



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 SERVICIOS-RUBRO RESTAURANTES  
DE LA URBANIZACIÓN LOS FICUS, DISTRITO  
DE SANTA ANITA, LIMA 2018**

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

**AUTOR:**

**BRYAN TUPIÑO FLORES**

**ASESOR:**

**MG. SIMÓN POMA ANCCASI**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

---

**Dr. José German Salinas Gamboa**  
**Presidente**

---

**Dra. Carmen Zenozain Cordero**  
**Miembro**

---

**Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá**  
**Miembro**

---

**Mg. Simón Poma Ancasi**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la fortaleza de poder seguir adelante y sobreponernos ante cualquier dificultad.

A la universidad ULADECH por formarme profesionalmente y a los profesores por su gran apoyo profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi padre Yvan, que desde el cielo me guía por el camino al éxito, a mi madre Ysabel que es mi razón de ser y me da esperanzas para seguir adelante.

Y a mi compañera de vida, Ximena Vásquez, quien en todo momento me ofreció su apoyo incondicional.

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018. La investigación fue correlacional, no experimental – transversal – cuantitativa. Esta investigación se realizó a una población de 18 MYPES obteniendo la información a través de la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 41 preguntas. Los resultados obtenidos son los siguientes: La mayoría de los empresarios son de sexo masculino, tienen entre 41 y 50 años de edad, son casados, tienen grado de instrucción técnica y son dueños de la empresa que dirigen. La mayoría de las MYPE tienen entre 6 a 10 años en el mercado, tienen entre 1 a 5 trabajadores y la totalidad de empresas son formales. La conclusión a la que llega esta investigación es que existe relación significativa entre la variable gestión de calidad y beneficios de las MYPE demostrado mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,587 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,010$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa.

***Palabras clave:*** Gestión de calidad, beneficios de las MYPE y Restaurantes.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and the benefits of the MYPES of the services sector-restaurant sector of Los Ficus urbanization, Santa Anita district, Lima 2018. The research was correlational, not experimental - transversal - quantitative. This research was conducted on a population of 18 MYPES obtaining the information through the survey technique through a questionnaire of 41 questions. The results obtained are the following: The majority entrepreneurs are of male gender, are between 41 and 50 years old, are married, have a technical education degree and are the owners of the company they run. Most MYPES have between 6 to 10 years in the market, they have between 1 and 5 workers and all companies are formal. The conclusion reached by this research is that there is a significant relationship between the management variable of quality and benefits of the MYPES demonstrated by Spearman's Rho correlation coefficient, whose value was 0.587, indicating that there is a significant relationship with a level of moderate correlation, also a level of significance of  $p = 0.010$  was obtained, which indicates that it is less than  $\alpha = 0.05$ ; This indicates that the relationship is significant.

**Key words:** Quality management, benefits of the MYPES and Restaurants.

## CONTENIDO

1.	Título de la tesis-----	i
2.	Hoja de firma del jurado y asesor -----	ii
3.	Hoja de agradecimiento y dedicatoria -----	iii
4.	Resumen y abstract -----	v
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	Internacionales -----	4
2.1.2	Antecedentes nacionales-----	5
2.1.3	Antecedentes regionales -----	7
2.1.4	Antecedentes locales -----	8
2.2	Bases Teóricas -----	10
2.2.1	Gestión de calidad -----	10
2.2.2	Beneficios de la gestión de calidad-----	19
2.2.3	Las micro y pequeñas empresas -----	21
2.2.4	Importancia de las MYPE -----	22
2.2.5	Marco conceptual -----	22
III.	Hipótesis-----	27
IV.	Metodología-----	28
4.1	Diseño de la investigación -----	28
4.2	Población y muestra -----	29
4.2.1	Población-----	29
4.2.2	Muestra. -----	29
4.3	Definición y operacionalización de las variables -----	31

4.4	Técnica e Instrumentos de recolección de datos	33
4.5	Plan de análisis	33
4.6	Matriz de consistencia	34
4.7	Principios Éticos:	35
V.	Resultados	37
5.1	Resultados	37
5.2	Análisis de Resultados	65
VI.	Conclusiones	71
	Referencias	73
	Anexos	78
	Anexo 01: cuestionario	78
	Anexo 02. Lista de empresas	81

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable gestión de calidad	31
Tabla 2.	Operacionalización de la variable beneficios de las MYPE	32
Tabla 3.	Matriz de consistencia	34
Tabla 4.	Género del encuestado	37
Tabla 5.	Edad del encuestado	38
Tabla 6.	Estado civil	39
Tabla 7.	Nivel de instrucción	40
Tabla 8.	Cargo en la empresa	41
Tabla 9.	Tiempo de funcionamiento de la MYPE	42
Tabla 10.	Cantidad de trabajadores	43
Tabla 11.	Formalización de la MYPE	44
Tabla 12.	Gestión de calidad	45
Tabla 13.	Dimensión Planificar de la variable gestión de calidad	46
Tabla 14.	Dimensión Hacer de la variable gestión de calidad	47
Tabla 15.	Dimensión Verificar de la variable gestión de calidad	48
Tabla 16.	Dimensión Actuar de la variable gestión de calidad	49
Tabla 17.	Beneficios de la MYPE	50
Tabla 18.	Dimensión Sincronización de la variable beneficios de las MYPE	51
Tabla 19.	Dimensión Calidad de la variable beneficios de las MYPE	52
Tabla 20.	Dimensión Costo de la variable beneficios de la MYPE	53
Tabla 21.	Gestión de calidad y beneficios de la MYPE	54
Tabla 22.	Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE	55
Tabla 23.	Dimensión Hacer y beneficios de las MYPE	56
Tabla 24.	Dimensión Verificar y beneficios de las MYPE	57
Tabla 25.	Dimensión Actuar y beneficios de las MYPE	58
Tabla 26.	Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra	59
Tabla 27.	Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE	60

Tabla 28.	Significancia y correlación entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPE	61
Tabla 29.	Significancia y correlación entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPE	62
Tabla 30.	Significancia y correlación entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPE	63
Tabla 31.	Significancia y correlación entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPE	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar	14
Figura 2. Género del encuestado	37
Figura 3. Edad del encuestado	38
Figura 4. Estado civil	39
Figura 5. Nivel de instrucción	40
Figura 6. Cargo en la empresa	41
Figura 7. Tiempo de funcionamiento de la MYPE	42
Figura 8. Cantidad de trabajadores	43
Figura 9. Formalización de la MYPE	44
Figura 10. Gestión de calidad	45
Figura 11. Dimensión Planificar de la variable gestión de calidad	46
Figura 12. Dimensión Hacer de la variable gestión de calidad	47
Figura 13. Dimensión Verificar de la variable gestión de calidad	48
Figura 14. Dimensión Actuar de la variable gestión de calidad	49
Figura 15. Beneficios de la MYPE	50
Figura 16. Dimensión Sincronización de la variable beneficios de las MYPE	51
Figura 17. Dimensión Calidad de la variable beneficios de las MYPE	52
Figura 18. Dimensión Costo de la variable beneficios de la MYPE	53
Figura 19. Gestión de calidad y beneficios de la MYPE	54
Figura 20. Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE	55
Figura 21. Dimensión Hacer y beneficios de las MYPE	56
Figura 22. Dimensión Verificar y beneficios de las MYPE	57
Figura 23. Dimensión Actuar y beneficios de las MYPE	58

## I. INTRODUCCIÓN

El progreso de muchos países desarrollados como Japón y Estados Unidos entre otros, ha sido el empuje y la perseverancia de la producción de las micro y pequeñas empresas. Estas han sido el motor que ha impulsado el desarrollo en muchos países desarrollados y en desarrollo como son los del continente sudamericano. Por mencionar una cifra en Brasil, las micro y pequeñas empresas son 14.8 millones, de acuerdo a la OIT. CINTERFOR (2015).

En nuestro país, de acuerdo con datos otorgados por el Ministerio de la Producción y mostrados por la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa (2018), existen 1,728,777 empresas entre micro, pequeñas y medianas empresas, de este grupo el 95.1% y 4.3% son micro y pequeñas empresas respectivamente.

En este grupo de micro y pequeñas empresas (MYPE en adelante), se encuentran las que se dedican al expendio de comida, en este rubro se encuentran todas aquellas que están inmersas en la preparación de alimentos sea de preparación rápida o venta de menú. En el Perú, de acuerdo a cifras mostradas por la Cámara de Comercio de Lima y presentado por el Diario Gestión (2018), existen 220 mil establecimientos en este tipo de negocio, cifra bastante considerable y es por ello la importancia que tienen estos pequeños negocios, porque además son fuente de trabajo para muchas personas.

Esta investigación ha puesto su atención para analizar desde el punto de vista de la gestión de calidad a las MYPE del rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus en el distrito de Santa Anita, esta área es una zona comercial donde se encuentran una cantidad considerable de empresas de expendio de comida, donde se ha tomado una cantidad de pollerías, chifas y restaurantes propiamente dichos en una

cantidad de 18 unidades. Debido a que en este tipo de negocio es importante la atención esmerada al cliente, se ha decidido estudiar precisamente la gestión de calidad que tienen estas MYPE y la influencia que sus principios tienen sobre ellas.

Es por todo lo descrito que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018? Del mismo modo, la pregunta de investigación se convierte en un objetivo general, el cual es: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

El objetivo general se ha desagregado en cuatro objetivos específicos que a continuación se mencionan:

- a) Determinar la relación que existe entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.
- b) Determinar la relación que existe entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

- d) Determinar la relación que existe entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Esta investigación se justifica teóricamente porque mediante las teorías mencionadas aquí se trata de dar sustento a los principios de gestión de calidad que emplean las empresas de este rubro.

De manera práctica este estudio les servirá a los empresarios para que tengan en cuenta la utilidad de cada principio de gestión de calidad y lo repliquen y empleen como estrategia de competitividad. Así también, este documento servirá de base para iniciar o continuar otras investigaciones relacionadas a este tema.

La justificación metodológica de esta investigación se hace mediante un estudio correlacional porque trató de encontrar la relación entre las variables, descriptivo porque solo observó los hechos y los describió tal como se encontró en la realidad. Fue no experimental, porque no hubo necesidad de manipular las variables voluntariamente y fue transaccional porque la información se recogió en una encuesta en un solo momento.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

A continuación, se cita investigaciones de corte nacional e internacional pero que tienen relación con las variables de investigación.

#### **2.1.1 Internacionales**

López (2018), presenta una investigación de Maestría en Administración de Empresas “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. El propósito de esta investigación fue determinar la asociación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del restaurante en estudio. Se tuvo en cuenta una metodología de tipo correlacional y transversal. La autora presenta los siguientes resultados: la edad promedio de los encuestados es de 42 años, el 50% son de género masculino. El 70% de los clientes manifiestan que están satisfechos y de acuerdo con las instalaciones y 67% manifiesta que los equipos y maquinarias son adecuadas para el servicio. 49% menciona que el personal no mantiene una correcta presentación. El 70% opina que la presentación de la comida es agradable a la vista. 40% de los clientes manifestaron con la forma como se procede con las quejas. 48% es indiferente frente a la calidad del servicio mostrada en la primera vez. Sólo el 12% de los clientes percibe que el servicio de los restaurantes es rápido. 40% manifiesta que el personal no tiene predisposición a una atención adecuada. En cuanto a la conclusión, esta fue que se encontró correlación significativa entre ambas variables.

Burgos (2017), presenta su tesis “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S., bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS USNA 008”, el objetivo de esta

investigación fue desarrollar un sistema de calidad en el restaurante. La metodología empleada fue descriptiva, cualitativa, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos son los siguientes: el diagnóstico arrojó muchas falencias con respecto a la gestión de calidad de la empresa. Los directivos y empleados se encuentran comprometidos en la implementación del sistema de calidad. Se elaboraron guías y manuales para adecuar el sistema de calidad a la empresa. Finalmente concluye que un sistema de gestión de calidad hace que la empresa mejore sus procesos, reduzca sus costos, obtenga mejor rentabilidad y sea más competitiva en el mercado.

Joubert (2015), presenta su tesis “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”. El objetivo perseguido por la autora es conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén. La metodología empleada en esta investigación fue cualitativa, inductivo y descriptivo. Los resultados que presentó la investigadora fue 30.5% era dueños de la empresa. Existe poca información acerca del Sistema de Gestión de Calidad (SGC en adelante), por parte de las empresas encuestadas. Las empresas del estudio no están interesadas en capacitar a su personal y gran parte de ellos tampoco consideran necesario la implementación de un SGC porque de acuerdo a su opinión solo se aplica a determinados tipos de empresa.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Hernández (2015), presenta su investigación “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014”, el autor presentó como propósito determinar la gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del estudio. En cuanto al método

de estudio, este fue descriptivo, no experimental y transversal. El autor presenta como resultados que 67% de las empresas encuestadas presentan mejoras en la tecnología para mantenerse competitivas. 50% de las empresas perciben que su gestión de calidad es buena y 38% les parece que no están yendo de acuerdo a las exigencias del cliente. 675 de las empresas realizan capacitaciones encaminadas a la mejora del servicio. 53.33% conoce la gestión de calidad. 60% de las empresas un sistema de gestión y seguridad ocupacional.

Ríos (2015), presenta su investigación “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014”. Esta investigación se centró en identificar los factores de gestión de calidad que impactan en la rentabilidad de la empresa. Para el estudio se empleó como metodología una de tipo descriptiva, no experimental, cuantitativa y transaccional. En cuanto a los resultados, el autor registró que 50% de las empresas percibe que el factor de gestión de calidad que le da éxito es la buena atención, 25% percibe que es preparación de alimentos y 25% las instalaciones. 80% manifiesta que el cliente se siente satisfecho con su servicio. 85% piensa que su servicio es de calidad. 80% emplea insumos de calidad en la preparación de sus alimentos.

Campos (2015), en su investigación “Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015”. El autor planteó como propósito identificar de qué manera las empresas del estudio son influenciadas por la gestión de calidad. En cuanto a la metodología esta fue de tipo descriptiva, no experimental y transversal. El autor presentó los siguientes resultados: 100% de las empresas no capacita a su personal.

así también la totalidad de las empresas se interesan por mejorar la calidad de su servicio. 34% cuenta con instalaciones cómodas. 69% emplea insumos de calidad en la preparación de los alimentos. 40% tienen variedad de presentaciones en los platos que brinda.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

Dávila y Flores (2017), presentan su tesis “Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque”. Las autoras se plantearon como finalidad evaluar la calidad del servicio en el restaurante elegido para esta investigación. El método de estudio fue mixta, descriptiva, no experimental y transaccional. Las autoras presentan los siguientes resultados: 42% de los encuestados están de acuerdo con las instalaciones del restaurante, los cuales manifiestan que son adecuados. 39% de los clientes manifiestan que el servicio del restaurante es fiable. 47% manifiesta que la atención es rápida y eficiente por la parte del personal de servicio. 50% está de acuerdo con el factor seguridad dentro de las instalaciones del restaurante. 48% está de acuerdo con los factores relacionados a la empatía que expresan el personal de atención.

Luna (2016), presenta su investigación “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”. El objetivo que el autor presentó fue determinar las características de la gestión de calidad de las empresas de este rubro en el área de estudio. La metodología de este estudio fue cuantitativa, transversal, descriptiva y no experimental. Los resultados presentados son 100% de las empresas no cuenta con estándares de calidad según ISO. 61% menciona que aplica principios de gestión de calidad en su gestión. 78.3% de las empresas capacita a su personal

para mejorar su servicio. En cuanto a las conclusiones se pueden mencionar que el nivel de calidad de los restaurantes del estudio es alto. En nivel de calidad de acuerdo a los principios de gestión de calidad es alto.

Huallpahuque (2015), en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014”. El objetivo de esta investigación fue identificar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las empresas de este estudio. La metodología que se requirió para este estudio fue descriptiva, no experimental y transaccional. Llegando a los siguientes resultados: 52.4% de las empresas identifica deficiencias en la gestión de calidad de su organización. 38.1% no hace seguimiento a los problemas que se presentan con respecto a la preparación de alimentos. 42.9% de las empresas no realiza ningún sistema de medición en la mejora de sus procesos.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

Reyes (2017), presenta su tesis de maestría “Calidad de servicio en el restaurante Avalon’s – Ginebra Independencia periodo 2017”. Esta investigación presentó como objetivo, determinar el sistema de calidad de servicio del restaurante en estudio. En cuanto a la metodología empleada en esta investigación, esta fue descriptiva, no experimental y transaccional. La autora en función de sus objetivos presentó los siguientes resultados: 27.3% de los encuestados fueron varones y 72.7% fueron mujeres. El 60.6% de las empresas encuestadas está totalmente de acuerdo en que la empresa cuenta con equipamiento moderno y 22.7% está de acuerdo. 57.6% está totalmente de acuerdo en que las instalaciones del restaurante son atractivas y 33.3% esta solo de acuerdo y 9.1 está en desacuerdo. Sólo el 13.6% está totalmente de

acuerdo que el personal está correctamente uniformado y 10.6% está de acuerdo. 67.9% considera que la dimensión elementos tangibles tiene un nivel bueno. 77.3% del personal, muestra un interés genuino en resolver los problemas de los clientes. 13.6% está totalmente de acuerdo en que cumple con lo ofrecido y 18.2% está de acuerdo. 77.3% percibe en un nivel bueno la dimensión fiabilidad. 63.6% percibe en un nivel bueno la capacidad de respuesta de la empresa. 48.5% está totalmente de acuerdo que los empleados inspiran confianza y 36.4% está de acuerdo. 59.1% considera que la seguridad en el restaurante es de nivel bueno.

Sánchez, Eraso, Casariego y Encinas (2015), presentan su investigación de maestría “Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana”. En esta investigación los autores se plantean como finalidad identificar el grado en los restaurantes cumplen los principios de la gestión de calidad. El método de estudio presentado por los autores fue cuantitativa, no experimental, transversal y descriptivo. Es así que llegan a los siguientes resultados: 8% de las empresas tienen más de 20 años en el mercado 28% tienen menos de 5 años, 28% entre 5 a 10 años y 35% entre 11 a 20 años. El 48% era gerente de la empresa. 91% no cuenta con una certificación ISO.

Chupayo (2018), presenta su tesis “Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción en la micro y pequeña empresa del rubro Restaurante de comida criolla en Ñaña, distrito de Lurigancho Chosica”. Esta investigación tuvo como propósito determinar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción en las MYPE en estudio. La investigación fue descriptiva, explicativa, no experimental y transversal. Los resultados permitieron llegar a las siguientes conclusiones: las dimensiones

Elementos Tangibles, Empatía, Seguridad, Fiabilidad y la Accesibilidad, influyen significativamente en la gestión de calidad de los restaurantes en estudio.

## **2.2 Bases Teóricas**

El concepto de calidad ha ido evolucionando desde las primeras décadas del siglo XX. Es por ello que en este acápite se mostrará la teoría relacionada a la calidad y sus principios que se han aplicado y llevado al éxito a muchas organizaciones.

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Para Camisón (2006), la gestión de calidad “es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos” (p. 50).

El mismo autor cita a Witcher (1995, citado por Camisón, 2006, p.50), quien concibe a la gestión de calidad como “un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo”. Así también la gestión de calidad es concebida como una estrategia y un proceso, en ambas concepciones la dirección que sigue es el mejoramiento continuo.

De acuerdo a Cortés (2017), “es el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, procesos y la consecución de los mismos. De forma que estructure la organización, estableciendo roles y responsabilidades, así también la documentación que conlleven a la consecución de las metas perseguidas”. (p. 14).

#### **2.2.1.1 Características**

Un sistema de gestión de calidad basada en las Normas ISO 9001, tiene por objetivo demostrar al cliente que todos sus procesos están enfocados a satisfacer sus necesidades, todo ello teniendo en cuenta dos aspectos importantes en la gestión de

calidad: la mejora continua y la gestión de procesos. En tal sentido, las características de la gestión de calidad son las siguientes.

Es un sistema personalizado al 100% a las necesidades del cliente y las características de la empresa, para ello tienen en cuenta cada actividad y proceso de la empresa, implementa indicadores y mejora los ya existentes para mejorar continuamente.

Define las actividades y procesos en la organización y encuentra las interrelaciones que existe entre los procesos existentes.

Toma las exigencias del cliente como un elemento importante para el diseño de los procesos.

Permite que la relación entre proveedor y la empresa sea la mejor, desde el punto de vista de abastecimiento, cumplimiento de especificaciones técnicas y tiempos de entrega, aquí también se considera las mejoras que pueden conseguir mutuamente.

Los procesos implementados no se dejan al azar o que ellos continúen solos, sino que los controla mediante indicadores que permitan medir el avance en el propósito de la mejora continua.

Las Normas ISO 9001, permiten integrarse a otros sistemas de mejora continua como ISO 14001 sobre gestión ambiental y OHSAS 18001 relacionadas a la seguridad y salud ocupacional.

La gestión de calidad está alineada según el enfoque de mejora continua (PDCA): Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Mediante la implementación del sistema de gestión de calidad, la organización está preparada para una certificación por una entidad de certificación.

### **2.2.1.2 Las Normas ISO 9001: 2015**

De acuerdo con Equipo de Tutores (2017), las exigencias actuales de las empresas con respecto a la calidad del producto o servicio han obligado a las organizaciones a reestructurar sus procesos para elaborar productos o brindar servicios que tengan en cuenta la mejora continua y la calidad en cada proceso. De tal forma, que todos los productos mantengan un estándar, es decir que la garantía de calidad sea predecible. En ese sentido, el sistema de “gestión de calidad tiene como principal objetivo que la empresa funcione en total sincronía. De tal forma que ésta pueda asegurar que sus productos y/o servicios están sujetas a unas especificaciones y cumplen unos estándares de calidad fijados previamente” (Equipo de Tutores, 2017, p. 37).

Para la implementación de este sistema de calidad, es importante tener en cuenta las etapas de este sistema, definir las responsabilidades y los tiempos que se requieren para obtener resultados.

Una buena planificación de un sistema de gestión de calidad trae muchos beneficios a la organización más allá de sólo la certificación, aspectos como “mejora de procesos, eliminación de gastos superfluos rentabilidad, creación de un clima de trabajo agradable para los trabajadores y permite obtener mejores niveles de calidad en el trabajo” (Equipo de Tutores, 2017, p.38).

En este proceso antes de iniciar la implementación es necesario hacer un diagnóstico de la organización para identificar puntos de mejora, pero también para identificar qué procesos están acordes con las exigencias del sistema de esta manera el proceso podría resultar económico y más eficiente al ahorrar recursos y tiempo. En tal sentido, no se busca estandarizar todos los sistemas de calidad, sino en hacer uno

de acuerdo a los requerimientos de la organización y para que esta sea más competitiva y obtener calidad de manera rentable.

Es por ello, que para implantar un sistema de calidad es preciso cumplir con una serie de condiciones que aseguren el compromiso de todos sus integrantes, estas condiciones son: a) compromiso de la dirección; b) motivación del personal; c) disposición de recursos; d) formación y entrenamiento; e) información sobre el progreso obtenido y f) reconocimiento de los éxitos. La eliminación o excepción de uno de estos compromisos, hará que el sistema de gestión de calidad fracase.

En tal sentido, “la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional” (Equipo de Tutores, 2017, p. 39).

Es por ello, que la organización tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

Identificar todos los procesos de gestión de calidad dentro de la organización.

Determinar la interacción que existe entre procesos.

Determinar criterios y métodos para realizar la supervisión necesaria y se asegure que todo esté yendo de acuerdo con lo planificado.

Supervisar y medir cada proceso, analizando cada uno de ellos tratando de encontrar aspectos de mejora.

Luego de realizar los pasos anteriores, se ejecuta las acciones necesarias para asegurar la mejora continua.

Entre las actividades que la organización debe hacer para llevar a cabo una eficiente gestión de calidad están las siguientes: a) identificar los procesos, así también la interrelación entre ellos, secuencias e interacciones; b) establecimiento de criterios para ejecutar la medición, seguimiento, análisis y control eficiente de los procesos; c) se debe considerar constantemente la mejora del sistema de gestión de calidad y d) control de los procesos de gestión de calidad de las empresas proveedoras.

### 2.2.1.3 El ciclo Deming – dimensiones de la gestión de calidad

De acuerdo a Mora (2003), el ciclo Deming, denominado también ciclo PDCA, por sus iniciales en inglés Planificar, Hacer, Control, Acción. Es una herramienta organización de mejora continua que se emplea ya sea como una reacción frente a los embates de la competencia o porque la empresa desea ser competitiva en el mercado.

En la siguiente figura se muestra el ciclo PDCA de Edwar Deming.

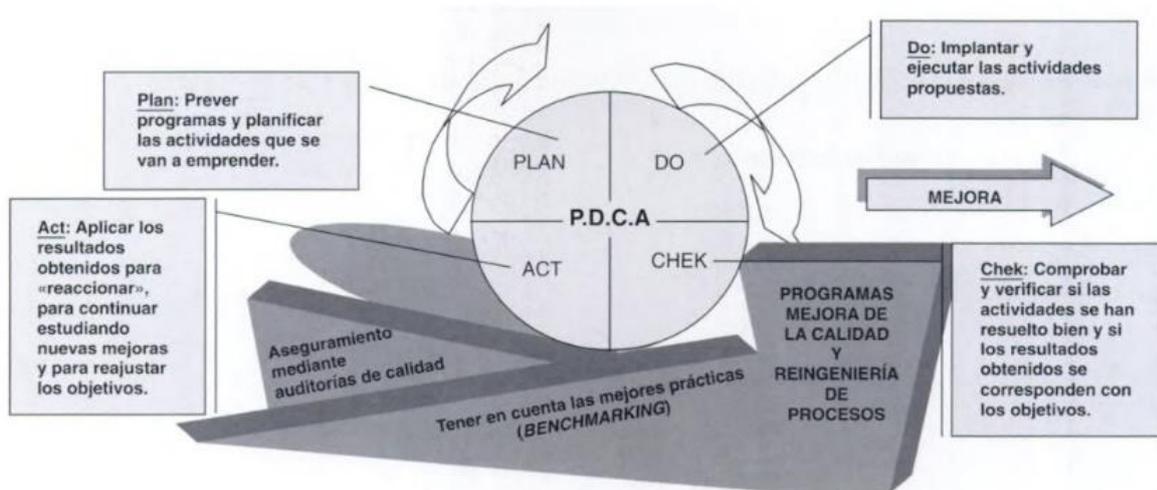


Figura 1. Ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

De acuerdo con Mora (2003), en la fase Plan o planificar, en esta fase se revisa los antecedentes de la empresa, sus procesos, es decir se hace un diagnóstico donde se

identifican los problemas o situaciones problemáticas para planificar, plantearse objetivos y metas y la manera como alcanzarlos.

En la fase Do o Hacer, aquí se ejecutan todas las actividades realizadas en la fase anterior, las cuales están registradas en el plan de mejora. Luego de ello se recoge toda la información de los aspectos de mejora para poder analizarlos, procesarlos y posteriormente evaluar los resultados.

Check o fase de control, para poner en práctica esta fase se realiza una comparación entre lo planificado y lo obtenido, en base a indicadores y los objetivos que se plantearon inicialmente. Aquí se deben tener en cuenta los estándares proyectados y la consecución de objetivos.

Act o fase de ajustar, en esta fase se establecen medidas correctivas de las posibles fallas encontradas y la previsión de que no vuelva a suceder, pero también se realiza la nueva planificación del ciclo.

#### **2.2.1.4 Técnicas de gestión de calidad**

La gestión de calidad se vale de una serie de herramientas estadísticas que se han convertido en un aspecto fundamental de la calidad. Desde la década de los 60, los ingenieros japoneses han hecho uso de las herramientas estadísticas, los cuales son simples métodos que se conocen como las siete herramientas de la calidad (Carro y González, 2012, p. 24). Dichas herramientas son usadas para graficar y solucionar de manera simple los problemas que se presentan en los procesos. Estas son: “Gráficas de frecuencia (histograma), Diagrama de Pareto, Diagrama de causa y efecto, Hojas de verificación, Estratificación, Gráficas de dispersión, y Gráficos de control” (Carro y González, 2012, p. 24).

**Diagrama de Pareto.** Se emplea para definir las prioridades de las actividades que impulsan el control total de la calidad, muestra la frecuencia relativa de problemas en un proceso. A través de ella, los problemas pueden visualizarse de forma gráfica especificando en detalle las causas que lo provocan.

**Diagrama de causa – efecto.** Esta técnica también se le conoce por el nombre de su autor como diagrama de Ishikawa o espina de pescado. Consiste en representar de forma gráfica las posibles causas y soluciones de un problema, la ventaja de esta sencilla técnica es que permite desmenuzar el problema al detalla y por efecto te hace identificar la raíz del problema y ayuda a plantear soluciones asertivas.

**Hojas de verificación.** “La mejora de la calidad implica acciones y decisiones sobre materiales, artículos, lotes, procesos y personal. Para que resulten acertadas y oportunas, es necesario contar con información veraz. Por ello es necesario obtener datos de tal forma que se puedan analizar fácilmente” (Carro y González, 2012, p. 28). Esta técnica consiste en un documento estructurado donde se registran todas las variaciones del proceso que se requiere analizar.

**Estratificación.** Consiste en una técnica que permite clasificar datos de determinadas variables que se desean examinar. De esta manera, permite analizarlas y encontrar la variabilidad y la fuente o causa que las produce. De esta manera, una vez mostrada la fuente de la variabilidad se realiza el análisis y posteriormente se vuelve aplicar la técnica luego de corregir la variación.

**Diagrama de dispersión.** Consiste en identificar el grado de relación entre dos factores. De esta manera se identifica la relación entre ellas o si existe una causa y un efecto y cuál de ellas las provoca.

**Gráficos de control.** Esta técnica te permite controlar un proceso haciendo varias pruebas del mismo proceso en varios momentos para poder verificar las variaciones que sufre el proceso. De cada muestra se calcula la media, las variaciones identificadas se clasifican como causas aleatorias o no aleatorias, dependiendo de qué tipo sea para se puede aplicar el control estadístico o buscar las soluciones a las causas identificadas, respectivamente.

**Despliegue de la función calidad - QFD.** “Es una metodología para concebir, configurar y desarrollar un producto servicio a partir de las necesidades de los clientes” (Carro y González, 2012, p. 32). En este proceso participan todas las áreas de la empresa. Esta técnica permite a la empresa anticiparse a las necesidades de los clientes y mostrar los detalles de la elaboración de un producto. “La creencia principal es que la calidad no se da por accidente, debe ser planeada. La planeación de la calidad es el proceso de preparación para alcanzar objetivos de calidad” (Carro y González, 2012, p. 32).

#### **2.2.1.5 Cinco elementos de la excelencia del servicio**

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990, citado por Camisón, 2006), luego de un análisis y estudio de las dimensiones de la gestión de calidad, se ponen de acuerdo en son cinco las dimensiones más importantes de este tema, las cuales se mencionan a continuación.

**Elementos tangibles.** Esta dimensión se refiere al conjunto de características físicas que tiene la organización como es el caso de los equipos, las maquinarias, muebles e infraestructura, las cuales deben estar enfocadas en la comodidad y rapidez de atención que el cliente desea tener.

**Fiabilidad.** Los clientes desean tener confianza en sus proveedores, que ellos cumplan con los acuerdos establecidos. Sin embargo, en esta época en un medio como nuestro país, la mayor parte de las veces este requisito no se cumple. Es por ello que una de las exigencias de la gestión de calidad es que el cliente confíe en su proveedor y la única forma de que ellos lo puedan hacer es a través de realizar un trabajo coordinado, exacto, esmerado y cumpliendo las normas o requerimientos del cliente.

**Capacidad de respuesta.** La rapidez en la actualidad es un factor de éxito de muchas empresas, tanto para lanzar productos al mercado como para dar respuestas rápidas a las necesidades del cliente. En el mercado de hoy los clientes desean respuestas rápidas y eficientes, es decir que las cosas se hagan bien en menos tiempo de lo esperado.

**Seguridad.** Este concepto engloba varias acepciones en este campo de la gestión de calidad, en primer lugar, se refiere a la capacidad que tienen los empleados para poder dar un servicio esmerado donde el cliente se sienta a gusto. En segundo lugar, se refiere a la amabilidad y cortesía en la atención. Tercer lugar se refiere a la credibilidad que inspira el servicio, es decir la seguridad que lo que está recibiendo el cliente es lo que realmente necesita y por último está la seguridad propiamente dicha de que el lugar donde se encuentra el cliente esté libre de experimentar cualquier agravio a su integridad física.

**Empatía.** Esta dimensión se refiere la accesibilidad que puedan tener los clientes con respecto a la solución de sus necesidades o al momento de realizar un reclamo, es decir tener acceso a una respuesta rápida o a acceder a las personas que puedan solucionar su problema. También se refiere a la comunicación, la cual debe ser

adecuada por parte de la organización y sobre todo estar presto a escuchar qué es lo que necesita el cliente. Finalmente está la comprensión, es decir saber qué es lo que quiere el cliente y ponerse en el lugar de él para saber qué es lo que está sintiendo.

### **2.2.2 Beneficios de la gestión de calidad**

Para Montes (2012), los beneficios de una gestión de calidad 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” (p. 1). La autora menciona siete ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad las cuales se mencionan a continuación:

**Mejora de la satisfacción del cliente.** Cuando se tienen en cuenta los principios de la gestión de calidad, el beneficio es percibido por ambas partes, es decir tanto el que vende como el que compra. En el primer caso, la producción del bien o el servicio se hace con mayor rapidez y a menor costo y mayor utilidad. En el caso, el producto o servicio satisface las necesidades del cliente. En ese sentido a través de este sistema ambas partes resultan beneficiadas.

**Homogenización de los productos o servicios.** El sistema de gestión de calidad detecta los errores y fallas o cuellos de botellas en las diferentes áreas para eliminarlas y mejorar el proceso. En ese sentido, el SGC estandariza los procesos o pasos a ejecutar en la elaboración del producto obteniendo un producto o servicio más rápido, homogenizado y a menor costo.

**Aumento de la eficiencia y reducción de costos.** El sistema de gestión de calidad delimita cuál es el proceso más óptimo a seguir. En ese sentido, la organización

elimina todos aquellos pasos innecesarios, detectando los puntos de falla o restricción para volver esos procedimientos más eficientes y menos costosos.

**Incremento de la rentabilidad económica.** Mediante la eliminación de fallas y de procesos, la empresa disminuye el tiempo de producción y consecuentemente con ello, emplea menos horas – hombre, menos corriente eléctrica, menos desgaste de máquina, entre otros beneficios. Esto permite que el dinero empleado en esos costos que se han reducido se convierta en utilidad para la empresa.

**Potenciación de la imagen positiva de la empresa.** Elaborar un producto de calidad implica que la empresa se haga conocida en el mercado por esa característica y el cliente es el primero en diseminar esa noticia. Por ende, si el cliente habla bien del producto o servicio de la empresa esta eleva su imagen considerablemente.

**Impulso de la motivación de los trabajadores.** Todos los empleados que laboran en una empresa que tiene una buena imagen, tiende a sentirse orgulloso de lo que hace. Es decir, la buena imagen de la empresa y el hecho de que el empleado trabaje allí es un factor de motivación del trabajador. Pero además de ello, el beneficio que recibe la empresa es que el trabajador se sienta motivado porque puede ver que su trabajo es reconocido tanto por la empresa como por la sociedad que aprueba la labor de la organización.

**Crecimiento de la coordinación interdepartamental.** En este contexto de gestión de calidad, el trabajo en equipo se vuelve en un estilo de vida, al igual que hacer las cosas bien. Es por ello, con esta aplicación de la gestión de calidad, la coordinación se vuelve en un factor importante que el producto sea de calidad.

Lo mencionado líneas arriba constituyen la mayor parte de beneficios que concede la aplicación de un sistema de gestión de calidad, convirtiéndose en un estilo de vida y una forma diferente de ver las cosas.

### **2.2.3 Las micro y pequeñas empresas**

Para Benítez (2013), las micro y pequeñas empresas son “compañías con menos de 250 empleados y que son independientes de grandes compañías. Adicionalmente tienen un movimiento anual de hasta €50 millones o un balance anual de hasta €43 millones” (p.215).

De acuerdo a Ávila P. y Sanchís (2011), definen a la micro y pequeña empresa como “empresas con menos de 10 trabajadores y Trabajadores Independientes No Profesionales” (p. 160).

Finalmente, el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo (2001). Hace referencia al Capítulo I, artículo 8º del Decreto Supremo N° 030-2000-ITINCI, publicado el 27 de setiembre de 2000, define a las MYPE como:

“La unidad económica operada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con la finalidad de desarrollar actividades de comercialización de bienes, prestación de servicios, extracción, transformación y producción industrial o artesanal de bienes” (pág. 5).

De acuerdo con las definiciones mostradas, las micro y pequeñas empresas tienen las mismas características de una gran empresa, es decir, pueden transformar, extraer y dar servicios, la diferencia radica en la envergadura o sea el tamaño, el uso

de maquinaria y el personal que son de mayor capacitación y en algunos casos la calidad de sus productos y procesos, así también los recursos disponibles.

#### **2.2.4 Importancia de las MYPE**

Las micro y pequeñas empresas han llegado a ser el punto de partida del progreso de muchos países como Japón, China y Estados Unidos, pero también de países latinoamericanos como Chile, Brasil, Colombia, Perú, entre otros.

Tal es la importancia de las MYPE que dan sustento al 80% de la población económicamente activa, es decir son fuente de crecimiento laboral y también representan un gran porcentaje del PBI nacional.

Debido a estas cifras y la importancia que tienen estas organizaciones empresariales, el Estado debe darles todo su apoyo para que ellas pueden tener mejores productos a través de sistemas de gestión de calidad que les ayude a mejorar sus productos y sus procesos. Aspecto que permitirá que estas empresas puedan seguir aportando al país de muchas formas.

#### **2.2.5 Marco conceptual**

**MYPE.** Para Benítez (2013), las micro y pequeñas empresas son “compañías con menos de 250 empleados y que son independientes de grandes compañías. Adicionalmente tienen un movimiento anual de hasta €50 millones o un balance anual de hasta €43 millones” (p.215).

De acuerdo a Ávila P. y Sanchís (2011), definen a la micro y pequeña empresa como “empresas con menos de 10 trabajadores y Trabajadores Independientes No Profesionales” (p. 160).

Finalmente, el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo (2001). Hace referencia al Capítulo I, artículo 8° del Decreto Supremo N° 030-2000-ITINCI, publicado el 27 de setiembre de 2000, define a las MYPE como:

“La unidad económica operada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con la finalidad de desarrollar actividades de comercialización de bienes, prestación de servicios, extracción, transformación y producción industrial o artesanal de bienes” (pág. 5).

**Gestión de la calidad.** Para Camisón (2006), la gestión de calidad “es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos” (p. 50). El mismo autor cita a Witcher (1995, citado por Camisón, 2006, p.50), quien concibe a la gestión de calidad como “un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo”. Así también la gestión de calidad es concebida como una estrategia y un proceso, en ambas concepciones la dirección que sigue es el mejoramiento continuo.

**Beneficios de las MYPE.** Para Montes (2012), los beneficios de una gestión de calidad 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” (p. 1). La autora menciona siete ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad las cuales se mencionan a continuación: a) Mejora de la satisfacción del cliente, b) Homogenización de los productos o servicios, c) Aumento de la eficiencia y

reducción de costos, d) Incremento de la rentabilidad económica, e) Potenciación de la imagen positiva de la empresa, f) Impulso de la motivación de los trabajadores, g) Crecimiento de la coordinación interdepartamental.

**Restaurantes.** De acuerdo a la definición que da el MINCETUR “el restaurante es el establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que exige el Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes”. Los restaurantes se pueden clasificar como “restaurantes turísticos” para aquellos restaurantes de tres, cuatro y hasta cinco tenedores, los cuales deben cumplir con las siguientes condiciones:

Se ubiquen en establecimientos declarados patrimonios culturales de la Nación.

Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o la gastronomía peruana.

Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales o afines) en forma permanente.

Ofrezcan espectáculos de folklore nacional.

Así también los restaurantes de cinco tenedores calificados como turísticos, cuando presten servicios complementarios o no, deberán garantizar la atención de 40 comensales de forma simultánea.

**Clasificación de los restaurantes.** Los restaurantes se pueden clasificar de acuerdo a criterios de categoría, “Cursos Gastronomía” (2014), nos muestra algunas clasificaciones:

Clasificación por categoría: de acuerdo al tipo de categoría se tienen los siguientes restaurantes.

Restaurantes de lujo (cinco tenedores). Este tipo de restaurantes son los llamados de lujo, estos establecimientos son cuidadosamente decorados, la atención es de primera y los precios también son altos, cuentan con todos elementos administrativos que debe tener una empresa como políticas, normas, manuales de organización, entre otros. La atención es esmerada y de primera, los platos son preparados al instante con insumos de la mejor calidad. También cuenta con carta de vinos.

Restaurantes de primera (4 tenedores). La diferencia de este restaurante con el anterior es que a parte de ofrecer platos a la carta también ofrece menú de 5 a 7 variedades. Sin dejar de tener una atención esmerada como los restaurantes de lujo. Así mismo cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas, las cuales se expenden solo para acompañar la comida.

Restaurante de segunda clase (3 tenedores). A este restaurante se le conoce también como turístico, la diferencia con los anteriores es que la entrada de trabajadores y proveedores es la misma que el de los clientes. Además, ofrece platos a la carta y menú, con variedad de platos, sopas, carnes, verduras, cremas, huevos, pastas, pescados, etc.

Restaurante de tercera clase (2 tenedores). Este tipo de restaurantes no necesita tener insumos de lujo para sus comidas, pero sí que sean resistentes y del día. Suelen presentar en el menú hasta cuatro entradas. Al igual que el anterior la entrada de proveedores y trabajadores, al mismo tiempo que los clientes es la misma. También se les exige baños de damas y caballeros.

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor). Este tipo de restaurantes expenden menú del día con hasta cuatro entradas, los insumos no son de lujo, pero son resistentes. Del mismo modo, los utensilios, mesas y otros no son de lujo más son resistentes y de buena presentación y aseados. Así también no es necesario que los mozos se encuentren uniformados, pero sí muy aseados, es decir con una buena presentación.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018.

#### **Identificación de variables**

De la hipótesis general

**Variable independiente:** Gestión de calidad

**Variable dependiente:** Beneficios

#### **Hipótesis específicas**

- a) Existe una relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.
- b) Existe una relación significativa entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.
- c) Existe una relación significativa entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.
- d) Existe una relación significativa entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación

Esta investigación fue correlacional, no experimental – transversal - cuantitativo.

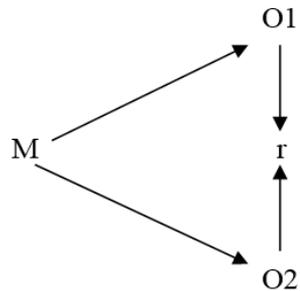
Fue correlacional, porque trató de encontrar asociación entre las variables en estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios correlacionales “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p. 92).

El estudio fue no experimental porque no se varió voluntariamente los resultados ni las variables. De acuerdo 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).

Fue transversal o también llamado transaccional porque la información se recogió en un solo momento a través de un cuestionario empleando la técnica de la encuesta. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Cuantitativo porque la recolección de los datos se fundamentó en el uso de procedimientos e instrumentos de medición. Según 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).

Diagrama de correlación:



Dónde: M = Muestra.

O1= Observación de la variable independiente “Gestión de calidad”.

O2= Observación de la variable dependiente: “Beneficios”.

r = Correlación entre variables.

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

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).

En este caso, estuvo conformada por 18 restaurantes de la urbanización Los Ficus en el distrito de Santa Anita.

### 4.2.2 Muestra.

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

En cuanto a la muestra de esta investigación, fue una población muestral porque se tomó el 100% de la población, es decir serán 18 MYPES.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominaciones	Definiciones	Denominaciones	
Gestión de calidad	La gestión de calidad “es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos” (Camisón, 2006, p. 50).	Planificar	Es prever los programas y planificar las actividades que se van a emprender.	Objetivos	Likert
				Metas	
				Estrategias	
				Políticas	
		Hacer	Implantar y ejecutar las actividades propuestas.	Programas/proyectos	
				Actividades	
				Liderazgo	
		Verificar	Comprobar y verificar si las actividades se han resuelto bien y si los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos.	Trabajo en equipo	
				Supervisión	
		Actuar	Aplicar los resultados obtenidos para “reaccionar”, para continuar estudiando nuevas mejoras y para reajustar los objetivos.	Evaluación	
				Acciones correctivas	
				Acciones preventivas	
				Estandarización	

Tabla 2. Operacionalización de la variable beneficios de las MYPE

Variable		Definición 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	
		Costo	Se refiere a la disminución de los factores que incrementan el valor de la estructura de costo de elaboración del producto/servicio.	Trabajadores motivados	
				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**

En esta investigación se empleó la encuesta como técnica de recojo de información de la muestra definida.

Para Grasso (2006), “la encuesta es un procedimiento que ayuda a recolectar información de un grupo de personas previamente definidas. A través de ella se obtiene información de manera sistemática (p. 13).

##### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario que contenía las preguntas cerradas relacionadas a las variables de investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

#### **4.5 Plan de análisis**

Posteriormente a recoger la información a través del instrumento y realizada a la muestra de esta investigación, se procedió a tabular las encuestas en un libro de Excel, seguidamente esta información se trasladó a una hoja del programa SPSS versión 24, el cual procesó la información representándolas en tablas con valores absolutos y porcentuales, luego esta información se representó en gráficos de barras. Finalmente, esta información se interpretó y analizó.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3. *Matriz de consistencia*

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
¿Cuál es la relación que existe entre de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018?	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación que existe entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.</li> </ul>	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018.	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión de calidad</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Beneficios de las MYPES</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>18 restaurantes</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>18 restaurantes</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Correlacional, no experimental, transversal, cuantitativo.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Procedimientos:</b></p> <p>Uso del programa Excel y SPSS-24</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 encuentran 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

#### Sobre las características de los empresarios

Tabla 4.

Género del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	13	72,2	72,2	72,2
Válido Femenino	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

#### Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta en esta investigación se tiene que el 72.2% de los empresarios es de género masculino y el 27.8% es de género femenino.

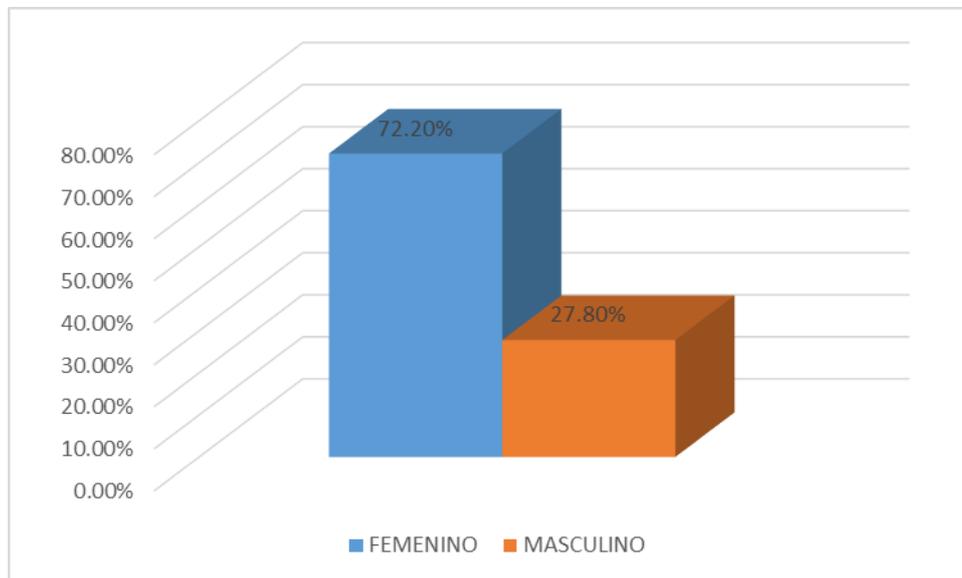


Figura 2. Género del encuestado

Tabla 3.

Edad del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
31 a 40 AÑOS	7	38,9	38,9	38,9
41 a 50 AÑOS	8	44,4	44,4	83,3
51 a más	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Interpretación

El 38.9% de los encuestados tienen entre 31 a 40 años de edad, 44.4% tienen entre 41 a 50 años y 16.7% tienen entre 51 años a más edad.

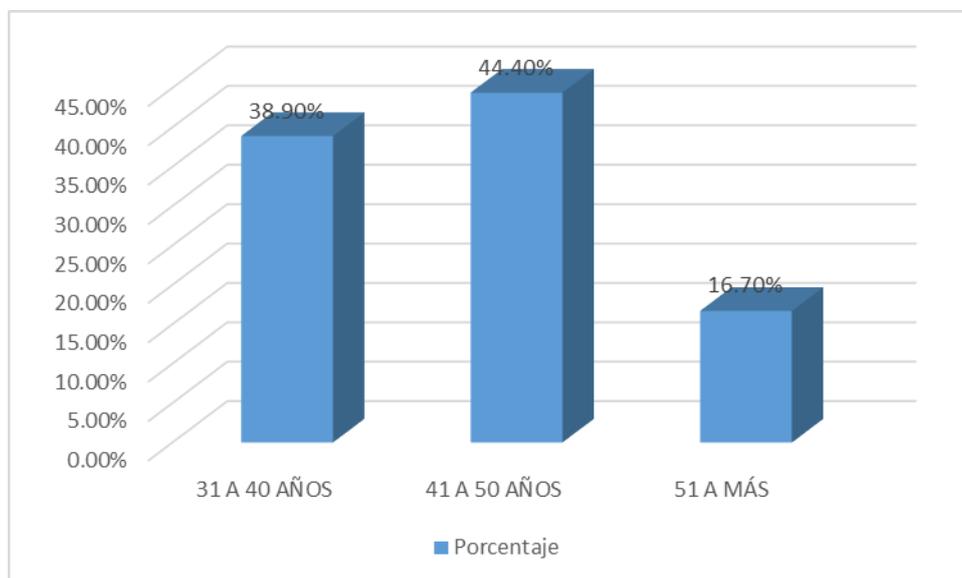


Figura 3. Edad del encuestado

Tabla 6.

Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	12	66,7	66,7	66,7
Válido Conviviente	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Interpretación

El 66.7% de los encuestados son de estado civil casados y el 33.3% son de estado civil convivientes.

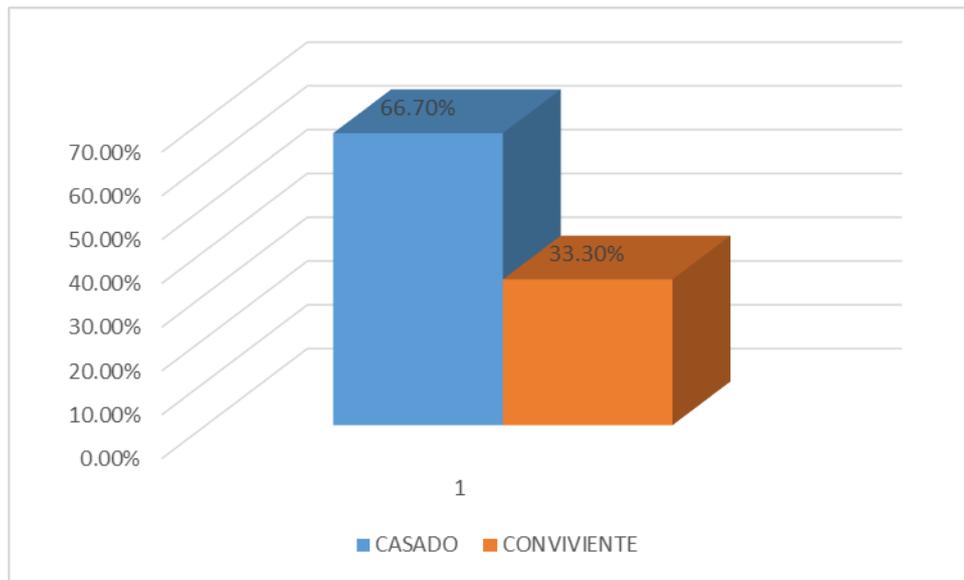


Figura 4. Estado civil

Tabla 7.

Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	4	22,2	22,2	22,2
	Técnica	9	50,0	50,0	72,2
	Superior	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Interpretación

El 22.2% de los encuestados tienen nivel de educación secundaria, 50.0% tienen educación técnica y 27.8% tienen educación superior.

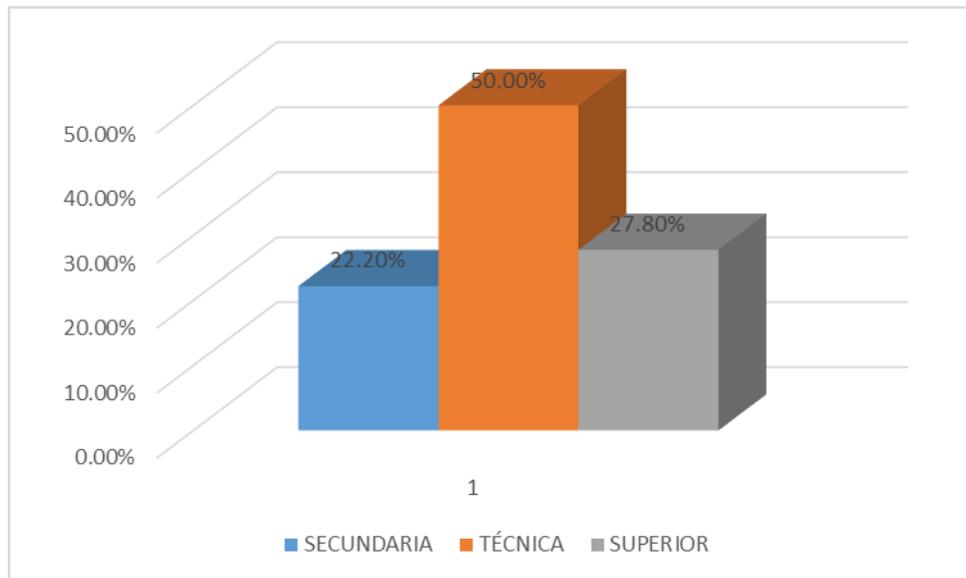


Figura 5. Nivel de instrucción

Tabla 8.

Cargo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Administrador	1	5,6	5,6	5,6
Válido	Dueño	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Interpretación

El 5.6% de los encuestados tienen como cargos administradores y el 94.4% son dueños de la empresa.

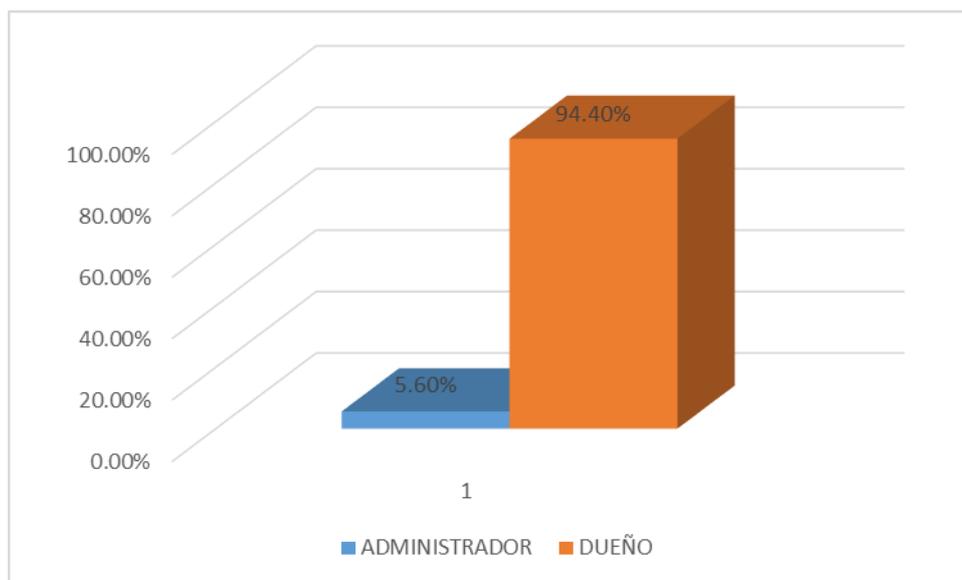


Figura 6. Cargo en la empresa

## Sobre las principales características de las MYPE

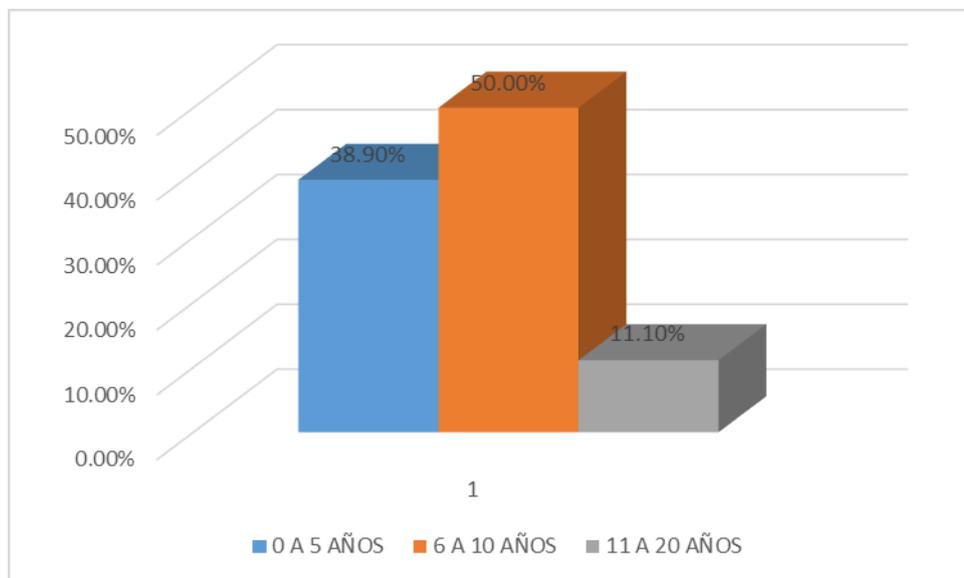
Tabla 9.

*Tiempo de funcionamiento de la MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 a 5 años	7	38,9	38,9
	6 a 10 años	9	50,0	88,9
	11 a 20 años	2	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0

### Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta, se tiene que 38.9% de las empresas tienen entre 0 a 5 años funcionando en el mercado, 50.0% tienen entre 6 a 10 años y 11.1% tienen entre 11 a 20 años.



*Figura 7. Tiempo de funcionamiento de la MYPE*

Tabla 10.

*Cantidad de trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5	12	66,7	66,7
	6 a 10	5	27,8	94,4
	16 a 20	1	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Interpretación

El 66.7% de las empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, 27.8% tienen entre 6 a 10 trabajadores y 5.6% tienen entre 16 a 20 trabajadores.

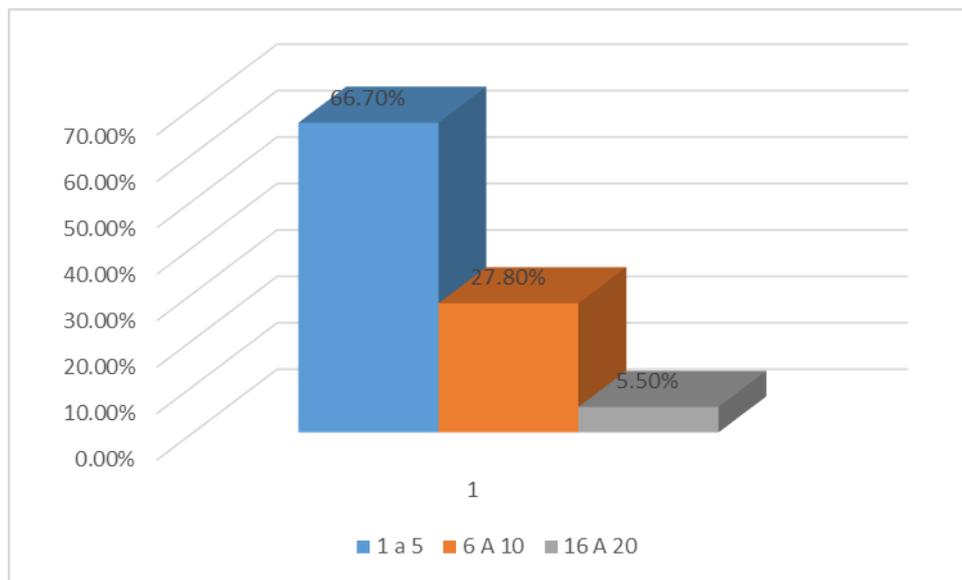


Figura 8. Cantidad de trabajadores

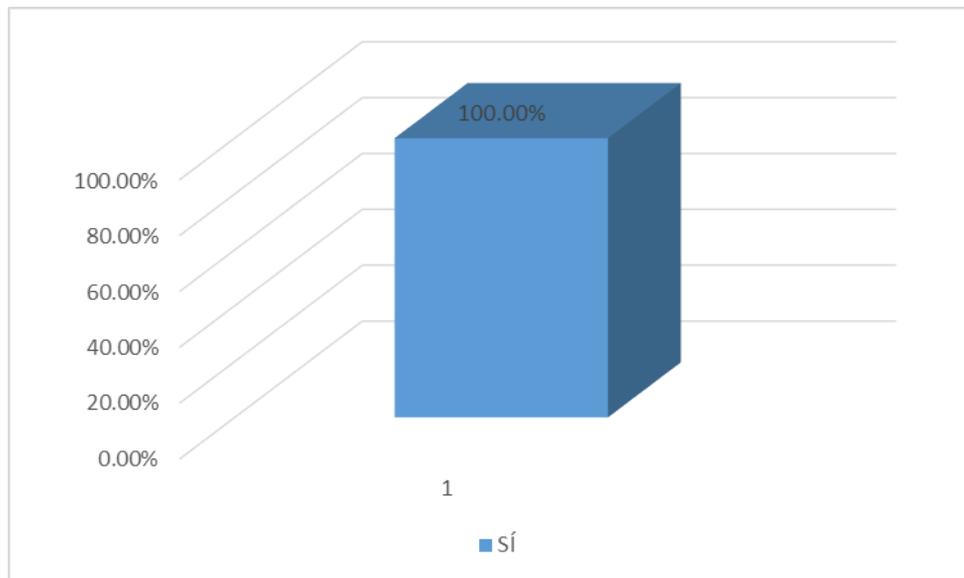
Tabla 11.

*Formalización de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	18	100,0	100,0	100,0

Interpretación

El 100% de las MYPE son formales.



*Figura 9. Formalización de la MYPE*

## Principales características de la gestión de calidad

Tabla 12.

### *Gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	22,2	22,2	22,2
Válido Medio	14	77,8	77,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

### Interpretación

En cuanto a la variable gestión de calidad, se tiene que el 22.2% de las MYPE considera que el nivel alcanzado es bajo y 77.8% considera que es medio.

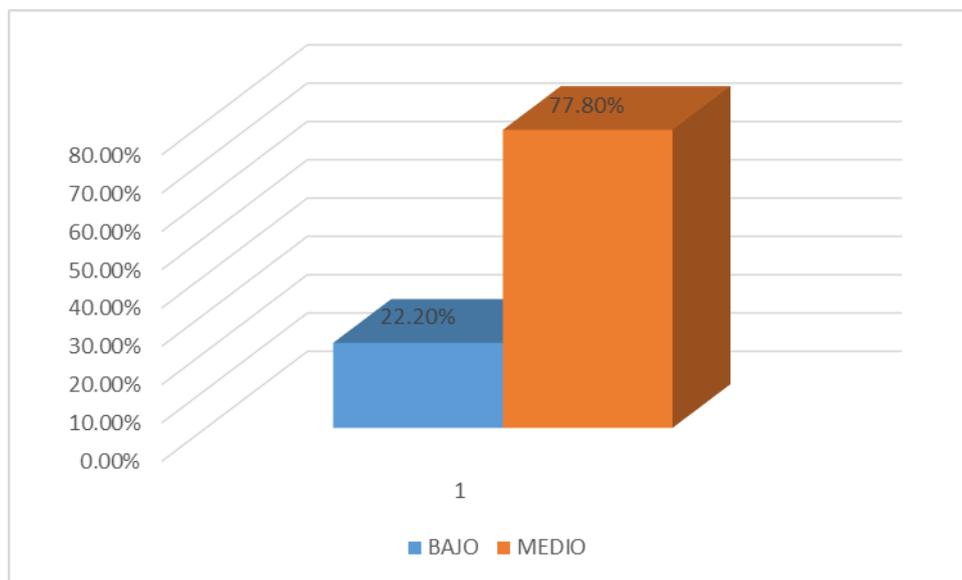


Figura 10. Gestión de calidad

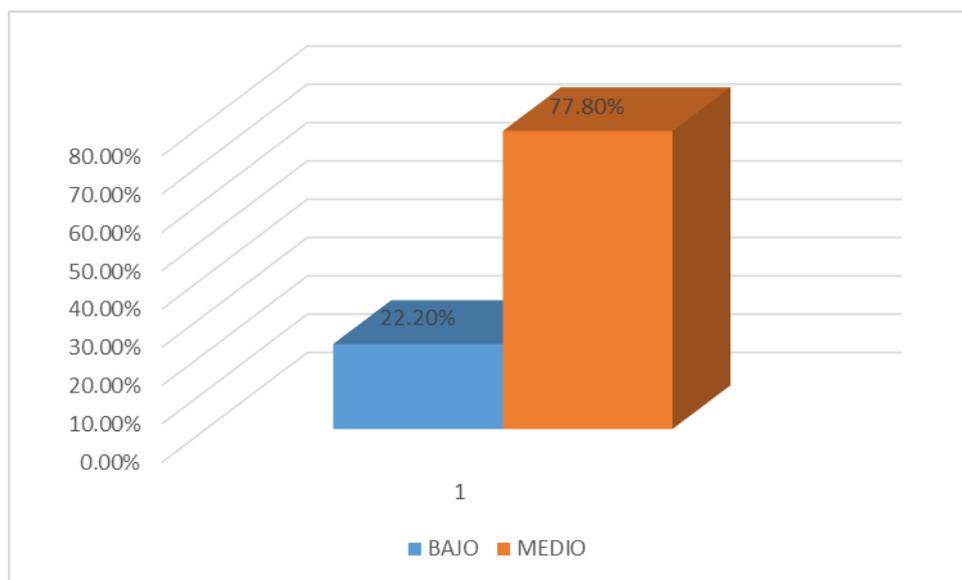
Tabla 13.

*Dimensión planificar de la variable gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	22,2	22,2
	Medio	14	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0

Interpretación

El 22.2% de las MYPE considera la dimensión planificar de la variable gestión de calidad en un nivel bajo y el 77.8% lo considera en un nivel medio.



*Figura 11. Dimensión planificar de la variable gestión de calidad*

Tabla 14.

*Dimensión hacer de la variable gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	11,1	11,1	11,1
Válido Medio	16	88,9	88,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

### Interpretación

El 11.1% de las MYPE considera que la dimensión “Hacer” de la variable gestión de calidad tiene un nivel bajo y el 88.9% tienen un nivel medio.

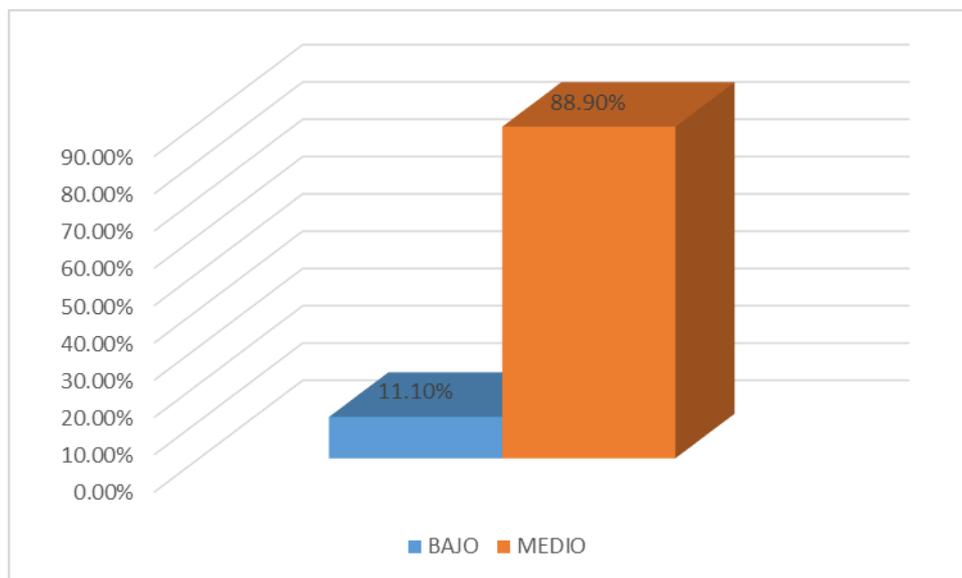


Figura 12. Dimensión hacer de la variable gestión de calidad

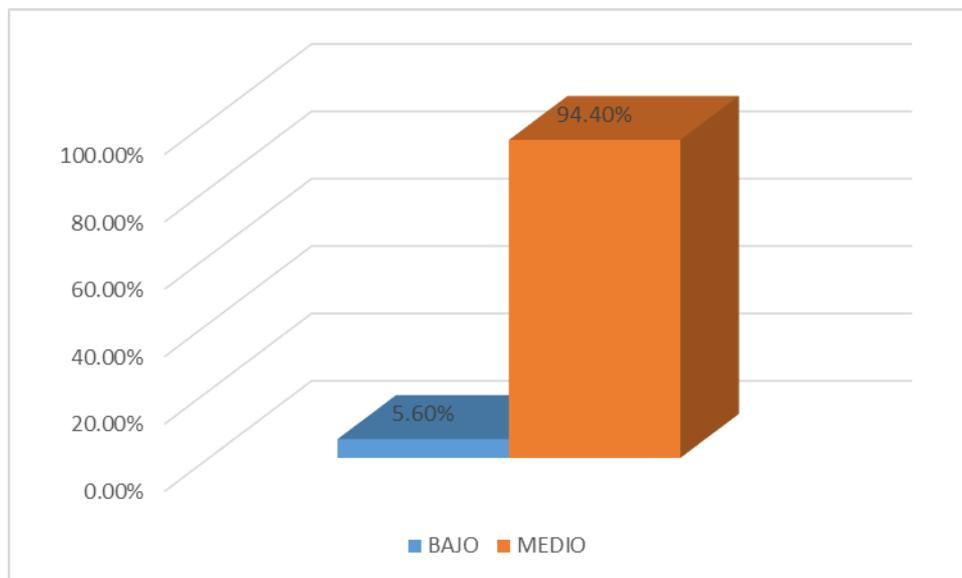
Tabla 15.

*Dimensión verificar de la variable gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	1	5,6	5,6
Válido	Medio	17	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0

**Interpretación**

El 5.6% de las MYPE considera que la dimensión “Verificar” de la variable gestión de calidad es de nivel bajo y el 94.4% es de nivel medio.



*Figura 13. Dimensión verificar de la variable gestión de calidad*

Tabla 16.

*Dimensión Actuar de la variable gestión de la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	5,6	5,6	5,6
	Medio	16	88,9	88,9	94,4
	Alto	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Interpretación

El 5.6% de las MYPE consideran que la dimensión Actuar de la variable gestión de calidad es de nivel bajo, 88.9% piensa que es de nivel medio y 5.6% consideran que es de nivel alto.

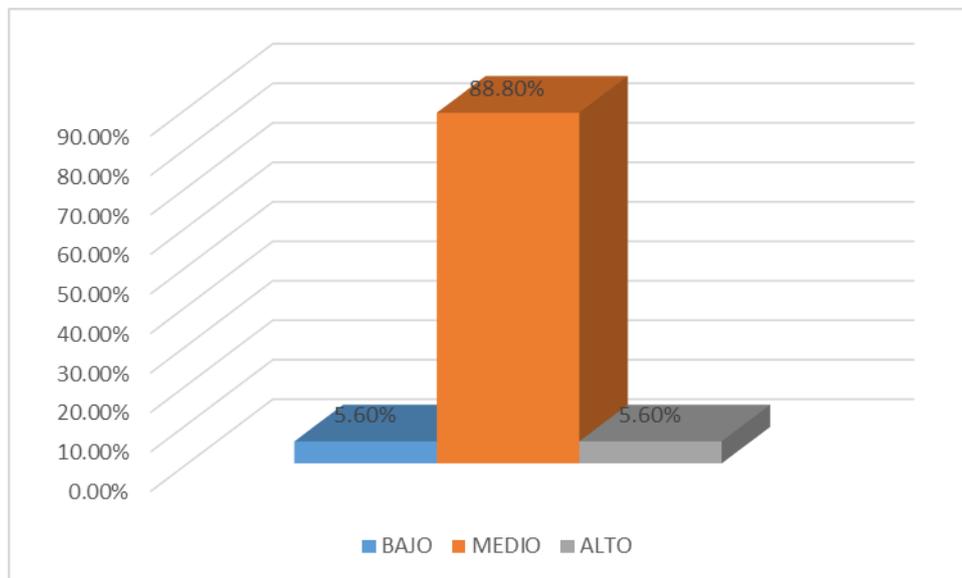


Figura 14. Dimensión Actuar de la variable gestión de la calidad

## Sobre los beneficios de las MYPE

Tabla 17.

### *Beneficios de las MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	2	11,1	11,1	11,1
Medio	4	22,2	22,2	33,3
Alto	12	66,7	66,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

### Interpretación

El 11.1% de las MYPE considera que los beneficios de las MYPE son de nivel bajo, 22.2% considera que es de nivel medio y 66.7% considera que es de nivel alto.

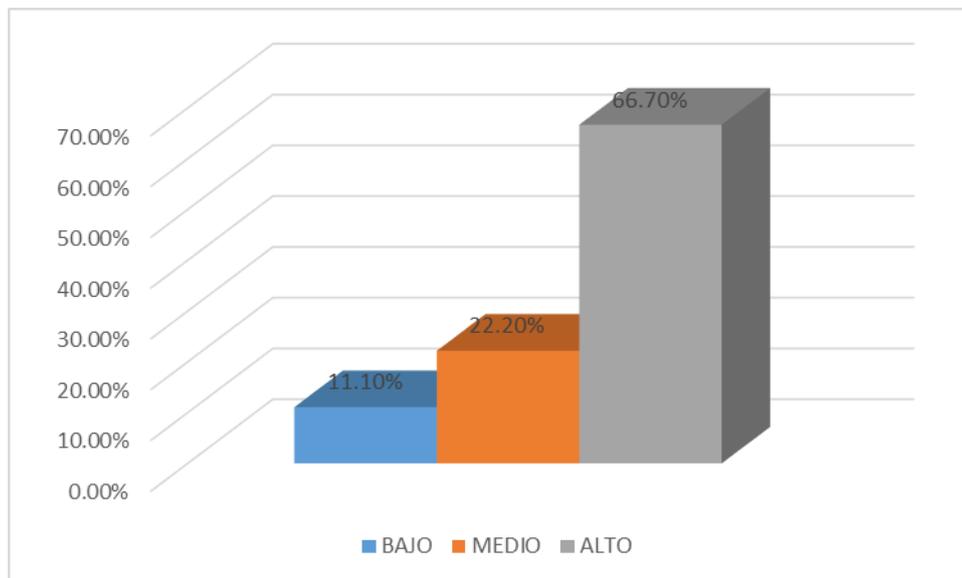


Figura 15. Beneficios de las MYPE

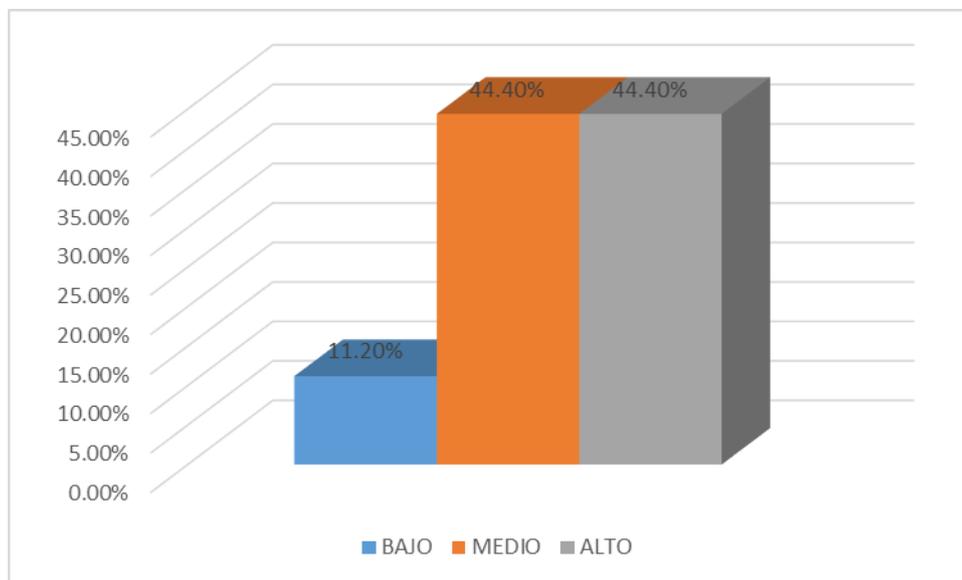
Tabla 18.

*Dimensión Sincronización de la variable beneficios de las MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	11,1	11,1	11,1
	Medio	8	44,4	44,4	55,6
	Alto	8	44,4	44,4	100,0
Total		18	100,0	100,0	

**Interpretación**

El 11.1% de las MYPE considera que la dimensión “Sincronización” de la variable beneficios de las MYPE es de nivel bajo, 44.4% lo considera de nivel medio y 44.4% considera que es de nivel alto.



*Figura 16. Dimensión Sincronización de la variable beneficios de las MYPE*

Tabla 19.

*Dimensión Calidad de la variable beneficios de las MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	2	11,1	11,1	11,1
Medio	7	38,9	38,9	50,0
Alto	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Interpretación

El 11.1% de las MYPE considera que la dimensión calidad de la variable beneficios de las MYPE es de nivel bajo, 38.9% considera que es de nivel medio y 50.0% piensa que es de nivel alto.

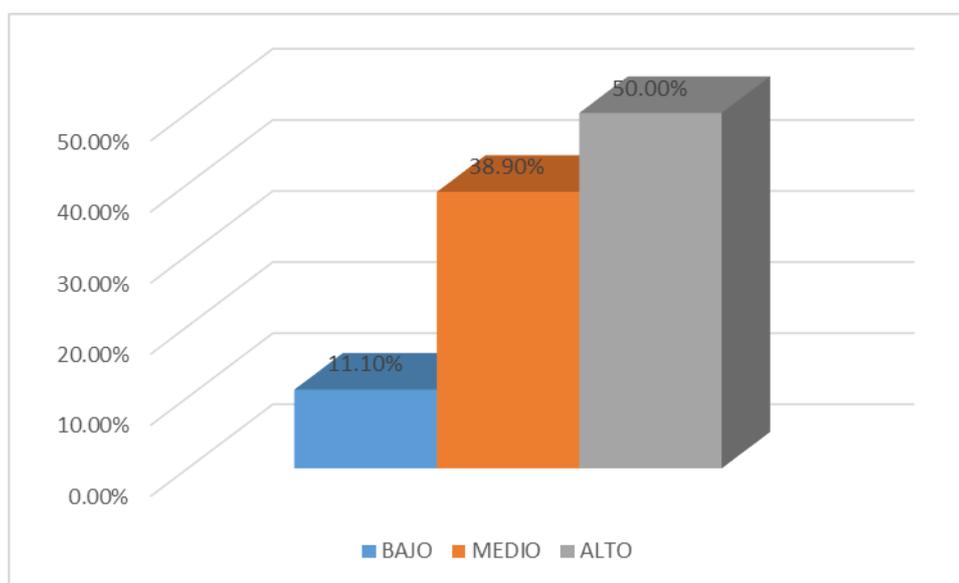


Figura 17. Dimensión Calidad de la variable beneficios de las MYPE

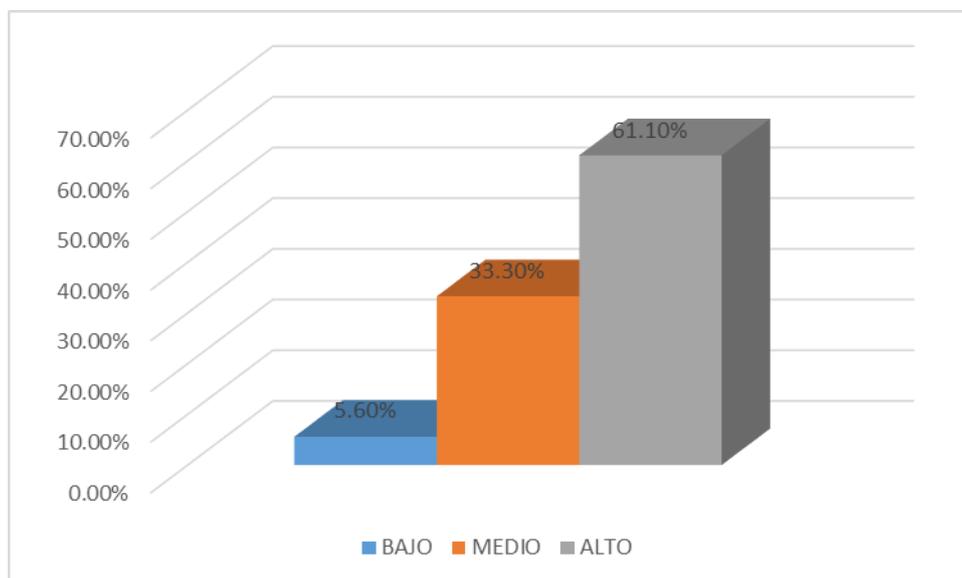
Tabla 20.

*Dimensión Costo de la variable beneficios de la MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	5,6	5,6
	Medio	6	33,3	38,9
	Alto	11	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0

**Interpretación**

El 5.6% de las MYPE considera que la dimensión costo de la variable beneficios de la MYPE es de nivel bajo, 33.3% considera que es de nivel medio y 61.1% considera que es de nivel alto.



*Figura 18. Dimensión Costo de la variable beneficios de la MYPE*

## Tablas cruzadas

Tabla 21.

### *Gestión de calidad y beneficios de la MYPE*

			Beneficios de las MYPE			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Gestión de calidad	Bajo	Recuento	1	1	2	4
		% dentro de Gestión de calidad	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
	Medio	Recuento	1	3	10	14
		% dentro de Gestión de calidad	7,1%	21,4%	71,4%	100,0%
Total	Recuento	2	4	12	18	
	% dentro de Gestión de calidad	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%	

## Interpretación

El 25.00% de las MYPE considera que la gestión de calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel bajo y el 21.4% lo considera en un nivel medio.

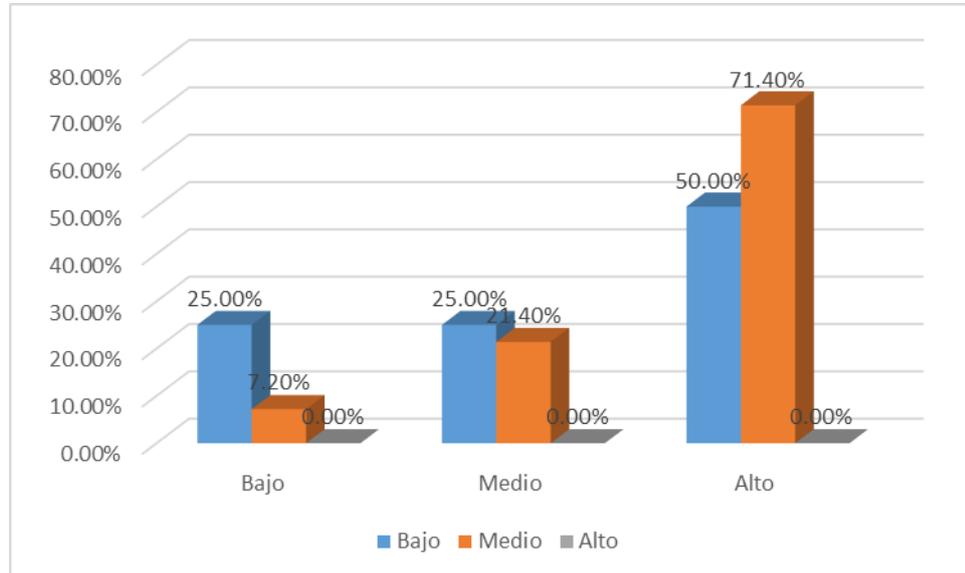


Figura 19. Gestión de calidad y beneficios de la MYPE

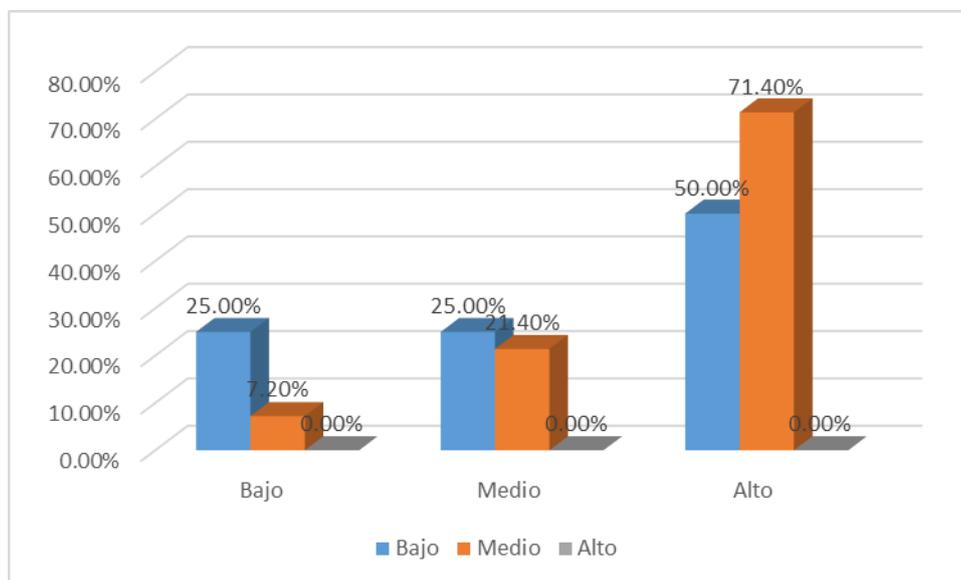
Tabla 22.

*Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE*

		Beneficios de las MYPE			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Dimensión	Bajo	Recuento	1	1	2	4
		% dentro de la dimensión Planificar	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
Planificar	Medio	Recuento	1	3	10	14
		% dentro de la dimensión Planificar	7,1%	21,4%	71,4%	100,0%
Total		Recuento	2	4	12	18
		% dentro de la dimensión Planificar	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%

**Interpretación**

El 25% de las MYPE considera que la dimensión planificar se relaciona con la variable beneficios de las MYPE en un nivel bajo y el 21.4% considera que esta relación es de nivel medio.



*Figura 20. Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE*

Tabla 23.

*Dimensión Hacer y beneficios de las MYPE*

			Beneficios de las MYPE			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Dimensión	Bajo	Recuento	1	0	1	2
		% dentro de la dimensión Hacer	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Hacer	Medio	Recuento	1	4	11	16
		% dentro de la dimensión Hacer	6,3%	25,0%	68,8%	100,0%
Total	Total	Recuento	2	4	12	18
		% dentro de la dimensión Hacer	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%

**Interpretación**

El 50.0% de las MYPE considera que la dimensión “Hacer” de la variable gestión de calidad tiene relación con la variable beneficios de las MYPE en un nivel bajo y el 25.0% de las MYPE considera que dicha relación es de nivel medio.

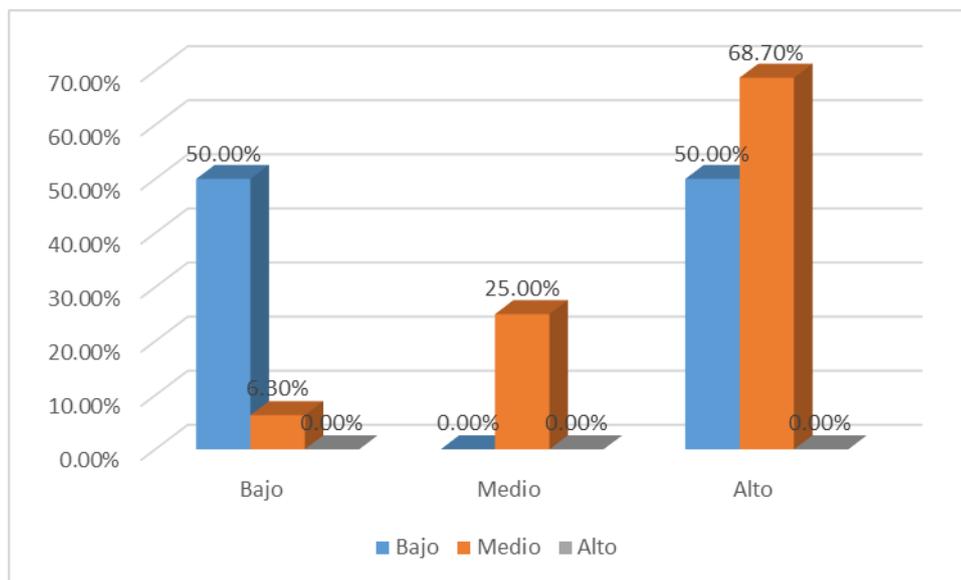


Figura 21. Dimensión Hacer y beneficios de las MYPE

Tabla 24.

*Dimensión Verificar y beneficios de las MYPE*

		Beneficios de las MYPE			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Dimensión	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de la dimensión Verificar	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Verificar	Medio	Recuento	1	4	12	17
		% dentro de la dimensión Verificar	5,9%	23,5%	70,6%	100,0%
Total		Recuento	2	4	12	18
		% dentro de la dimensión Verificar	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%

Interpretación

El 100.0% de las MYPE considera que la relación existente entre la dimensión verificar y la variable beneficios de las MYPE es de nivel bajo y el 23.5% considera que dicho nivel es medio.

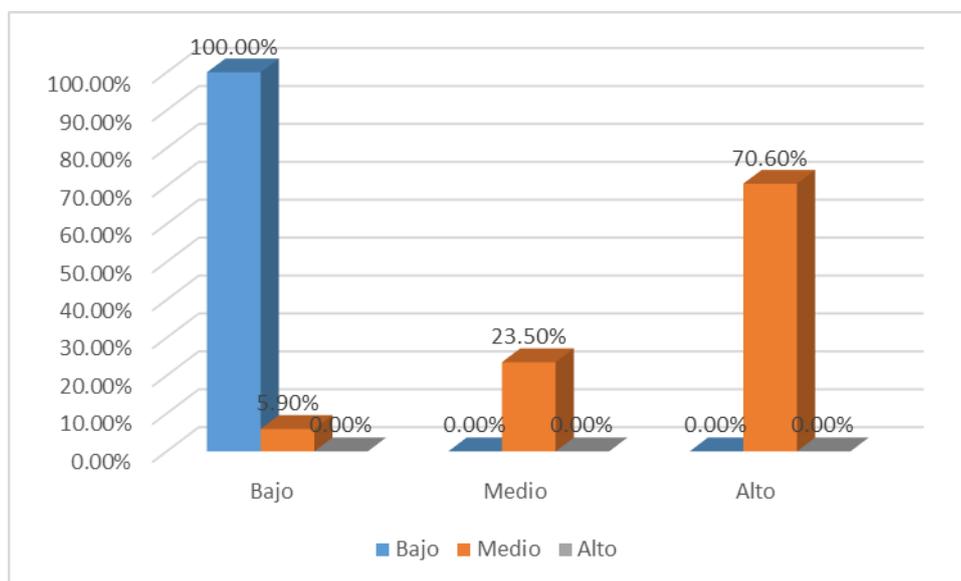


Figura 22. Dimensión Verificar y beneficios de las MYPE

Tabla 25.

*Dimensión Actuar y beneficios de las MYPE*

		Beneficios de las MYPE			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Dimensión Actuar	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de la Dimensión Actuar	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	1	4	11	16
		% dentro de la Dimensión Actuar	6,3%	25,0%	68,8%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de la Dimensión Actuar	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	2	4	12	18
		% dentro de la Dimensión Actuar	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%

**Interpretación**

El 100.0% de las MYPE considera que la relación existente entre la dimensión Actuar y la variable beneficios de las MYPE es de nivel bajo, el 25.0% considera que dicho nivel es medio. Sin embargo, también afirman que en el 100% es de nivel alto.

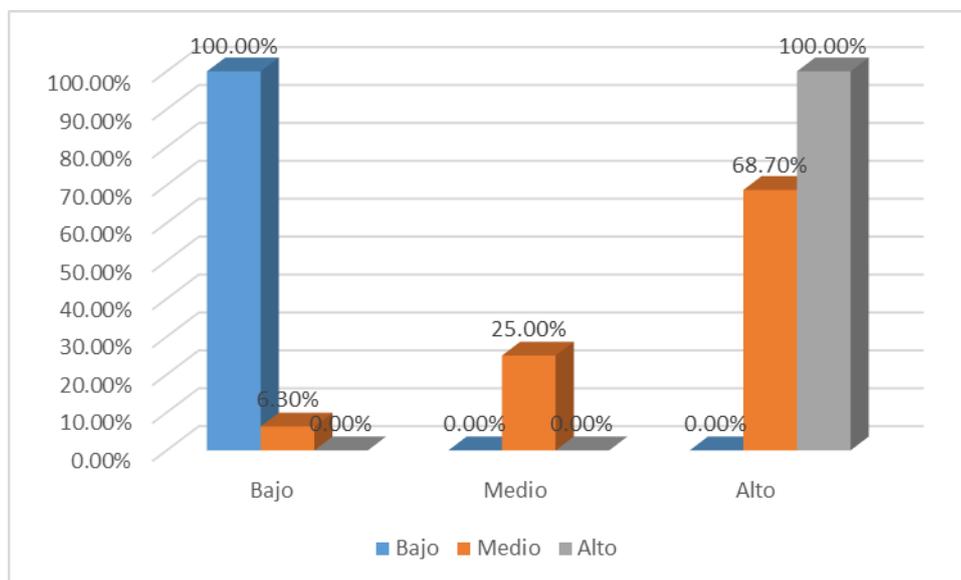


Figura 23. Dimensión Actuar y beneficios de las MYPE

## Contrastación de hipótesis

Para poder aplicar la prueba de Rho de Spearman se requiere una tabla de comparación denominada coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra.

Tabla 26.

*Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra*

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,01 a 1	Correlación muy alta

*Fuente.* Bisquerra (2009)

### Hipótesis general

Ho No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018.

Ha Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018.

Tabla 27.

*Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE*

		Gestión de calidad	Beneficios de las MYPE
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,587*
		N	18
	Beneficios de las MYPE	Coefficiente de correlación	,587*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Software SPSS24

### **Interpretación**

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.010$ , éste es menor que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0.587, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es moderada.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

H<sub>a</sub> Existe una relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Tabla 28.

*Significancia y correlación entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPE*

		Dimensión Planificar	Beneficios de las MYPE	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,504*
	Dimensión Planificar	Sig. (bilateral)	.	,033
		N	18	18
	Beneficios de las MYPE	Coefficiente de correlación	,504*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	18	18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS24

### Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.033$ , éste es inferior que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre el análisis de la dimensión planificar y la variable beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018. Así también, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0.504, cuya

interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman dicha correlación es moderada.

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

H<sub>a</sub> Existe una relación significativa entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Tabla 29.

*Significancia y correlación entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPE*

		Dimensión Hacer	Beneficios de las MYPE
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Dimensión Hacer	Sig. (bilateral)	,358
		N	18
	Beneficios de las MYPE	Coefficiente de correlación	,358
		Sig. (bilateral)	,145
		N	18

*Fuente:* Software SPSS24

### **Interpretación**

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión “Hacer” y los beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.145$ , éste es superior que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis alterna del investigador y se acepta la hipótesis nula. Por lo que se afirma que no existe relación significativa entre el análisis de la dimensión “Hacer” y los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018. Así también, el valor del coeficiente

de correlación Rho de Spearman fue igual a 0.358, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman dicha correlación es baja.

### Hipótesis específica 3

$H_0$  No existe una relación significativa entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

$H_a$  Existe una relación significativa entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Tabla 30.

*Significancia y correlación entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPE*

		Dimensión verificar	Beneficios de las MYPE
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,624**
	Dimensión verificar		,006
		N	18
		Coefficiente de correlación	,624**
		Sig. (bilateral)	1,000
	Beneficios de las MYPE		,006
		N	18

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

Fuente: Software SPSS24

### Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión “Verificar” y los beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.006$ , éste es inferior que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre el análisis de la dimensión “Verificar” y los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización

Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018. Así también, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0.624, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman dicha correlación es moderada.

#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

H<sub>a</sub> Existe una relación significativa entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018.

Tabla 31.

*Significancia y correlación entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPE*

		Dimensión Actuar	Beneficios de las MYPE
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1,000
	Dimensión Actuar	Sig. (bilateral)	,519*
		N	,027
			18
			18
	Beneficios de las MYPE	Coefficiente de correlación	,519*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,027
			.
			18
			18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Software SPSS24

#### **Interpretación**

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión “Actuar” y los beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.027$ , éste es inferior que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre el análisis de la dimensión “Actuar” y los

beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018. Así también, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0.519, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman dicha correlación es moderada.

## **5.2 Análisis de Resultados**

### **Respecto a las características de los empresarios**

En cuanto al sexo del encuestado, se tiene que 72.2% son del sexo masculino, este resultado demuestra que los varones están copando los espacios donde antes eran asignados para las mujeres e incluso tienen de acuerdo a los estudios que tienen mejor sazón, además que la cocina ahora está gobernada por los chefs. López (2018), también nos muestra un resultado similar al reportar que el 50% de los empresarios de su estudio era de sexo masculino.

De acuerdo a los resultados reportados por esta investigación, se han identificado que el 44.4% de los empresarios tienen entre 41 a 50 años de edad, ello refleja que las personas que dirigen estos negocios ya se encuentran consolidados en este tipo de trabajo y se encuentran dedicados a ellos. López (2018), también nos muestra un resultado similar al reportar que la edad promedio de los encuestados en su estudio estaban en el promedio de 42 años.

De los resultados obtenidos, se tiene que el 66.7% de los empresarios de este tipo de negocios son de estado civil casados. Ello demuestra que los negocios que dirigen son sostenibles, porque a pesar de tener carga familiar ellos pueden mantenerse en el mercado. Al respecto, se puede decir que una persona con carga familiar y que cuenta con un negocio es más responsable con sus actividades empresariales y laborales.

De acuerdo a los resultados, se tiene que 50% de los empresarios tienen grado de instrucción técnica, ello se debe a que la preparación que requieren para atender un restaurante es saber cocinar y tener una buena atención al cliente.

El 94.4% de los encuestados son dueños de su propia empresa, ello se debe a que los dueños se encuentran en la capacidad de dirigir su propio negocio. Al respecto, Joubert (2015), presenta un resultado inferior y afirma que en su investigación encontró que sólo el 30.5% de los encuestados eran dueños del negocio.

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

De los resultados de la investigación se pudo tomar que el 50% de las MYPE tienen entre 6 a 10 años de funcionamiento en el mercado. Lo que permite inferir que los negocios de empresarios en este rubro han sido sostenibles en el tiempo. Al respecto, Sánchez, Eraso, Casariego y Encinas (2015), presenta un resultado parecido al afirmar que el 56% de las empresas tienen 5 a 10 años de funcionamiento en el mercado.

En cuanto a la cantidad de trabajadores, se tiene que el 66.7% de las MYPES tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que los negocios de este rubro son pequeños y la cantidad de trabajadores que se requieren es mínima, y por lo general en este tipo de negocios los trabajadores son los mismos dueños y sus familiares.

Los resultados demuestran que el 100.00% de las MYPE son formales, ello quiere decir que las MYPES de este rubro cuentan con licencia de funcionamiento y tienen RUC en la SUNAT, es decir pueden emitir boletas de venta.

## **Sobre la relación entre las variables gestión de calidad y los beneficios de las MYPE**

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018, de los resultados obtenidos al relacionar la variable gestión de calidad y beneficios de las MYPE se obtuvo que el 25.00% percibe que ambas variables están relacionadas en un nivel bajo. Ello demuestra que la asociación que tiene la gestión de calidad en los beneficios de la MYPE es baja, es decir la influencia es mínima. Dicho resultado se corrobora con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.587, indicando con ello que la correlación es moderada. Del mismo modo, el nivel de significancia es de 0.010, es decir es menor a  $\alpha = 0.05$ , con este resultado se rechaza la hipótesis nula. De todo ello se infiere que hay una relación significativa entre ambas variables y es de nivel bajo. Al respecto, Burgos (2017), en su tesis de investigación concluyen de forma parecida y afirma que el sistema de gestión de calidad hace que la empresa mejore sus procesos, reduzca sus costos, obtenga mejor rentabilidad y sea más competitiva en el mercado.

## **Sobre la relación entre la dimensión Planificar y la variable beneficios de las MYPE**

En cuanto al objetivo específico N° 1, determinar la relación que existe entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018. Se tiene que de manera descriptiva el nivel de la dimensión planificar de acuerdo a la apreciación de los empresarios es de 77.8% en el nivel medio. Cuando se cruza dicha

dimensión con la variable beneficios de las MYPE se tiene que el 25.0% de los trabajadores consideran dicha relación de nivel bajo, pero un porcentaje similar de 21.4% lo considera de nivel medio. Esto nos demuestra que en el tema de la planificación las MYPE de restaurantes lo realizan de manera muy débil o de manera inadecuada. Estos resultados se pueden reforzar con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPE, cuyo valor 0.504, lo cual indica que tiene una correlación moderada. Del mismo modo el nivel de significancia fue de 0.033, éste es inferior que  $\alpha = 0.05$ , aspecto que permitió aceptar la hipótesis del investigador. Este resultado se puede equiparar al encontrado por López (2018), quien en su investigación encuentra relación entre las variables de investigación calidad de servicio y satisfacción del cliente, aspectos que se reflejan en la planificación de sus actividades, en la organización y la rapidez con que realizan el servicio.

### **Sobre la relación entre la dimensión Hacer y la variable beneficios de las MYPE**

El segundo objetivo específico se refiere a determinar la relación que existe entre la dimensión hacer y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018. De manera descriptiva la dimensión “Hacer” de la variable gestión de calidad es de nivel medio en 88.9%. Aspecto que también se puede apreciar cuando se compara con los beneficios de las MYPE, donde se obtuvo que el 50% de las MYPE considera que la relación entre ambos factores es baja. Concordante con la dimensión anterior que también lo considera bajo, es evidente que, si se planifica de manera inadecuada, esta segunda dimensión “Hacer”, también va a tener deficiencias, aspecto que se puede apreciar también cuando se aplica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

cuyo resultado tiene un valor de 0.358, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman dicha correlación es baja. Así también el nivel de significancia es de 0.145 superior al  $\alpha = 0.05$ , lo que indicó que se debía rechazar la hipótesis del investigador. A este respecto, se puede mencionar la tesis de Joubert (2015), quien manifiesta que la gestión de calidad no es aplicable a todas las empresas más solo a algunas donde cumplen con las condiciones para poder implementarlo. En el caso de Hernández (2015), presenta en sus resultados que el 50% de las empresas perciben que su gestión de calidad es buena.

### **Sobre la relación entre la dimensión Verificar y la variable beneficios de las MYPE**

En cuanto al tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la dimensión verificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018. Los resultados obtenidos de manera descriptiva de la dimensión “Verificar” indican que el nivel es medio en el 94.4% de acuerdo a la apreciación de los encuestados. En cuando a la combinación de la dimensión “Verificar” y la variable beneficios de la MYPE se obtuvo como resultado que el 100% de las MYPE considera esta relación de nivel bajo. Obviamente que la secuencia hasta aquí es coherente y si los procedimientos anteriores fallaron, la verificación en la gestión de calidad también es defectuosa. Para poder corroborar este resultado descriptivo, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo cual nos muestra un valor de 0.624, resultado que nos indicó que la correlación es de nivel moderado y en cuanto a la significancia fue de 0.006 inferior al  $\alpha = 0.05$ , aspecto que permitió aceptar la hipótesis del investigador. Al respecto se tiene la investigación de Huallpahuque (2015), quien

registra en su investigación que 52.4% de las empresas identifica deficiencias en la gestión de calidad de su organización. 38.1% no hace seguimiento a los problemas que se presentan con respecto a la preparación de alimentos. 42.9% de las empresas no realiza ningún sistema de medición en la mejora de sus procesos.

### **Sobre la relación entre la dimensión Actuar y la variable beneficios de las MYPE**

Finalmente, el cuarto objetivo fue determinar la relación que existe entre la dimensión actuar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes, urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018. De manera descriptiva se obtiene como resultado en la dimensión “Actuar” de la variable gestión de calidad y de acuerdo a la apreciación de los encuestados que dicha dimensión tiene un nivel medio en el 88.9%. Sin embargo, se puede apreciar que cuando se realiza la comparación entre la dimensión Actuar y los beneficios de las MYPE se obtiene un resultado más alentador en el nivel alto de 100%. Aspecto que es corroborado con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.519, resultado que ubica la correlación en el nivel moderado y sobre el nivel de significancia fue de 0.027, el cual permitió aceptar la hipótesis alterna del investigador. En el caso de Chupayo (2018), indica que la acción que realiza está refrendada por todo su accionar en los aspectos Tangibles, Empatía, Seguridad, Fiabilidad y la Accesibilidad, los cuales influyen en los beneficios obtenidos por los restaurantes.

## **VI. CONCLUSIONES**

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

La mayoría de los empresarios son de sexo masculino, tienen entre 41 y 50 años de edad, son casados, tienen grado de instrucción técnica y son dueños de la empresa que dirigen.

### **Sobre las características de las MYPE**

La mayoría de las MYPE tienen entre 6 a 10 años en el mercado, tienen entre 1 a 5 trabajadores y la totalidad de empresas son formales.

### **Sobre la relación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE**

Se concluye que existe relación entre las variables gestión de calidad y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,587 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,010$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa.

### **Sobre la relación entre la dimensión Planificar y la variable beneficios de las MYPE**

Se concluye que existe relación entre la dimensión Planificar y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,504 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,033$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa.

### **Sobre la relación entre la dimensión Hacer y la variable beneficios de las MYPE**

Se concluye que no existe relación entre la dimensión Hacer y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,358 señalando que no hay relación significativa, con un nivel de correlación baja, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,145$ , lo cual indica que es mayor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación no es significativa, rechazando de esta manera la hipótesis del investigador.

### **Sobre la relación entre la dimensión Verificar y la variable beneficios de las MYPE**

Se concluye que existe relación entre la dimensión Verificar y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,624 señalando que hay relación significativa, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,006$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa.

### **Sobre la relación entre la dimensión Actuar y la variable beneficios de las MYPE**

Se concluye que existe relación entre la dimensión Actuar y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,519 señalando que hay relación significativa, con un nivel de correlación moderada. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,027$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa.

## REFERENCIAS

- Burgos, J. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S., bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS USNA 008*. (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINANCIAL.pdf?sequence=1>
- Cámara de Comercio de Arequipa (2018). *MIPYMES en el Perú*. Recuperado de [http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/informe\\_de\\_coyuntura\\_agosto\\_2018.pdf](http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/informe_de_coyuntura_agosto_2018.pdf)
- Campos, C. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/HALION/Downloads/Uldech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HALION/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(2).pdf)
- Chupayo, K. (2018). *Impacto De La Calidad Del Servicio En La Satisfacción En La Micro y Pequeña Empresa Del Rubro Restaurante De Comida Criolla En Ñaña, Distrito De Lurigancho Chosica*. (Tesis de pregrado). Universidad ESAN. Lima, Perú. Recuperada de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1347/2018\\_ADYMA\\_18-1\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1347/2018_ADYMA_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. Málaga, España. Interconsulting Bureau S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8490219761>
- Cursos gastronomía (2014). Tipos de restaurante. Recuperado de <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>

Dávila, k. y Flores, M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chicalyo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/848/1/TL\\_DavilaTorresKaren\\_FloresDiazMeliza.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf)

Equipo de tutores (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial Elearning. España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ>

García, E. (2016). El ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos. *Equipo ALTRAN*. Recuperado de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>

Gestión (2018). Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables. Recuperado de <https://archivo.gestion.pe/noticia/287810/solo-800-220-mil-restaurantes-lima-tienen-certificacion-saludables?ref=gesr>

© Copyright Gestion.pe - Grupo El Comercio - Todos los derechos reservados.

Grasso, L. (2006). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Córdoba. Encuentro Grupo Editor. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9872302235>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. México. Mc Graw Hill. Recuperada de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huallpahuque, G. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014*. (Tesis de pregrado).

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/HALION/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(3).pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, S. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de file:///C:/Users/HALION/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual.pdf

Joubert, G. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Quilmes. Bernal, Argentina. Recuperado de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, G. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Luna, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/HALION/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(4).pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). *Manual de buenas prácticas – Desarrollo de habilidades y destrezas para la atención de clientes en restaurantes*. Plan nacional de calidad turística del Perú- CALTUR. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/MBP\\_GESTION\\_SERVICIO\\_ATENCION\\_RESTAURANTES.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_GESTION_SERVICIO_ATENCION_RESTAURANTES.pdf)

Montes, M. (2012). Beneficios de un sistema de gestión de calidad. Recuperada de <https://gestionintegra.com/7-beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

More, R. (2003). *Guía metodológica para la gestión de clínica por procesos*. Madrid, España. Ediciones Díaz de Montes S.A. Recuperada de <https://books.google.com.co/books?isbn=8479785837>

OIT. CINTENFOR (2015, julio, 08). Servicio Brasileiro de apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas. *SEBRAE*. Recuperado de. <http://www.oitcinterfor.org/instituci%C3%B3n-miembro/servicio-brasile%C3%B1o-apoyo-micro-peque%C3%B1as-empresas-sebrae>

Reyes, M. (2017). *Calidad de servicio en el restaurante Avalon's – Ginebra Independencia periodo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17514/Reyes\\_TMS.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17514/Reyes_TMS.pdf?sequence=1)

Ríos, M. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/HALION/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(1).pdf

Sánchez, G., Eraso, A., Casariego, M. y Encinas, R. (2015). *Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/HALION/Downloads/SANCHEZ\_ERAZO\_CALIDAD\_RESTAURANTES\_LIMA.pdf

## ANEXOS

### Anexo 01: cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado empresario, el presente cuestionario trata sobre: la gestión de calidad y su influencia en los beneficios, la información proporcionada tiene como finalidad desarrollar el trabajo de investigación “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus distrito de Santa Anita, Lima 2018”. Es carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

		<b>Categoría</b>	<b>Valor numérico</b>
<b>Escala Valorativa</b>	<b>TDA</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>1</b>
	<b>DA</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>2</b>
	<b>NA ND</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>3</b>
	<b>ED</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>4</b>
	<b>TED</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>5</b>

## Características del empresario

1	Género del empresario	M		F	
2	Edad del empresario	18 - 30	31- 40	41 - 50	51 a más
3	Estado civil	Soltero	Casado	Conviviente	
4	Instrucción del empresario	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
5	Relación con la empresa	Administrador		Dueño	

## Características de las MYPE

6	Tiempo en el mercado	0 a 5 años	6 a 10 años	11 a 20 años	21 a más
7	Número de trabajadores	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20
8	Formalización	Sí		No	

V1= GESTIÓN DE CALIDAD						
	PLANIFICAR	TDA	DA	NAND	ED	TED
9	La organización cuenta con objetivos a largo plazo					
10	La organización cuenta con objetivos a mediano plazo					
11	La organización cuenta con objetivos a corto plazo					
12	La organización cuenta con metas					
13	La organización hace uso de estrategias para mejorar el proceso de servicio					
14	La organización hace uso de herramientas de gestión para mejorar el proceso de servicio					
	HACER					
15	La organización tiene en cuenta los objetivos en sus actividades diarias					
16	La organización cumple con las actividades planificadas					
17	La organización identifica errores en el proceso					
18	La organización registra las tareas identificadas para mejorar					
	VERIFICAR					
19	La organización compara lo alcanzado con los objetivos planteados					
20	La organización supervisa las actividades					
21	La organización evalúa las actividades					
22	La organización verifica cada proceso que se realiza de acuerdo a lo					

	establecido.					
	<b>ACTUAR</b>					
23	La organización realiza acciones correctivas para mejorar los procesos					
24	La organización realiza acciones preventivas para mejorar los procesos					
25	La organización estandariza sus procesos					
26	La organización estandariza sus productos					

<b>V2= BENEFICIOS DE LAS MYPES</b>						
	<b>SINCRONIZACIÓN</b>	TDA	DA	NAND	ED	TED
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 alimentos se hace 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 ha 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 02. Lista de empresas

<b>N°</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TAMAÑO DE LA EMPRESA</b>
1	Pollería El Gordo	Av. Los eucaliptos 1008 – Santa Anita	Microempresa
2	Pollería Koky's	Av. 7 de Junio 292 – Santa Anita	Microempresa
3	Pollería Real Chicken	Calle. Marabu 162 – Santa Anita	Microempresa
4	Pollería Pijos	Av. A-7 lt. 03 Los, Colectora Industrial – Santa Anita	Microempresa
5	Pollería Las Vegas	Av. Los Rosales 27 – Santa Anita	Microempresa
6	Pollería Reyes	Av. Los Chancas 430 – Santa Anita	Microempresa
7	Pollería Chobis	Av. Los Eucaliptos 756 – Santa Anita	Microempresa
8	Pollería Leys	Av. Allaga 513 – Santa Anita	Microempresa
9	Pollería El Crocante	Av. Colectora Industrial 1025 – Santa Anita	Microempresa
10	Pollería Los Pios	Av. Bolognesi 710 – Santa Anita	Microempresa
11	Chifa Patty Chiang	Av. Los Eucaliptos 710, Santa Anita	Microempresa
12	Chifa Juheng	Av. Los Eucaliptos 879, Santa Anita	Microempresa
13	Chifa Delicia	Av. Los Eucaliptos 1083, Santa Anita	Microempresa
14	Caldo-Chifa La Huarochiranita	Av. Francisco Bolognesi 1084, Santa Anita	Microempresa
15	Chifa Yang	Av. Francisco Bolognesi 601, Santa Anita	Microempresa
16	Bon Gust. Ruben's Caldo De Gallina Chifa	Av Tupac Amaru 120, Santa Anita	Microempresa
17	Cevicheria Los 2 Delfines	Calle Los Pinos 540, Santa Anita	Microempresa
18	El Norteño	Av. Los Eucaliptos 1024, Santa Anita	Microempresa