X			X		X		X
¿Se le ha hecho formación del trabajo antes de incorporarse a la empresa?	X			X		X		X
¿Conoce usted las políticas de la empresa y sus objetivos?	X			X		X		X
¿usted ha tenido un crecimiento laboral?	X			X		X		X
¿Una Buena capacitación realizada por la empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores?	X			X		X		X
¿Piensa usted que ha tenido un buen adiestramiento dentro de la organización?	X			X		X		X
¿La formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades?	X			X		X		X

  
 Mg. Rafael Silva Juárez  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD-01895

¿Los resultados positivos provienen de la formación para el desarrollo?	X			X		X		X
¿La empresa ha tomado en cuenta su formación en la personalidad?	X			X		X		X
¿Se realizan actividades dentro de la empresa ya sean artísticas y culturales?	X			X		X		X
¿tiene confianza en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
¿su rendimiento en el trabajo es gracias al incremento de las destrezas y habilidades?	X			X		X		X
¿cree que su productividad a aumentado y su mejora?	X			X		X		X
¿cree que sus acciones positivas va a generar un crecimiento empresarial?	X			X		X		X
¿piensa que el haber aumentado de recurso humano la empresa va ser más competitivo?	X			X		X		X
¿la Buena toma de decisiones es producto de un buen líder?	X			X		X		X
¿la motivación al trabajador es vital por lo que se genera con sus destrezas y habilidades?	X			X		X		X

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



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

JUICIO DE EXPERTO: MGTR. Héctor Orlando Arica Clavijo.

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo,

identificado con DNI 02786302, con el grado de Magister en

DOLENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el los instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por la estudiante Ruiz cango Brandon Alexander, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de Calidad y Capacitación de las MYPE del rubro restaurantes av. principal de santa margarita-districto 26 de octubre- Piura, año 2020". Que se encuentra realizando.

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

Piura, 04 de junio del 2021.

  
Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, sesgado?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Usted reconoce los problemas que pueden haber en una organización?	✓			✓		✓		✓
¿Usted realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante?	✓			✓		✓		✓
¿Usted la técnica de cálculo que contribuye a interpretar mejor los datos?	✓			✓		✓		✓
¿considera usted que trabajar en liderazgo es beneficioso en todo el Sistema de la organización?	✓			✓		✓		✓
¿Se necesita una planificación para tener claros los objetivos?	✓			✓		✓		✓
¿El conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad de cliente?	✓			✓		✓		✓
¿En esta organización aplica la evaluación de desempeño?	✓			✓		✓		✓
<b>Ítems relacionados con la variable capacitación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿La organización le realiza una formación para el trabajo?	✓			✓		✓		✓
¿Se le ha hecho formación del trabajo antes de incorporarse a la empresa?	✓			✓		✓		✓
¿Conoce usted las políticas de la empresa y sus objetivos?	✓			✓		✓		✓
¿usted ha tenido un crecimiento laboral?	✓			✓		✓		✓
¿Una Buena capacitación realizada por la empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
¿Piensa usted que ha tenido un buen adiestramiento dentro de la organización?	✓			✓		✓		✓
¿La formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Adán Carrero Becerra Ortíz**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

# INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

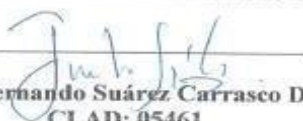
**JUICIO DE EXPERTO: MGTR. Fernando Suarez Correa**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Fernando Suárez Carrasco**, identificado con **DNI N°02616283**, con el grado de **Magister 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: el estudiante **Ruiz Cango Brandon Alexander**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES AV. PRINCIPAL DE SANTA MARGARITA-DISTRITO 26 DE OCTUBREPIURA, AÑO 2020”**. Que se encuentra realizando.

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

  
**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**  
**CLAD: 05461**

Piura, 08 de junio del 2021.

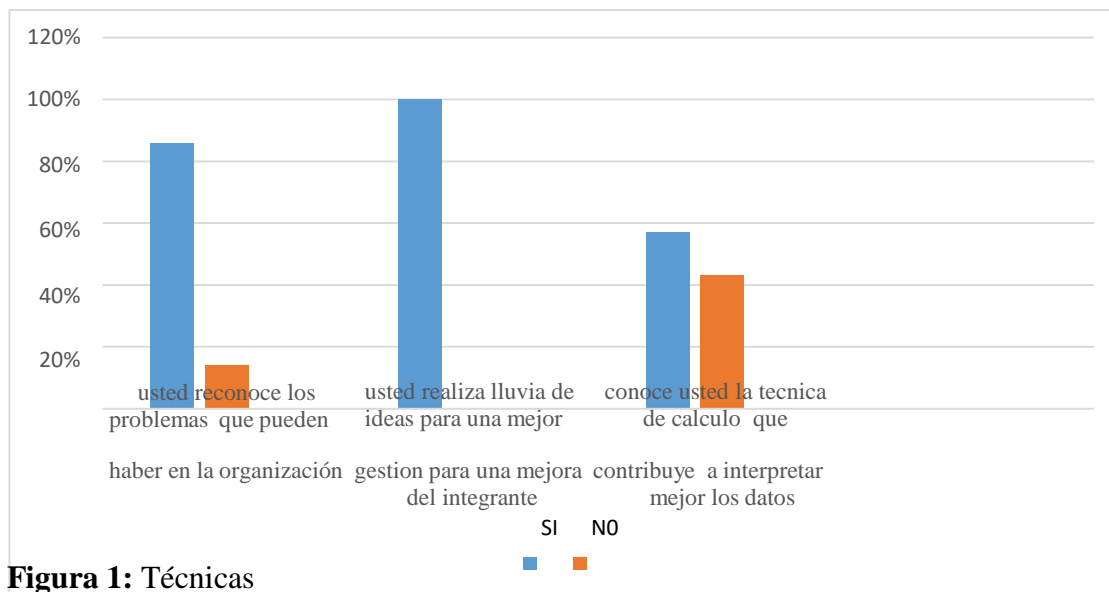
Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Usted reconoce los problemas que pueden haber en una organización?	X			X		X		X
¿Usted realiza lluvia de ideas para una mejor gestión para una mejora del integrante?	X			X		X		X
¿Usted la técnica de cálculo que contribuye a interpretar mejor los datos?	X			X		X		X
-¿considera usted que trabajar en liderazgo e beneficioso en todo el Sistema de la organización?	X			X		X		X
¿Se necesita una planificación para tener claros los objetivos?	X			X		X		X
¿El conocer al cliente es fundamental para resolver una necesidad de cliente?	X			X		X		X
¿En esta organización aplica la evaluación de desempeño?	X			X		X		X
<b>Ítems relacionados con la variable capacitación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

¿La organización le realiza una formación para el trabajo?	X			X		X		X
¿Se le ha hecho formación del trabajo antes de incorporarse a la empresa?	X			X		X		X
¿Conoce usted las políticas de la empresa y sus objetivos?	X			X		X		X
¿Usted ha tenido un crecimiento laboral?	X			X		X		X
¿Una Buena capacitación realizada por la empresa ayuda a fortalecer a sus colaboradores?	X			X		X		X
¿piensa usted que ha tenido un buen adiestramiento dentro de la organización?	X			X		X		X
¿la formación humana es un plan para aumentar los saberes y habilidades?	X			X		X		X
¿los resultados positivos provienen de la formación para el desarrollo?	X			X		X		X
¿la empresa ha tomado en cuenta su formación en la personalidad?	X			X		X		X
¿se realizan actividades dentro de la empresa ya sean artísticas y culturales?	X			X		X		X
¿tiene confianza en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
¿su rendimiento en el trabajo es gracias al incremento de las destrezas y habilidades?	X			X		X		X
¿cree que su productividad ha aumentado y su mejora?	X			X		X		X
¿cree que sus acciones positivas van a generar un crecimiento empresarial?	X			X		X		X
¿piensa que el haber aumentado de recurso humano la empresa va hacer más competitivo?	X			X		X		X
¿la buena toma de decisiones es producto de un buen líder?	X			X		X		X
¿la motivación al trabajador es vital por lo que se genera con sus destrezas y habilidades?	X			X		X		X

  
**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**  
**CLAD: 05461**

**Anexo 7: Tablas**

Características de las técnicas de la gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes de la Av. principal de santa margarita- distrito 26 de octubre, Piura, año 2020.

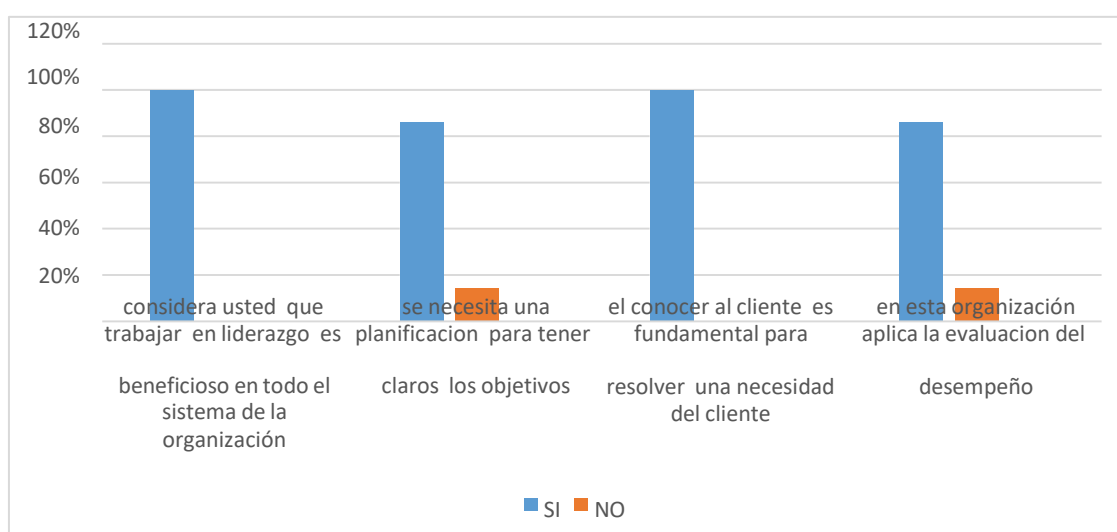


**Figura 1: Técnicas**

**Fuente : Tabla 1**

Características de los elementos de la gestión calidad de las MYPE Rubro Restaurantes

Av.Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre-Piura, Año 2020.

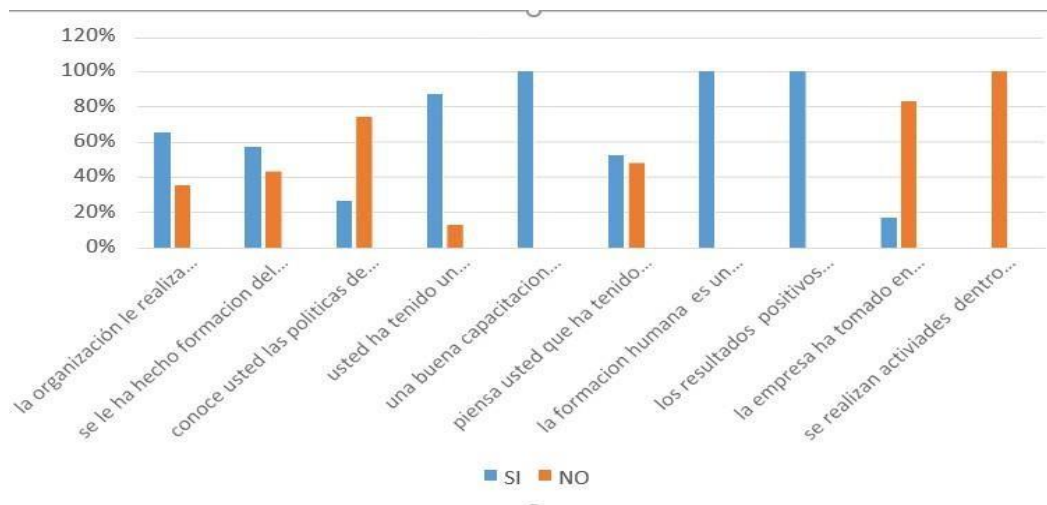


**Figura 1: Elementos**

**Fuente : Tabla 2**

características de los tipos de capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes Av.

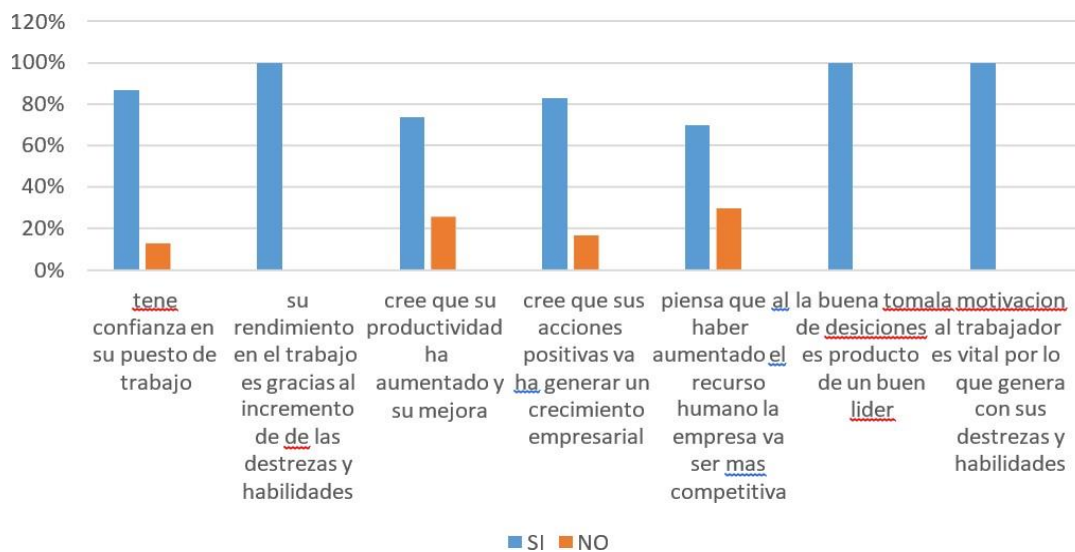
Principal de santamargarita-distrito 26 de octubre- Piura, Año 2020.



**Figura 1:** Tipos  
**Fuente:** Tabla 3

Características de los beneficios de la capacitación en las MYPE Rubro Restaurantes

Av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre-Piura, Año 2020.



**Figura 1:** beneficios  
**Fuente:** tabla