



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de la calidad y su impacto en el proceso de  
producción del restaurante D´Lirios, Castilla - Piura, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Cordova Barreto, Renzo Rafael (ORCID:0000-0001-6665-2018)

**ASESORA:**

Mgtr. Gomez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios Infinitas gracias por permitirme culminar con éxito la realización de este trabajo de investigación.  
A mis padres, por su apoyo incondicional,  
A mi familia, por el tiempo que dejé de pasar con ellos para la elaboración del presente informe, por su aliento constante para realización de esta investigación”

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso el más sincero de los agradecimientos a la Mg. Gómez Zúñiga Cecilia, por su contribución continua y decisiva en la realización de este trabajo de investigación, por sus enseñanzas y consejos, en esta, la culminación de mi formación académica y poder ser plasmado de manera escrita a través del presente informe.

A la Universidad César Vallejo, por haberme dado las facilidades y la oportunidad de seguirnos capacitando dentro de nuestra formación académica profesional y así poder aumentar nuestros conocimientos, poder ser instrumento de desarrollo y progreso de nuestro país, en la presentación de este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.2.1. Variable Dependiente .....	11
3.2.2. Variable Independiente .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.3.1 Población.....	12
3.3.2. Criterios de selección.....	12
3.3.3. Muestra .....	12
3.3.4 Unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.4.1. Técnicas .....	13
3.4.2. Instrumento.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	15
4.1. Informe de aplicación de cuestionario al cliente.....	15
PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	27

V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
VIII. ANEXOS .....	33

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación denominado: “Gestión de la Calidad y su impacto en los Procesos de Producción del restaurante D´Lirios, Castilla - Piura, 2020”, el cual tiene como objetivo determinar el impacto que tiene la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D´Lirios, Castilla - Piura.

La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional y correlacional. Tendrá una población de estudio, de 50 personas, la cual estará conformada por 50 clientes que acudan a consumir al restaurante. Los datos se obtendrán a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos validado por el juicio de expertos, además de ser un instrumento confiable, determinado por el alpha de Cronbach.

Una vez obtenidos los datos, se procederá a su procesamiento, se contrastará la hipótesis mediante la correlación de Spearman, para determinar la existencia de correlación entre ambas variables de estudio. Se hará uso del programa estadístico SPSS 21, para su análisis e interpretación.

Palabras clave: gestión de la calidad, procesos de producción, correlación.

## ABSTRACT

This research project called: "Quality Management and its impact on the Production Processes of the restaurant D´Lirios, Castilla - Piura, 2020", which aims to determine the impact that quality management has on the production processes of the restaurant D´Lirios, Castilla - Piura.

The research is of a quantitative approach, non-experimental, transectional and correlational design. It will have a study population of 50 people, which will be made up of 50 customers who come to eat at the restaurant. The data will be obtained through the application of the data collection instrument validated by the judgment of experts, in addition to being a reliable instrument, determined by Cronbach's alpha.

Once the data is obtained, it will be processed, the hypothesis will be contrasted using the Spearman correlation, to determine the existence of a correlation between both study variables. The statistical program SPSS 21 will be used for its analysis and interpretation.

Keywords: quality management, production processes, correlation.

## I. INTRODUCCIÓN

El concepto de gestión de calidad ha ido ganando importancia en el transcurrir de los años, generando así, un gran impacto en el desarrollo de los restaurantes tanto de manera interna como externa. Actualmente nos encontramos inmersos, a las competencias internacionales, y las empresas del rubro gastronómico son mayores, llegando a alcanzar mayor relevancia a nivel internacional, más aún con la comida peruana, influyendo tanto en los procesos de calidad como en los procesos de producción, dando origen a normas e ISOS, siendo estas fundamentales para su desarrollo. Teniendo en cuenta que toda empresa con organización operativa que no esté orientada en la calidad del producto y/o servicio, como en sus procesos, se expondrá a elevados costos que afectarán su utilidad.

Es así que, resulta obligatorio para la empresa cumplir con los estándares internacionales. De esta manera se crearon los estándares de calidad ISO, creadas por organizaciones con el propósito de verificar que un proceso sea aceptado a nivel internacional. Son estas normas facilitan la actuación de negocios de un sector a nivel global. Karina Silva (2018), La Organización de Estandarización Internacional (ISO), por sus siglas en inglés, es una de las mayores organizaciones internacionales del mundo, desde 1947 hasta la actualidad ha difundido más de 20.000 reglas internacionales de diferentes sectores, centrándose esencialmente en el proceso y comercialización de productos y/o servicios.

El implementar estándares de calidad ha mejorado los procesos, la imagen de productos y servicios, ha aumentado beneficios para las empresas como el nivel de satisfacción, lo que facilita ganar mercado e ingresar a nuevos. La empresa considera los estándares de calidad como un instrumento para promover la eficacia, entrando así en un proceso de mejora continua, optimizando los recursos e impulsando la participación de los colaboradores. (Rev. Normas Nacionales e Internacionales de Calidad y Premios, 2014)

Por lo consiguiente como país en desarrollo, las empresas nacionales ya incluyen estas normas como parte de su organización.



Los restaurantes peruanos actualmente se ven en la obligación de perfeccionar sus procesos internos, ya que de esta manera los productos o servicios ofrecidos en el mercado para el cual laboran tendrán una mejor calidad, es por esto que obtienen la certificación ISO 9000.

Para los restaurantes es importante tener esta certificación, para garantizar un mejor servicio al consumidor. Produciendo siempre con la misma calidad, conociendo las necesidades de sus clientes e innovando en sus procesos, Siendo un aspecto importante “está confirmado que aquellos restaurantes que en cuentan en sus procesos con determinadas normas de calidad, corrigen su accionar, mostrando un incremento en su producción y ventas” (Indecopi, 2013).

Por otro lado, Piura, conocida por su gastronomía que es parte de su atractivo turístico, actualmente aumentado el rubro alimenticio, impulsado por aquellos emprendedores con poca experiencia, los cuales no prestan atención a la calidad en la gestión de sus procesos de producción o no tienen un plan estratégico para mantenerse en competitividad en el mercado piurano y al no saber satisfacer las necesidades del cliente como consecuencia tienden a cerrar. (Diario Andino, 2016)

Es por ello que en el presente trabajo se tiene como propósito el investigar el impacto que genera la calidad en la y su impacto en el proceso de producción, permitiendo analizar y determinar la calidad y eficiencia en cada actividad: abastecimiento, lavado y desinfectado, almacenamiento, preparación y distribución de alimentos, detectando las malas prácticas en la empresa con la finalidad de minimizar costos y así generar mayor margen de utilidad del restaurante D'Lirios cumpliendo y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

En base a lo antes descrito se formula la siguiente pregunta general ¿Qué impacto tiene la **gestión de calidad** en los procesos producción del restaurante D'Lirios de Castilla - Piura? y las siguientes preguntas específicas ¿De qué manera la dimensión: liderazgo de la **gestión de calidad** impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios?, ¿De qué manera la dimensión: gestión de proveedores de la **gestión de calidad** impacta en los

procesos de producción del restaurante D' Lirios?, ¿De qué manera la dimensión: gestión de procesos de la gestión de calidad impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios?, ¿De qué manera la dimensión: enfoque en el cliente de la gestión de calidad impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios?.

La investigación tiene una justificación práctica y social al estar orientada a investigar el impacto de **gestión de la calidad** la en el proceso de producción del restaurante, que permita al propietario adoptar una estructura organizacional, renovar los procesos, asumir responsabilidades, optimizar los procedimientos e implementar los métodos suficientes para identificar a tiempo las fallas generadas, corregirlas, mejorar la eficiencia y minimizar los costos. El presente estudio permitirá encontrar soluciones adaptables a la realidad a fin de fortalecer la calidad de los procesos de la empresa, mejorar el proceso de producción y satisfacer mejor a los clientes; situación que permitirá mejorar las utilidades y el bienestar de cada uno de los siete colaboradores del restaurante.

De acuerdo a lo justificado se pudo establecer como objetivo general, Determinar el impacto que tiene la gestión de la calidad en los proceso de producción del restaurante D'Lirios de Castilla - Piura y como objetivos específicos, Determinar de qué manera el liderazgo impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios, Determinar de qué manera la gestión de proveedores impacta en los procesos de producción del restaurante D'Lirios, Determinar de qué manera la gestión de procesos impacta en los procesos de producción del restaurante D'Lirios y Determinar de qué manera el enfoque en el cliente impacta en los procesos de producción del restaurante D'Lirios.

Como hipótesis general: Existe un impacto relevante de la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D'Lirios y como hipótesis específicas: si, existe un impacto significativo del liderazgo en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS; si, existe un impacto positivo de la gestión de proveedores en los procesos de producción del restaurante D'Lirios; si, existe un impacto positivo de la

gestión en los procesos de producción del restaurante D'Lirios y si, existe un impacto positivo en el enfoque del cliente en los procesos de producción del restaurante D'Lirios.

## II MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Benavides y Fernández (2013), Cuba, realizaron una investigación sobre “la gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias”, su objetivo fue “confeccionar un procedimiento para diseñar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad-Inocuidad”. Fueron empleadas técnicas y herramientas como la encuesta y plasmar el objetivo. Este estudio logró elaborar y aplicar el procedimiento, así “instaurar el equipo de mejora continua de la empresa, concretar la política de la calidad-inocuidad y los objetivos para acatarlo, confeccionar el mapa de procesos y el manual de la calidad-inocuidad. Así también, se optó por acciones correctivas y preventivas para alcanzar la eficacia de los procesos y descartar las desviaciones identificadas”.

Macias (2013), con su tesis “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna montañita (Universidad Estatal Península de Santa Elena-Ecuador)”, su propósito fue “el diseño de un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para los restaurantes y comedores de la Comuna de Montañita”. El estudio se encauza en ofrecer un servicio de calidad en aras de atender los requerimientos del cliente y posicionarse como uno de los sectores líderes a la Comuna de Montañita resaltando que en sus restaurantes aplica la calidad total en los servicios que brindan. El estudio proyecta un Sistema de Gestión, como una estrategia que consiente ordenar la administración de los establecimientos de restauración, ayudando a optimizarlos y, como resultado, contribuyendo a la toma de decisiones para el mejor manejo y progreso del mismo. La investigación es de tipo descriptiva, se aprecian las variables, las cuales se miden y se relacionan entre sí.

Lopez (2018), en su investigación “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. El propósito primordial del estudio es “determinar la concordancia de la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes”. La metodología se afirmó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se optó por un modelo Servqual y la información se adquirió aplicando encuestas a los clientes, quienes consumen en el restaurante hallando como consecuencia: “Insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía”.

Se demostró la existencia de una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se hizo una investigación cualitativa a profundidad a través de entrevistas para obtener un mejor entendimiento de las variables de estudio y se comprobó la escasez de capacitación e incentivos de la empresa a los colaboradores.

Garza et al. (2013), En su estudio “Mejorando la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Promoción de Ventas a través de la Implementación de un Sistema de Calidad Basado en las Dimensiones Relevantes del Servicio-México”. El presente documento técnico desea participar un caso de estudio concerniente a una organización de promoción de ventas, la cual atraviesa una etapa de disminución de clientes y disminución en las ventas, pero que a la vez es parte de un mercado con un aumento continuo del 15 por ciento en los últimos años. El problema fue considerado desde la perspectiva de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente con la aplicación de encuestas Servqual a algunos clientes de la empresa. Los resultados revelan que al implementar el sistema de calidad disminuyó la deserción de los clientes; también, se declaró que “las dimensiones de calidad del Servqual repercuten en proporciones diferentes a la satisfacción del cliente”.

A nivel nacional Díaz et al., (2016), en su tesis “Calidad de las empresas en el sector restaurantes de la región Lambayeque”, indica que el actual estudio se desenvuelve con el objetivo de determinar e identificar el nivel de cumplimiento de cada uno de los nueve factores del Total Quality Management (TQM) en el sector restaurantes en la región Lambayeque. La investigación comienza con las referencias del sector restaurantes en el que se puntualizan datos estadísticos que manifiestan el constante incremento del PBI que este ha tenido en los últimos años, también se obtienen comentarios de renombrados chefs y empresarios del rubro gastronómico indicándose la necesidad de establecer estándares de calidad y de servicio más aparentes para este sector.

Solís (2017), en su tesis “Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017”, Con el objetivo primordial presentar Un plan de mejora en calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos, 2017, En el estudio se manipuló el sintagma holístico, enfoque mixto, de tipo

proyectiva con diseño transversal no experimental; el tamaño de la muestra” fue de 30 prospectos de ambos sexos del restaurante la Posada Del Pez del distrito de Los Olivos, a quienes se les realizó el cuestionario y la entrevista fue dirigida al gerente, administrador y trabajador del restaurante. Se identificó el problema relacionado con el servicio al cliente y la fidelización, para lo cual se plantea elaborar un manual de organizaciones y funciones, un programa para fidelizar al cliente y aumentar las ventas y la rentabilidad; talleres de capacitación para mejorar la atención al cliente y otorgar un servicio personalizado con un establecimiento remodelado, y, por último, incentivar al personal, comprometiéndolo en la mejora continua.

Ugaz (2014), en su tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa de fabricación de lejías”, desarrollado con un diseño explicativo, concluye: La ejecución de un sistema de gestión de calidad hará que la empresa mejore la imagen corporativa, fortaleciendo la confianza y fidelidad de los clientes con la empresa. Así también, un manual de calidad como una guía para los colaboradores de la organización y se puedan orientar sobre las fases de cada etapa del proceso de producción para garantizar que el producto terminado obedezca los estándares de calidad exigidos por el cliente, las políticas vigentes y de seguridad interna. La implementación de una novedosa vista del negocio bajo normas de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le facilitará al negocio revisar cada cierto periodo sus actividades y decidir, garantizando una planeación estratégica y mejoras oportunas.

A nivel local, Mendoza (2018), en su tesis “Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C, Piura”, siendo una investigación descriptiva correlacional, concluye que la gestión de calidad es una variable relevante dentro de las empresas, porque accede a controlar el desenvolvimiento de los procesos y del negocio. El sistema de gestión de la calidad ayuda a cumplir de manera adecuada la normativa referente a los productos y servicios.

“Con el fin de sustentar las variables de estudio se presentan las teorías relacionadas; respecto a la primera variable, gestión de calidad ha sido definida por diferentes autores de acuerdo a los resultados de sus investigaciones a través de conceptos señalados “en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), siendo herramienta fundamental para mejorar los procesos de planeación, control, aseguramiento y optimización de la calidad en una empresa” (Goetsch & Davis, 2014).

Para Camisón et al. (2007) “La gestión de la Calidad considerada desde el enfoque Gestión de Calidad Total, se define como parte de un grupo de actividades orientadas a planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de una empresa, todas enfocadas a una mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así también crear valor para los grupos de interés.”

“La calidad radica en cambiar las necesidades y perspectivas futuras del cliente de modo cuantificable y medible, que diseñe y desarrolle productos por los que el cliente estará decidido a pagar, contribuyendo con su total satisfacción; finalmente, de esta concepción se desglosa que desde la perspectiva del cliente, la calidad, solo puede medirse”. (Zaharias & Pappas, 2016).

Con lo que respecta a la dimensión liderazgo, de acuerdo a Chiavenato (2009), menciona que, “Es la influencia interpersonal ejercida en una circunstancia, direccionada mediante el proceso de comunicación a la realización de uno o diferentes objetivos específicos.”

La dimensión de gestión de procesos se puede definir como “la aplicación combinada de sistemas de calidad y gestión de operaciones con el objetivo de lograr la eficiencia y eficacia organizacional a través de la participación de los responsables de una tarea, teniendo en cuenta la información crítica obtenida. acciones de seguimiento y control.” (Matadamas et al., 2015)

“La atención al cliente es el servicio brindado por una organización con el objetivo de interactuar con los clientes y predecir la satisfacción de sus necesidades. Es una estrategia eficaz para comunicarse adecuadamente con los

clientes, ofreciendo orientación adecuada para garantizar el adecuado uso de un producto o de un servicio” (Kotler y Armstrong, 2016)

Tschohl, (2015), señala que la atención al cliente es un complemento de la calidad ofrecida, esto, con el fin de lograr el mayor nivel de lealtad y fidelidad que trae consigo dicho ejercicio, es decir, que brindar un excelente servicio al consumidor determina el nivel de satisfacción del cliente y es esto lo que se quiere lograr en el restaurante D’Lirios, que no sólo se brinde un servicio eficaz y de calidad, sino que también se busca fidelizar a los consumidores del mismo, aumentando su gestión de calidad en sus procesos de producción.

Según Alcaide (2015), menciona que “la fidelización del cliente es un conjunto de acciones que logran satisfacer al cliente con el producto o servicio que adquiere y que vuelva a solicitarlo. La fidelización de los clientes se organiza a través de diversos factores, el primordial es la actitud que conserve la empresa ante los clientes, la comunicación entre ambos, el marketing que emprenda, los beneficios que la empresa le ofrezca, la experiencia y el conocimiento que sobre el producto tenga el cliente es lo que garantizan la fidelización del cliente.”

Portuondo (2017) menciona la segunda variable procesos de producción como un sistema de acciones que se hallan interrelacionadas de forma dinámica y que están orientados a transformar ciertos elementos de entrada en elementos de salida. En lo que se refiere a la dimensión acopio se define como la acción y efecto de acopiar. RAE (2018), considerando como indicador el inventario, aquel que se compone por todos los bienes tangibles. La Norma Internacional de Contabilidad 2 (s.f) lo conceptualiza como aquellos activos en forma de materiales que serán consumidos durante el proceso de producción o en la prestación de servicios. Es uno de los activos, que poseen las empresas comercializadoras más significativos e importantes, ya que, sin estos, las empresas no existirían.

Asimismo, Rivadeneira (2014) comenta que el presupuesto es un enunciado cuantitativo porque los objetivos deben ser calculables como también su beneficio requiere de la adjudicación de recursos durante el tiempo que este lo cubre; es producto de las estrategias consideradas, pues brindan la



oportunidad de responder a la forma de cómo serán desarrolladas e integradas las diversas actividades que programa la empresa para lograr las metas que se han planeado. Asimismo, compone un plan integrado y coordinado, expresado en términos monetarios, de todas las operaciones que tiene una empresa a lo largo de cierto período para que de este modo pueda conseguir los objetivos trazados por la alta gerencia.

Según Bello (2013) define la dimensión producción como “un proceso de transformación por el cual se busca optimizar los recursos necesarios para obtener productos o servicios”, Asimismo, Bello precisa que, al hacer referencia del concepto de producción se piensa rápidamente en la fabricación de un producto, mas no se involucra éste al resultado de las acciones del recurso humano, es decir, la prestación de un servicio por el que podamos manifestar que se trata de un sistema operativo o productivo que dará productos o servicios como resultado.

Asimismo, Vargas (2016), indica que el planeamiento y control de la producción, es el centro del área de producción . Sin PCP no sería posible cumplir con las responsabilidades asumidas. Así también manifiesta que el profesional a cargo del PCP hace frente día a día a: -Pronósticos de demanda con un margen de error elevado, – Eficacia versus eficiencia, – Exagerados mantenimientos correctivos, –Incumplimiento con las entregas por escasez de materiales, producto terminado, etc., por parte del área de logística. – Ausencia del personal obrero a sus labores, incumplimiento de los planes de producción, siendo complicado, conseguir un profesional especializado en el proceso o equipo determinado.

Según la Real Academia Española (RAE), definió el procesamiento como “El conjunto de actividades a través de las cuales se ordenan, almacenan y preparan los nuevos conocimientos. Al mismo tiempo ayuda a organizar la información que se recibe del medio exterior.”

Finalmente, Ramírez (2015) nos dice que la logística de distribución tiene como objetivo trasladar mercancía al lugar, en el tiempo, y en la cantidad pactada con el cliente. En el mundo empresarial cada organización asumirá un sistema

de distribución dependiendo a sus necesidades y recursos. Para cumplir con la distribución y el traslado de la mercancía desde la empresa hasta el cliente, se deben poner en práctica las funciones siguientes: - Valoración de la demanda interna y externa. - Procesamiento de pedidos internos y externos. - Gestión de almacén. - Embalaje, - Traslado del producto. - Administración de cobros.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

La tesis realizada, por su propósito: es aplicada, ya que tiene como finalidad resolver un determinado problema con la búsqueda del conocimiento para que este pueda ser aplicado, y de esa manera dar solución a dicho problema, según el manejo de los datos empleados, tiene un enfoque cuantitativo, ya que se encarga de medir las características de los fenómenos que se encuentran ocurriendo, lo cual supone una serie de hipótesis que responden a las preguntas que nos estamos planteando y la relación existente entre las variables de estudio, según la el manejo de las variables: se trata una investigación no experimental, ya que la elaboración de la tesis se ejecutó sin haber manipulado las variables en cuestión, gestión de la calidad y procesos de producción, se hizo la observación de las características de las variables y como se estas se fueron presentando en su contexto natural para posteriormente ser procesados por el programa estadístico. Arias (2014)

La investigación en cuestión, cuenta con un diseño transversal, porque se recogieron los datos en una sola oportunidad. Su finalidad es describir cada una de las variables de estudio, para que de esa manera se puedan analizar, y determinar así su incidencia o interrelación entre ellas en un momento dado, también se puede decir que es de tipo causal - correlacional, ya que tiene la intención de describir relaciones existentes entre dos o más variables de estudio en un momento y espacio determinado.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Variable Dependiente

**Gestión de la Calidad:** se puede considerar a todas aquellas acciones y procedimientos que se realizan con la finalidad de garantizar la excelencia en los productos o servicios ofrecidos a un público. Si la empresa en cuestión pertenece a la industria alimentaria como lo es un restaurante, esta definición hace referencia fundamentalmente a la calidad del servicio en general, que se valora en consecuencia de las posibilidades satisfechas del comensal, generando rentabilidad en la empresa.

### **3.2.2. Variable Independiente**

**Procesos de Producción:** son todos aquellos procesos y división de los mismos que se realizan en un restaurante, son las distintas acciones que se ejecutan con el fin de lograr ofrecer un servicio a un cliente, teniendo como objetivo alcanzar un platillo al consumidor; o lo que se puede interpretar como, transformar la materia prima o insumos, en alimento o bebida. Barrow, (2016)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Hernández et al.,2014, (como se citó en Rojas, 2017) mencionan que, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

Para está investigación se ha considerado como población a 50 clientes del restaurante D´LIRIOS.

#### **3.3.2. Criterios de selección**

##### *Criterio de inclusión*

Personas de 30 años a más, pertenecen al sector A, B y C, trabajadores, no vegetarianos, que tienen por costumbre degustar platos típicos Piuranos.

##### *Criterio de exclusión*

Jóvenes menores de 30 años, no tradicionales, vegetarianos y no trabajadores

#### **3.3.3. Muestra**

Como muestra en este proyecto de investigación se consideró por conveniencia del investigador al total de la población, es decir, se aplicó el instrumento de recolección de datos a 50 clientes del restaurante D´LIRIOS.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se tomó como unidad de análisis a cada cliente que acuda a consumir al restaurante D´ Lirios.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para el presente estudio, se hizo uso de la técnica del cuestionario, el cual se aplicó a cada uno de los 50 clientes que acudieron al restaurante D' Lirios a consumir.

#### **3.4.2. Instrumento**

Para el recojo de la información procesada, se hizo uso de la encuesta como instrumento de recolección de datos, en cual presentó dentro de su contenido una serie coherente y ordenada de preguntas, enunciadas de forma clara, precisa y objetiva, las mismas que fueron desarrollados por cada uno de las unidades de análisis ya especificadas.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia se elaboró el instrumento de recolección de datos en base a las variables de estudio: que son “Gestión de la Calidad” y “Procesos de Producción”, considerando a “Gestión de la Calidad” como variable Independiente e incluyendo en el cuestionario sus 4 aspectos: liderazgo, gestión de proveedores, gestión de procesos y enfoque en el cliente. Este cuestionario contó con validez y confiabilidad, la validez proporcionada a través del análisis del juicio de los expertos, y la confiabilidad determinada por el alpha de Cronbach después de haber aplicado el programa estadístico SPSS.

Se realizaron las coordinaciones respectivas con cada uno de los colaboradores del restaurante para que facilitaran el recojo de la información respectiva, y así, pudo entregarse una información fidedigna de la realidad en la que se encuentra en el restaurante al estadístico para el procesamiento de los datos. Estos fueron recogidos, al aplicar el instrumento de recolección de datos, el cual constó de 20 preguntas, que tuvo como finalidad dar respuesta a cada una de los objetivos planteados anteriormente.

Una vez obtenida las 50 encuestas, aplicadas de manera al azar, se procedió a crear en un Excel una base de datos, los cuales fueron enviados

al programa estadístico y estos fueron analizados por el especialista (estadístico).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez recogidos los datos pertinentes para el estudio a través del instrumento de medición aplicado, se procesó cada uno de ellos en el programa estadístico SPSS 21, aplicando la prueba de hipótesis correspondiente y así mismo, establecer su significancia y determinar la existencia de correlación entre las variables de estudio, se hizo uso de la Correlación de Spearman por tratarse por una cantidad de datos mayor a 30, con el objetivo de comprobar la veracidad de las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo de esta tesis, ha ido realizándose con la información fidedigna obtenida del recojo de los datos, información y conocimiento de las diferentes teorías ofrecidas por el mundo académico - tecnológico en el que nos encontramos inmersos, tanto en el manejo de los antecedentes, como como de las teorías mencionadas en este estudio. Las conclusiones y recomendaciones se determinaron En aras de dar a conocer una relación entre la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS

En esta tesis se ha tomado en cuenta cada uno de los criterios establecidos para el desarrollo de una investigación cuantitativa de la Universidad Cesar Vallejo. Así como también, se ha respetado la autoría de la información bibliográfica, realizando la referencia respectiva de los autores participantes con sus respectivos datos de editorial, conservando la parte ética que esto conlleva.

## IV. RESULTADOS

### VIII.4.1. Informe de aplicación de cuestionario al cliente

Los resultados se obtuvieron a través de la recolección de datos aplicados en el cuestionario a los clientes del restaurante D'Lirios, mostrando el contexto del problema objeto de estudio en cuanto a la gestión de calidad y el impacto en los procesos de producción. A continuación, se detallan los resultados:

#### 4.1.1. Determinar de qué manera el liderazgo impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios

**Tabla 1:**

**Considera usted que el personal se encuentra capacitado para el desarrollo de sus funciones en el restaurante D' Lirios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	6	12 %	12 %	12 %
	De acuerdo	25	50 %	50 %	62 %
	Totalmente de acuerdo	19	38 %	38 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 01, se puede determinar la existencia del impacto significativo del liderazgo en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, en el que se puede interpretar que: 25 de los participantes, quienes representan el 50% del total, respondieron estar de acuerdo; 19 de los encuestados, quienes representan el 38% respondieron estar totalmente de acuerdo y 6 de los encuestados restantes, que representan el 12% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 2:**

**En el restaurante D' Lirios se realizan acciones para disminuir los posibles reclamos de sus comensales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	5	10 %	10 %	10 %
	De acuerdo	23	46%	46%	56 %
	Totalmente de acuerdo	22	44 %	44 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 02, se puede determinar la existencia del impacto significativo del liderazgo en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "En el restaurante D' Lirios se realizan acciones para disminuir los posibles reclamos de sus comensales", en el que se puede interpretar que: 23 de los participantes, quienes representan el 46% del total, respondieron estar de acuerdo; 22 de los encuestados, quienes representan el 44% respondieron estar totalmente de acuerdo y 5 de los encuestados restantes, que representan el 10% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 3:**

**El restaurante D' Lirios cuenta con personal que se siente motivado al momento de atender a los clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	4	8 %	8 %	8 %
	De acuerdo	19	38%	38%	46 %
	Totalmente de acuerdo	27	54 %	54 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 03, se puede determinar la existencia del impacto significativo del liderazgo en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "El restaurante D' Lirios cuenta con personal que se siente motivado al momento de atender a los clientes", en el que se puede interpretar que: 27 de los participantes, quienes representan el 54% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 19 de los encuestados, quienes representan el 38% respondieron estar de acuerdo y 4 de los encuestados restantes, que representan el 8% marcaron la opción indecisa.



#### 4.1.2. Determinar de qué manera la gestión de proveedores impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios

**Tabla 4:**

**El restaurante D' Lirios emplea insumos y materia prima, de calidad para la preparación de cada uno de sus platos y bebidas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	4	8 %	8 %	8 %
	De acuerdo	21	42 %	42 %	50 %
	Totalmente de acuerdo	25	50 %	50 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 04, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de proveedores en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "El restaurante D' Lirios emplea insumos y materia prima, de calidad para la preparación de cada uno de sus platos y bebidas", en el que se puede interpretar que: 25 de los participantes, quienes representan el 50% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 21 de los encuestados, quienes representan el 42% respondieron estar de acuerdo y 4 de los encuestados restantes, que representan el 8% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 5:**

**El precio de los platos y bebidas ofrecidos en el restaurante D' Lirios son acordes a la calidad de estos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	3	6 %	6 %	6 %
	De acuerdo	27	54%	54%	60 %
	Totalmente de acuerdo	20	40 %	40 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 05, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de proveedores en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "El precio de los platos y bebidas ofrecidos en el restaurante D' Lirios son acordes a la calidad de estos", en el que se puede interpretar que: 27 de los participantes, quienes representan

el 54% del total, respondieron estar de acuerdo; 20 de los encuestados, quienes representan el 40% respondieron estar totalmente de acuerdo y 3 de los encuestados restantes, que representan el 6% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 6:**

**El restaurante D' Lirios cuenta con equipos y menaje óptimos para la atención.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	3	6 %	6 %	6 %
	De acuerdo	19	38%	38%	44 %
	Totalmente de acuerdo	28	56 %	56 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 06, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de proveedores en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "El precio de los platos y bebidas ofrecidos en el restaurante D' Lirios son acordes a la calidad de estos", en el que se puede interpretar que: 28 de los participantes, quienes representan el 56% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 19 de los encuestados, quienes representan el 38% respondieron estar de acuerdo y 3 de los encuestados restantes, que representan el 6% marcaron la opción indecisa.

#### **4.1.3. Determinar de qué manera la gestión de procesos impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios**

**Tabla 7:**

**Usted considera que el restaurante D' Lirios invierte de forma continua, para mejorar la atención de sus clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	3	6 %	6 %	6 %
	De acuerdo	25	50 %	50 %	56 %
	Totalmente de acuerdo	22	44 %	44 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 07, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de procesos en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, en la que se puede interpretar que: 25 de los participantes, quienes representan el 50% del total, respondieron estar de

acuerdo; 22 de los encuestados, quienes representan el 44% respondieron estar totalmente de acuerdo y 3 de los encuestados restantes, que representan el 6% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 8:**

**Los platos y bebidas ofrecidos en el restaurante D' Lirios son servidos exactamente como fueron ordenados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	2	4 %	4 %	4 %
	De acuerdo	23	46%	46%	50 %
	Totalmente de acuerdo	25	50 %	50 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 08, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de procesos en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "Los platos y bebidas ofrecidos en el restaurante D' Lirios son servidos exactamente como fueron ordenados", en el que se puede interpretar que: 25 de los participantes, quienes representan el 50% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 23 de los encuestados, quienes representan el 46% respondieron estar de acuerdo y 2 de los encuestados restantes, que representan el 4% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 9:**

**El restaurante D' Lirios cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	4	8 %	8 %	8 %
	De acuerdo	21	42%	42%	50 %
	Totalmente de acuerdo	25	50 %	50 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 09, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de procesos en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "El restaurante D' Lirios cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido", en el que se puede interpretar que: 25 de los participantes, quienes representan el 50% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 21 de los encuestados, quienes representan el 42% respondieron estar de acuerdo y 4 de los encuestados restantes, que representan el 8% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 10:****El restaurante D' Lirios emplea eficazmente sus recursos para satisfacer a los clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	3	6 %	6 %	6 %
	De acuerdo	20	40%	40%	46 %
	Totalmente de acuerdo	27	54 %	54 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 10, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de procesos en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "El restaurante D' Lirios emplea eficazmente sus recursos para satisfacer a los clientes", en el que se puede interpretar que: 27 de los participantes, quienes representan el 54% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 20 de los encuestados, quienes representan el 40% respondieron estar de acuerdo y 3 de los encuestados restantes, que representan el 6% marcaron la opción indecisa.

#### 4.1.3. Determinar de qué manera el enfoque en el cliente impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios

**Tabla 11:****El personal del restaurante D' Lirios muestra una buena disposición para ayudar a los clientes, frente a cualquier dificultad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	2 %	2 %	2 %
	De acuerdo	33	66 %	66 %	68 %
	Totalmente de acuerdo	16	32 %	32 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 11, se puede determinar la existencia del impacto significativo del enfoque en el cliente en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta: "El personal del restaurante D' Lirios muestra una buena disposición para ayudar a los clientes, frente a cualquier dificultad", en el que se puede interpretar que: 33 de los participantes,

quienes representan el 66% del total, respondieron estar de acuerdo; 16 de los encuestados, quienes representan el 32% respondieron estar totalmente de acuerdo y 1 de los encuestados restantes, que representan el 2% marcaron la opción indecisa.

**Tabla 12:**

**Ante algún reclamo por un mal servicio el personal del restaurante D' Lirios se corrige rápidamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	2 %	2 %	2 %
	De acuerdo	32	64%	64%	68 %
	Totalmente de acuerdo	17	34 %	34 %	100%
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 12, se puede determinar la existencia del impacto significativo del enfoque en el cliente en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, el que corresponde a la pregunta : "Ante algún reclamo por un mal servicio el personal del restaurante D' Lirios se corrige rápidamente", en el que se puede interpretar que: 32 de los participantes, quienes representan el 66% del total, respondieron estar de acuerdo; 17 de los encuestados, quienes representan el 32% respondieron estar totalmente de acuerdo y 1 de los encuestados restantes, que representan el 2% marcaron la opción indecisa.

#### **4.2. Determinar de qué manera el liderazgo impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios**

**Tabla 13:**

**Liderazgo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	2 %	2 %	2 %
	De acuerdo	16	32 %	32 %	34 %
	Totalmente de acuerdo	33	66 %	66 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 13, se puede determinar la existencia del impacto significativo del liderazgo en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, en el que se puede interpretar que: 33 de los participantes, quienes representan el 66% del total, respondieron estar totalmente de

acuerdo; 16 de los encuestados, quienes representan el 32% respondieron estar de acuerdo y 1 de los encuestados restantes, que representan el 2% marcaron la opción indecisa.

### 4.3. Determinar de qué manera la gestión de proveedores impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios

**Tabla 14:**  
**Gestión de Proveedores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	2 %	2 %	2 %
	De acuerdo	12	24 %	24 %	26 %
	Totalmente de acuerdo	37	74 %	74 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 14, se puede interpretar que: 37 de los participantes, quienes representan el 74% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 12 de los encuestados, quienes representan el 24% respondieron estar de acuerdo y 1 de los encuestados restantes, que representan el 2% marcaron la opción indecisa.

### 4.4. Determinar de qué manera la gestión de procesos impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios

**Tabla 15:**  
**Gestión de Procesos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	2 %	2 %	2 %
	De acuerdo	12	24 %	24 %	26 %
	Totalmente de acuerdo	37	74 %	74 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 15, en el que se puede interpretar que: 37 de los participantes, quienes representan el 74% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo; 12 de los encuestados, quienes representan el 24% respondieron estar de acuerdo y 1 de los encuestados restantes, que representan el 2% marcaron la opción indecisa.

#### 4.5. Determinar de qué manera el enfoque en el cliente impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios

**Tabla 16:**  
**Enfoque en el Cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	2 %	2 %	2 %
	De acuerdo	28	56 %	56 %	58 %
	Totalmente de acuerdo	21	42 %	42 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 16, se puede determinar la existencia del impacto significativo del enfoque en el cliente en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, en el que se puede interpretar que: 28 de los participantes, quienes representan el 56% del total, respondieron estar de acuerdo; 21 de los encuestados, quienes representan el 42% respondieron estar totalmente de acuerdo y 1 de los encuestados restantes, que representan el 2% marcaron la opción indecisa.

#### 4.6. Determinar de qué manera la gestión de la calidad impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios

**Tabla 17:**  
**Gestión de la Calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	7	14 %	14 %	14%
	Totalmente de acuerdo	43	86 %	86 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 17, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, en el que se puede interpretar que: 43 de los participantes, quienes representan el 86% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo y 7 de los encuestados restantes, que representan el 14% respondieron estar de acuerdo en el instrumento de recolección de datos aplicado.

**Tabla 18:**  
**Procesos de Producción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	16	32 %	32 %	32%
	Totalmente de acuerdo	34	68 %	68 %	100 %
	Total	50	100 %	100 %	

*Fuente: Elaboración Propia*

Según la tabla de frecuencia N° 18, se puede determinar la existencia del impacto significativo de la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D'LIRIOS, en el que se puede interpretar que: 34 de los participantes, quienes representan el 68% del total, respondieron estar totalmente de acuerdo y 16 de los encuestados restantes, que representan el 32% respondieron estar de acuerdo en el instrumento de recolección de datos aplicado.



## CORRELACIÓN ENTRE AMBAS VARIABLES DE ESTUDIO

<b>Tabla de contingencia Gestión de la Calidad * Procesos de Producción</b>					
			Procesos de Producción		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión de la Calidad	De acuerdo	Recuento	4	3	7
		% del total	8,0%	6,0%	14,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	12	31	43
		% del total	24,0%	62,0%	86,0%
Total		Recuento	16	34	50
		% del total	32,0%	68,0%	100,0%

Correlación R de Pearson		Gestión de la Calidad	Procesos de Producción
Gestión de la Calidad	Correlación de Pearson	1	,618**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Procesos de Producción	Correlación de Pearson	,618**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- Liderazgo

Correlación R de Pearson		Liderazgo	Procesos de Producción
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Procesos de Producción	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- Gestión de Proveedores

Correlación R de Pearson		Gestión de Proveedores	Procesos de Producción
Gestión de Proveedores	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Procesos de Producción	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- Gestión de Procesos

Correlación R de Pearson		Gestión de Procesos	Procesos de Producción
Gestión de Procesos	Correlación de Pearson	1	,625**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Procesos de Producción	Correlación de Pearson	,625**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- Enfoque en el Cliente

Correlación R de Pearson		Enfoque en el Cliente	Procesos de Producción
Enfoque en el Cliente	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Procesos de Producción	Correlación de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## IX. PRUEBA DE HIPÓTESIS

1) Formulación de Hipótesis:

$H_0$ : Hipótesis Nula – No existe relación entre la gestión de la calidad y los procesos de producción del restaurante D'Lirios

$H_1$ : Hipótesis Alterna – Existe relación entre la gestión de la calidad y los procesos de producción del restaurante D'Lirios

2) Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$  y  $0.01 = 1\%$

3) Prueba Estadística:

Correlación R de Pearson

4) Estimación del p – valor:

Valor de Pearson: 0.618

Valor de p: 0.000

5) Toma de decisión:

Si  $p < 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis Nula.

Si  $p > 0.05$ , entonces aceptamos hipótesis alternativa.

### INTERPRETACIÓN:

La medida de correlación entre las variables de estudio: Gestión de la Calidad y Procesos de Producción, es alta (Pearson = 62%)

**CONCLUSIÓN:** Existe relación entre la gestión de la calidad y los procesos de producción del restaurante D'Lirios

## V. DISCUSIÓN

En el 2013, Benavides y Fernández, en Cuba, en su investigación realizada sobre: La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias , en el que tuvo como objetivo elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del en la empresa en cuestión , lo que le motivó a formar el equipo de mejora continua para la empresa, además de la capacidad para poder definir una política de la calidad - inocuidad, además de la elaboración del el mapa y el manual de procesos, en relación a el presente trabajo de investigación, en ambos proyectos, se tomaron las medidas preventivas y correctivas, para poder lograr con efectividad cada uno de los procesos de producción y poder eliminar de este modo, cada uno de los aspectos negativos identificados, que no cumplen con la gestión de la calidad.

Del mismo modo Macias, en el mismo año, en el desarrollo de su tesis: “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna montañita”, en Ecuador, el que tuvo como finalidad diseñar un modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Comuna de Montañita , buscó al igual que la presente investigación, el poder satisfacer las necesidades de los clientes y lograr posicionarse en el sector, en este caso, al restaurante D’ Lirios, como uno de los establecimientos que demuestra la calidad total en cada uno de los servicios que ofrece, contribuyendo en su optimización, en la toma de decisiones para su buen funcionamiento y desarrollo, estableciendo la relación existente que hay entre sus variables de estudio: gestión de la calidad y procesos de producción.

En el 2018, López, en su estudio realizado: “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, en la cual determinó la relación existente entre sus variables de estudio, en el que hizo uso del modelo Servqual, en el que se pudo evidenciar correlación positiva existente entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. En la investigación realizada, se pudo evidenciar también la existencia de una

correlación positiva entre las variables gestión de la calidad y procesos de producción, demostrándose con un Rho de Spearman de 0.618.

En el 2007, Camisón y colaboradores, citados por Santillán en el 2017, en su estudio realizado sobre la gestión de la calidad analizado desde el punto de vista Gestión de Calidad Total , se define como parte de un grupo de actividades direccionadas a planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de una empresa, todas estas dirigidas al desarrollo de una mejora continua en relación a la calidad del producto y de la posición competitiva, lo que se demostró con la investigación realizada, es la correlación existente entre las variables de estudio: gestión de la calidad y los procesos de producción del restaurante D'Lirios, considerando al liderazgo, gestión de proveedores, gestión de procesos y enfoque en el cliente dentro de las sub – variables de estudio de la gestión de la calidad, para la mejora continua del servicio que ofrece el restaurante.

En el 2015, Chiavenato, hizo referencia a la dimensión liderazgo, en el que menciona que es la influencia interpersonal que se da en una circunstancia, direccionada mediante el proceso de comunicación a la realización de uno o diferentes objetivos específicos, lo que se demuestra en este trabajo de investigación es la relación existente y el impacto positivo que el liderazgo ocasiona en los procesos de producción del restaurante D'Lirios.

Del mismo modo, Calderón en el 2017, define la dimensión gestión de proveedores como el conjunto de acciones encargadas de la generación de un buen clima adecuado entre las empresas y los proveedores. Esto con el objetivo de agilizar las cadenas de suministros, así como reportar grandes ventajas en el proceso de compra para el abastecimiento, corroborando esta información en este trabajo de investigación, en el que pudo identificarse la relación existente y el impacto positivo que la gestión de proveedores ocasiona en los procesos de producción del restaurante D'Lirios.

Por otro lado, la dimensión de gestión se define como la aplicación conjunta de herramientas que fomenten un proceso de calidad con el objetivo de lograr la eficiencia y eficacia dentro de la organización a través de la participación de los responsables de una determinada área. El presente trabajo de investigación realizado, en el que pudo evidenciarse la relación existente y el impacto positivo

que la dirección de procesos ocasiona en el restaurante D'Lirios., siguiendo con las acciones de seguimiento y control, que deben también de considerarse.

Según Kotler y Armstrong, en el año 2016, enfocarse en el cliente, tomando en consideración el servicio ofrecido, con el objetivo de comunicarse con los clientes y de esta manera lograr una predicción de la satisfacción de sus necesidades. Lo que pudo corroborarse en el presente trabajo de investigación, ya que permitió identificar la relación existente y el impacto positivo que el enfoque en el cliente ocasiona en los procesos de producción del restaurante D'Lirios. Ya que es una herramienta muy eficaz para interacción entre los clientes y el dueño del restaurante en cuestión.

Tschohl, (2015), señala que la atención al cliente es un complemento de la calidad ofrecida, esto, con el fin de lograr el mayor nivel de lealtad y fidelidad que trae consigo dicho ejercicio, es decir, que brindar un excelente servicio al consumidor determina el nivel de satisfacción del cliente y es esto lo que se quiere lograr en el restaurante D'Lirios, que no sólo se brinde un servicio eficaz y de calidad, sino que también se busca fidelizar a los consumidores del mismo, aumentando su gestión de calidad en sus procesos de producción.

Por esto, Bello (2013), define a la producción, como uno de los procesos de cambio, cuyo objetivo es optimizar el manejo de los recursos, pertinentes para obtener un producto o servicio, además, también precisa que cuando nos referimos al término producción pensamos de forma inmediata en la fabricación de un producto final, pero no se considera éste al resultado de las actividades desarrolladas por los individuos; es decir, el poder ofrecer un servicio a través de un sistema operativo o productivo que dará como resultado productos o servicios, después de haber establecido una correcta gestión de los procesos de producción, no sólo generaremos un mejor manejo del restaurante D'Lirios, sino que también el servicio que se ofrezca al público piurano estará mejorando de forma continua, estableciendo estándares de calidad cada vez más altos, generando mayor confianza y fidelidad en los comensales sobre el servicio que se ofrece.

## VI. CONCLUSIONES

1. En el estudio se determinó el impacto que tiene la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D' Lirios, lo cual fue señalado por el 62% de los encuestados quienes afirmaron que se encontraron totalmente de acuerdo con las variables analizadas, debido a que el p valor en el resultado de estas variables fue mayor al nivel de significancia de 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de: 0., lo que significa que existe una correlación positiva buena.
2. Si existe relación entre las variables: liderazgo y procesos de producción del restaurante D' Lirios, debido a que el p valor en el resultado de esta dimensión fue mayor al nivel de significancia de 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de: 0.598, lo que significa que existe una correlación positiva buena.
3. Si existe relación las variables: gestión de proveedores y procesos de producción restaurante D' Lirios, debido a que el p valor en el resultado de esta dimensión fue mayor al nivel de significancia de 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de: 0.605, lo que significa que existe una correlación positiva buena.
4. Si existe relación las variables: gestión de procesos y procesos de producción restaurante D' Lirios, debido a que el p valor en el resultado de esta dimensión fue mayor al nivel de significancia de 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de: 0.625, lo que significa que existe una correlación positiva buena.
5. Si existe relación entre las variables: enfoque en el cliente y procesos de producción restaurante D' Lirios, debido a que el p valor en el resultado de esta dimensión fue mayor al nivel de significancia de 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de: 0.634, lo que significa que existe una correlación positiva buena.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir realizando estudios en el que se determinen el impacto que tiene la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D' Lirios, ya que a pesar de haber brindado resultados positivos en la investigación realizada, es importante seguir midiendo estas variables de estudio de manera continua, con el fin de proporcionar una situación real del restaurante y dar un mayor alcance para su mejora continua.
2. Al igual con cada una de las dimensiones que miden la gestión de la calidad: tales como liderazgo, gestión de proveedores, gestión de procesos y enfoque en el cliente, ya que a pesar que la correlación existente es buena al compararlos con sus procesos de producción, es importante medir estas dimensiones de forma continuada, ya que ayuda al mejor desarrollo y evolución del restaurante D' Lirios.
3. A futuros investigadores, se recomienda realizar investigaciones explicativas con diseño cuasi experimental, en donde se aplique un plan de mejora en los procesos de producción señalados, tales como: acopio, producción y procesamiento; para proporcionar al restaurante un plan de mejora que no sólo incremente sus ventas y el posicionamiento en el mercado, si no también le permita incrementar su gestión de calidad, en el servicio que ofrece a la población piurana.



## VIII. REFERENCIAS

López, (2018, 7 marzo). *Repositorio Digital UCSG: Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado 14 de marzo de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Suárez, (2013, 1 julio). *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna Montañita*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Recuperado 23 de diciembre de 2022, de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/867>

Solís, (2018, 8 enero). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. Universidad Norbert Wiener. Recuperado 20 de abril de 2022, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/913>

Díaz, D. T. E., Katia, L. R. K., Medina, M. M. C., & Moreno, M. G. J. (2019, 12 agosto). *Calidad de las empresas en el sector restaurantes de la región Lambayeque*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperado 12 de mayo de 2022, de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14739>

Ugáz, U. L. A. (2012, 27 junio). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008*

*aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Pontificia Universidad Católica Del Perú.

Recuperado 15 de mayo de 2022, de

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1424>

Mendoza, M. L. A. (2019, 7 noviembre). *Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C, Piura*. Universidad Autónoma Del Perú. Recuperado 8 de mayo de 2022, de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/825>

Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & MARTÍNEZ SIERRA, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional - Dinamica del éxito en las organizaciones* (2da ed.). México: McGraw-Hill.

Matadamas, L. S., Morgan, J. & Díaz, E. S. (2015). *Gestión por procesos como factor de competitividad de PYMES del sector industrial en el estado de Querétaro*. Memorias del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, Bogotá

Rojas, A. (2017, 4 septiembre). *POBLACIÓN Y MUESTRA*. Investigación Metodológica de Rojas. Recuperado 18 de marzo de 2022, de <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

## IX. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
GESTION DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN LOS PROCESOS DE PRODUCCION DEL RESTAURANTE D'LIRIOS CASTILLA – PIURA, 2020	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
	P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL	V. DEPENDIENTE
	¿Qué impacto tiene la gestión de calidad en los procesos de producción del restaurante D'lirios?	Determinar el impacto que tiene la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D'Lirios	sí, existe un impacto relevante de la gestión de la calidad en los procesos de producción del restaurante D'Lirios	Gestión de la calidad
	P. ESPECIFICOS	O. ESPECIFICOS	H. ESPECIFICOS	V. INDEPENDIENTE
	¿De qué manera el liderazgo de la gestión de calidad impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios?	Determinar de qué manera el liderazgo impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios	Si, existe un impacto significativo del liderazgo en los procesos de producción del restaurante D'Lirios	PROCESOS DE PRODUCCION
	¿De qué manera la gestión de proveedores de la gestión de calidad impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios?	Determinar de qué manera la gestión de proveedores impacta en los procesos de producción del restaurante D'Lirios	sí, existe un impacto positivo de la gestión de proveedores en los procesos de producción del restaurante D'Lirios	
	¿De qué manera la gestión de procesos de la gestión de calidad impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios?	Determinar de qué manera la gestión de procesos impacta en los procesos de producción del restaurante D'Lirios	Si, existe un impacto positivo entre la gestion de procesos y el proceso de producción del restaurante D'Lirios.	
	¿De qué manera el enfoque en el cliente de la gestión de calidad impacta en los procesos de producción del restaurante D' Lirios?	Determinar de que manera el enfoque en el cliente impacta en los procesos de producción del restaurante D'Lirios	Si, existe un impacto positivo entre el enfoque en el cliente y los procesos de producción del restaurante D'irios	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN				
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION DE CALIDAD	La Gestión de Calidad, es considerada como una herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial (Goetsch & Davis, 2014)	LIDERAZGO	COMUNICACIÓN Y CLIMA LABORAL	ORDINAL
			DIRECCIÓN	
			RR.HH	
		GESTIÓN DE PROVEEDORES	CALIDAD DE MATERIA PRIMA	ORDINAL
			COSTO DE MATERIA PRIMA	
			TIEMPO DE RECEPCIÓN	
		GESTIÓN DE PROCESOS	ORGANIZACIÓN	ORDINAL
			EFICACIA	
		ENFOQUE EN EL CLIENTE	ATENCIÓN AL CLIENTE	ORDINAL
			FIDELIZACION AL CLIENTE	
VARIABLE DEPENDIENTE PROCESOS DE PRODUCCIÓN	Se entiende por procesos de producción la mejora continua en el desempeño organizacional de producción, siendo clave en el desempeño profesional, la proyección y la gestión empresarial que relaciona consistentemente en la visión, objetivos, planes de acción e indicadores todos los sistemas y funciones que conducen hacia un fin común en beneficio colectivo de la empresa (Van Eemeren & Houtlosser, 2015).	ACOPIO	INVENTARIO	ORDINAL
			RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	
			PRESUPUESTOS	
		PRODUCCIÓN	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	ORDINAL
			CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN	
		PROCESAMIENTO	LOGÍSTICA	ORDINAL
			DISTRIBUCIÓN	

## CUESTIONARIO CLIENTES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N°

Cordiales saludos: solicitamos su apoyo para completar este cuestionario, el cual se empleará para recoger información en el marco de la tesis "Gestión de la Calidad y su Impacto en el Proceso de Producción del restaurante D' Lirios, Castilla - Piura, 2020". Gracias por su atención, por su atención.

Escala:

- (5) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (4) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (2) EN DESACUERDO
- (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

#### DATOS ESPECIFICOS

ITEMS		T.A.	A	I	D	TD
		5	4	3	2	1
<b>Variable: Gestión de la Calidad</b>						
1	<b>Liderazgo</b> Considera usted que el personal se encuentra capacitado para el desarrollo de sus funciones en el restaurante D' Lirios					
2	En el restaurante D' Lirios se realizan acciones para disminuir los posibles reclamos de sus comensales.					
3	El restaurante D' Lirios cuenta con personal que se siente motivado al momento de atender a los clientes.					
4	<b>Gestión de Proveedores</b> El restaurante D' Lirios emplea insumos y materia prima, de calidad para la preparación de cada uno de sus platos y bebidas					
5	El precio de los platos y bebidas ofrecidos en el restaurante D' Lirios son acordes a la calidad de estos.					
6	El restaurante D' Lirios cuenta con equipos y menaje óptimos para la atención.					
7	<b>Gestión de Procesos</b> Usted considera que el restaurante D' Lirios invierte de forma continua, para mejorar la atención de sus clientes.					
8	Los platos y bebidas ofrecidos en el restaurante D' Lirios son servidos exactamente como fueron ordenados.					
9	El restaurante D' Lirios cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido					

10	El restaurante D' Lirios emplea eficazmente sus recursos para satisfacer a los clientes.					
<b>ITEMS</b>		T.A.	A	I	D	TD
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	<b>Enfoque en el Cliente</b> El personal del restaurante D' Lirios muestra una buena disposición para ayudar a los clientes, frente a cualquier dificultad					
12	Ante algún reclamo por un mal servicio el personal del restaurante D' Lirios se corrige rápidamente.					
<b>Variable: Procesos de Producción</b>						
13	<b>Acopio</b> El restaurante D' Lirios cuenta con los platos y bebidas ofrecidos en su menú/carta					
14	Considera usted que el restaurante D' Lirios cuenta con precios acorde al mercado					
15	El restaurante D' Lirios cumple con el protocolo de sanidad en la recepción de sus insumos					
16	<b>Producción</b> El restaurante D' Lirios cumple con un control de calidad en el desarrollo de sus productos					
17	El restaurante D' Lirios cuenta con un registro de producción de los platos y bebidas que ofrece					
18	<b>Procesamiento</b> El restaurante D' Lirios cumple con la correcta entrega de los platos y bebidas solicitados.					
19	El restaurante D' Lirios respeta el orden en que han sido tomados los pedidos de sus consumidores.					
20	Considera usted que el restaurante D' Lirios distribuye de manera eficaz cada uno de sus pedidos.					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>						
1. Sexo: M:            F: _						
2. Edad:      18 - 27                      28 – 35                      36 – 43                      44 - 50						
3. Grado de instrucción: Post grado            Superior Universitario            Técnico            Secundaria_						
4. Nivel de ingresos: Menos de s/.750            s/. 750 – 1800            s/1800 - 3500            s/.3500 a más						

Fuente: Elaboración Propia.



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de Febrero del Dos mil veintiuno.

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Especialidad : Licenciada en Administración  
E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CIAD. 15719






**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL RESTAURANTE D’LIRIOS  
CASTILLA PIURA, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100					

  
 Mgr. Cecilia Gómez Zariga  
 CIAD. 15719





**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL RESTAURANTE  
D’LIRIOS CASTILLA PIURA, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																										









## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

Gestión de la Calidad y su impacto en el Proceso de Producción del Restaurante D´Lirios, Castilla – Piura, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:


Cuestionario Gestión de la Calidad dirigido a clientes de Restaurante D´Lirios, Castilla – Piura, 2020	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓




9. Metodología					✓
----------------	--	--	--	--	---

Cuestionario Procesos de Producción dirigido a clientes de Restaurante D' Lirios, Castilla – Piura, 2020	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de febrero del Dos mil Veintiuno.




**Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez**  
**REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792**

Mgr. : José Martín Lazo Sánchez  
 DNI : 02778943  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

**“Gestión de la Calidad y su impacto en el Proceso de Producción del restaurante D’ Lirios, Castilla – Piura, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	10	15	16	21	26	31	32	37	42	47	48	53	58	63	64	69	74	79	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>				1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	00
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	2				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	2				


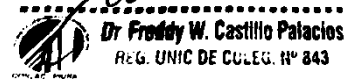
3.Actualidad	Adecuado al enfoque																	2				
--------------	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

	teórico abordado en la investigación																					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															2						
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															2						

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																2					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																2					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																2					
9 Metodología	La estrategia responde a																2					

	la elaboración de la  investigación																							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

 	<p>Piura, 10 de febrero de 2021.</p> <p>Dr.: Freddy William Castillo Palacios</p> <p>DNI: 02842237</p> <p>Teléfono: 969584019</p> <p>E-mail: fwcastillop@ucvirtual.edu.pe</p>
---	---

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


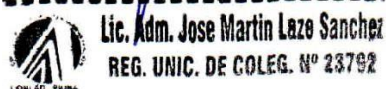
Cuestionario: Gestión de la Calidad y su impacto en el Proceso de Producción del restaurante D' Lirios, Castilla – Piura, 2020

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Questionario Procesos de Producción dirigido a clientes de Restaurante D' Lirios, Castilla – Piura, 2020	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de febrero del Dos mil Veintiuno.

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com



En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes febrero del Dos mil veintiuno.



**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL RESTAURANTE LIRIOS CASTILLA  
PIURA, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																			95		





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martin Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

Gestión de la Calidad y su impacto en el Proceso de Producción del Restaurante D´Lirios, Castilla – Piura, 2020.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:


Cuestionario Gestión de la Calidad dirigido a clientes de Restaurante D´Lirios, Castilla – Piura, 2020	DEFICI ENTE	ACEPT ABLE	BUEN O	MUY BUENO	EXCELE NTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓

9. Metodología					✓
----------------	--	--	--	--	---

Cuestionario Procesos de Producción dirigido a clientes de Restaurante D' Lirios, Castilla – Piura, 2020	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de febrero del Dos mil Veintiuno.




**Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez**  
**REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792**

Mgr. : José Martín Lazo Sánchez  
 DNI : 02778943  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

**“Gestión de la Calidad y su impacto en el Proceso de Producción del restaurante D’ Lirios, Castilla – Piura, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>				1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	
			0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	00	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	2				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	2				

3.Actualidad	Adecuado al enfoque																	2				
--------------	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--


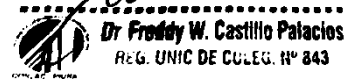
	teórico abordado en la investigación																					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															2						
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															2						

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																2					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																2					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																2					
9.Metodología	La estrategia responde a																2					



	la elaboración de la  investigación																							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

 	<p>Piura, 10 de febrero de 2021.</p> <p>Dr.: Freddy William Castillo Palacios</p> <p>DNI: 02842237</p> <p>Teléfono: 969584019</p> <p>E-mail: fwcastillop@ucvirtual.edu.pe</p>
---	---

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario: Gestión de la Calidad y su impacto en el Proceso de Producción del restaurante D' Lirios, Castilla – Piura, 2020

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.


Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes febrero del Dos mil veintiuno.



**Dr. Freddy W. Castillo Palacios**  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Ciencias Administrativas



**Dr. Freddy W. Castillo Palacios**  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

E-mail : [fvcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fvcastillo@ucvvirtual.edu.pe)

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Ciencias Administrativas  
E-mail : [fvcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fvcastillo@ucvvirtual.edu.pe)