



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU  
INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS  
MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO  
RESTAURANTES DEL ÓVALO DE SANTA  
ANITA, DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA  
2018**

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

**AUTOR:**

**FIDEL HURTADO BAUTISTA**

**ASESOR:**

**Mg. POMA ANCCASI SIMÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**Hoja de firma de jurado y asesor**

---

**Dr. José German Salinas Gamboa**

**Presidente**

---

**Dra. Carmen Rosa Zonozain Cordero**

**Miembro**

---

**Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otaya**

**Miembro**

---

**Mg. Simón Poma Anccasi**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la vida  
por darme la oportunidad de  
vivir esta maravillosa  
experiencia de poder estudiar.

A mis padres por apoyarme  
en todo momento, por los  
valores que me han inculcado  
y por haberme dado la  
oportunidad de tener una  
educación en el transcurso de  
mi vida.

## **DEDICATORIA**

A Dios porque a pesar de mil  
dificultades, él está siempre  
conmigo dondequiera que yo  
voy.

Y a mi esposa, por acompañarme durante  
todo este arduo camino y compartir conmigo  
alegrías y fracasos durante el desarrollo de  
mi trabajo.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018. En cuanto al tipo de investigación, esta ha sido descriptivo y diseño no experimental, cuantitativo. La población y muestra de este estudio estuvo constituida por 15 restaurantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 41 preguntas haciendo uso de la técnica de la encuesta, obteniendo el resultado siguiente: Respecto a las características del empresario, se tiene que el 46.7% de ellos tienen entre 31 a 40 años de edad. 46.7% son casados. 53.3% son de sexo femenino. 60% tienen educación técnica y el 100% son dueños de la empresa. En cuanto a las características de las MYPE, se tiene que 60% tienen entre 6 a 10 años de funcionamiento en el mercado. 60% tienen entre 4 a 6 trabajadores y el 100% de las empresas están formalizadas. Respecto a las características de la gestión de calidad: La totalidad de las MYPE percibe que la gestión de calidad en sus restaurantes es de nivel bajo. 66.7% percibe que el nivel de la dimensión tangible es bajo, 100% percibe que el nivel de la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía es bajo. 93.3% percibe que el nivel de la dimensión seguridad es bajo. Sobre los beneficios de la gestión de calidad: 66.70% de las MYPES perciben que obtendrán beneficios de la aplicación de los principios de gestión de calidad en sus empresas. En cuanto a la dimensión sincronización lo consideran de nivel medio y las dimensiones calidad y costo lo consideran de nivel alto. Por lo que se concluye que el nivel de gestión de calidad en las MYPES de este estudio es bajo y los beneficios que obtienen de la aplicación de los principios de gestión de calidad son altos.

**Palabras claves:** Micro y pequeñas empresas, gestión de calidad, beneficios de las MYPE.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of quality management on the benefits of the MYPES in the services sector-the restaurant sector of the Santa Anita oval, district of Santa Anita, Lima 2018. Regarding the type of research, this has been descriptive and non-experimental, descriptive, quantitative design. The population and sample of this study consisted of 15 restaurants, to which a questionnaire of 41 questions was applied making use of the survey technique, obtaining the following result: With respect to the characteristics of the entrepreneur, 46.7% have of them are between 31 to 40 years of age.46.7% are married. 53.3% are female. 60% have technical education and 100% own the company. As for the characteristics of the MYPES, it has that 60% have between 6 to 10 years of operation in the market. 60% have between 4 to 6 workers and 100% of the companies are formalized. Regarding the characteristics of quality management: All MYPES perceive that quality management in their restaurants is low. 66.7% perceive that the level of the tangible dimension is low, 100% perceive that the level of reliability, responsiveness and empathy dimension is low. 93.3% perceive that the level of the security dimension is low. On the benefits of quality management: 66.70% of MYPES perceive that they will obtain benefits from the application of the principles of quality management in their companies. Regarding the synchronization dimension, they consider it a medium level and the quality and cost dimensions consider it a high level. So it is concluded that the level of quality management in the MYPES of this study is low and the benefits obtained from the application of the principles of quality management are high.

**Key words:** Micro and small businesses, quality management, benefits of MYPES.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Hoja de firma de jurado y asesor.....	ii
3. AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iii
4. RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
5. CONTENIDO .....	vii
6. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	4
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	6
2.1.3 Antecedentes regionales .....	7
2.1.4 Antecedentes locales .....	9
2.2 Bases Teóricas .....	11
2.2.1 Gestión de calidad.....	11
2.2.2 Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad .....	17
2.2.3 Concepto de MYPE.....	18
III. HIPÓTESIS.....	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1 Diseño de la investigación.....	23
4.2 Universo y muestra .....	24
4.2.1 Universo .....	24
4.2.2 Muestra.....	24

4.3	Definición y operacionalización de las variables.....	25
4.4	Técnica e Instrumentos de recolección de datos.....	27
4.5	Plan de análisis.....	27
4.6	Matriz de consistencia.....	28
4.7	Principios Éticos: .....	29
V.	RESULTADOS.....	31
5.1	Resultados.....	31
5.2	Análisis de Resultados.....	49
VI.	CONCLUSIONES.....	54
	REFERENCIAS.....	577
	ANEXOS.....	622
	Anexo 1: cuestionario.....	622
	Anexo 2. Lista de empresas.....	66



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad	25
Tabla 2. Operacionalización de las variable beneficios de las MYPE	26
Tabla 3. Matriz de consistencia	29
Tabla 4. Edad del encuestado	32
Tabla 5. Estado civil de los encuestados	33
Tabla 6. Género del encuestado	34
Tabla 7. Grado de instrucción	35
Tabla 8. Cargo en la empresa	36
Tabla 9. Tiempo de funcionamiento en el mercado	37
Tabla 10. Cantidad de trabajadores	38
Tabla 11. Formalización de la MYPE	39
Tabla 12. Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad	39
Tabla 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión tangible	40
Tabla 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad	41
Tabla 15. Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	42
Tabla 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad	43
Tabla 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía	44
Tabla 18. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE	45
Tabla 19. Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización	46
Tabla 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad	47
Tabla 21. Valor absoluto y porcentual de la dimensión costo	48

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Figura 1. Edad del encuestado	32
Figura 2. Estado civil de los encuestados	33
Figura 3. Género del encuestado	34
Figura 4. Grado de instrucción	35
Figura 5. Cargo en la empresa	36
Figura 6. Tiempo de funcionamiento en el mercado	37
Figura 7. Cantidad de trabajadores	38
Figura 8. Formalización de la MYPE	39
Figura 9. Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad	39
Figura 10. Valor absoluto y porcentual de la dimensión tangible	40
Figura 11. Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad	41
Figura 12. Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	42
Figura 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad	43
Figura 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía	44
Figura 15. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE	45
Figura 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización	46
Figura 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad	47
Figura 18. Valor absoluto y porcentual de la dimensión costo	48

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata acerca de las MYPES en el Perú en el rubro de restaurantes. En la actualidad la gastronomía en el Perú, es un tema muy importante pues genera gran cantidad de puestos de trabajo y grandes ingresos al Estado en impuestos.

Las MYPES en el Perú son el motor que impulsa buena parte de la economía, es por ello que en nuestro país representan el 98% de todas las empresas existentes. Sin embargo, estas unidades de negocios, pasan por una serie de problemas que las limitan en su desarrollo, temas como informalidad, financiamiento inadecuado, capacitación deficiente, baja rentabilidad y por ende baja competitividad, sumado a ello ahora los temas relacionados con la calidad de sus productos y su gestión limitada, son problemas que las MYPES afrontan diariamente. No obstante, estas unidades siguen luchando día a día superando barreras, esquivando problemas y llevando a costas gran parte de la responsabilidad económica y laboral del país.

En Europa en los países de Francia y Suecia las MYPES son un porcentaje de 98.8%, y 98.9% respectivamente. Del mismo modo en cuanto al producto bruto interno estos países defienden el 40.8%; y 38.4% respectivamente y en cuanto al empleo representan el 45.5% (Francia), y 47.0% (Suecia).

En el Perú, las empresas de acuerdo al INEI (2013), eran 1, 778,377 empresas y de esa cantidad de empresas 46.4% se dedican a actividades comerciales de bienes que son utilizados para la transformación o para uso de quienes las adquieren. (INEI, 2013, pág. 7).

De acuerdo a lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018? Así

también el objetivo general fue: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características de los empresarios de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Determinar las características de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

La presente investigación es importante porque nos permitirá conocer las características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

El estudio también se justifica porque servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores productivos y de servicios en la Región Lima y a nivel nacional.

**Justificación teórica.** Mediante esta investigación se pretende conocer las características de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector

servicio-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018, a la luz de la teoría de las variables.

**Justificación práctica.** Esta investigación identificará las características de la gestión de calidad y beneficios de las MYPES de este rubro, determinando qué porcentaje de empresas emplean la gestión de calidad y obtienen beneficios de su aplicación.

**Justificación metodológica.** Para lograr los objetivos de este estudio, se acudirá a fuentes primarias y secundarias, en el caso del primero se implementarán encuestas a los propietarios de las empresas y en el segundo caso se empleará datos existentes de otros estudios y que servirán para realizar comparaciones con esta investigación.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Dentro de los antecedentes que se referenciarán se han tenido en cuenta antecedentes a nivel local, regional, nacional e internacional, siempre teniendo en cuenta las variables de estudio: gestión de calidad y beneficios de las MYPES.

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Cepeda (2018), presenta una investigación sobre los “Factores que impiden la formalización y desarrollo del sector productivo en el Ecuador período 2012 – 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar los factores determinantes por las cuales los negocios informales no toman un rol de formalizarse y cuál es la transición a una formalidad. En cuanto a la metodología, esta fue de tipo cuantitativo y cualitativo, deductivo y descriptivo. El autor llegó a las siguientes conclusiones: la informalidad tiene una relación directa con el desempleo, ello tiene como consecuencia el incremento de los niveles de pobreza y exclusión laboral. Los comercios informales se generan cerca al domicilio del conductor o en lugares públicos y conforme van creciendo ellos no se formalizan y los motivos podrían ser diversos, desde falta de información hasta una simple evasión de impuestos.

Jurado (2014), en su tesis “Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito”. El objetivo de esta tesis fue determinar la calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de la zona de estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos fueron los

siguientes: el 81% de los encuestados perciben que los estados de las instalaciones de los restaurantes son muy buenos. El 64% percibe que la seguridad de las instalaciones es muy buena. 79% perciba que el confort del mobiliario es muy bueno. 93% percibe que la apariencia del personal es muy buena. 93% percibe que la discreción y respeto mostrado en el servicio es muy bueno. 82% percibe que el servicio es rápido. 95% percibe que el servicio es cordial y agradable.

Joubert (2014), en su tesis “Los sistemas de gestión de calidad en el sector restaurantes: perspectivas y desafíos para su implementación en restaurantes de la ciudad de Neuquén”, para optar grado académico de Magister en Desarrollo y Gestión del Turismo de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Quilmes – Argentina. Propone investigar que tan factible y potente resulta aplicar un sistema de gestión de la calidad en los restaurantes de la ciudad de Neuquén, asimismo sugiere para los dueños y gerentes una serie de propuestas que les permitan involucrarse en el proceso de implementación. Metodológicamente la investigación fue cualitativa de carácter descriptivo, considero como población y muestra 7 restaurantes de la ciudad de Neuquén. Utilizó como técnicas la observación y la encuesta a través de su instrumento entrevista semiestructurada que le permitió recoger la información con la que se llegó a la siguiente conclusión: En lo correspondiente a los beneficios que en su momento ofrecieron la certificación e implementación se detectó un desconocimiento del mismo, motivo por el cual no se permitió implementar un sistema de gestión de calidad. Una de las razones en que se puede atribuir es la poca importancia que se le dio a la gestión de calidad por parte de los restaurantes ya que según ellos no se considera como un valor agregado” (p102).

Aballay (2013). “En su tesis “Situación actual de las Pymes pertenecientes a la cámara de turismo y servicio de Penco, con el fin de aumentar su competitividad en el mercado actual”, para optar el grado de Magister en Dirección de Empresas en la Facultad de Ciencias Empresariales Departamento de Post Grado de la Universidad de Bío – Bío, Concepción Chile. La investigación tuvo como objetivo general caracterizar la situación de las empresas pertenecientes a la cámara de servicio 22 de la comuna de Penco, con el propósito de aumentar su competitividad. Metodológicamente el tipo de investigación fue descriptiva con base exploratoria; considero una población de 112 empresas cuya muestra fueron 62 de ellas entre micro, pequeñas y medianas empresas; para la recolección de los datos utilizó encuestas de carácter mixto, llegando a la siguiente conclusión: Para ser más competitivos en el mercado es importante el uso de las redes sociales por cuanto le permite obtener más beneficios producto de la información y promoción de los servicios que la empresa brinda a través de los distintos tipos de difusión tecnológica”(p45).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Torres (2016), en la tesis titulada: “Caracterización de la Gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro cubicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013”. El objetivo de esta investigación fue determinar las características de la gestión de la Gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro cevicherías del área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados encontrados fueron los siguientes: 78% de los encuestados son de género femenino. 100% de los encuestados tienen entre 24 a 50 años de edad. 44.4% tienen estudios básicos. 50% de las MYPES tienen entre 1 a



10 trabajadores. 72% tienen más de 5 años en el mercado. 56% de las MYPES conocen las técnicas de mejora continua. 83% cuentan con un plan estratégico. 78% de las MYPES tienen un buen estándar de calidad. 78% de las MYPES considera que la gestión de calidad ayuda a concretar los objetivos. 39% perciben que tienen como resultado a clientes satisfechos.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

Sánchez (2016) en su estudio “Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013”. Llegando a los siguientes resultados; respecto a los datos generales que en las MYPES rubro restaurantes predomina el sexo masculino con el 80%, el 50% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 40% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tiene estudios Superiores Completos, el 50% de los Gerentes tiene más de 1 año en el cargo, 60% ya ha tenido una experiencia previa en el rubro. Respecto a las MYPES el 50% de los trabajadores laboran en condición informal. Respecto a la gestión de calidad, el 80% manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio, el 30% de los encuestados manifiestan que la calidad y precio es el factor determinante para elegir a su proveedor, el 70% de las empresas encuestadas indicaron que no piden algún tipo de certificación a sus proveedores.

Huallpahuaque, (2015), presenta una investigación sobre la “Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de calidad total en la Micro y Pequeñas empresa del sector servicio-rubro restaurantes de dos tenedores Huaraz”. Se llega a las siguientes conclusiones: la mayoría de los empresarios tienen de 36-45 años de

edad, son 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 servicio – rubro restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz; en respuesta a 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.

Velasco (2014), en la tesis “Capacitación de personal y servicio al cliente en la MYPE, rubro restaurantes- chifas. Piura”, llegó a las siguientes conclusiones: a partir de la investigación realizada se ha podido identificar que la capacitación de personal y el servicio al cliente mantiene características enfocadas en el cliente, así con respecto a la variable capacitación se ha identificado que el nivel de capacitación en el que se encuentran los trabajadores es bueno en una escala de deficiente a excelente. Por otro lado, los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en los restaurantes chifas. Con respecto al variable servicio al cliente se han identificado como características la calidad, la presencia de reclamos y las sugerencias, lo que ha permitido identificar el grado de aceptación de los clientes respecto al servicio prestado. De otro lado, los criterios necesarios para evaluar el nivel de capacitación del personal en las MYPE estudiadas son el nivel de desempeño de los trabajadores,

la productividad, la reducción de costos y desperdicios. Siendo el principal criterio el desempeño de los trabajadores.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

Goicochea (2016), en su estudio de tesis “Gestión de calidad en las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015” llegó a las siguientes conclusiones: Respecto a los representantes legales Se llegó a la conclusión que el total de representantes legales de la MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados. Respecto a las MYPE Se concluye que la gran mayoría del MYPES tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes. Respecto a la gestión de calidad En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

Fajardo (2016), en su investigación “Caracterización de la competitividad y calidad de las MYPES rubro colegios privados en Tumbes, 2016”, cuyo propósito u

objeto fue determinar la característica de ambas variables estudiadas. La investigación fue de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo y diseño no experimental; comprende una población de 20 restaurantes; se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista para la recolección de la información, de los resultados obtenidos llego a concluir que es importante auxiliarse de las estrategias de la competencia, utilizar las ventajas comparativas y modernizar estrategias para cautivar a nuevos clientes, ofrecer un mejor adiestramiento sin descuidar a los clientes existentes; consideró además que para brindar una buena comodidad y educación es importante la infraestructura y la calidad de los docentes, los mismos que deben ser capacitados constantemente.

Ugaz (2015), presenta una tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejía”. Trabajo para optar el título de ingeniero industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. El presente trabajo de tesis plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 en una empresa de restaurante. Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global. El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. El autor llega después de realizar su investigación a las siguientes conclusiones: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad

de los clientes con la organización. El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna. El establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos. Teniendo los procesos claves mejor organizados y estandarizados se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas se han planteado de acuerdo a las variables de investigación, en este caso la gestión de calidad y beneficios de las MYPES, las fuentes empleadas son secundarias: libros e internet. La gestión de calidad se abordará desde la definición de la variable hasta las dimensiones de la misma y los beneficios de las MYPES se abordarán también su definición y los beneficios que las MYPES obtienen de la aplicación de los principios de gestión de calidad.

### **2.2.1 Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1 Definición**

Para poder hablar de gestión de calidad, es importante definir el término calidad. para Cuatrecasas (2012), “la calidad es el conjunto de características que posee un

producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p. 575).

Es así que el concepto de calidad ha ido evolucionando a través de la historia y de acuerdo a la perspectiva de la persona que lo defina. Es por ello que se dice que el concepto de calidad es subjetivo, porque va a depender del punto de vista de cada persona y cómo satisface sus necesidades.

Senlle (citado por Pérez y Munera, 2007), define a la calidad como “un camino, no un fin o un objetivo que se alcanza en dos o tres años y ya está. Considerar la calidad como un objetivo y ponerle fecha es un grave error directivo o de mando” (p. 25).

De acuerdo a Cuatrecasas (2012), la gestión de calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad necesaria especificada por los clientes (p. 587).

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa representa una decisión estratégica, ella está influenciada por un conjunto de necesidades por parte del cliente, de la organización, de los proveedores y de todos los involucrados. De tal manera que la implementación resulte en la elaboración de un manual de calidad.

#### **2.2.1.2 Dimensiones de la calidad**

De acuerdo a Fontalvo y Vergara (2010), “un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado” (p. 35). Para tal efecto, la empresa debe conocer las expectativas del cliente, pero también debe expresar cuáles son las expectativas de la empresa y tratar de encajar ambas, de tal manera que las dos partes salgan beneficiadas y satisfechas.

Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Fontalvo y Vergara, 2010, p. 35), plantean 05 dimensiones de la calidad las cuales se explican a continuación:

**Elementos tangibles.** Se refiere al conjunto de elementos físicos que contribuyen a la satisfacción del cliente y que éste los puede apreciar y tocar. En este grupo de elementos se encuentra la infraestructura de la empresa, los equipos, las maquinarias, los muebles, utensilios, decoración y ambientación del espacio donde se realiza el servicio. Aquí también se contempla la imagen que proyectan los colaboradores de la empresa, ellos deben estar presentables, limpios, uniformados si fuera necesario y correctamente identificados.

**Fiabilidad.** Los clientes esperan que el servicio se brinde de acuerdo a lo pactado u ofrecido por la empresa, de tal manera que el servicio será confiable y se brinde manera cuidadosa. En el caso de los restaurantes, los clientes pueden desconfiar de la forma como los alimentos son preparados, la calidad de los mismos y su caducidad. Es así que la empresa debe mostrar evidencias de que su producto y servicio es de calidad y por tanto confiable todos sus esfuerzos deben estar enfocados a la satisfacción del cliente.

**Capacidad de respuesta.** El cliente requiere un servicio rápido pero confiable, por lo general en los servicios de los restaurantes el tiempo de respuesta a veces es demasiado, aspecto que hace que el cliente en muchas ocasiones se levante de su haciendo y reclame, se disguste o se vaya para no regresar más, pero ello no queda allí, sino que lo comenta a sus amistades más cercanas quienes se encargan de diseminar la noticia del mal servicio. También se refiere a la información adecuada que brindan el personal de atención, cuando esta es imprecisa o talvés el empleado es nuevo y no conoce mucho el producto, la impresión que el cliente de la empresa no

es la mejor. Es por ello que las organizaciones que cuentan con empleados que dan la cara al público, deben capacitar a su personal para que ellos transmitan una información adecuada.

**Seguridad.** La amabilidad y cortesía en el trato es un indicio de seguridad que las organizaciones le dan a sus clientes. Cuando el cliente se siente bien atendido con un trato atento, ellos sienten ganas de volver al negocio y disfrutar repitiendo la experiencia. Ello implica que el empleado debe estar preparado para dar un buen servicio, es por ello que la empresa debe capacitar a sus trabajadores, desarrollando en ellos la habilidad de una buena atención. En este aspecto el cliente también debe sentirse seguro de su proveedor, es decir con el cumplimiento, capacidad de abastecimiento, materiales e insumos de calidad empleados en la elaboración del producto.

**Empatía.** La empatía implica conocer las expectativas del cliente y sus necesidades. En tal sentido, la organización debe tener un horario adecuado de atención, precisamente cuando el cliente requiere que ser atendido. Así también el cliente requiere sentirse especial en la empresa, por lo que la empresa debe tener un trato personalizado hacia él, preocupándose por sus intereses y necesidades para poder adecuar su servicio a dichas necesidades.

### **2.2.1.3 Siete herramientas básicas de la calidad**

La implantación de un sistema de gestión de calidad se puede realizar con la ayuda de siete herramientas básica que ayudarán a cumplir las metas de la organización. Estas herramientas son fáciles de comprender y aplicar, pero también son amigables para poder combinar con otros tipos de herramientas que coadyuven al objetivo



perseguido. Cuatrecasas (2012), menciona un conjunto de herramientas básicas para la calidad y las clasifica en herramientas para el control y herramientas para el análisis de los procesos.

**Herramientas para el control del proceso.** Es el conjunto de herramientas que permiten supervisar el nivel de calidad existente en los procesos, dentro de ellas se pueden mencionar:

Hoja de recogida de datos.

Estratificación de datos.

Gráfico de control.

**Herramientas para el análisis del proceso.** Aquí se puede analizar las posibles causas de la insuficiencia de la calidad. En esta fase consideran las siguientes herramientas:

**Diagrama de causa – efecto o de Ishikawa.** También se le conoce como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, por la forma que adopta para realizar el análisis, donde las espinas del pescado representan las causas del problema y la cabeza es el efecto. Para poder emplear esta herramienta es importante contar con un equipo de profesionales que puedan aportar ideas y datos de manera abundante para poder extraer las posibles causas y llegar a conclusiones acertadas. Esta herramienta se comenzó a usar por primera vez por Kaoru Ishikawa en los círculos de calidad. en tal sentido, “el diagrama de Ishikawa ayuda a la identificación de las causas de un problema, lo que permite determinar su origen y llevar a cabo las acciones adecuadas para resolverlo de raíz” (Cuatrecasas, 2012, p. 592).

**Diagrama de Pareto.** Posteriormente de haber empleado la espina de Ishikawa y se han identificado las causas del problema, se emplea el diagrama de Pareto para representar dichos problemas encontrados. Pareto fue un economista italiano, él mediante de su diagrama sostuvo que el 80% de las consecuencias de un problema, son originados por el 20% de las causas. Este diagrama pone en evidencia la importancia relativa de las diferentes causas, permitiendo decidir de manera precisa sobre un determinado problema. Para Cuatrecasas (2012), el diagrama de Pareto es una “herramienta de ayuda en la toma de decisiones sobre qué causas hay que resolver prioritariamente para lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas” (p. 593).

**Histograma.** Es un gráfico de barras que muestra la distribución estadística de los datos encontrados en el análisis o recolección de datos. De tal forma que este se construye en el eje horizontal se representan el valor máximo y mínimo de la variable a representar, ello se hace teniendo en cuenta un rango de valores con intervalos, ello depende de la cantidad de datos que se han registrado de la variable. En el eje vertical se encuentran el número de datos o frecuencia que se registra en cada variable. “Los histogramas son muy útiles para controlar la efectividad de los cambios introducidos, comparando la evolución temporal y comprobando que se verifican las especificaciones de los límites establecidos” (Cuatrecasas, 2012, p. 594).

**Diagrama de correlación o dispersión.** También se les conoce como diagramas de dispersión o bivariantes, consiste en identificar si existe relación entre una variable y otra relacionadas a la calidad, se trata de medir cuando la variación de ambas cuando una de ellas cambia de valor. Para tal efecto, se emplea un diagrama de ejes cartesianos, en cada eje se presenta una de las variables. “Para cada par de valores

que puedan ir tomando las variables irán estableciendo puntos en el plano, lo que permitirá apreciar la evolución de una variable sobre otra, obteniéndose una nube de puntos. Mediante el análisis de dicha nube de puntos se puede discernir si existe o no correlación, y de qué tipo es” (Cuatrecasas, 2012, p. 594), es decir si esta es positiva o negativa.

### **2.2.2 Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad**

El Centro Nacional de Información de la Calidad (s.f.), afirma que en las empresas que han implantado un sistema de gestión de calidad, han obtenido mejoras en diferentes aspectos, de las cuales se han identificado entre las más importantes aquellas que se mencionan a continuación.

- a) Cumplimiento de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta la disciplina y el cumplimiento de los principios de gestión de calidad.
- b) Convertir a la empresa en una organización más competitiva, mejorando en primer lugar la imagen de la organización, posicionándose en el mercado e incrementando la rentabilidad de la empresa.
- c) Ser eficaces, cumpliendo con el compromiso ofrecido a los clientes, generando de esta manera confianza en el cliente que pedirá repetir la experiencia de compra.
- d) Ser eficiente, haciendo menor uso de los recursos y permitiendo que el proceso evite los desperdicios y disminuyendo los costos de producción.
- e) Simplificar la interacción y comunicación entre las áreas de la organización, haciéndola más fluida y generando sinergia mediante el trabajo en equipo.

- f) Involucramiento de todos los empleados en la organización, para ello el directivo o dueño de la empresa también debe comprometerse con el sistema de gestión de calidad.

### **2.2.3 Concepto de MYPE**

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) define a la microempresa como “unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales” (citado por Cárdenas, 2010).

Según PROINVERSIÓN la Empresa es: “Una entidad creada con la finalidad de obtener bienes y prestar servicios a partir de la utilización de distintos factores de producción. Constituye la base de la generación de la riqueza de un país. Sin empresas no habría puestos de producción ni trabajo” (Cilloniz, 2005, p. 105).

De los conceptos que preceden se puede inferir que las micro y pequeñas empresas son organizaciones que poseen las mismas características de una gran empresa, cuya diferencia radica en el volumen de producción y de ventas.

#### **2.2.3.1 Clasificación de las micro y pequeñas empresas**

Al respecto se considera la clasificación que hace la Ley N° 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de julio de 2013, en esta ley en el Título II, Capítulo I, Artículo 11, Texto Único Ordenado en su Artículo 5° (citado por Caballero Bustamante, s.f.), expresa las características de las micro, pequeñas y medianas empresas, donde se ha eliminado el número máximo de trabajadores como

elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización:

- Microempresa : ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa : ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa : ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Sobre el valor de las UIT, a 2019 el valor de las mismas es de 4200 soles, valor que va aumentando año a año.

De acuerdo a Franz Hoedeman, autor del “Libro Blanco de la Microempresa” explica que “se caracteriza por su diversidad interna: no es un conjunto homogéneo de unidades de distinta actividad, productividad, técnicas de producción, ubicación espacial y geográfica, tipos de trabajadores, etc. Resulta muy difícil establecer algún tipo de uniformidad y esto se debe tener en cuenta al momento de considerar generalizaciones sobre la micro empresa” (Hoedeman, citado por Caroy, 2011, p. 291).

En el mismo documento se realiza la siguiente clasificación:

- a) Microempresa de subsistencia:** es tan poco productiva que solo persigue la generación de ingresos con propósito de consumo inmediato.
- b) Microempresa de acumulación simple:** aquella que cuenta con ingresos que cubren los costos de su actividad, aunque sin alcanzar excedentes suficientes que permitan la inversión en capital.

- c) **Microempresa de acumulación ampliada:** llamada también microempresa “top”, cuenta con productividad suficientemente elevada como para permitir acumular excedentes e invertirlos en el crecimiento de la empresa.

Finalmente, Jesús Aguilar (citado por Vega y Zapata, 2011), considera tres tipos de microempresas:

- Microempresas de sobre vivencia: tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.
- Microempresas de subsistencia: Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- Microempresas en crecimiento: Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí la microempresa se convierte en empresa.

### **2.2.3.2 Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas en el Perú y en el mundo son el motor de la economía de un país. Además de ello, son fuente generados del 80% de los empleados para las personas económicamente activas y aunque los puestos de trabajo que generan no son en las mejores condiciones

En cuanto a otro de los indicadores de la economía se tiene que su contribución al producto bruto interno – PBI, es alrededor del 24% (Chu, 2018), con dichas cifras las MYPE se convierten en entes generadoras también de ingresos para

el fisco. Además, estas unidades de negocio en el Perú representan el 96.5% del total de las empresas y años a año la cantidad de MYPES aumenta en gran proporción. es necesario también mencionar que el 65.3% de las empresas mencionadas tienen origen familiar (Villar, 2017), aspecto que, en vez de beneficiar, perjudica a quienes trabajan en estas empresas porque siendo la misma familia quienes trabajan, no son reconocidas formalmente para obtener un beneficio laboral y en muchas ocasiones tampoco son remuneradas.

### **III. HIPÓTESIS**

La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES del sector servicios - Rubro Restaurantes, Del Ovalo De Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

#### **Identificación de las variables**

De la hipótesis general

**Variable independiente** : Gestión de Calidad

**Variable dependiente** : Beneficios



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

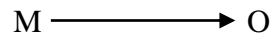
Para esta investigación se empleó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo- cuantitativo.

Esta tesis fue no experimental porque las variables se mantuvieron intactas sin realizar ningún tipo de manipulación. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

La tesis se le llama transversal porque la información se recogió a través de una encuesta en un tiempo determinado. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

La tesis es descriptiva porque se registró tal cual se encontró los hechos en la realidad. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

Finalmente es cuantitativo la información se analizará mediante métodos estadísticos. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).



Donde:

M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

## **4.2 Universo y muestra**

### **4.2.1 Universo**

El universo está compuesto por los restaurantes comprendidos en las calles Perdices, Marabú y Jr. Los Flamencos del Ovalo de Santa Anita que son 15 MYPES.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

### **4.2.2 Muestra.**

La muestra está constituida por el cien por ciento de la población, es decir 15 MYPES.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad

Variable		Definiciones operacional			Escala /medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominaciones	Definiciones operacional	Denominación	
Gestión de calidad	De acuerdo a Cuatrecasas (2012), la gestión de calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad necesaria especificada por los clientes (p. 587).	Elementos tangibles	Se refiere a la infraestructura de la empresa	Instalaciones físicas Apariencia agradable del personal Área adecuada recepción del cliente	Escala de Likert
		Fiabilidad	Conjunto de características que tiene el servicio para reflejar confiabilidad.	Cumplimiento con el servicio ofrecido Habilidad para ejecutar el servicio	
		Capacidad de respuesta	Es la capacidad de respuesta rápida de las empresas frente a las necesidades de los clientes.	Capacidad de personal para resolver cualquier duda e inconveniente Rapidez en el servicio efectuado por los proveedores	
		Seguridad	Conjunto de características que le dan al cliente la seguridad de que lo que requiere es lo que va a recibir.	Habilidad del personal demostrando credibilidad y confianza Seguridad y Salud Ocupacional	
		Empatía	La capacidad de las empresas de percibir y satisfacer las necesidades del cliente.	Conocimiento y confianza en el personal El personal que labora en las oficinas demuestran amabilidad y buen trato La entidad ofrece horarios adecuados	

Tabla 2. Operacionalización de la variable beneficios de las MYPE

Variable		Definiciones operacional			Escala /medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominaciones	Definiciones	Denominaciones	
Beneficios DE LAS MYPES	Son el proceso de “obtener los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencien en su sector” (Montes, 2012, p. 1).	Sincronización	Se refiere a la optimización del tiempo en cada proceso, aspecto que mejora la productividad.	Eficiencia	Likert
				Eficacia	
				Competitividad	
		Calidad	Es el efecto que produce en el producto o servicio la aplicación de la gestión de calidad, mejorando la preferencia del cliente y una buena posición competitiva de la empresa.	Disminución de errores en el proceso	
				Estandarización de procesos	
				Estandarización de producto/servicio	
				Mejora de la imagen de la empresa	
				Preferencia de los clientes	
				Cientes satisfechos	
				Trabajadores motivados	
		Costo	Se refiere a la disminución de los factores que incrementan el valor de la estructura de costo de elaboración del producto/servicio.	Reducción de mermas	
				Disminución de mano de obra	
				Optimización de materiales	
				Mejores ingresos	
				Incremento de rentabilidad	

#### **4.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Para Alelu, López y Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta, la misma que nos permitió registrar situaciones que fueron observadas y cuestionadas de acuerdo a las necesidades y preferencias de las variables en estudio; en nuestro caso a los quince clientes de los restaurantes del óvalo del distrito de Santa Anita.

##### **Instrumento**

Los instrumentos se emplearon con la finalidad de recoger y almacenar información. Como instrumento se utilizó el cuestionario el cual estuvo conformado de 41 preguntas las mismas que nos brindaran la información veraz y fidedigna para la obtención de los resultados.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el análisis de la información se empleó el programa Excel, mediante el cual se tabuló la información recabada en el cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Esta información tabulada se trasladó al programa estadístico SPSS-24, en el cual se procesó la información y se presentó en tablas de frecuencia que representarán los datos en valores absolutos y porcentuales, los cuales también se representaron en gráficos de barras, que ayudaron a la visualización e interpretación de resultados.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3. *Matriz de consistencia.*

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Hipótesis	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p><b>Pregunta general:</b></p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018?.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar las características de los empresarios de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar las características de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de calidad</p> <p><b>Variable 1:</b> Beneficios de las MYPE</p>	<p>La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES del sector servicios - Rubro Restaurantes , Del Ovalo De Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</p>	<p><b>Universo:</b> El universo está compuesto por 15 MYPES.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra está constituida por 15 MYPES.</p>	<p><b>Diseño:</b> Para este estudio el diseño de investigación es no experimental – transversal – descriptivo-cuantitativo.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta. Fuentes bibliográficas. Internet.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de 41 preguntas.</p>

#### **4.7 Principios Éticos:**

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación, se explican los principios de ética.

**Protección a las personas.** Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

**Integridad científica.** El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera

correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

**Consentimiento informado y expreso.** La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación



## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### Principales características de los empresarios

Tabla 4.

##### *Edad del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
20 a 30 años	5	33,3	33,3	33,3
31 a 40 años	7	46,7	46,7	80,0
41 años a más	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

#### Interpretación

El 33.3% de los empresarios tienen entre 20 a 30 años de edad, 46.7% tienen entre 31 a 40 años y 20.0% tienen más de 41 años de edad.

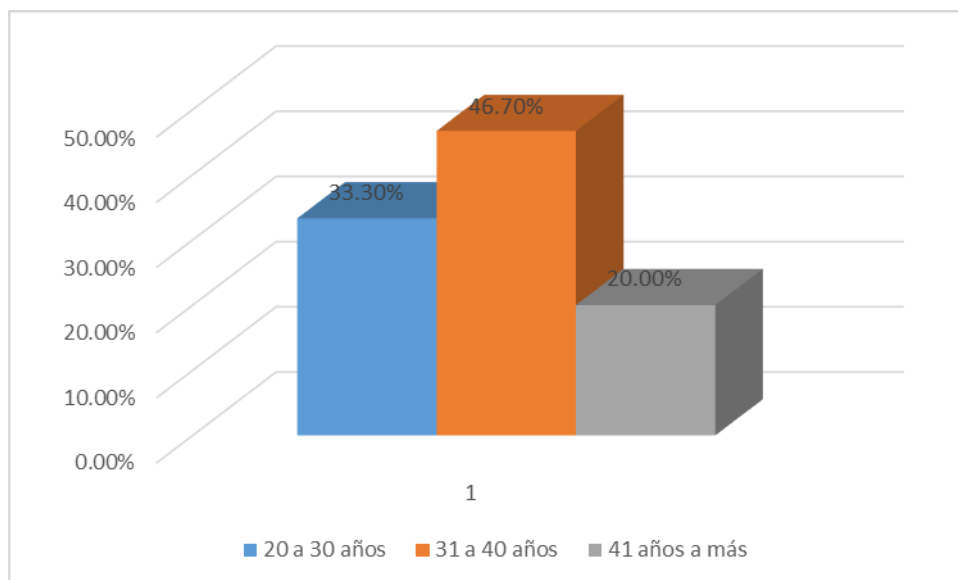


Figura 1. Edad del encuestado

Tabla 5.

*Estado civil de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	3	20,0	20,0
	Casado	7	46,7	66,7
	Conviviente	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

Interpretación

El 20% de los encuestados en esta investigación tienen como estado civil: solteros, 46.7% de los empresarios son casados y 33.3% son de estado civil conviviente.

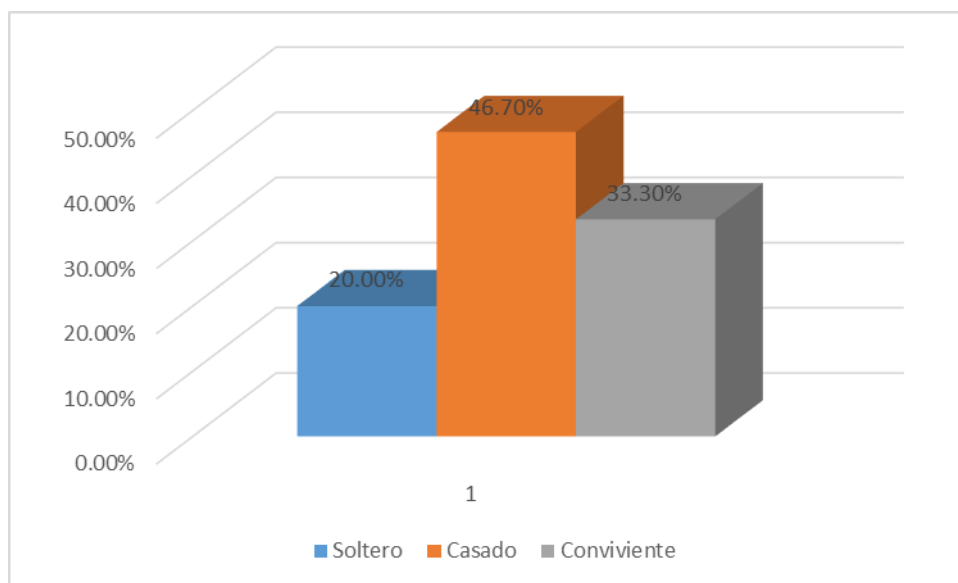


Figura 2. Estado civil de los encuestados

Tabla 6.

*Género del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	8	53,3	53,3
	Masculino	7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Interpretación

EL 53.3% de los encuestados en esta investigación es de género femenino y 46.7% es de género masculino.

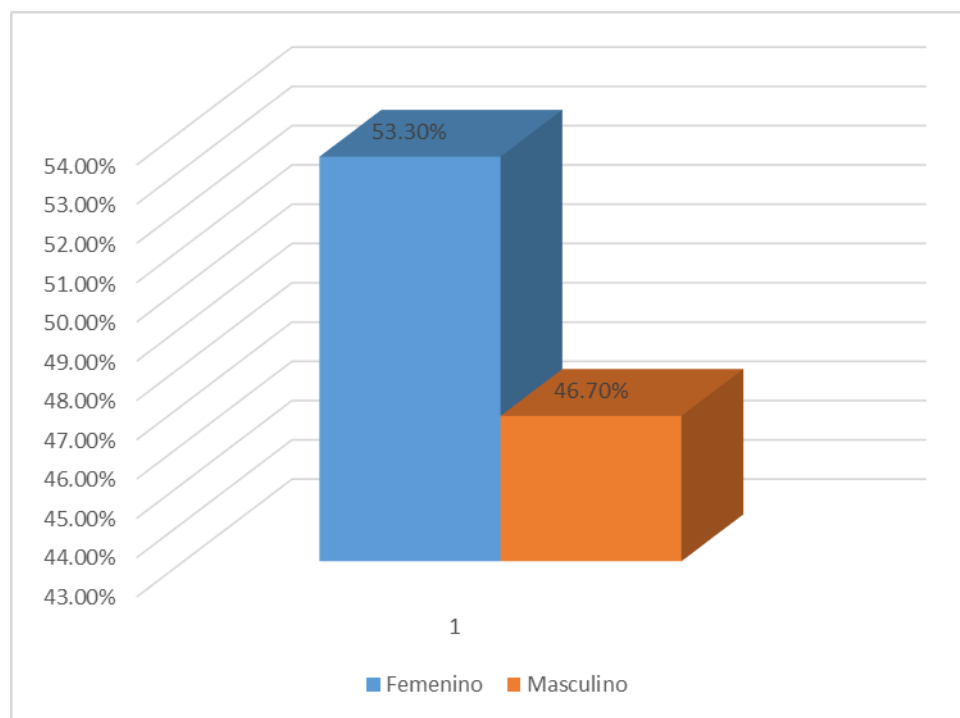


Figura 3. Género del encuestado

Tabla 7.

*Grado de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Secundaria	4	26,7	26,7	26,7
Técnica	9	60,0	60,0	86,7
Universitaria	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Interpretación

El 26.7% de los encuestados solo tienen educación secundaria, 60.0% tienen educación técnica y 13.3% tienen educación universitaria.

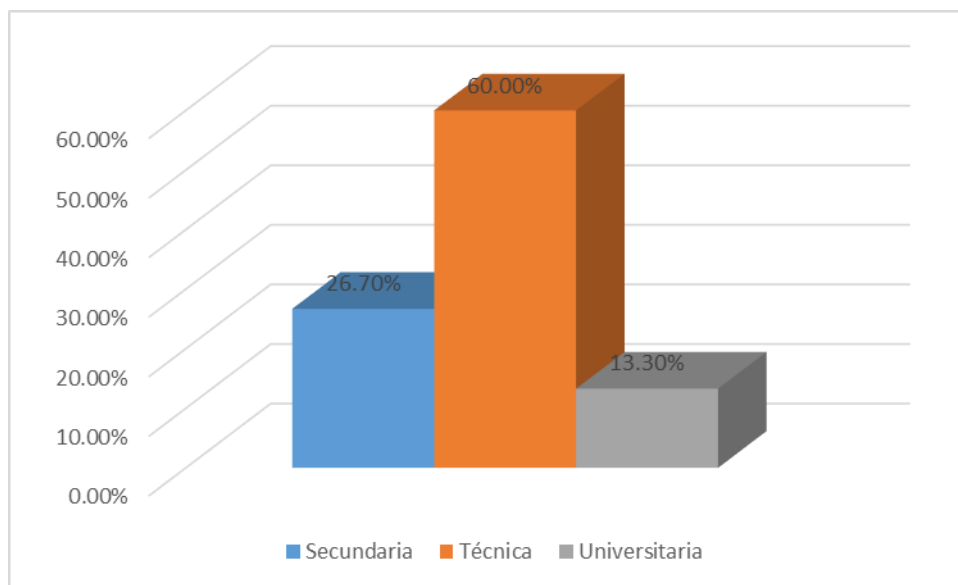


Figura 4. Grado de instrucción

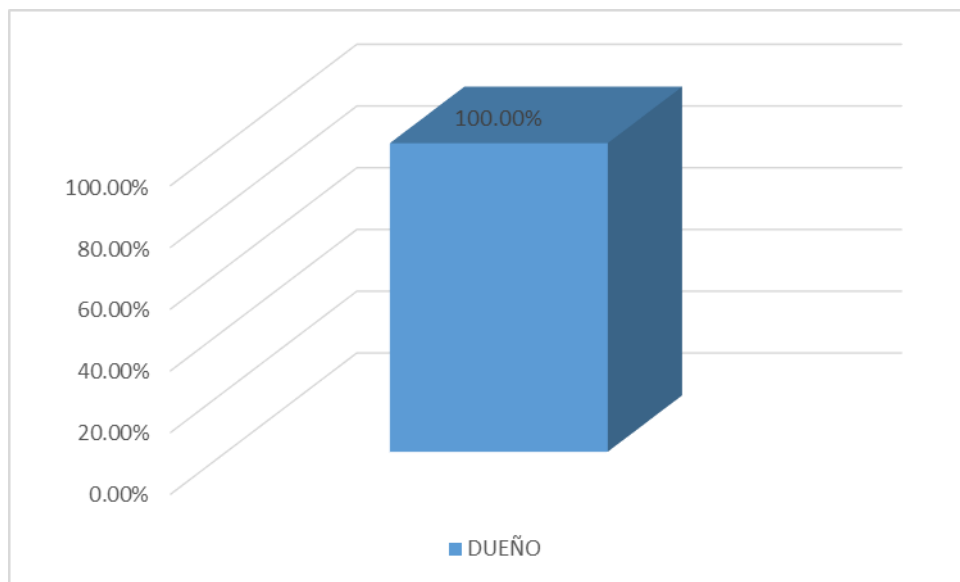
Tabla 8

*Cargo en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	15	100,0	100,0	100,0

Interpretación

EL 100.0% de los encuestados es dueño de la empresa.



*Figura 5. Cargo en la empresa*

## Principales características de las MYPE

Tabla 9.

### *Tiempo de funcionamiento en el mercado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	3	20,0	20,0
	6 a 10 años	9	60,0	80,0
	11 años a más	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

### Interpretación

De acuerdo al tiempo de funcionamiento en el mercado, el 20.0% de las MYPE tienen entre 1 a 5 años, 60.0% tienen entre 6 a 10 años y sólo 20.0% de ellas tiene más de 11 años en el mercado.

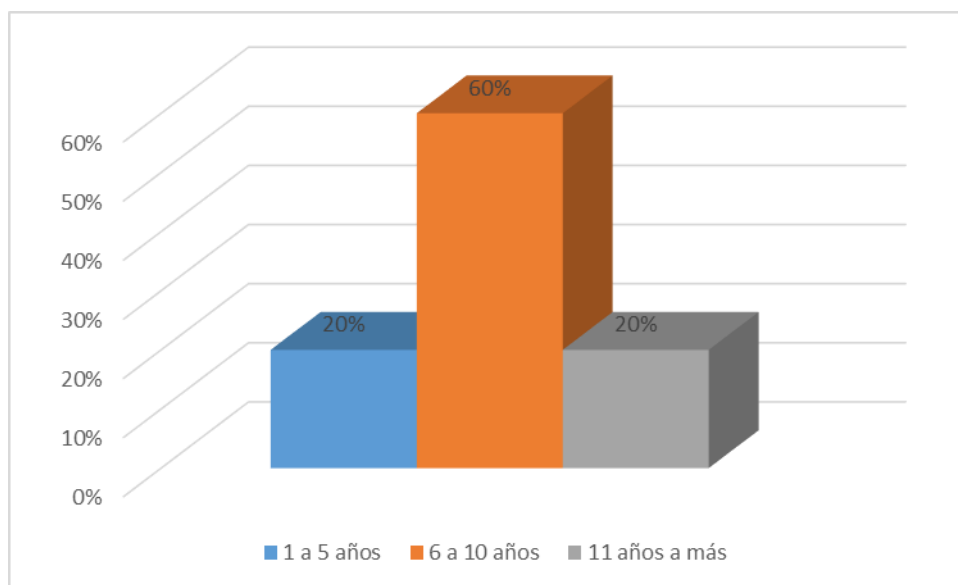


Figura 6. Tiempo de funcionamiento en el mercado

Tabla 10.

*Cantidad de trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 3 trabajadores	6	40,0	40,0	40,0
Válido 4 a 6 trabajadores	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Interpretación

El 40% de las MYPE encuestadas tienen entre 1 a 3 trabajadores y el 60.0% tienen entre 4 a 6 trabajadores en su establecimiento.

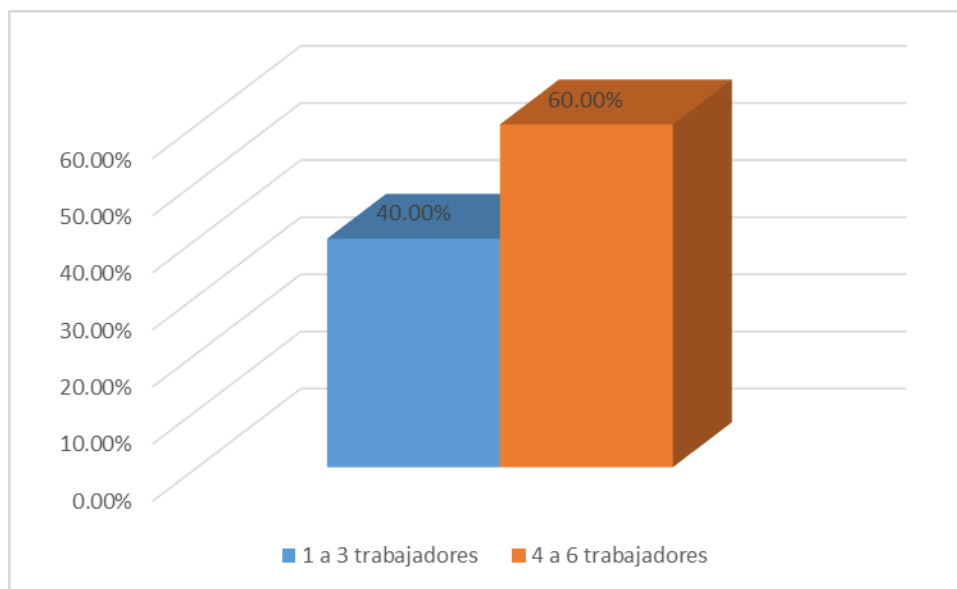


Figura 7. Cantidad de trabajadores

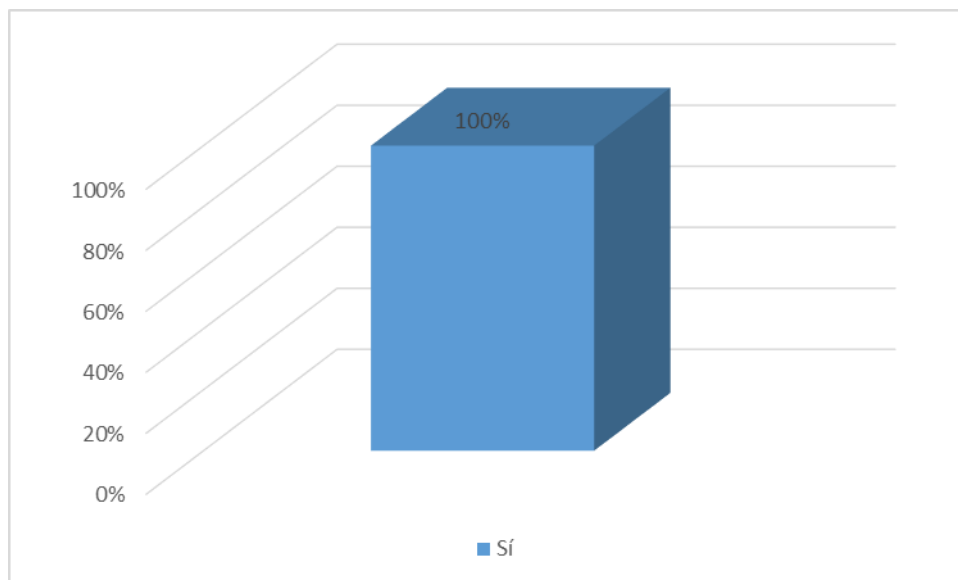
Tabla 11.

*Formalización de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	15	100,0	100,0	100,0

Interpretación

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 100.0% de las MYPE están formalizadas.



*Figura 8. Formalización de la MYPE*



## Principales características de la gestión de calidad

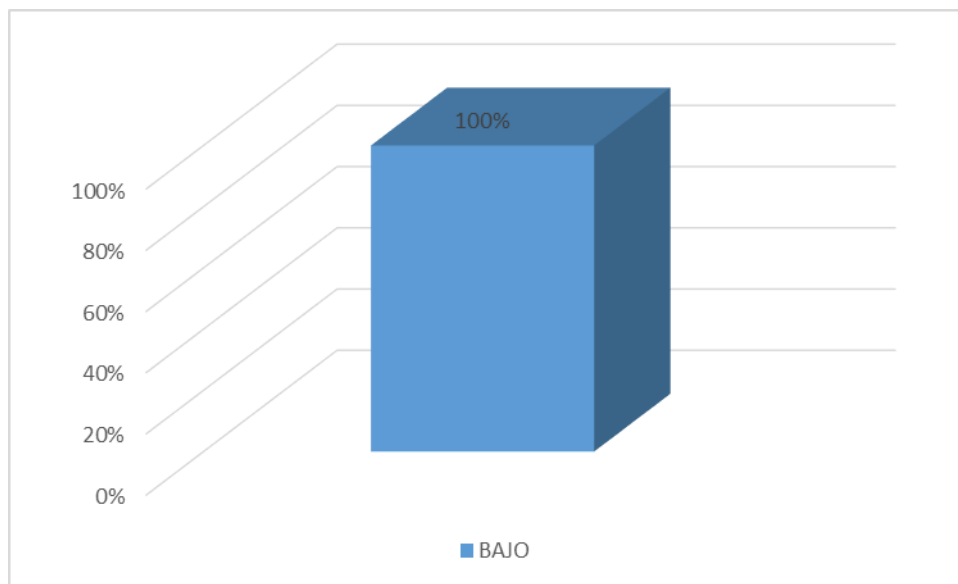
Tabla 12.

*Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

Los empresarios de los restaurantes de este estudio respondieron que el 100% perciben que el nivel de gestión de calidad en sus empresas es bajo.



*Figura 9. Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad*

### Dimensión tangible

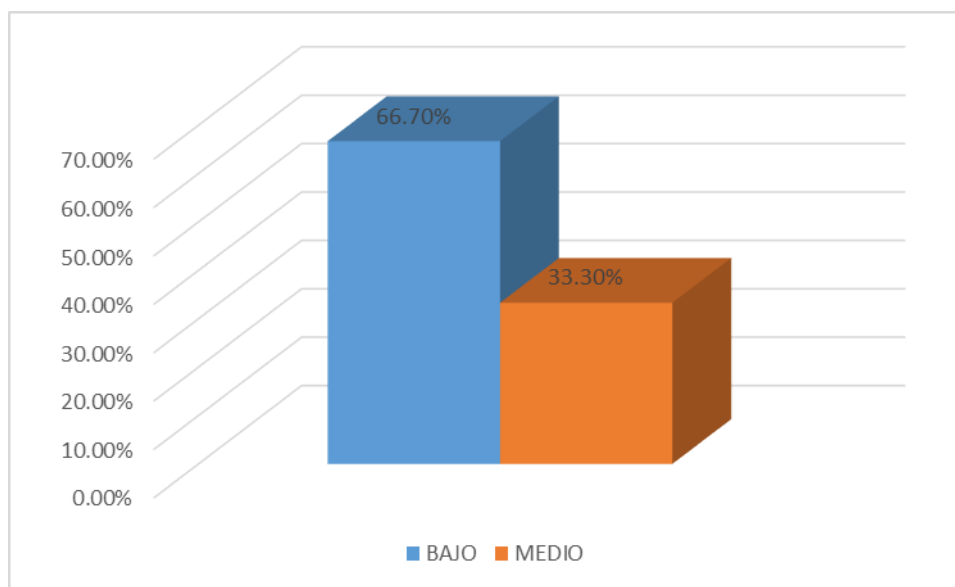
Tabla 13.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión tangible*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	66,7	66,7	66,7
	Medio	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### Interpretación

El 66.7% de las MYPE perciben que la dimensión Tangible de la variable gestión de calidad es bajo y el 33.3% lo considera de nivel medio.



*Figura 10.* Valor absoluto y porcentual de la dimensión Tangible

## Dimensión fiabilidad

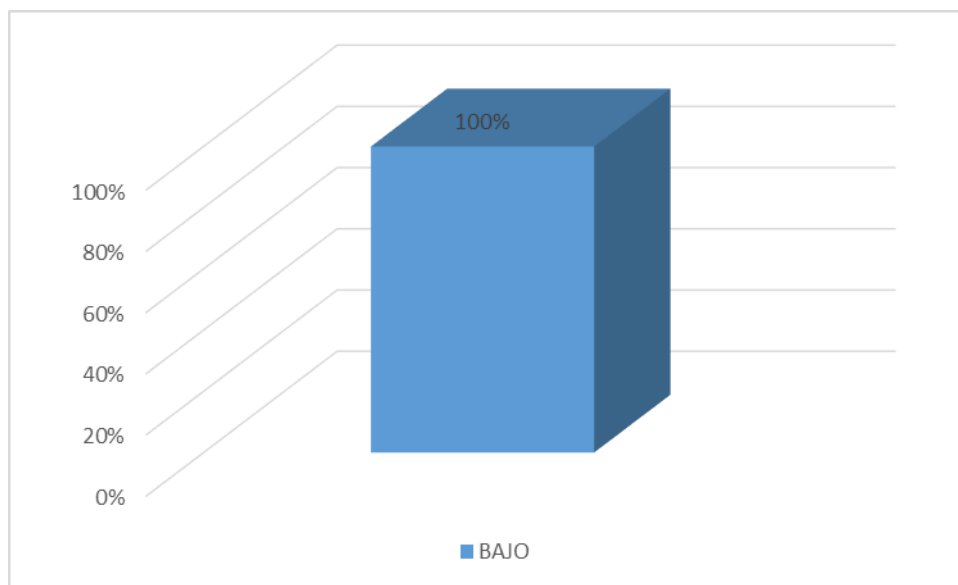
Tabla 14.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

El 100% de las MYPE percibe que la dimensión Fiabilidad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo.



*Figura 11. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Fiabilidad*

## Dimensión capacidad de respuesta

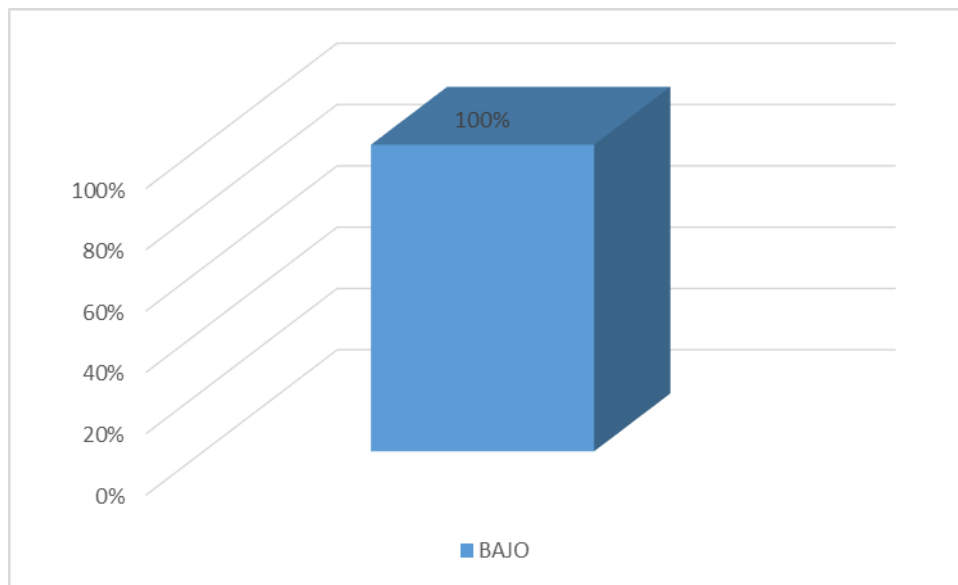
Tabla 15.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

El 100% de las MYPE percibe que la dimensión Capacidad de respuesta de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo.



*Figura 12. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Capacidad de respuesta*

## Dimensión seguridad

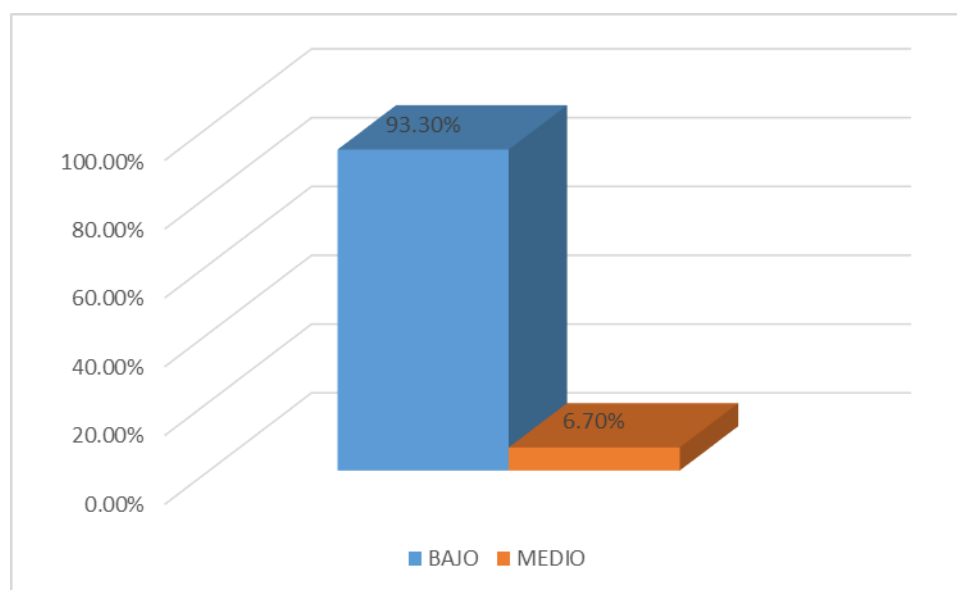
Tabla 16.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	93,3	93,3
	Medio	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

### Interpretación

El 93.3% de las MYPE percibe que la dimensión Seguridad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo y el 6.7% lo considera de nivel medio.



*Figura 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad*

## Dimensión empatía

Tabla 17.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

El 100.0% de las MYPE percibe que la dimensión Empatía de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo.

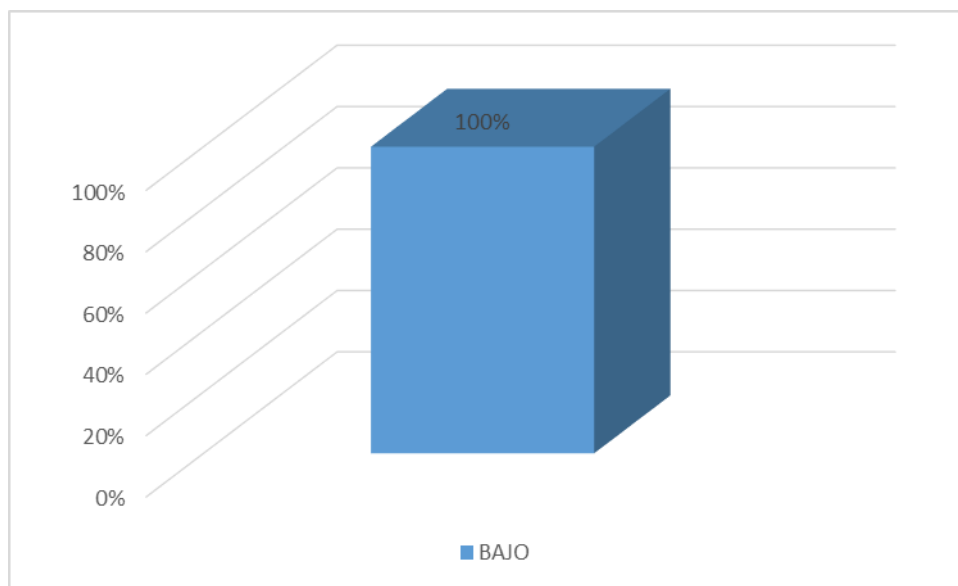


Figura 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía

## Sobre los beneficios de las MYPE

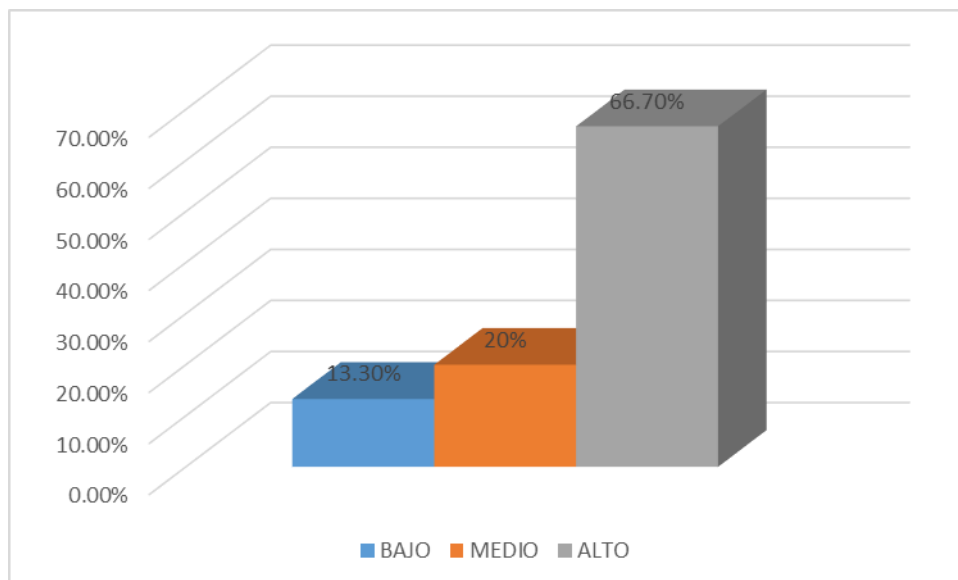
Tabla 18.

*Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13,3	13,3
	Medio	3	20,0	33,3
	Alto	10	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0

### Interpretación

El 13.3% de los empresarios de los restaurantes de la zona de estudio perciben que, con la aplicación de los principios de gestión de calidad, los beneficios de las MYPE serán de nivel Bajo, 20% lo considera de nivel medio y 66.7% lo considera de nivel alto.



*Figura 15. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE*

## Dimensión sincronización

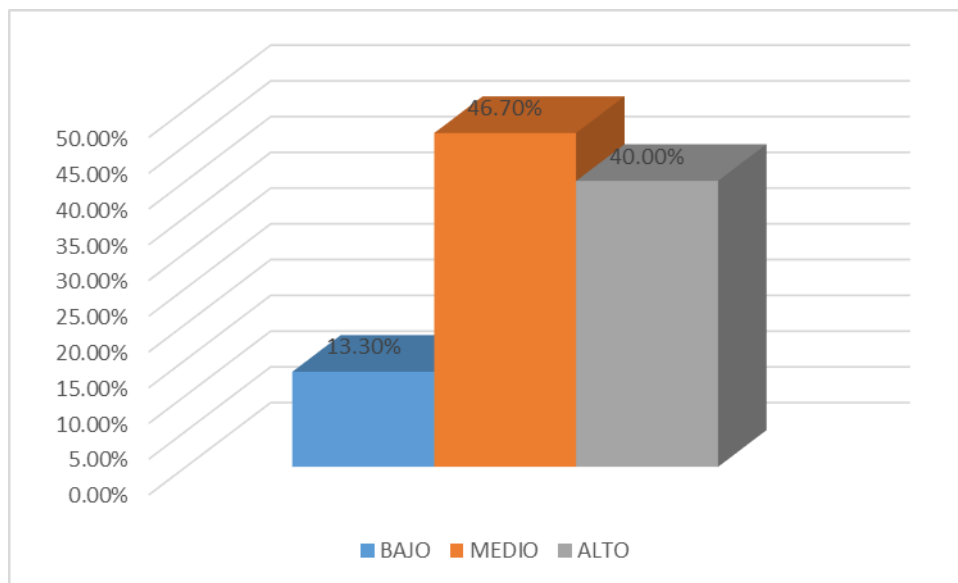
Tabla 19.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13,3	13,3
	Medio	7	46,7	60,0
	Alto	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

### Interpretación

El 13.3% de las MYPE percibe que con la aplicación de los principios de gestión de calidad en la dimensión sincronización, los beneficios de las MYPE serán de nivel Bajo, 46.7% lo considera de nivel medio y 40.0% lo considera de nivel alto.



*Figura 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización*



## Dimensión calidad

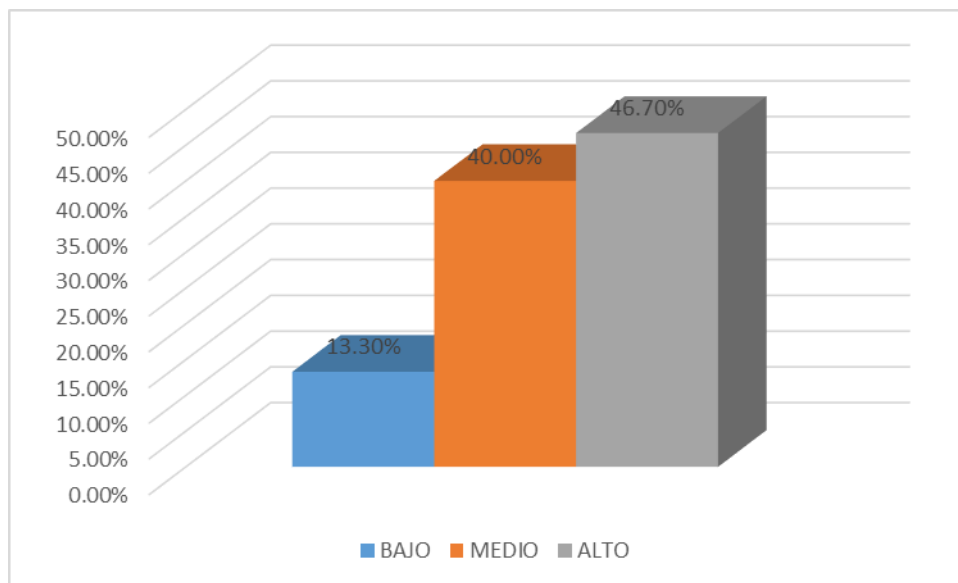
Tabla 20.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13,3	13,3
	Medio	6	40,0	53,3
	Alto	7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0

### Interpretación

El 13.3% de las MYPE percibe que con la aplicación de los principios de gestión de calidad en la dimensión calidad, los beneficios de las MYPE serán de nivel Bajo, 40.0% lo considera de nivel medio y 46.7% lo considera de nivel alto.



*Figura 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad*

## Dimensión costo

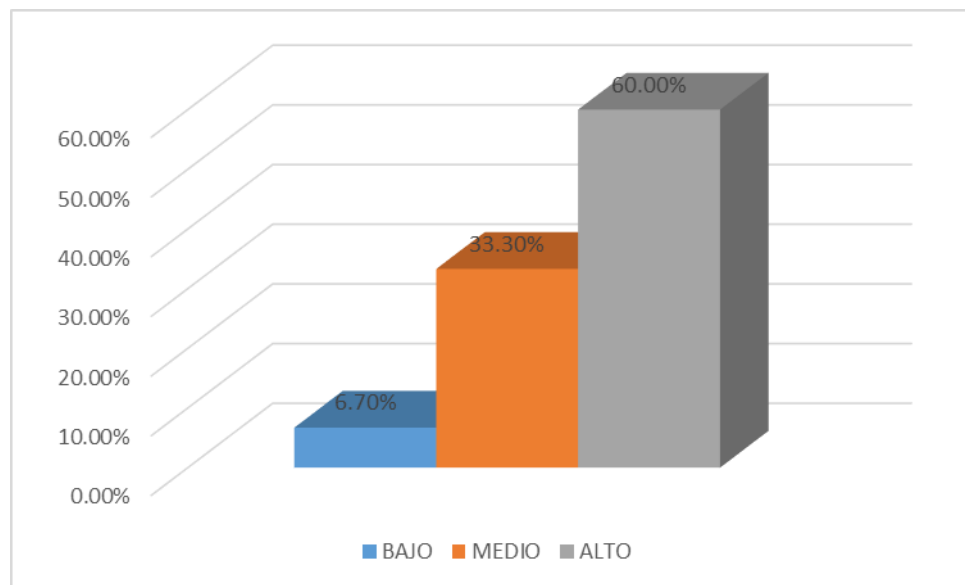
Tabla 21.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión costo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	6,7	6,7
	Medio	5	33,3	40,0
	Alto	9	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

### Interpretación

El 6.7% de las MYPE percibe que con la aplicación de los principios de gestión de calidad en la dimensión costo, los beneficios de las MYPE serán de nivel Bajo, 33.3% lo considera de nivel medio y 60.0% lo considera de nivel alto.



*Figura 18. Valor absoluto y porcentual de la dimensión costo*

## **5.2 Análisis de Resultados**

### **Sobre las características de los empresarios.**

En relación a edad de los empresarios se tiene que el 46.7% tienen entre 31 a 40 años de edad, demostrando con ello que las personas que dirigen estas organizaciones son personas que posiblemente tienen un objetivo claro por la edad que ostentan. A diferencia de Torres, (2016), quien reporta en su investigación que la edad promedio de los encuestados de su investigación oscilan entre 45 a 50 años de edad. Sin embargo, el resultado de la investigación coincide con Sánchez, (2016), que registra que el 50% de los empresarios tienen entre 30 a 40 años de edad.

Con respecto al estado civil de los representantes legales el 46.7% son casados. Porcentaje bastante elevados si consideramos también el 33.3% de los convivientes, por lo que se puede inferir que aun teniendo carga familiar siguen manteniendo el negocio.

Con respecto al género de los empresarios, el 53.3% son de género femenino. Es importante rescatar en este resultado que el porcentaje es casi equilibrado con los hombres quienes ostentan el 46.7%, lo que demuestra que esta actividad es dirigida por ambos sexos. A diferencia de Sánchez (2016), que registra que el 80% de los empresarios son de género masculino.

En cuanto al grado de instrucción de los empresarios, el 60.0% tienen educación técnica. Esto demuestra que para realizar este tipo de negocio no se requiere de una preparación universitaria, pues el resultado indica que la minoría son personas preparadas en una universidad. A diferencia de Torres, (2016), quien

reporta que la mayoría de los empresarios de su investigación tienen nivel de educación secundaria.

En cuanto al cargo de los encuestados en la empresa, el 100% de ellos es dueño de la empresa. En tal sentido, esto demuestra la magnitud de los negocios debido a que son dirigidos directamente por sus dueños. Sánchez (2016), registra un resultado adverso indicando que el 50% de los encuestados trabajan como gerentes en la empresa.

### **Respecto a las principales características de las MYPE**

El 60.0% de las micro y pequeñas empresas de este estudio tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado. Lo cual indica que tienen una gran experiencia y el negocio les ha resultado productivo porque se han mantenido durante una década. Esta respuesta coincide con la Torres, (2016), quien reporta que las empresas de su estudio tienen entre 5 años a más.

El 60% de las micro y pequeñas empresas de este estudio tienen entre 4 a 6 trabajadores. La cantidad de trabajadores de estas empresas demuestran la dimensión empresarial que tienen ellas, en muchos de los casos aun es dirigida por su propia familia. A diferencia de Torres, (2016), quien reporta que la mayoría de las MYPES tienen entre 1 a 10 trabajadores.

El 100.0% de las empresas se encuentra formalizada, esto se debe a que en este tipo de negocios que es abierto al público, ellos son fiscalizados constantemente por SUNAT y las municipalidades, es por ello que necesitan estar formalizadas para que no sean multadas.

### **Respecto a las características de la gestión de calidad**

El 100% de las empresas considera que la gestión de calidad en sus restaurantes es de nivel Bajo, ello se debe a que la gestión de calidad en todas las dimensiones como tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía sus niveles también son Bajos. Ello demuestra que estos pequeños negocios no están preparados para realizar un servicio de excelencia, no se encuentran capacitados y tampoco brindan un servicio de calidad. Joubert, G. (2014), también registra en su investigación la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad, la cual es una herramienta muy útil para las organizaciones que desean ser más competitivas y mantenerse en el mercado. Huallpahuque (2015), reporta un resultado totalmente diferente al afirmar que las empresas de su estudio no aplican gestión de calidad a su servicio.

Del mismo modo, en la dimensión tangible de la gestión de calidad se tiene que los empresarios lo califican de nivel Bajo, ello responde a que los restaurantes no cuentan con una infraestructura adecuada que les permita tener un buen nivel y brinden un servicio de calidad. Esta dimensión implica la decoración, los muebles, los mensajes que dan estos factores son claros y precisos que el cliente los puede entender. Aballay, A. (2013), en su investigación que, como parte de la dimensión tangible de la organización, las empresas deben equiparse de tecnología que les permite brindar un servicio más rápido y adecuado. Así mismo, Castillo (2016) también recomienda que la inversión en infraestructura le dará a la empresa una ventaja sobre las demás empresas.

En la dimensión fiabilidad el empresario también califica su empresa de nivel Bajo, ello se debe a que consideran que algunos aspectos como la atención no es

adecuada, el producto que brindan los restaurantes tampoco satisface las expectativas del cliente, incluso los insumos que usan tampoco son de calidad, entre otros aspectos que hace que el servicio no sea fiable. Castillo (2016), recomienda que una buena atención al cliente demostrando la cortesía en cada instante le da confianza al cliente para que éste considere que el servicio del restaurante es confiable.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta se tiene que el 100% de las MYPE respondió que su nivel es Bajo, ello corresponde a la rapidez con que atienden a sus clientes y la atención que ponen a los pedidos que requieren ellos y finalmente la percepción de que el cliente ha terminado satisfecho con su producto. Al respecto Torres, (2016), registra que una adecuada atención permite que el cliente pueda tener la impresión de que las respuestas que el restaurante son inmediatas y que están dispuestos a una buena atención.

En cuanto a la dimensión seguridad, también el porcentaje fue de 93.3% para el nivel Bajo, lo que demuestra que los productos que brindan los restaurantes no son de calidad y también los lugares donde los encuestados realizan las actividades tampoco son seguros, pero este último es una condición exógena de inseguridad que vive el país. A diferencia de Velasco (2014), que en su estudio reporta que los clientes si se sienten seguros con el producto que brindan los restaurantes de su estudio.

En cuanto la dimensión empatía se tiene también que el 100% de los encuestados lo califica de nivel Bajo, refiriéndose a horarios de atención inadecuado, también a la información inadecuada que brinda el personal de atención al cliente y finalmente al producto de calidad intermedia que ofrece el restaurante, teniendo en cuenta que la percepción de calidad generalmente la da el cliente, en todos estos

aspectos el nivel es Bajo. Velasco (2014), también reporta en su investigación que los empresarios afirman que la reducción de costos es importante obtener si se aplica la gestión de calidad.

### **Sobre los beneficios de las MYPE**

Las MYPES consideran que los beneficios que pueden recibir de una adecuada implementación de gestión de calidad será muy productiva y provechosa, es por eso que su calificación fue de alto al 66.7%. Ello se debe a que consideran muy importante la aplicación de los principios de gestión de la calidad.

En cuanto a la dimensión sincronización, el nivel que consideran los empresarios es medio en un 46.7%. Ello se debe a la reducción del tiempo del servicio, a la optimización de los recursos, a una atención rápida, aspectos que puede recibir con una adecuada atención teniendo en cuenta la gestión de calidad.

En cuanto a la dimensión de calidad, se tiene que el 46.7% de las MYPE perciben que es un beneficio que obtendrán de la aplicación de la gestión de calidad. Pues en la actualidad sus productos no los consideran así, pero con la aplicación de los principios de gestión de calidad pueden mejorar su servicio y sus productos.

La dimensión costo es uno de los beneficios que consideran más importante, es por ello que le dan una calificación de un 60% porque consideran que con la aplicación de los principios de la gestión de calidad ellos pueden mejorar sus productos e identificar los cuellos de botella para no tener mermas que les ocasionan costos elevados.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Sobre las principales características de los empresarios**

La mayoría de los empresarios tienen entre 31 a 40 años de edad, son casados, mayormente son mujeres, tienen grado de instrucción técnica y la totalidad de los encuestados son dueños de la empresa.

### **Sobre las características de las micro y pequeñas empresas.**

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del estudio tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, tienen entre 4 a 6 trabajadores y la totalidad están formalizados de acuerdo a los requerimientos de la administración pública.

### **Sobre las características de la gestión de calidad.**

La totalidad de las MYPE percibe que la gestión de calidad en sus restaurantes es de nivel Bajo, ello se debe a que todas las dimensiones que conforman la gestión de calidad también han obtenido un nivel Bajo como es el caso de la dimensión tangible, dimensión fiabilidad, dimensión seguridad, dimensión capacidad de respuesta y dimensión empatía.

La mayoría de las MYPE percibe que la dimensión tangible de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo, producto de no contar con una infraestructura adecuada enfocada en la satisfacción al cliente.

La totalidad de las MYPES percibe que la dimensión fiabilidad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo, ello se debe a que consideran que algunos aspectos como la atención no es adecuada, el producto que brindan los restaurantes tampoco satisface las expectativas del cliente, incluso los insumos que usan tampoco



son de calidad, entre otros aspectos que hace que el servicio no sea fiable.

La totalidad de las MYPES percibe que la dimensión capacidad de respuesta de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo, debido a que consideran que su atención no es rápida y esmerada. Además, perciben que su servicio no satisface a sus clientes.

La mayoría de las MYPES percibe que la dimensión seguridad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo. Ello corresponde a que los productos que brindan los restaurantes no son de calidad y también los lugares donde los encuestados realizan las actividades tampoco son seguros.

La totalidad de las MYPES percibe que la dimensión empatía de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo. Ello corresponde a horarios de atención inadecuada, a la deficiente información que brindan el personal de atención al cliente y la calidad intermedia del producto que ofrecen.

### **Sobre los beneficios de las MYPE**

La mayoría de las MYPES perciben que obtendrán beneficios de la aplicación de los principios de gestión de calidad en sus empresas.

La mayoría de las MYPES considera que la dimensión sincronización es de nivel medio. Porque consideran que la reducción del tiempo de servicio, la optimización de los recursos y el tiempo de atención se mejorarán con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

La mayoría de las MYPES considera que la dimensión calidad es de nivel alto. Porque consideran que con la aplicación de los principios de gestión de calidad, sus productos se verán mejorados en presentación, sabor y calidad.

La mayoría de las MYPES considera que la dimensión costos es de nivel alto.

Porque percibe que con la aplicación de los principios de gestión de calidad su rentabilidad se verá mejorada por la reducción de las mermas y la reducción de costos en general.

## REFERENCIAS

- Aballay Zambrano, A. (2013). *Situación actual de las Pymes pertenecientes a la cámara de turismo y servicio de Penco, con el fin de aumentar su competitividad en el mercado actual*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad del Bío Bío, Concepción, Chile. Recuperado de [file:///C:/Users/HALION/Downloads/Aballay\\_Zambrano\\_Alejandro.pdf](file:///C:/Users/HALION/Downloads/Aballay_Zambrano_Alejandro.pdf)
- Cárdenas Dávila, N. (2010). *Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña empresa en la región Arequipa 2010*. Tesis de Maestría (En línea). Universidad Católica Santa María. Arequipa. Recuperada de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/index.htm>
- Caroy, M. (2011). *Redefiniendo la política de promoción de las MYPE en las compras estatales*. Derecho PUCP. N° 66. pp. 287-299
- Centro Nacional de Información de la Calidad (s.f.). *Ventajas de los sistemas de gestión de calidad. Asociación Española Para la Calidad*. Recuperada de [https://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0fed9322-3dea-4211-b748-a1e041a60b01&groupId=10128](https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=0fed9322-3dea-4211-b748-a1e041a60b01&groupId=10128)
- Cepeda Vacacela, M. (2018). *Factores que impiden la formalización y desarrollo del sector productivo en el Ecuador período 2012 – 2016*. Tesis de pregrado (en línea). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28427/1/Titulaci%C3%B3n-Miguel%20Cepeda.pdf>

- Chu, C. (2018, mayo, 29). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. *Andina*. Recuperada de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Editorial Díaz de Santos. España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499693539>
- Fajardo Atoche, S. (2016). *Caracterización de la competitividad y calidad de las MYPES rubro colegios privados en Tumbes, 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperada de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2970/COMPETENCIA\\_CALIDAD\\_EDUCATIVA\\_FAJARDO\\_ATOCHE\\_SANDRITA\\_YUSBELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2970/COMPETENCIA_CALIDAD_EDUCATIVA_FAJARDO_ATOCHE_SANDRITA_YUSBELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goicochea Flores, K. (2016). *Gestión de calidad en las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperada de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPE\\_GOICOCHEA\\_FLORES\\_KARINA\\_ROSSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_GOICOCHEA_FLORES_KARINA_ROSSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6º Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Huallpahuaque, (2015). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de calidad total en la Micro y Pequeñas empresa del sector servicio-rubro*

*restaurantes de dos tenedores Huaraz*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

Informativo Caballero Bustamante. (s.f.). Modifican Ley de régimen MYPE. Asesoría Legal. Recuperado de [http://www.caballeroibustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13\\_novedades\\_090713\\_mype.pdf](http://www.caballeroibustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13_novedades_090713_mype.pdf)

Joubert Elizabeth, G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector restaurantes: perspectivas y desafíos para su implementación en restaurantes de la ciudad de Neuquén*. Tesis de Maestría (En línea). Universidad Nacional de Quilmes. Argentina. Recuperada de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOURT.pdf?sequence=1>

Jurado Toledo, G. (2014). *Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito*. Tesis de pregrado (En línea). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8010/TESIS%20POSTGRADO%20GISSELA%20JURADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

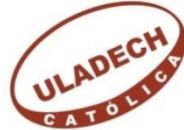
Pérez Villa, P. y Múnera Vásquez, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad. Primera Edición*. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9588325293>

- PROINVERSIÓN (2005). Mi pequeña empresa crece. Recuperado de <http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf> Sánchez, (2013). *Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPE rubro restaurantes - provincia de Trujillo año 2013*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Torres Risco, J. (2016). *Caracterización de la Gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperada de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TORRES\\_RISCO\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ugaz Flores, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de restaurantes*. Tesis de pregrado (En línea). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velasco (2014). *Capacitación de personal y servicio al cliente en la MYPE, rubro restaurantes- chifas. Piura*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Villar S, P. (2017, agosto, 08). ComexPerú: MYPES siguen aumentando, pero formalización no avanza. *El Comercio*. Recuperada de

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>

## **ANEXOS**

### **Anexo 01: cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes de las MYPE sector servicio rubro restaurantes del ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018”.

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.



Encuestado (a):..... Fecha:

...../...../.....

Marca con un aspa el recuadro que consideres pertinente de acuerdo a la pregunta,  
La encuesta es anónima.

Escala Valorativa		Categoría	Valor numérico
	S	Siempre	1
	CS	Casi Siempre	2
	AV	A veces	3
	CN	Casi Nunca	4
	N	Nunca	5

### Características del empresario

1	Edad del empresario	20 a 30 años	31 a 40 años	41 a más	
2	Estado civil	Soltero	Casado	Conviviente	
3	Género del empresario	F		M	
4	Instrucción del empresario	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
5	Cargo en la empresa	Dueño		Administrador	

### Características de las MYPE

6	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más	
7	Número de trabajadores	1 a 3		4 a 6	
8	Formalización	Sí		No	

<b>V1= GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	S	CS	AV	CN	N
1	Las empresas cuentan con un lugar adecuado para brindar el servicio					
2	Las sillas se encuentran en buen estado					
3	Utiliza medios audiovisuales para el entretenimiento de los clientes					
4	Los platos de comida que sirven tienen una buena presentación					
5	El servicio que realizan causa impacto para su atención					
6	La presentación del personal muestra pulcritud.					
	<b>FIABILIDAD</b>					
7	Corrigen rápidamente cualquier desperfecto o anomalía del servicio.					
8	Cumplen con el tiempo prudencial de atención del servicio					
9	El menú del día se encuentra en un lugar visible					
10	Los insumos que emplean son del día					
11	Existe preparación del restaurante para brindar un buen servicio					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
13	Existe un horario de atención para brindar el servicio.					
15	El restaurante muestra habilidad en su trabajo.					
16	Los trabajadores siempre están atentos a realizar el servicio	S	CS	AV	CN	N
17	Los proveedores atienden con rapidez cuando se le requieren.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
18	Los empaques que emplea el restaurante para vender menú a delivery es seguro					
19	Los restaurantes brindan las condiciones para confiar en su servicio.					
20	Los trabajadores del restaurante brindan un trato amable y cortés en todo momento.					
21	Las respuestas recibidas por los trabajadores del restaurante fueron confiables.					
	<b>EMPATIA</b>					
22	El personal del restaurante hace seguimiento a los pedidos del cliente					
23	El horario para la atención del servicio es cómodo y flexible.					

24	La información que brinda el personal de atención es la adecuada					
25	El restaurante ofrece lo mejor para que el cliente este satisfecho					

<b>VI= BENEFICIOS DE LAS MYPE</b>						
<b>SINCRONIZACIÓN</b>		S	CS	AV	CN	N
27	La organización ha disminuido el tiempo en que realiza los servicios					
28	La organización optimiza los recursos					
29	La atención en el restaurante es más rápida					
30	La elaboración de los alientos se hacen con mayor rapidez					
<b>CALIDAD</b>						
31	Han disminuido los errores en los procesos del restaurante					
32	Los procesos en el restaurante se han estandarizado					
33	La preparación de los platos de comida en el restaurante se han estandarizado					
34	La imagen del restaurante se ha mejorado					
35	Los clientes prefieren nuestro servicio					
36	Los trabajadores de la empresa se encuentran motivados					
<b>COSTO</b>						
37	El restaurante ha reducido las mermas (desperdicios)					
38	Actualmente se emplea menos personal para realizar las labores del restaurante.					
39	Se emplean menos insumos para la preparación de los alimentos					
40	Los ingresos del restaurante se han mejorado					
41	La rentabilidad del restaurante se ha incrementado					

## Anexo 2. Lista de empresas

<b>N°</b>	<b>Nombre de la MYPE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>Tamaño de la MYPE</b>
<b>1</b>	Restaurante la isla del lobo	153 perdices Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>2</b>	Restaurante Tarumá	168 perdices Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>3</b>	Restaurante sabor del mar	131 Marabúes Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>4</b>	Restaurante mi muellecito	147 Marabú Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>5</b>	Restaurante D Manuel	118 Marabú Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>6</b>	Restaurante 300mix sabor peruano	384 flamenco Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>7</b>	Restaurante picaflor	382 flamenco Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>8</b>	El Cusqueñito	Av. Colectora Industrial Cdra. 2,Mz,Li Lt1,43 Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>9</b>	Miski Micuy	Calle Belisario Suarez, Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>10</b>	El Velero Cebecheria	450 Marabú Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>11</b>	El Crocante	Calle los Flamengos 45 Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>12</b>	Don Nuvoloni	Calle los Flamengos 389 Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>13</b>	El Delfín de Oro	Los Flamengos 227 Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>14</b>	El granjerito	Colectora Industrial270 Santa Anita	MICROEMPRESA
<b>15</b>	L a Rika Miel	Av. Sta. Rosa 117 Santa Anita	MICROEMPRESA