



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 MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO  
RESTAURANTES, DEL PASAJE OLAYA, CERCADO  
DE LIMA, PROVINCIA DE LIMA, DEPARTAMENTO  
DE LIMA, PERIODO 2016**

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

**AUTORA:**

ROJAS FERRER DE LOPEZ, GLADYS GLORIA  
ORCID: 0000-0002- 8794-8552

**ASESOR:**

Mgtr. POMA ANCCASI, SIMON

ORCID: 0000-0001-6594-8650

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Título de la Investigación**

La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

## **Equipo de trabajo**

### **AUTORA:**

Rojas Ferrer De López, Gladys Gloria

ORCID: 000-0002-8269-6210

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de

Pregrado, Lima, Perú

### **ASESOR:**

Mgtr. Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-0001 6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de

Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela

Profesional de Administración, Lima, Perú.

### **JURADO:**

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

## **Hoja de firma de jurado y asesor**

-----  
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Presidenta

-----  
Mgr. Juan Pablo Meza De los Santos

Miembro

-----  
Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

-----  
Mgr. Simón Poma Anccassi

Asesor

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme la fuerza necesaria  
para culminar satisfactoriamente mi  
trabajo de investigación.

Al Asesor, Lic. Adm. Mag. Simón Poma Ancasi  
y, a los docentes por la calidad de enseñanza, que  
me brindaron durante el proceso de mi aprendizaje  
y de esta forma poder culminar la presente  
investigación.

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño, a mis amados Padres y demás familiares, quienes con su constante colaboración y confianza me ayudaron a cumplir mi meta.

A mi querida hermana, Elizabeth Rojas Ferrer, quien en vida me brindó su valioso e incondicional apoyo y, ahora desde el cielo me bendice para culminar mi carrera profesional.

## **Resumen**

El propósito de la presente investigación es evidenciar, que en este sector de mercado se ha identificado que existe una gran cantidad de competencia, por ello es importante idear estrategias para satisfacer a nuestros clientes, alcanzando la calidad en estos negocios, motivo por el cual se ha titulado: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPEs del sector servicio - rubro restaurantes, del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia Lima y Departamento de Lima, periodo 2016? ; cuyo objetivo general es determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas Empresas del sector servicio - rubro restaurantes, del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia Lima y Departamento de Lima, periodo 2016. Se elaboró con metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, con una población y muestra constituida por 20 Mypes, se les aplicó una encuesta de 33 preguntas. Llegando a las siguientes conclusiones: 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 0,889 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa.

**Palabras claves:** Beneficios, Gestión de calidad.

## **Abstract**

The purpose of this research is to show that in this market sector has been identified that there is a great deal of competition, so it is important to create strategies to satisfy our customers, reaching quality in these businesses, which is why it has entitled: What is the influence of quality management on the benefits of the MYPEs of the services sector – mainly restaurants, of the Olaya Passage of the Cercado of Lima, Lima Province and Lima Department, for the 2016 period?; its general objective was to determine the influence of quality management on the benefits of micro and small companies in the service sector - restaurants, of the Olaya Passage of the Cercado of Lima, Lima Province and Lima Department, period 2016. It was developed with the quantitative methodology, descriptive level, non-experimental design - cross-sectional, with a population and sample consisting of 20 MPYEs, a survey of 33 questions was applied. Reaching the following conclusions: There is a significant relationship between the variable quality management and benefits of the MYPEs demonstrated by the Spearman Rho correlation coefficient whose value was 0.889, indicating that there is a significant relationship, with a high correlation level, a significance level of  $p = 0.000$  was also obtained, which indicates that it is lower a  $\alpha = 0.05$ ; This indicates that the relationship is significant.

Keywords: Benefits, Quality management.

## Contenido

<b>Título de la Investigación .....</b>	<b>ii</b>
<b>Equipo de trabajo.....</b>	<b>iii</b>
<b>Hoja de firma de jurado y asesor.....</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>v</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>Contenido.....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Revisión de Literatura .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1. ANTECEDENTES LOCALES .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>63</b>
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>67</b>
<b>3.1. HIPÓTESIS GENERAL: .....</b>	<b>67</b>

3.2.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA:</b> .....	67
3.3.	<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES</b> .....	68
IV.	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	69
4.1.	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	69
4.2.	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	70
4.3.	<b>DEFINICIÓN Y OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b> .....	72
4.4.	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	74
4.5.	<b>PLAN DE ANÁLISIS</b> .....	74
4.6.	<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	76
4.7.	<b>PRINCIPIOS ÉTICOS</b> .....	77
V.	<b>RESULTADOS</b> .....	80
5.1.	<b>RESULTADOS</b> .....	80
5.2.	<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b> .....	125
VI.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	135
VII.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	135
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	138
	<b>ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b> .....	142
	<b>ANEXO 2 – DIRECTORIO DE MYPES EN ESTUDIO</b> .....	146

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Edad de los representantes de las MYPE .....	80
<b>Tabla 2:</b> Genero de los representantes .....	81
<b>Tabla 3:</b> Estado civil de los representantes de las MYPE .....	82
<b>Tabla 4:</b> Grado de instrucción de los Representantes de las MYPES .....	83
<b>Tabla 5:</b> Cargo que desempeña los representantes de las MYPES .....	84
<b>Tabla 6:</b> Tiempo que desempeña el cargo .....	85
<b>Tabla 7:</b> La empresa es: .....	86
<b>Tabla 8:</b> Tipos de Empresa .....	87
<b>Tabla 9:</b> Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro: .....	88
<b>Tabla 10:</b> Tipo de trabajadores en la empresa .....	89
<b>Tabla 11:</b> Finalidad de la empresa .....	90
<b>Tabla 12:</b> ¿Tiene establecida la mision y vision de su empresa? .....	91
<b>Tabla 13:</b> ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? .....	92
<b>Tabla 14:</b> Descripción según los Objetivos claros .....	93
<b>Tabla 15:</b> Distribución según los objetivos claros .....	94
<b>Tabla 16:</b> Descripción según las estrategias para alcanzarlos objetivos de la calidad .....	95
<b>Tabla 17:</b> Descripción según el control de procesos .....	96
<b>Tabla 18:</b> Descripción según la supervisión de los procesos .....	97
<b>Tabla 19:</b> Descripción según la evaluación de los procesos .....	98
<b>Tabla 20:</b> Descripción según condiciones para mejorar el clima laboral .....	99

<b>Tabla 21:</b> Descripción según condiciones para mejorar el clima laboral .....	100
<b>Tabla 22:</b> Descripción según la eficiencia en el desempeño de los colaboradores101	
<b>Tabla 23:</b> Descripción según el uso adecuado del tiempo de los colaboradores .....	102
<b>Tabla 24:</b> Descripción según la mejora continua.....	103
<b>Tabla 25:</b> Descripción según la utilidad de los recursos.....	104
<b>Tabla 26:</b> Descripción según la relación de productividad con la gestión de calidad .....	105
<b>Tabla 27:</b> Descripción según la relación de productividad con la gestión de calidad .....	106
<b>Tabla 28:</b> Descripción según la rentabilidad .....	107
<b>Tabla 29:</b> Descripción según eficiencia en la atención.....	108
<b>Tabla 30:</b> Descripción según la frecuencia de los clientes .....	109
<b>Tabla 31:</b> Descripción según Contribución a la satisfacción del cliente .....	110
<b>Tabla 32:</b> Descripción según la sostenibilidad del negocio en el tiempo .....	111
<b>Tabla 33:</b> Descripción según el respaldo económico .....	112
<b>Tabla:34:</b> Gestión de Calidad y beneficios de las MYPE .....	113
<b>Tabla 35:</b> Características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE.	114
<b>Tabla 36:</b> Dimensión Planificación y beneficios de las MYPE.....	115
<b>Tabla 37:</b> Dimensión Control y beneficios de las MYPE.....	116
<b>Tabla 38:</b> Dimensión Mejora y beneficios de las MYPE .....	117
<b>Tabla 39:</b> Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra .....	118
<b>Tabla 40:</b> Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios .	119

<b>Tabla 41:</b> Significancia y correlación entre las características de la Gestión de Calidad y la variable beneficios de las MYPEs .....	120
<b>Tabla 42 :</b> Significancia y correlación entre la dimensión planificación y la variable beneficios de las MYPE.....	121
<b>Tabla43:</b> Significancia y correlación entre la dimensión control y la variable beneficios de las MYPE.....	123
<b>Tabla 44:</b> Significancia y correlación entre la dimensión mejora y la variable beneficios de las MYPE.....	124

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Edad de los representantes de las MYPE.....	80
<b>FIGURA 2:</b> Genero de encargados de MYPES.....	81
<b>FIGURA 3:</b> Estado civil de los representantes de las MYPE.....	82
<b>FIGURA 4:</b> Grado de instrucción de los Representantes de las MYPES.....	83
<b>FIGURA 5:</b> Cargo que desempeña los representantes de las MYPES .....	84
<b>FIGURA 6:</b> Tiempo que desempeña el cargo.....	85
<b>FIGURA 7:</b> La empresa es: .....	86
<b>FIGURA 8:</b> Tipos de Empresa .....	87
<b>FIGURA 9:</b> Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro.....	88
<b>FIGURA 10:</b> Tipo de trabajadores en la empresa .....	89
<b>FIGURA 11:</b> Finalidad de la empresa .....	90
<b>FIGURA 12:</b> ¿Tiene establecida la mision y vision de su empresa? .....	91
<b>FIGURA 13:</b> ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? .....	92
<b>FIGURA 14:</b> Distribución según los objetivos claros .....	93
<b>FIGURA 15:</b> Distribución según los objetivos claros .....	94
<b>FIGURA 16 :</b> Descripción según las estrategias para alcanzarlos objetivos de la calidad.....	95
<b>FIGURA 17:</b> Descripción según el control de procesos.....	96
<b>FIGURA 18:</b> Descripción según la supervisión de los procesos .....	97
<b>FIGURA 19:</b> Descripción según la evaluación de los procesos .....	98

<b>FIGURA 20:</b> Descripción según condiciones para mejorar el clima laboral .....	99
<b>FIGURA 21:</b> Distribución según condiciones para mejorar el clima laboral.....	100
<b>FIGURA 22:</b> Descripción según la eficiencia en el desempeño de los colaboradores .....	101
<b>FIGURA 23:</b> Descripción según el uso adecuado del tiempo de los colaboradores .....	102
<b>FIGURA 24:</b> Descripción según la mejora continua .....	103
<b>FIGURA 25:</b> Descripción según la utilidad de los recursos .....	104
<b>FIGURA 26:</b> Descripción según la relación de productividad con la gestión de calidad .....	105
<b>FIGURA 27:</b> Descripción según la relación de productividad con la gestión de calidad .....	106
<b>FIGURA 28:</b> Descripción según la rentabilidad.....	107
<b>FIGURA 29:</b> Descripción según eficiencia en la atención .....	108
<b>FIGURA 30:</b> Descripción según la frecuencia de los clientes .....	109
<b>FIGURA 31:</b> Descripción según Contribución a la satisfacción del cliente.....	110
<b>FIGURA 32:</b> Descripción según la sostenibilidad del negocio en el tiempo.....	111
<b>FIGURA 33:</b> Descripción según el respaldo económico.....	112

## I. Introducción

Hoy en día, las Micro y pequeñas empresas (MYPES) se han convertido en el Mundo en el impulsor innegable del desarrollo sustentable de los pueblos, eso incluye a que en el Perú son los pilares esenciales para la generación de empleo.

Las MYPE en el Perú, hacen su aparición formal en la década de los ochenta, pero ya existían desde los años cincuenta de la mano de visionarios emprendedores y de esos años aquí, han experimentado un aumento tal, que se ven reflejados en los datos publicados por el Ministerio de Economía y Finanzas, en las cuales consta que las MYPE aportan, aproximadamente, el 45% del Producto Bruto Interno y son las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país; representando el rubro de hostelería y restaurantes el 2.86% del PBI nacional.

En la actualidad, todos sabemos que las MYPES a nivel de Latinoamérica son de gran trascendencia y vital relevancia para el alce económico de un país, el Perú tiene casi tres millones y medio de MYPES según el directivo de la COFIDE (Corporación Financiera de Desarrollo)

El alza de estas MYPES ha sido significativamente importante, para el dinamismo económico, estas según investigaciones cumplen un papel primordial en la economía y, básicamente contribuyen a promover empleos a más peruanos.

Esta tendencia, está en continuo crecimiento, año a año debido al boom gastronómico del cual nuestro país es abanderado; a mediados del año pasado el rubro de restaurantes, experimentó un crecimiento del 3.07% a nivel nacional; aperturándose en Lima, la mayor cantidad de estos; de los cuales la mayoría son MYPES. Estas, empresas se ubican en los conos norte y sur; como también en distritos centrales, por tener sedes de empresas, institutos y ser nexo de unión con otros distritos por citar uno

de sus motivos.

La Sociedad de Comercio Exterior del Perú, menciona que el auge de la gastronomía peruana estimula que los pequeños y medianos empresarios informales de ese rubro decidan formalizar sus negocios, ante los beneficios que les genera desarrollar esta actividad conforme a ley y, además porque la gastronomía es el boom de todos los países, incluyendo Perú.

Dentro del área geográfica, que es el Pasaje Olaya, del Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima, existe una gran competencia de empresas dedicadas al servicio rubro restaurantes, entre ellas empresas nacionales, y su motivo es lograr la satisfacción en lo requerimientos del comensal, es por ello que, con la meta de atrapar el interés de los comensales, estos locales tratan de resaltar y así poder convertirse en la preferencia de todos.

En consecuencia, por este y muchos aspectos el enunciado de la problemática a indagar será la siguiente: **¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPEs del sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia Lima y Departamento de Lima, ¿periodo 2016?**

Por lo tanto, se propone como solución el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de Calidad en los beneficios de las MYPEs del sector servicio - rubro restaurantes, del Pasaje Olaya del Cercado de Lima, período 2016, y a modo de apoyo se plantea los siguientes objetivos específicos: a) Determinar las principales características de los representantes de las MYPEs del rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2016, b) Determinar las primordiales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado

de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2016, c) Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPEs del sector servicio - rubro restaurantes, del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, período 2016, d) Determinar la relación entre la Dimensión Planificación con los beneficios de las MYPE sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016, e) Determinar la relación entre la Dimensión Control con los beneficios de las MYPE sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016, y f) Determinar la relación entre la Dimensión Mejora Continua con los beneficios de las MYPE sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista teórico, porque permitió conocer la influencia de la Gestión de Calidad en las en los beneficios de las MYPEs del sector servicio rubro restaurantes del Pasaje Olaya, periodo 2016". De igual modo, se justifica porque permitió determinar las características de gestión de calidad en las MYPEs del sector servicio rubro restaurantes del Pasaje Olaya, periodo 2016".

Asimismo, desde el punto de vista práctico porque generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, así como permitirá conocer la gestión de calidad y su influencia en las micro y pequeñas empresas en estudio. Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación servirá como fuente enriquecedora de información para todos los empresarios que estén interesados en conocer las características de la gestión de calidad en las MYPEs, permitiendo que estos obtengan nuevos y valiosos conocimientos, capacidades y destrezas; para luego ser utilizados en

el progreso de su empresa, los cuales contribuirán a que las MYPEs sean competitivas en el mercado globalizado.

Igualmente, está sustentada porque servirá como principio de información para los alumnos e investigadores que deseen realizar una investigación sobre la Gestión de calidad en las MYPE, sobre todo para aquellos empresarios que tienen como fin mejorar el funcionamiento de sus negocios existentes bajo este rubro.

Además, estos estudios sobre gestión de calidad en las Mypes también se realizan en otros países como Argentina y Colombia donde se trata de discernir el cómo las cualidades de una empresa influyen en la implementación de normas de calidad que ayude a mejorar la industria y a través de ello lograr la satisfacción y fidelización de los clientes.

Finalmente, bajo ese contexto de realidades y acontecimientos es que realicé el presente estudio del Proyecto de Investigación sobre: **"La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016"**.

## II. Revisión de Literatura

### 2.1. ANTECEDENTES

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera del Proyecto de Línea de Investigación genérica, en el caso del distrito del Cercado de Lima se logró encontrar un estudio relacionado al rubro en estudio.

#### 2.1.1. ANTECEDENTES LOCALES

**Sánchez, Meza, Casariego, y Encinas, (2015).** En su investigación titulada: “*Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*”, tesis con la finalidad de obtener el grado académico de magister en administración.

El propósito importante de la presente investigación, es reconocer el nivel de cumplimiento de los factores de éxito del TQM (Total Quality Management) en la gestión de calidad del sector que comprende restaurantes en Lima Metropolitana.

Para esta investigación se empleó el prototipo de los nueve factores de éxito de calidad (TQM) que fue planteado por Benzaquen (2013), donde el instrumento de medición es una adaptación que calcula el nivel de calidad en las siguientes dimensiones: (a) alta gerencia, (b) planeamiento de calidad, (c) auditoría y evaluación de la calidad, (d) diseño del producto, (f) gestión de la calidad del proveedor, (g) control y mejoramiento del proceso, (h) educación y entrenamiento, (i) círculos de la calidad, y (j) orientación hacia la satisfacción del cliente; analizando y asimismo describiendo cada uno de ellos.

En el Perú existen pocos estudios sobre los niveles de la calidad en los restaurantes de la ciudad de Lima, sin embargo, se han realizado otros a nivel nacional en distintos sectores que sirven como una referencia para aplicarlos a este sector.

Según, Benzaquen (2013), se realizó un estudio longitudinal donde se compararon nueve factores de éxito de la calidad en un grupo de empresas peruanas desde los años 2006 y 2011 para así poder analizar la transformación en el tiempo del alcance de la gestión de calidad.

Menciona en el desarrollo de su investigación, que según la Cámara de Comercio de Lima (CCL) el 43% de los turistas llegan atraídos por la gastronomía. Esto ha motivado que muchos emprendedores apuesten por la comida peruana. Sin embargo, según una publicación de la versión digital del diario Gestión (“Sólo 800 de 220”, 2014) del total de establecimientos que se inauguran mes a mes en el Perú, casi un 50% cierra antes de los tres meses, pues no hay conciencia de un servicio de calidad.

**Rodríguez, (2014).** En su investigación titulada: “*Caracterización del Financiamiento y la Formalización de las Mype del sector servicio rubro restaurantes distritos de ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima Periodo, 2013 – 2014*”, en su tesis con la finalidad de obtener el grado académico de licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

En nuestro país no existía una oferta estructurada de financiamiento para las Pyme; dado que recién en los últimos años se han creado entidades financieras especializadas para estas empresas.

Dentro del Sistema Financiero Nacional se viene inculcando el uso de financieras cuyo objetivo es ayudar a los micro negocios, lo cual ha dado origen a las expectativas de todo el grupo micro empresarial, deficiencia que se ve incitada por la falta de una cultura financiera de los pequeños y microempresarios que los lleva a desconocer los beneficios que podría alcanzar de este sector financiero especializado en las Pyme.

Según estudios del autor, el 60% de las Mype tiene 02 años en el mercado en el rubro servicios restaurantes. La edad de los representantes oscila con el 60% entre los 36 a 40 años.

El sexo Femenino es el que representa la mayor tasa con 60%. Grado de Instrucción con un 40% de estudios Superiores no completados.

Respecto al financiamiento de las Mype; el 60% financia su actividad con recursos propios. El 40% con financieras y el 60% con préstamos usureros. En el año 2013 el 40% solicitó crédito a las financieras 02 veces. 40% de los encuestados indico que se realizó en corto plazo y con un 47% Anual. También indicaron un 40% que los créditos otorgados no fueron en los montos solicitados. 80% de los encuestados expresaron que el crédito lo invirtieron en capital de trabajo en su totalidad.

**Yoshimura, (2012).** En su investigación titulada: *“Innovación en la Gastronomía Peruana: El Rol de las Redes Sociales en la consolidación de la marca Cocina peruana”*, tesis que tiene la finalidad de obtener el grado académico de Maestría, en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología.

Es importante tener en cuenta que al conocer la importancia del valor de una marca y los factores que permiten la consolidación de la marca “Cocina Peruana” y, por ende, el éxito del “Boom Gastronómico”, se pueden proponer medidas que fomenten el desarrollo y crecimiento sostenible no sólo del sector gastronómico, sino también, la posible adaptación a otros sectores industriales.

Asimismo, hace mucho énfasis dentro del desarrollo de la investigación a la formación de un clúster, porque esta brindará diversas ventajas como por ejemplo se eleva la competitividad del sector, fomentando el dinamismo en la innovación de productos y la búsqueda de una mejor calidad. Una empresa al innovar, puede ampliar

su permanencia en el mercado y así, adquirir cierta estabilidad.

De la investigación concluye, que la concentración de empresas en un mismo lugar físico atrae más clientes, que si estuviese trabajando aisladamente. Si bien la competencia puede ser fuerte, ello genera una mayor especialización y división de trabajo, y, por ende, una mayor productividad. Con todo ello también se fortalece e incrementa la interacción entre los diversos actores de la cadena productiva, impulsando así de igual forma el aprendizaje productivo, tecnológico y de comercialización.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

**Espinoza, M. G. (2014).** En la tesis realizada sobre *“Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014”*.

Una empresa encaminada hacia el éxito tiene como principal agente a los líderes los cuales van a lograr el cumplimiento de la misión y visión de la empresa es mediante una buena proyección al ámbito de sus acciones, comportamientos apropiados, educación integra que afirme que el sistema de gestión de la empresa se constituya.

Es por eso que el objetivo principal de esta investigación fue describir las principales características del estilo de liderazgo transformacional, en los micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos del distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo se observan resultados que nos muestran que el mayor porcentaje de gerentes son mujeres con estudios superiores no universitarios. Según el objetivo se ha podido determinar que la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicios del rubro restaurantes turísticos de la ciudad

de Huaraz, son formales son dirigidas por mujeres de 41 a 51 años de edad con estudios superiores no universitarios.

Del estudio concluye, que las principales características del estilo de liderazgo transformacional son: influencia idealizada, motivación e inspiración, estímulo intelectual y consideración individual, donde a través del estudio sea determinado que los gerentes de las micro y pequeñas empresas de los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz, cumplen con sus funciones, pero realizan sus actividades de manera rutinaria y sin entusiasmo, por lo que muchas veces sus seguidores no emiten muy claramente las palabras y términos usados, y pocas veces tratan de alentar y animar a mejorar los valores de sus colaboradores, raras veces informan de los sucesos que se dan en la empresa y pocas veces ayudan en sus problemas laborales y personales a cada uno de sus seguidores.

**Hernández, (2014).** En su estudio *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014”*

El 40% de la edad promedio de los representantes fluctúa entre los 30 y 40 años, el 66.67% de los representantes es del sexo femenino. El 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las Mypes encuestadas tienen solamente secundaria completa. Respecto a la Gestión de calidad se evidencia 66.67% de los encuestados indica que si tienen algún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. El 53.33% manifiestan que la calidad sumado con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor. El 53.33% no conoce de que se trata la ISO. El 86,67% indican que no se encuentran certificadas por una ISO. El 60 % aplica solo liderazgo general en costos.

**Huallpahuaque, G.M. (2015).** En la Investigación sobre “*La Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de calidad total en la Micro y Pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de dos tenedores Huaraz*”,

De la presente investigación, llega a las siguientes conclusiones: la mayoría de los empresarios que fueron encuestados de las MYPEs pertenecientes al sector servicio- rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, tienen de 36-45 años de edad, son emprendedoras, con estudio superior universitario. La gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como la aplicación de la mejora continua y la realización de cambios en el proceso, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener un posicionamiento reconocido y continuado en el tiempo. Es por eso que el objetivo primordial de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA en la estructura operacional de la organización.

**Ríos, M.S. (2015).** En el estudio sobre “*La 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*”.

Del estudio realizado concluye que el 50% de los representantes legales o gerentes de la MYPE del rubro restaurantes del distrito de Huanchaco, aseguran que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para

generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

**Rivas, V.E. (2014).** En el estudio de *“Planeamiento Estratégico y Competitividad en las MYPE de servicio rubro restaurantes - urbanización la Providencia Piura 2014”*.

Del estudio concluye, que hoy en día debido a la globalización, la competencia se ha vuelto más fuerte, lo cual está obligando a las empresas de este sector a disminuir drásticamente costos, aumentar la productividad, ser eficientes y eficaces, disminuyendo el grado de riesgos en sus estrategias y el error al momento de decidir, adoptando nuevas filosofías mediante las cuales logran una adaptación a los cambios del entorno y ser líderes en sus respectivos mercados. Siendo fuentes económicas muy preponderantes en Piura y las MYPE en general, necesitan conocer y/o profundizar sobre la importancia del Planeamiento Estratégico y la Competitividad, con la finalidad de llegar a consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelven, para obtener rendimientos mayores que su competencia.

**Centurión, R. (2014).** En su investigación titulada: *“La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de Chimbote 2013”*, en su Informe de Investigación para la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Referente a la Gestión de Calidad y beneficios: El 49.41%, de los representantes legales de las Mypes contestaron que si tienen conocimientos en Técnicas de Gestión, el 44.12% contestaron que tienen conocimientos escasos sobre Técnicas de Gestión, El 70.59% a desarrollado el Área de Planificación, 64.71% el

área de Contabilidad, 52.94% de los representantes legales de las Mypes contestaron que el estilo de Liderazgo que han utilizado es el Capacitador , 58.82% de los encuestados respondieron que No prosigue un plan de negocios Estratégico , El 100% de los encuestados respondieron que Si utilizan el Benchmarking.,

Un porcentaje del 94.12% Percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayuda a lograr los objetivos de la empresa, por lo mismo usando la gestión de Calidad el 100% clientes son satisfechos, la empresa es más rentable, el 88.24% de los productos son de mayor y mejor calidad, el 82.35% de procesos internos son más eficientes, el 58.82% detecta que gracias a la gestión de calidad tienen un crecimiento empresarial.

Del estudio de investigación concluye, que la mayoría de los representantes legales de las Mypes de Chimbote, tienen conocimiento sobre Técnicas de Gestión, y Planifican, se presentan como Dueños, utilizan el liderazgo capacitador, no siguen un plan de negocios Estratégico, pero siempre se comunica con sus trabajadores, utilizan el Benchmarking para crecer y permanecer en el mercado. Para tomar decisiones no utilizan la lluvia de ideas, pero si percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayuda a lograr objetivos de la empresa.

La totalidad los representantes legales de las Mypes de Chimbote 2013, consideran que aplicar la Gestión de Calidad ha traído beneficios a su Mype haciéndolas más rentables, con clientes satisfechos, y una mayoría, asegura, ofrecer Productos de mayor y mejor calidad, Procesos internos más eficientes, por lo tanto, el crecimiento de la empresa, incremento de su mercado, empleados más motivados, y la adaptación al cambio.

**Castagnola, A. (2016).** En su investigación titulada: *“La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios Sociales de las Micro y Pequeñas Empresas en el*

*distrito de Supe Puerto 2015*”, tesis con la finalidad de obtener el grado académico de licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el 50% tienen edades que sobrepasan los 41 años., que el género que más prevalece es el masculino con un 70%., el 50% posee estudios universitarios concluidos y el 44% de los representantes de las Mypes cuentan con la carrera de administración la cual les permitirá tener una mejor visión y proyección de sus negocios.

En tanto el 50% de las Micro y pequeñas empresas se dedican al rubro de producción y el 70% de los representantes de las Mypes tienen como objetivo primordial de su empresa el maximizar ganancias.

Del contenido del estudio se concluye, que el 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas si conocen algunas estrategias y técnicas para alzar la productividad de su empresa y que el 80% de los representantes de las Mypes consigue la efectividad en sus labores encomendadas. El 80% de los representantes de las Micros y pequeñas empresas están conformes con la partición de utilidades en su empresa y el 90% de los representantes de las Mype está satisfecho con los ingresos que percibe su empresa y el 10% no está satisfecho.

**Pérez, L. (2017)** En su investigación titulada: *“Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, Año 2016”*, tesis con la finalidad de obtener el grado académico de licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Respecto a los propietarios, apoderado legales y agentes administrativos: El 60.0 % son los dueños, el 80.0 % están menos de 5 años ocupando el cargo, el 60.0 % poseen de 18 a 30 años de edad y el 60.0 % cuentan con un grado de educación de

nivel No universitario.

En cuanto a las Micro y pequeñas empresas, se concluye que el 70.0 % tienen entre 4 a 5 años de tiempo en el mercado, y además poseen de 1 a 3 trabajadores, el 80.0 % cuentan con trabajadores eventuales, y el 90.0 % son empresas en periodo de crecimiento.

Sobre la Gestión de Calidad de Servicio al Cliente: El 80.0 % de la población que fue encuestada, aseguran que tienen conocimientos sobre el vocablo gestión de calidad. El 90.0 % examinaron que la gestión de calidad produce un progreso continuo de la empresa, el 80.0 % se basa en todos los procedimientos para obtener una buena gestión de calidad, la mitad de las Micros y pequeñas empresas realizan sus actividades de manera planificada y organizada, el 90.0 % realizan capacitaciones y el 40.0 % considera que aporta con la economía del distrito mediante la promoción del producto, generando empleo y mediante la compra-venta.

De la investigación concluye, que la gran mayoría de las Mypes encuestadas indican que realizan capacitaciones e incentivan a sus colaboradores con capacitaciones y con un trato y ambiente familiar existiendo un agradable ambiente organizacional. A pesar de todo lo expuesto se concluye que parte de la población investigada no cuenta con planes estratégicos y con herramientas de motivación.

**Beltrán, (2014)** en su estudio *“Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”*.

Del 50,0% de los representantes en las Mypes encuestadas, el rango de edad es de 31 a 50, el 62,5% de los representantes en las Mypes encuestadas son de sexo masculino. El 37,5% de los empresarios encuestados en las Mypes tiene grado de

instrucción secundario. Respecto a los datos de la empresa. El 56,3% de las Mypes encuestadas son informales, esto muestra que hay una ligera ventaja de la informalidad sobre la formalidad en el mercado. Respecto a la Gestión de Calidad.

Del estudio de investigación, concluye, que el 56,3% de las Mypes encuestadas señaló que si aplican una gestión de calidad para maximiza sus recursos, el 56,3% de las Mypes encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua, el 100% de Mypes encuestadas señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios, pero no implementaron sistemas en gestión de calidad en sus negocios, el 87,5% de las Mypes encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas.

**Quispe, L. (2016)** En su investigación titulada: *“La Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la Av. Libertadores del Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, Periodo 2015”*, tesis con la finalidad de obtener el grado académico de licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ha obtenido los siguientes resultados:

Se establece que el 50% de los representantes legales son personas adultas y sus edades están entres 31 a 50, son de sexo masculino (67%) y la mayoría cuenta con estudios secundario siendo estos 83%.

La mayoría de las MYPE cuentan con 3 a 6 colaboradores y se encuentran en actividad empresarial entre 3 a 6 años, 83% de los encuestados, y un 67% tiene como principal objetivo, obtener una buena rentabilidad.

Una problemática sumamente importante es la falta de capacitación del personal en las Mypes. El 67% no posee información acerca de la importancia de la capacitación y no estiman que la capacitación les otorga una satisfacción y

productividad a los colaboradores. El 83% no recibió capacitación en los últimos años. El 100 % expresan que la empresa no capacita a su personal. El 67 % consideran que la capacitación es una inversión. El 83% de los representantes examina que no es relevante la capacitación para su MYPE.

**Sánchez, J. (2014).** En su investigación titulada: “*Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPE rubro restaurantes - provincia de Trujillo año 2013*”, tesis con la finalidad de obtener el grado académico de licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ha obtenido los siguientes resultados:

La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados.

El proceso de selección y la gestión de calidad las MYPE del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios.

La condición de higiene en ocasiones se limita a tener un carnet de sanidad, pero sin tener en cuenta aspectos primordiales como la higiene en la atención, el aseo de las manos antes y después de atender a cada comensal, orden y limpieza en la cocina, etc.

Una problemática muy marcada en el rubro es la informalidad laboral. El 70% de los trabajadores no se encuentra en planilla ni tienen ningún tipo de contrato originando muchas veces que el personal a cargo no demuestre implicación por su trabajo o querer superarse dada las circunstancias.

De la investigación concluye, que la calidad también tiene que ser tratada

porque tenemos casi un 30% de clientes que piensan que se puede mejorar. Tengamos en cuenta un aspecto muy importante y delicado: 16% de los clientes indican que lo que se debe mejorar es la limpieza. Cuando pedimos opiniones uno de los puntos que resaltaron era tener servicios higiénicos en condiciones que algunos no lo tenían.

**Velasco, G.Y. (2014).** En la tesis elaborada sobre “*Capacitación de personal y servicio al cliente en la MYPE, rubro restaurantes- chifas Piura, año 2012*”.

A partir de la investigación realizada se ha podido identificar que la capacitación de personal y el servicio al cliente mantiene características enfocadas en el cliente, así con respecto a la variable capacitación se ha identificado que el nivel de capacitación en el que se encuentran los trabajadores es aceptable en rango de deficiente a excelente. Por otro lado, los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en los restaurantes chifas. Con respecto a la variable servicio al cliente se han reconocido como características la calidad, la presencia de reclamos y las sugerencias, lo que ha permitido identificar el grado de aceptación y fidelidad de los clientes con respecto al servicio prestado. De otro lado, los criterios necesarios para evaluar el nivel de capacitación del personal en las MYPE estudiadas son el nivel de desempeño de los trabajadores, la productividad, la disminución de costos y desperdicios.

Del estudio de investigación, concluye que siendo el principal criterio el desempeño de los trabajadores, respecto a los tipos de capacitación se ha identificado que existe la capacitación en el puesto. Asimismo, respecto al cliente, el nivel del servicio se encuentra en un rango desde deficiente hasta excelente como bueno. Por último, se puede concluir que los consumidores con respecto al servicio al cliente que

reciben en los establecimientos, mantienen una perspectiva buena en su mayoría, lo cual se perciben a través de la calidad de la atención brindada.

### **2.1.3. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Gattu (2014).** En su trabajo de estudio denominado: “*La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las PYMES industriales de la Argentina*”, dispuso como objeto investigar si las PYMES se beneficiaban de mejores cualidades orgánicas y si eran más propensas a la implementación de normas de calidad; consideró un diseño no experimental, con un número de población y muestra de 3,767 PYMES Industriales, la técnica para la recopilación de la información fue la encuesta. Determina la necesidad que deben tener las empresas en disponer activos como el talento y la creatividad de modo que generen normas de calidad y ventajas competitivas que le sean sostenibles, y que las empresas pequeñas son las menos apropiadas en suministrar las gestiones necesarias para efectuar las normas de calidad.

En la actualidad la competencia, la globalización, la apertura comercial, la insuficiencia de recursos económicos y los rápidos cambios tecnológicos entre otros factores, imponen enormes retos a las empresas para crecer y afrontar con éxito esos desafíos y, lo más importante, asegurar su permanencia. Ahora, si en cambio de hablar de empresas, nos centramos solamente en empresas Pymes, los retos se potencian. Las empresas pequeñas y medianas de hoy, las Pymes modernas, buscan ser productivas, cumplir con su misión y objetivos, crecer y desarrollarse, optimizar sus recursos y desarrollar su potencial humano, en definitiva, lograr su efectividad, competitividad y mantener su consistencia para sobrevivir en el futuro. En este sentido, el enfoque de la Calidad se constituye hoy en día en uno de los mejores medios para que las organizaciones puedan renovarse y asumir nuevos retos. La Calidad no sólo se concibe

como una herramienta, sino como una cultura y una técnica de trabajo que orienta la forma de pensar y actuar de una organización, basado en un alto compromiso en la dirección de la misma y con una orientación hacia los productos y servicios que producen.

Del estudio de investigación, se concluye que numerosas investigaciones tanto teóricas como empíricas, han analizado cómo influye la gestión de la Calidad en el desempeño de las empresas, pero son las menos las que lo hacen sobre empresas Pymes, y menos aún sobre las que analizan concretamente esta temática específicamente en las industriales. Por eso, sustentado en la particularidad de una muestra más que representativa (3.767 casos), esta investigación intentó graficar el escenario que monta la gestión de la Calidad para el desenvolvimiento competitivo de las firmas de la Argentina. Así, al principio de la investigación se preguntó si las empresas que implementan sistemas de calidad con normas certificables son las que presentan mejor desempeño en sus negocios. Tras realizar la investigación y realizar análisis estadísticos se comprueba que las Pyme industriales que obtienen mejores resultados se caracterizan por tener dentro de su gestión la implementación de sistemas de gestión de Calidad con la consecuente certificación de normas.

**Seguidamente Mantilla, Vilcacundo & Ruiz (2013).** En su tesis llamada “*La innovación tecnológica y la competitividad de las pymes manufactureras del Cantón Ambato*”, Universidad Técnica de Ambato. El estudio tuvo como objetivo la construcción de un análisis meticuloso acerca de la problemática de la competitividad de las Pymes y los resultados que de él se puedan alcanzar. Metodológicamente la investigación se encontró enmarcada dentro de un enfoque mixto ya que recolecto, analizó y vinculo datos cuantitativos y cualitativos; trató de un estudio no experimental

de carácter descriptivo y transaccional. La muestra comprendió a 111 Pymes encuadradas en el ámbito de la manufactura de Ambato; se consideró como técnica a la encuesta, de la cual se obtuvo la siguiente conclusión: Que el nivel competitivo de las Pymes estuvo relacionado con la calidad del producto, los bajos precios, la disponibilidad de materiales, el personal capacitado, la adaptación al cambio y la gestión administrativa y el marketing, entre los más resaltantes.

A pesar de la innegable importancia que en la actualidad ha adquirido la tecnología como herramienta de desarrollo empresarial, en Ecuador aún se evidencian bajos niveles de innovación tecnológica en el ámbito corporativo, principalmente en pequeñas y medianas empresas que afectan directamente a la competitividad de las mismas. Bajo este escenario, se investigó la relación existente entre la innovación tecnológica y la competitividad en las Pymes del sector manufacturero involucrando a 111 pequeñas empresas que representan a una muestra por conglomerados. La toma de datos fue a través de una encuesta aplicada a los gerentes y administradores. Con los datos conseguidos se logró efectuar un análisis detallado que permitió obtener resultados precisos sobre la problemática en estudio generando el diamante de la competitividad para Pymes manufactureras de Ambato.

De la investigación se llega a concluir, que el grado actual de Innovación Tecnológica en las PYMES manufactureras del cantón Ambato, se ha determinado la existencia de un nivel de innovación tecnológica medio, un porcentaje bajo en comparación a otros contextos empresariales a nivel nacional.

A su vez, en cuanto a los índices de competitividad, se puede concluir que las PYMES manufactureras locales cuentan con un nivel de competitividad medio, el cual constituye una desventaja el momento de enfrentarse a sus principales rivales en otras

ciudades o regiones. En lo que se relaciona con las principales actividades económicas desarrolladas en la ciudad, se puede advertir la presencia mayoritaria de empresas pertenecientes a los sectores textil-confección y cuero-calzado como los mayores motores económicos de la ciudad de Ambato en lo que a manufactura se refiere.

**Henaó y Sierra (2013).** En su tesis que lleva por título “*Plan de mercadeo para el nuevo restaurante de comida mexicana en Medellín. Caso: Green Hot Chili Pepper*”, de Colombia. Formula como objetivo elaborar un plan de mercadeo priorizando la calidad del producto para atraer y fidelizar a los clientes. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo exploratorio – descriptivo; la investigación cuantitativa utilizo cómo herramienta las encuestas personales, (muestreo por conveniencia) y para la investigación cualitativa se llevó a cabo sesión de grupo y se utilizó la técnica proyectiva de personificación. El estudio determina que el sector gastronómico se encuentra en todo su auge y que el servicio al cliente es el primordial objetivo en la búsqueda del éxito en este sector ya que permite crear “barreras de salida” las cuales están basadas en la satisfacción y la superación de las expectativas, por consiguiente, establece que se elevará los niveles de fidelización y retención de los clientes.

Se realizó un plan de mercadeo para Green Hot Chili Pepper, un restaurante mexicano ubicado en la Avenida Jardín del barrio Laureles desde enero del 2012. Actualmente el restaurante se encuentra en un punto de equilibrio; no se presentan pérdidas, pero tampoco se generan utilidades. El objetivo de los socios, además de generar utilidades, es lograr el posicionamiento y reconocimiento del restaurante, para lograr esto, es necesario tener definir una estrategia de comunicación estructurada que motive a las personas a visitar el restaurante. Por tal razón se realizó un análisis de la

situación actual de la empresa y el entorno, se llevó a cabo una investigación de mercados cualitativa para conocer los motivadores e inhibidores que hacen que los consumidores de comida mexicana visiten el restaurante Green Hot Chili Pepper, y una investigación de mercados cuantitativa para identificar algunas de las características de los compradores de comida mexicana. Lo anterior, con el fin de diseñar un plan de mercadeo y definir las estrategias que le permitan al restaurante lograr el posicionamiento y reconocimiento.

De la investigación, se concluye que el sector gastronómico se encuentra en un momento de gran desarrollo, los restaurantes cada vez toman más fuerza como punto de encuentro social y de negocio; esta es una de las razones por las cuales la competencia del sector es muy alta, no solo porque existe un gran número de restaurantes, sino que la mayoría de estos brindan gran variedad, calidad y servicio a sus clientes.

El servicio al cliente es un factor determinante en la consecución del éxito de cualquier negocio, pero en los restaurantes adquiere mayor importancia, ya que mediante el servicio se pueden crear “barreras de salida” basadas en la satisfacción y la superación de expectativas, elevando los niveles de fidelización y retención de los clientes.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

Las bases teóricas se han planteado de acuerdo a las variables de la investigación, las cuales son: la gestión de la calidad y los beneficios en la Mypes. Las fuentes empleadas dentro del desarrollo del contexto de estudio, son sumamente importantes y extraídas de libros e internet, desde la definición de gestión, calidad, gestión de calidad, beneficios en las Mypes, así como las características, clasificación e

importancia de cada una de ellas, técnicas de gestión de calidad, ISO 9001, ciclo de Deming, Triangulo de Juran, etc.

#### A. DEFINICIÓN DE GESTIÓN

Según Imilce, M. & Wisse, A. (2009), **“Una técnica de gestión es un acumulado de elementos, usualmente procesos que se encuentran recíprocamente relacionados entre sí, existiendo interacción entre ellos. Tienen por objeto la corporación de la política y los objetivos de la organización (Mype), en el marco de los cuales se proyectará una serie de actividades con el ánimo de alcanzar los objetivos propuestos”**

Se desprende del párrafo precedente que una gestión es la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo es decir que, gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una organización o de un negocio.

#### Importancia

**Según Pérez J. & Merino M. (2016)**, menciona que la importancia trascendental que tiene la gestión en el aspecto empresarial, cuyo objetivo primordial es el lograr un alza en los óptimos resultados de una fábrica o empresa.

La gestión puede conseguir metas marcadas gracias a que 4 pilares básicos de los que depende esencialmente:

- ✓ El primer pilar es la estrategia, que se define como el grupo de líneas y trazados de pasos que se realizan, tomando en cuenta elementos como el mercado o el cliente, hacer efectivas y afianzar los hechos.

- ✓ La cultura, grupo de acciones que promueven los valores por los que se rige la empresa, es el segundo pilar básico. Esta busca fortalecer la empresa, para que así se puedan premiar las metas conseguidas y se realicen las decisiones pertinentes.
- ✓ La estructura, siendo ese el tercer pilar básico. A la que se entiende como las acciones realizadas para impulsar la colaboración, para plantear las maneras de compartir el conocimiento y de colocar delante de las iniciativas a los más eficaces.
- ✓ La ejecución es el cuarto y último pilar básico; esta consiste en optar por las elecciones apropiadas y convenientes, satisfacer las obligaciones para con los clientes y promover que el rendimiento aumente.

**Clases de Gestión:** se debe considerar que hay distintas:

- ✓ **La gestión social**, esta consiste por ejemplo en elaborar espacios distintos que incentiven y hagan factible la interrelación entre diversos individuos de una sociedad
- ✓ **La gestión de proyectos**, entendida como la materia a cargo de organizar y administrar los bienes para definir el trabajo solicitado en un cronograma y presupuesto vacante.
- ✓ **La gestión del conocimiento** (derivado del inglés knowledge management). Es una noción que se aplica a las organizaciones, referido al traspaso del conocimiento y de experiencia existente entre sus miembros. Así, ese acervo de saberes puede utilizarse a manera recurso disponible para quienes sean de la organización.

- ✓ La gestión ambiental, es una estrategia que propone medidas de perfil antrópico que contribuyan al ambiente para así optimizar las condiciones de vida, está también incluye un grupo de labores que supervisen el sistema del ambiente basado en el desarrollo sustentable.

## **B. DEFINICIÓN DE CALIDAD:**

**Según Moreno (2001)**, los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos setenta años. De esta manera existen diversos conceptos, propuestos por los autores más importantes en calidad entre los que destacan W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, que a la fecha siguen vigentes formando parte de la teoría de la gestión de las organizaciones.

El movimiento por la calidad se origina en los primeros 20 años del siglo XX en EEUU, para en los años 40-50 difundirse en Japón, para más tarde en el decenio de 1970 regresar mejorado a Occidente. Es después de los 80, que se expande mundialmente, convirtiéndose en un movimiento internacional. Pero pese a su globalización, cada país tiene sus tradiciones en calidad (**Juran, ed., 1995**), que se suman a su propia idiosincrasia cultural.

Actualmente, toda organización excelente debe saber cómo desenvolverse mundialmente, a causa de que los mercados son cada vez más competitivos y la globalización y la difusión internacional de las economías se han proliferado, y por ende se han venido estructurando a través de sociedades, quienes practican la gestión de la calidad paralelamente a las demás áreas operativas.

### **Importancia**

La calidad, es primordial en una organización y en las diferentes sociedades

nacionales y organizativas, los términos de calidad, estructuras, sistemas y referentes del mismo, es un reto significativo para las organizaciones líderes en calidad, ya que esto supone un planeta. Por ello un ejecutivo de calidad internacional debe entender esta complicada trama.

Permite tener identificadas a las organizaciones especializadas en calidad en una red internacional, y localizar las fuentes de saberes que mantendrán actualizadas sus labores, son los requerimientos para un competente ejercicio de Gestión de calidad.

La calidad, es importantísima porque se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

La calidad, está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas que estas influyen directamente en los beneficios de la organización.

La calidad, identifica la relación con los productos y / o servicios, así como como con el producto que se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo / beneficio, etc.

La calidad, le acrecienta una visión actual al concepto de calidad en Marketing indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

El concepto de calidad, ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante, de la mano de una serie de actores nacionales e internacionales.

Las primeras aportaciones estaban orientadas básicamente a la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección y el control de los productos y procesos industriales, que luego se completaron con sistemas de aseguramiento más centrados en la prevención y con enfoques orientados hacia la calidad del servicio. En cambio, las aportaciones más recientes entienden la calidad como un sistema básico para el logro de la competitividad a escala internacional.

### **C. DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD:**

**Según Cuatrecasas (2012)**, “la gestión de calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad necesaria especificada por los clientes (p. 587). La implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa representa una decisión estratégica, ella está influenciada por un conjunto de necesidades por parte del cliente, de la organización, de los proveedores y de todos los involucrados. De tal manera que la implementación resulte en la elaboración de un manual de calidad”.

**Según Hernández, (2015)**. El marketing y la competitividad de las MYPE en el sector restaurante está muy lejos de los estándares adecuados para una apta gestión de negocios, estas las conclusiones que hizo el estudio realizado sobre Gestión de calidad, Marketing y Competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza 2014.

Los negocios están en una gran desventaja ya que, aunque un alto porcentaje de Gerentes y/o Administradores tengan estudios secundarios completos siendo el 53% y el 27% cuenta con estudios primarios estos primeros deberán capacitarse en temas relacionados con su sector y gestión de calidad, marketing y competitividad. Existe una tendencia más conservadora, cuando son propietarios o sus hijos, cuando se maneja el negocio ya que piensan que si cuenta con clientela y su funcionamiento

es adecuado, no debe hacerse mejoras en la dirección del negocio.

No existe un parámetro para la gestión de calidad, de modo que se opta por criterios que anteriormente se manejaron obteniendo resultados, sin embargo, conforme se expande la empresa las ideas o costumbres deben adecuarse y evolucionar en paralelo. Pese a la demanda de calidad y precio, durante muchas entregas de insumos y empleo de estos por los proveedores, está lejos de ser una manipulación de calidad porque tiene una inadecuada administración de proveedores e insumos, dándose muchas veces esta mala manipulación ante la clientela.

Por ello, no pedir ninguna certificación de estos genera una preocupación al no tener la certeza sobre la calidad de los insumos. Sobre la higiene, esta está limitada a tener un carnet de sanidad, obviando la higiene durante la atención, la del personal antes y después de la atención, así como la pulcritud y organización.

Asimismo, existen casos donde el Gerente y/o Administrador es quien exige y ordena que la higiene y las políticas de salubridad se mantengan impecables. Cerca del 73% de las MYPE tienen una problemática en el tema de competitividad por que no cuentan con un lugar propio y son amenazados por la posibilidad de que nuevos restaurantes emulen sus características. Además, como opción para incrementar la misma, el 20% de los restaurantes elige una innovación de tipo cultural, mientras que un 67% aplican innovaciones tecnológicas.

**Según García, Quispe y Ráez (2003)** menciona que es importante establecer un sistema de gestión para la calidad que esté claramente orientado a los procesos y a la mejora continua. Pues, las organizaciones lograrán el liderazgo en la medida que tengan la habilidad para mantener la excelencia de sus procesos y se comprometan con el constante desarrollo de sus objetivos, siempre orientados a la satisfacción de sus

clientes.

**Según Juran y Godfrey (1979)** menciona que la infraestructura de calidad total consta de varias piezas clave. El primero, y uno de los más importantes, es el sistema de calidad, mejor definido por la Norma ISO 9004-1, el sistema de calidad es un elemento fundamental para la gestión de calidad total. Lo que nos quiere decir que para tener una buena gestión de la calidad una de las piezas fundamentales para conseguir ésta está determinada por la aplicación de una norma ISO.

#### **D. MODELOS GESTIÓN DE CALIDAD**

##### **a) Modelo PDCA (Ciclo de Deming)**

**Pillou**, explica que uno de los principios básicos de la calidad es la prevención y las mejoras continuas. Esto significa que la calidad es un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible después de que ocurran. Así, la calidad puede representarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado "ciclo de Deming":(Pillou, 2004).

Consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente, y se llama PDCA porque se refiere a las iniciales del inglés de los siguientes cuatro pasos:

1. **P.- Plan (PLANEAR):** establecer los planes.
2. **D.- Do (HACER):** llevar a cabo los planes.
3. **C.-Check (VERIFICAR):** Verificar si los resultados concuerdan con lo planeado.
4. **A.-Act (ACTUAR):** actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.

Planificar, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar,

identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.

Desarrollar: (hacer), implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas.

En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos.

Comprobar, verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.

Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos. Una vez cubierto el ciclo de mejora se reinicia el proceso puesto que siempre habrá posibilidades para mejorar. (Pillou, 2004).

#### **b) Gestión por procesos**

Los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades están diseñados para cumplir objetivos. El mapa de procesos permite la identificación con toda claridad de los procesos que se realizan, permite la posibilidad de visualizar la cadena de valor de los procesos estratégicos, de realización y soporte de la organización y cómo cada proceso afecta a la capacidad para satisfacer los requisitos de los grupos de interés.

Todos los modelos de gestión, ineludiblemente, tienen que abordar la gestión de los procesos de la organización. La gestión por procesos conduce a una visión transversal de la organización y refuerza el control continuo sobre los vínculos entre procesos individuales dentro del sistema de procesos y la interfaz entre las políticas definidas.

La orientación a procesos como una filosofía de gestión facilita y hace coherente la comprensión y el cumplimiento de requisitos, la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, la mejora continua de los procesos con bases en mediciones objetivas y la alineación de los procesos con la política y estrategia.

#### **c) El Modelo Baldrige**

El modelo **Malcolm Baldrige** lleva el nombre de su creador. El modelo está elaborado en torno a 11 valores que representan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de Calidad:

1. Calidad basada en el cliente
2. Liderazgo.
3. Mejora y aprendizaje organizativo.
4. Participación y desarrollo del personal.
5. Rapidez en la respuesta.
6. Calidad en el diseño y en la prevención
7. Visión a largo plazo del futuro.
8. Gestión basada en datos y hechos.
9. Desarrollo de la asociación entre los implicados.
10. Responsabilidad social.
11. Orientación a los resultados.

#### **d) Triangulo de Juran**

Según Juran, en su libro *Planning for Quality* (2007) dice, acerca de la planificación de la calidad, consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. Además, establece la relación entre la planificación, control y mejora de la calidad. La Trilogía de Juran, en relación a gestión

de calidad, abarca tres actividades básicas:

1. **LA PLANIFICACIÓN:** Investigar sus necesidades, del cliente actual y potencial, las cuales que son cambiantes. Se intenta conocer la demanda del cliente en cuanto a las características deseadas del producto. Lograr incorporar las necesidades de los clientes en los productos, primero identificando a los clientes. (Juran, 2007, p.37)
2. **EL CONTROL DE LA CALIDAD:** Es un complemento el cual actúa como un sistema de retroalimentación. El control deben emprenderlo todos los empleados de la empresa. Para actuar sobre las posibles desviaciones, el proceso de control evalúa el comportamiento real de la calidad, comprobándolo con los objetivos inicialmente establecidos. (Juran, 2007, p.37)
3. **LA MEJORA CONTINUA:** Para que se alcancen los niveles de calidad más elevados, se deben realizar los cambios necesarios y oportunos en los periodos anteriores. La secuencia para la resolución de problemas en aras de la mejora de la calidad que Juran propuso es:
  - a) Probar la necesidad de la mejora
  - b) Identificar los proyectos de mejora
  - c) Organizar los equipos para cada proyecto
  - d) Diagnosticar las causas del problema
  - e) Proporcionar un remedio y probar su efectividad
  - f) Gestionar la resistencia del cambio por parte de los trabajadores
  - g) Instituir controles para mantener las mejoras logradas (2007, pag.38)

Igualmente, Joseph Juran cita una serie de pasos fundamentales para lograr beneficios de la implementación de la calidad total en una empresa.

1. Crear conciencia de la necesidad de mejorar
2. Establecer metas de progreso
3. Organizarse para alcanzar las metas propuestas
4. Proveer entrenamiento
5. Establecer proyectos dedicados a la solución de problemas
6. Hacer reportes de progreso
7. Dar reconocimientos
8. Hacer públicos los logros alcanzados
9. Mantener un sistema operacional de medición de logros
10. No dejar caer el entusiasmo por la superación, aunque todo esté marchando bien (no dormirse en los laureles)

Como Juran mencionaba, la planificación de la calidad se rige en 8 pasos los cuales dependen unos de otros, de esa manera se logrará conseguir la satisfacción máxima del cliente.

#### **E. BENEFICIOS QUE SE LOGRA CON LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC)**

Según Palacios (2018) Estos son los principales beneficios que se logran:

1. **GENERAR MAYOR PRODUCTIVIDAD:** Debido a este SGC podemos homogeneizar los procesos de la empresa reduciendo así la inestabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente la capacidad de producir productos consistentes.

2. **RENTABILIDAD:** El SGC logra que las empresas aumenten la satisfacción de los clientes, reduzcan costes y desperdicios, ya que al aumentar su rentabilidad produce mayores ingresos, mayor margen de beneficios, así como mejor

posicionamiento en el mercado con la finalidad de lograr captar consumidores satisfechos y leales.

3. **SATISFACCIÓN AL CLIENTE:** Este SGC logra que la empresa planifique sus actividades en base a las expectativas de los consumidores y no solamente en base a las expectativas que establece la empresa, sino por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, Hay que saber que la calidad no es solo cumplir los requisitos sino tener a los consumidores satisfechos.

Según Kotler (2012), a las empresas deben aceptar la gestión de la calidad si desean permanecer en el mercado de forma rentable. Existe una alta correspondencia entre la calidad del producto o servicio, el nivel de satisfacción del usuario y la rentabilidad de la empresa. Así, unos niveles altos de calidad conducen a mayores niveles de satisfacción de los clientes, lo que al mismo tiempo posibilita el establecimiento de precios más altos. Por tanto, los programas de mejora de la calidad incrementan, normalmente, la rentabilidad empresarial.

La gestión de calidad reporta varios beneficios, pero los mismos deben exigirse siempre a mediano y largo plazo. Pretender resultados a corto plazo ha sido la causa fundamental del fracaso de muchos programa de mejora, debido a que la gestión de la calidad es una estrategia que permite alcanzar niveles superiores y sostenidos, de desempeño empresarial, que se inician con una reducción gradual de los costos de no conformidad (costos de: retrabajo, reproceso, reinspección, desperdicios, de atención, de quejas y reclamaciones, entre otros) que provocan un incremento de la productividad, hasta llegar a la entrega de productos de mayor valor para los clientes, que lógicamente incrementarán las ventas y consolidarán la imagen de la organización, a mediano y largo plazo. Inicialmente la prioridad debe ser el logro de la eficacia,

tomando como indicador fundamental la satisfacción del cliente, el incremento sostenido de este indicador va a repercutir en la eficiencia y en el desempeño de la organización, lo cual provocará a mediano y largo plazo el incremento de la efectividad en la gestión.

## **F. LA CALIDAD EN EL SECTOR RESTAURANTES**

Según Codó (2014), todo restaurante conoce, o debería conocer, cuáles son sus momentos de mayor afluencia de trabajo. Se debe partir de la base de que implementar un sistema de calidad requiere tiempo de dedicación por parte de todo el personal, inclusive la dirección o propiedad. Asimismo, debemos tener en cuenta que, una vez iniciado el proceso de implantación del sistema, es absolutamente imprescindible seguir con él hasta que está totalmente asumido a todos los niveles de la empresa.

Una vez implementado el sistema de gestión de calidad en restaurantes de forma correcta, deberíamos empezar a percibir los beneficios de los sistemas de calidad:

- Una estructura de equipo dinámica y motivada, donde las decisiones se toman a todo nivel (todo el mundo sabe hasta dónde alcanzan sus obligaciones y responsabilidades).
- Una gestión de la cocina y el servicio basada en la calidad y la participación, orientada a explotar los puntos fuertes de nuestro restaurante y enfocada a nuestro cliente.
- Organización operativa del trabajo por parte de quien debe realizarlo.

El equipo de trabajo es capaz de corregir aquellos puntos débiles que ahora es capaz de identificar.

- Mejora de la comunicación e información continua a todos los niveles y en todos los sentidos. Los indicadores y grupos de mejora continua actúan como dinamizadores de una mejor comunicación.

- Acuerdos más eficaces con las empresas proveedoras y distribuidoras. Si hemos analizado detalladamente los procesos de compra y producción, muy posiblemente descubramos aspectos de mejora que repercutirán en la consecución de un producto de calidad al mejor precio posible.

- Sistema de retribución salarial de acuerdo al nivel de resultados y sistema de evaluación conjunto. El sistema de calidad nos conduce a un modelo de retribución transparente basado en la consecución de resultados.

- Reducción del estrés provocado por situaciones descontroladas que se repiten en determinados momentos del servicio una y otra vez. Siempre existirán situaciones puntas de trabajo, pero mediante la adopción del sistema de calidad las podremos identificar y corregir a tiempo.

## **G. TIPOS DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Estas herramientas se pueden dividir en cualificativas y cuantitativas según sus características:

### ***Herramientas cualificativas***

1. Flujograma.
2. Diagrama de similitud.
3. Hoja de comprobación para reunión de información.
4. Lista de control de problemas.
5. Examen del campo de fuerza.
6. Diagrama de conexiones.

7. Diagrama de causal.
8. Brainstorming.

### ***Herramientas cuantitativas***

1. Diagrama de radar.
2. Cuadrícula de preferencia.
3. Gráfica de comportamiento.
4. Hoja de revisión.
5. Diagrama de Pareto.
6. Método para análisis de costo-beneficio.
7. Diagrama de distribución.
8. Histograma.

Asimismo, las herramientas se ordenan por su utilidad, en herramientas para el control y mejora o para la gestión y planificación. Igualmente se agrupan en no estadísticas y estadísticas

### ***Herramienta para el control y la mejora de la calidad***

1. Histograma.
2. Curva Cerrada
3. Planilla de inspección.
4. Diagrama Grandal.
5. Gráfica de dispersión.
6. Gráfico de control.
7. Estratificación.

### ***Herramientas para la gestión y planificación de calidad***

1. Método K-J
2. Diagrama de red.
3. Diagrama de árbol.
4. Matrices de priorización.
5. Diagrama matricial.
6. Diagrama del proceso de decisión.
7. Ruta Crítica.

Cuando se aplica apropiadamente las herramientas de calidad, estas poseen características determinadas que fomentan el progreso y avance de la estructura. Es común que dichas herramientas se empleen para mejorar y solucionar disconformidades (procedimientos y productos disconformes).

### **H. TÉCNICAS AVANZADAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Durante el siglo pasado, en la década de los 50 se comenzaron a aplicar en Japón las herramientas estadísticas de Control de Calidad, y con ese ejemplo, este pequeño país sigue siendo uno de los “grandes” de este planeta porque sus herramientas cada vez se “afilan” más para seguir compitiendo en el mercado.

Para las grandes empresas, era más sencillo posicionarse como líderes basándose en la mercadotecnia, usando los "bombardeos" insistentes para hacer conocer su producto a los consumidores, que con la globalización son más exigentes y no son fáciles de persuadir, por eso las herramientas son cada vez más utilizadas para satisfacer a los consumidores, así como objetivos y expectativas internas.

Las empresas miden la calidad de sus servicios y proyectan sus procedimientos para mejorar su productividad y servicio al cliente ayudadas por técnicas o procesos

escritos y formales denominados, herramientas y técnicas de la calidad.

Las acciones que hacen que la calidad aumente y son usadas como soporte de análisis son conocidas como 7 "Herramientas Básicas", pero es probable que sean más porque cada área tiene un análisis más preciso para mejorar su rendimiento.

En cualquier negocio de la actualidad, según la clase de trabajo y con el apoyo pertinente para cada área específica se obtienen y ejercen las herramientas de calidad; estas son la filosofía del servicio, análisis de decisiones, calidad en el servicio y marketing estratégico, mismas que nos serán esenciales para revelar un campo más extenso bajo la responsabilidad de que la calidad en los servicios sea aún mayor.

### **AMFE, Análisis Modal de Fallos y Efectos**

Una herramienta importante para evitar posibles errores y que insumos dañados lleguen al cliente es el AMFE. Esta es una herramienta que permite plantear procesos correctivos que faciliten el proceso del AMFE, usando el reconocimiento de variables significativas. Por ende, el procedimiento AMFE busca aumentar el agrado del consumidor a través de la minimización de problemas.

Siendo complemento con herramientas de calidad como el Benchmarking o la QFD, es que el AMFE en lo referente al diseño del producto es aplicado durante el proceso de diseño conceptual, desarrollo y procedimiento de producción.

### **BALANCED SCORECARD, Cuadro de Mando Integral**

El Balance Scorecard o BSC esta se identifica por facilitar la comunicación entre altos mandos y los trabajadores, para analizar la repercusión de los últimos en el progreso del negocio; de igual forma calcula los factores financieros y no financieros del negocio. Fue explicada en 1992 por Norton y Kaplan por primera vez.

Gracias a la BSC que vincula 4 procesos (Financiero, Clientes, Procesos Internos

y Aprendizaje Organizacional), se reorganiza el sistema de gerencia y se une la estrategia a largo y corto plazo. Resultando en el incremento del valor que genera la empresa para sus accionistas, financieramente.

Medir los elementos que controlan el ejercicio financiero es algo que tenemos que recordar, porque cualquier cambio en la organización les afecta directamente.

## **BENCHMARKING**

Equiparar y evaluar los procesos internos de una organización con los de una con resultados más óptimos, es el procedimiento constante conocido como Benchmarking. Esta es un instrumento para pulir las prácticas de un negocio y su nivel competitivo.

Su proceso consiste en que 2 organizaciones toman la decisión de intercambiar conocimiento de sus procedimientos esenciales para diseñar, elaborar y asignar, sabiendo que los involucrados pueden rechazar informar algo que consideren privado. Este proceso brinda a ambas empresas la ayuda necesaria para reordenar sus recursos de manera que logren una mejora.

Benchmarking como proceso clave de gestión a aplicar en la organización para mejorar su posición de liderazgo necesita de los elementos clave:

- ✓ Competencia, que incluye un competidor interno y una organización admirada dentro del mismo sector.
- ✓ Medición, tanto del funcionamiento de las propias operaciones como de la empresa.
- ✓ Representa mucho más que un análisis de la competencia, examinándose no sólo la aceptación de la organización, del servicio o producto en el mercado sino las prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.

- ✓ Satisfacción de los clientes, entendiendo mejor sus necesidades.
- ✓ Apertura nuevas ideas, adoptando una perspectiva más amplia y comprendiendo que hay otras formas, y tal vez mejores, de realizar las cosas.
- ✓ Mejora Continua, el Benchmarking es un proceso continuo de gestión y auto-mejora.

## **BRAINSTORMING**

También conocido como Tormenta de Ideas, el Brainstorming es una técnica grupal que aprovecha la creatividad del grupo para obtener más ideas a los problemas planteados. Estas deben ordenarse y estudiarse usando otras herramientas.

Está condicionado por algunos requerimientos: Deben ser entre 3 y 8 participantes, todos deben saber y entender el problema, igualdad de oportunidades de expresión, tener un registro de las sugerencias, etc.

## **CÍRCULOS DE CALIDAD**

Son el grupo voluntario que se agrupa de manera periódica para identificar los fallos que tiene la empresa, los examina y encuentra soluciones adecuadas en sus lugares de trabajo.

Estos círculos de calidad facilitan que los empleados y administración trabajen conjuntamente para reconocer y solucionar problemas de productividad, coordinación y calidad.

Además, para lograr una mejora en los productos y procedimientos, se incentiva al personal para que se integren y participe. Dividimos en 4 subprocesos el proceso general de un círculo de calidad:

- a) Reconocer la problemática, lograr un avance en la calidad y rendimiento a través del estudio de estrategias, y elaborar soluciones.

- b) Exponer la recomendación de solución grupal a la directiva.
- c) La Organización debe realizar la solución.
- d) La Organización y el Círculo deben examinar el acierto de la solución planteada.

### **DIAGRAMA DE FLUJO**

Estos diagramas se denominan diagrama de flujo, ya que gracias a ellos podemos reconocer fácilmente un procedimiento, reconociendo incluso el flujo que recorre el insumo o servicio además de los sujetos y recursos que participan.

También son muy efectivos en el planteamiento gráfico del funcionamiento y la forma de configuración del sistema y/o procedimiento de una organización, las etapas y vínculo de sus factores, dando una visión panorámica de estos

### **DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

También conocido como Diagrama Causa-Efecto, el Diagrama de Ishikawa es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad.

Entre las ventajas que ofrece, el Diagrama de Ishikawa permite concentrarse en el contenido del problema, al margen de los intereses personales que pudieran tener los integrantes del grupo, y estimula la participación de cada uno de ellos, con lo que se obtiene mayor provecho de los conocimientos individuales de cada miembro del equipo sobre el proceso.

### **LA REINGENIERÍA DE PROCESOS**

La reingeniería de procesos es una técnica en virtud de la cual se analiza en

profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente.

La reingeniería de procesos surge como respuesta a las ineficiencias propias de la organización funcional en las empresas y sigue un método estructurado consistente en:

- ✓ Identificar los procesos clave de la empresa.
- ✓ Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un "propietario".
- ✓ Definir los límites del proceso.
- ✓ Medir el funcionamiento del proceso.
- ✓ Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento.

Entendiendo que un proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna. (León, 2009).

Para llevar a cabo la reingeniería de procesos se han identificado los siguientes roles:

- ✓ Líder.
- ✓ Dueños o responsables del proceso
- ✓ Equipo de reingeniería;
- ✓ Comité directivo;
- ✓ “Zar” de la reingeniería.

## **I. BENEFICIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Según el Centro Nacional de la Información (s.f.), revela que las empresas que han establecido un sistema de gestión de calidad en su entorno, han obtenido grandes ganancias en todos los aspectos, y se debe a un eficiente y eficaz sistema de gestión de la calidad que permite:

1. Desarrollar las disciplinas de una organización inteligente, adquirir el pensamiento sistémico, aprendizaje organizacional e inteligencia organizacional.
2. Convertir a la organización en una empresa más competitiva.
3. Realizar una planeación estratégica.
4. Cumplimiento de los objetivos de la organización.
5. Estructurar procesos de realización y de apoyo.
6. Estructurar procedimientos e instructivos de trabajo.
7. Ser eficaces y eficientes
8. Reducir los riesgos.
9. Generar la cultura organizacional como un elemento en el que se apoya la integración de los principios del desarrollo sostenible en la práctica diaria de las organizaciones.
10. Sinergia organizacional.
11. Dirigirse por objetivos.
12. Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
13. Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas
14. estratégicas.
15. Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias.
16. Compartir con los empleados los valores y objetivos coherentes con el desarrollo sostenible de la organización.
17. Generar propuestas de mejora.
18. Crear equipos para añadir valor al proceso a través de la creatividad e

innovación.

19. Alcanzar los objetivos propuestos en la planificación estratégica.

## **J. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVIDAD**

ISO 9001, es diseñado e implementado bajo los siguientes conceptos fundamentales:

### **Enfoque del Sistema para la Gestión.**

- a) Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- b) La eficacia y eficiencia de los procesos depende de la correcta integración de los mismos.
- c) Conocer las relaciones existentes entre los distintos procesos del sistema.
- d) Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- e) Asignar las responsabilidades necesarias para alcanzar los objetivos comunes y reducir las barreras entre los distintos departamentos de la empresa.
- f) Establecer como objetivo de la organización la forma en que deberían funcionar los procesos específicos dentro del sistema.
- g) Mejorar continuamente el sistema empleando indicadores de medición para su evaluación.

### **Enfoque al Cliente.**

- a) El enfoque al cliente es el primer principio en el que se basa el sistema de gestión de Calidad en ISO 9001.
- b) La Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, están definidos y fijados siguiendo el principio básico del enfoque al cliente.

- c) Una de las metas principales del sistema de calidad es la satisfacción de los clientes, cubrir sus expectativas, sus necesidades, las cuales tienen que ver con sus creencias, estilo de vida y sus valores. La fijación de objetivos y estrategias tienen al cliente como referencia más importante.

Así por ejemplo Gosso (2008) indica que:

✓ La satisfacción del cliente “Es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizó ninguna emoción positiva en el cliente.

✓ Las empresas diseñan y elaboran un producto, prestan servicios, todo ello dirigido a sus clientes, actuales y futuros, y la venta de ese producto o servicio le reporta un margen de beneficio. Este es en resumen un planteamiento simplista de la relación empresa - cliente.

### **Liderazgo.**

- a) El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).
- b) Se vincula con la capacidad de generar procesos de sensibilización y convocatoria a trabajar en colaboración con otros, en el logro de los fines y los valores generalmente sepultados en el farrago de las rutinas cotidianas. Desde

el papel de líder, el gestor convoca a promover la comunicación y el sentido de los objetivos que se pretenden lograr en el futuro inmediato, en el mediano y en el largo plazo. Así, el liderazgo se relaciona con motivar e inspirar esa transformación y hacer interactuar las acciones personales y las de los equipos.

### **Enfoque basado en Procesos.**

- a) Cuando hablamos de “proceso” estamos haciendo referencia a aquel conjunto o grupo de actividades interrelacionadas entre sí o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Dichas actividades necesitan de una cantidad de recursos como personal y material.
- b) El enfoque basado en procesos es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados, y así se recoge en la familia de normas ISO 9000, que junto con otros 7 principios conforman los denominados “Ocho Principios de Gestión de la Calidad” que la sustentan: enfoque al cliente, liderazgo, participación personal, enfoque en procesos, enfoque en sistema, mejora continua, mejora en hechos y, relación de proveedor.
- c) De entre estos Principios de Gestión de la Calidad, tiene gran relevancia el principio de “Enfoque basado en procesos”. Este principio sostiene que “un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso”

### **Participación del Personal.**

- a) El personal es consciente de la importancia de su trabajo y función en la empresa.
- b) Identificar las competencias y limitaciones del personal en el desempeño de sus tareas.

- c) Aceptar las responsabilidades ante los posibles problemas que puedan surgir y aportar las soluciones oportunas.
- d) Evaluar periódicamente el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- e) Adoptar una posición proactiva para detectar las necesidades de formación y aumentar las competencias, conocimientos y experiencias.
- f) Poner en común, libremente, conocimientos y experiencia.
- g) Permitir la discusión sin tapujos sobre los problemas y temas de interés relacionados con la gestión de la organización.

### **Mejora Continua.**

El objetivo de la mejora continua de la calidad debería ser incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño. Las acciones generales que son necesarias para llevar a cabo la mejora continua son:

El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora:

- ✓ El establecimiento de objetivos para la mejora
- ✓ La búsqueda de soluciones para alcanzar esos objetivos
- ✓ La selección de soluciones
- ✓ La implantación de las acciones decididas
- ✓ El análisis de los resultados de las acciones implantadas para determinar si se han conseguido los objetivos.

### **Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones.**

Cualquier actividad de gestión implica emplear unos recursos existentes para alcanzar unos objetivos. Para establecer estos objetivos es necesario conocer la

situación de partida, con todo el detalle posible, basándonos en unos indicadores que podamos medir posteriormente para verificar que se han alcanzado las metas planteadas. En el camino de la mejora continua las organizaciones deben tomar sus decisiones analizando datos fiables y representativos de su desempeño en el área de la calidad.

¿Qué implica el “enfoque basado en hechos para la toma de decisiones” en gestión de la empresa?

1. Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables
2. Permitir el acceso a los datos a las personas que los necesiten
3. Analizar los datos y la información con una metodología adecuada
4. Tomar decisiones y emprender acciones basadas en el análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

#### **Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.**

1. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
2. Establecer relaciones que mantengan un equilibrio entre los beneficios a corto plazo y las consideraciones de largo plazo.
3. Compartir la experiencia y recursos con los socios de negocios
4. Identificar y seleccionar los proveedores críticos
5. Establecer canales de comunicación claros y abiertos
6. Compartir información y planes futuros
7. Establecer desarrollos conjuntos y actividades de mejoramiento
8. Inspirar, promover y reconocer los logros y mejoras de los proveedores.

Estos términos se emplean en diversas áreas a través de indicadores de calidad, como las normas de calidad, definidas por la Organización Internacional de Normalización (1947), como ISO 9001, ISO 14000, entre otras.

#### **K. Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos ISO 22000**

**Según Imelce, M, & Wiss, A. (2009)**, menciona que el objetivo primordial de la inocuidad de los alimentos, está orientada a los peligros en los productos alimenticios.

En consecuencia, la responsabilidad de este sistema de gestión es la cadena alimentaria, quiere decir que están involucrados los alimentos para animales, fabricantes de alimentos procesados, transporte, distribución y el centro de expendio.

La norma que establece, un nuevo pensamiento y siguiendo la estructura del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos en la NTP ISO 22000, la cual posee correspondencia con las fases de la aplicación del HACCP (Análisis y Peligros de Puntos Críticos de Control) y ofrece números beneficios a las organizaciones:

1. **Inocuidad de los Alimentos:** Implica que los alimentos no causaran daño al consumidor cuando se elaboren.
2. **Cadena Alimentaria:** Secuencia de operaciones implicadas en la producción, procesamiento y distribución, almacenamiento y manipulación de un alimento hasta su consumo.
3. **Peligro para la inocuidad:** Agente biológico, químico o físico presente en el alimento o condición del alimento, que puede ocasionar un efecto adverso a la salud.

4. Punto de control crítico: Paso en el que se puede aplicar control y es esencial para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad o reducirlo a un nivel aceptable.
5. Programa Pre requisito: Condiciones básicas y actividades que son necesarias para mantener un ambiente higiénico a lo largo de la cadena alimentaria.

De este modo, cuando se requiera, la Mype podrá rastrear el producto a lo largo de todas las etapas de la cadena productiva y de distribución y venta.

Asimismo, aumentará la confianza de los clientes, las partes interesadas y del consumidor final.

## L. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Definición:

**Según Romero I. (2016)** menciona que: Los años cincuenta y sesenta del siglo pasado marcaron un inicio en cuanto al desarrollo a una escala mundial de las MYPEs, siendo consideradas una gran distorsión en el progreso económico y en el arquetipo de desarrollo, que hasta ese entonces se identificaba únicamente con la gran empresa y la concentración del capital.

Sin embargo, se empieza a reconsiderar la importancia que se les atribuye a las MYPEs, luego de la situación de crisis en la economía que se vivió durante los años setenta y a los inconvenientes que sufría el arquetipo de la gran empresa fordista, dándole mayor importancia a su potencial para la generación de empleos, su dinamismo novedoso, su maleabilidad, capacidad de adaptación a los cambios, de igual forma que su aportación al mantenimiento de la estabilidad socio-económica.

No obstante, en el Perú las MYPEs aparecen desde la década del ochenta; sin embargo,

ya en los años cincuenta estas se vienen gestando como solución al problema del déficit de empleo y a los escasos ingresos, especialmente en la capital, en respuesta a la gran inmigración que se dio desde el interior del Perú.

**Según Silipú G. (2011)** menciona que: En el contexto peruano, las micro y pequeñas empresas (Mypes) se definen como unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas.

#### Clasificación de las Micro y Pequeñas Empresas

- **Pequeña empresa:** según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) señala, que cuando una empresa supera en sus ventas los 150 UIT, pero menor a 1,700 UIT por año (en el 2014 un monto S/. 570,000 y S/.6'460,000 respectivamente), y que este afiliado al REMYPE (Registro Nacional de MYPE), cuando esto sucede, se les considera Pequeña Empresa.

#### Beneficios de una pequeña empresa:

**En lo tributario:** Cuentan, desde el 2014, con un crédito tributario para sus gastos de instrucción en su Impuesto a la Renta.

**En lo laboral:** Los privilegios del trabajador en el Régimen Laboral Especial cuyos costos para el empleador son menores, son los mencionados a continuación:

1. Para el trabajador una remuneración mínima vital (Una RMV), es 8 horas de jornada laboral
2. Feriados y días de descanso.
3. Remuneración por horas extra.

4. 15 días de Vacaciones.
5. Inscripción al SIS (Seguro Integral de Salud).
6. Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración).
7. Cobertura de seguro vitalicio y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo –SCTR en caso de trabajos de alto riesgo.
8. Recibir 2 gratificaciones anuales (Fiestas Patrias y Navidad, equivalente a media remuneración cada una).
9. Participar en las utilidades de la empresa.
10. Contar con la Compensación por Tiempo de servicios (CTS) iguales a 15 días de remuneración de servicios con un tope de 90 días de remuneración.
11. Según las normas del Régimen General de la actividad privada se brindan derechos colectivos.

#### Importancia

**Según Aspilcueta J. (2015) recalca que:** actualmente las MYPEs son un sector sumamente considerable en la organización productiva del Perú, siendo que un 95,9% de la totalidad de negocios nacionales son microempresas, de manera que si agregamos a ese porcentaje el representativo a las pequeñas empresas ese porcentaje inicial cambia a un significativo 97,9%.

Las MYPEs generan empleo de más del 80% de la PEA, población económicamente activa, así como casi un 45% del PBI, producto bruto interno del país, según información del MINTRA (Ministerio de Trabajo). Convirtiéndose así en el primordial impulsor de progreso del Perú, su importancia está basada en que:

1. Proporcionan abundantes puestos de trabajo.

2. Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
3. Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
4. Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
5. Mejoran la distribución del ingreso.
6. Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

## M. ORGANIZACIÓN

**Según el Instituto Nacional del Emprendedor de México (2016) menciona lo siguiente:**

Todas las personas que participan en una empresa deben tener una o varias funciones específicas que cumplir y, en conjunto sus actividades han de lograrse con armonía, de lo contrario la misión de la empresa no podrá alcanzarse.

En principio, es necesario señalar que la estructura, las funciones y los procedimientos no pueden ser aplicados mecánicamente ni, mucho menos, copiados entre las diferentes microempresas, cada uno es independiente de crear su propia estructura.

Saber cómo está organizada la empresa y cuál es el papel a desempeñar por cada uno de los integrantes permite llegar con éxito a las metas propuestas, por ello, la organización de la estructura de la empresa, al igual que la descripción de las funciones de cada puesto son dos elementos indispensables para coordinar todo el proyecto.

La definición de una estructura organizacional dentro de una empresa nos va a ayudar a resolver las siguientes interrogantes: ¿Cómo se va a dividir el trabajo? ¿Cuáles son los niveles de administración? ¿Cómo se agrupan y se interrelacionan los distintos segmentos que integran la empresa? ¿Cuáles son los procesos que debe realizar la empresa? ¿Qué características tiene cada puesto? ¿Qué perfil necesita cada

puesto?

El proceso de organización pasa por cinco etapas que constituyen un ciclo que se renueva en todo o por partes, pues es también una actividad dinámica.

Una Mype por lo general utiliza una estructura Básica de organización en la que la cabeza visible tanto en la parte operativa como en la administrativa es siempre el Propietario, esta simplicidad obedece a que el número de personal es reducido no excediendo en la mayoría de los casos de 5 personas y por otro lado a que por la naturaleza de sus operaciones debe ser siempre rápida de tal modo que la capacidad de decisión es frecuentemente compartida entre los empleados y el mismo propietario que delega autoridad. Una característica de la estructura de las Mypes es la multifuncionalidad del personal ya que es usual ver que las tareas operativas y administrativas se comparten y transfieren entre los empleados permanentemente. **(Barragán, 2002).**

Cuando una empresa no supera en sus ventas los 150 UIT por año, al 2014 un monto de S/. 570,000, y que este afiliado al REMYPE (Registro Nacional de MYPE), cuando esto sucede se les considera Microempresa.

## **N. LEY MYPES**

Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas.

Su fin es plantear un marco jurídico que fomentación de las capacidades de competencia, legalización y el progreso de las micro, pequeñas y medianas empresas (Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Diario El Peruano, Lima, Perú, 02 de julio de 2013). Modifica a leyes como la vigente D.S. N° 007-2008-TR “Texto

Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”. Diario El Peruano, Lima, Perú, 30 de setiembre de 2008.

La referida ley, presenta las diferentes modificaciones en lo que respecta a la materia laboral y tributaria:

Siempre que cumplan los requisitos que se establecen en la normativa las EIRL Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada pueden acogerse al Nuevo RUS “D.L. 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado”

El MINTRA se encargará de transferir la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) a la SUNAT.

Durante los tres años iniciales a partir de la inscripción y solo si se subsanan las infracciones las microempresas que se inscriban en el REMYPE contarán con una amnistía en sanciones tributarias y laborales. Todos los negocios que se encuentren bajo el régimen de la microempresa decretado en el D. Leg. N° 1086, "Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente", en cuanto a la inspección del trabajo, especialmente en relación a sanciones y a fiscalización laboral, contarán un tratamiento especial por un plazo de tres años desde que se acojan al régimen especial. Así pues, deberán tener un tiempo de subsanación mientras se realiza la inspección, si verifican que tienen faltas laborales leves.

El régimen laboral especial decretado a través del D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente.

La Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. PRODLAB, Lima, Perú, 03 de Julio de 2003: a través de la cual se crea el

régimen laboral especial se aplazará por 03 (tres) años. Sin daño de ello, las microempresas, trabajadores y conductores podrán en el tiempo que dure la prórroga acordar que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086, mediante escrito, mismo que deberá ser entregado a la Autoridad Administrativa en un tiempo de 30 días desde su registro.

El TUO perteneciente a la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por D.S.007-2008-TR, da lugar a la norma denominada “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”

En caso que por 02 años calendarios consecutivos una microempresa exceda el nivel establecido para las ventas (150 UIT anual), podrá permanecer en el mismo régimen laboral por un adicional de 01 año calendario.

En caso que por 02 años calendarios consecutivos una pequeña empresa exceda el nivel establecido para las ventas (1,700 UIT), podrá permanecer en el mismo régimen laboral por un adicional de 03 años calendario.

En lo que respecta a este punto, cabe recordar que en el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. La referida norma, estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

## O. RESTAURANTES

Definición:

**Según García y Martínez, (2012).** La Real Academia de la Lengua recoge desde sus principios el término restauración como “la acción y efecto de restaurar”, aunque hoy en día, también aparece con la acepción de “actividad de quien tiene o explota un restaurante”. El término restauración o food service (denominación internacional) es un vocablo utilizado por los profesionales del sector de la hostelería desde finales del siglo XX, empezándose a llamar restaurador al encargado o dueño de un restaurante.

La industria de la restauración vive un continuo y progresivo crecimiento, produciéndose una importante transformación del sector, adaptando todos los elementos que conllevan el servicio de alimentos y bebidas para satisfacer las necesidades de la sociedad actual, provocadas estas principalmente por los nuevos hábitos sociales, las circunstancias económicas y los avances tecnológicos que se están produciendo continuamente año tras año.

Las empresas de restauración tradicional se caracterizan por el escaso empleo de técnicas de gestión y la poca implantación de los avances técnicos tanto en materias primas como en equipos, aunque en los últimos años se van utilizando más las nuevas tecnologías y tendencias que existen en el mercado. En su oferta priman las elaboraciones tradicionales a base de productos frescos y el servicio directo, personal y familiar. Dentro de este grupo se podría destacar los establecimientos conocidos como restaurantes.

El término RESTAURANTE es de origen francés, y fue utilizado por primera vez en París, al designar con este nombre un establecimiento fundado alrededor de

1765, en el que se servían bebidas y comidas como algo distinto a las posadas, tabernas y casas de comida. Su éxito fue inmediato y numerosos restaurantes fueron abiertos. Eran atendidos por camareros y mayordomos que habían abandonado sus empleos.

Después de la revolución francesa en 1789, la aristocracia arruinada, no pudo mantener su numerosa servidumbre, y muchos sirvientes desocupados fundaron o se incorporaron a éste nuevo tipo de casa de comidas que surgía en gran número.

### Clasificación

Muchos países no tienen normativas o modelos para catalogar a los restaurantes, por lo se explicarán algunos requerimientos a modo de criterios de nivel internacional usados en la diferenciación en tipos de restaurantes.

#### **a) Restaurantes de lujo (cinco tenedores)**

Estos establecimientos cuentan con reglamentos internas y externas para su conducción, son regidas estrictamente por normas en una institución altamente capaz. Este tipo de restaurantes son usualmente ornamentados con finas maderas y los implementos como mesas y sillas son compatibles con la decoración general; el alfombrado debe ser de alta calidad, la ambientación sonora (tenue de fondo o en vivo) debe ser armónica y agradable; la iluminación debe ser graduable y controlar con un termostato el acondicionamiento. Las bebidas y alimentos que se sirven en este tipo de restaurantes son de la más alta calidad de manera indispensable; y absolutamente todos los ambientes son totalmente higiénicos, así mismo la nómina se apersonará debidamente uniformada. Al personal a cargo del servicio se le brinda una capacitación periódica, para así tener un servicio capaz y elegante. Debe tener:

- Ingreso separado para comensales del ingreso del personal.
- Debe contar con armario, recibidor o sala de espera

- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Cabinas telefónicas separadas y teléfono individual para atender al cliente.
- Aire acondicionado.
- Servicios higiénicos con acabados la mejor calidad, debidamente separadas de damas y caballeros.
- Ornamentación acorde al rango del establecimiento.
- Buffet frío visible, en el área de mesas (opcional).
- Accesorios variados: coches para flameado, mesas auxiliares, cubre fuentes.
- Cocina aprovisionada con una parrilla de pescados y de carnes, hornos, gratinador, cámara de congelador, almacén, bodega, despensa, oficina, fregaderos y extractores de humos y olores.
- Carta variada que contenga platos de la gastronomía nacional e internacional, así como una carta de vinos amplia que sea modificada regularmente.
- Personal correctamente uniformado.
- Cubertería de plata y acero inoxidable.

**b) Restaurantes de primera (cuatro tenedores)**

- Ingreso separado para comensales del ingreso del personal.
- Sala de recepción.
- Armario (en países de baja temperatura).
- Teléfono inalámbrico.
- Superficie de comedor apta para su aforo.
- Ambientación con aire acondicionado, calefacción y refrigeración.

- Mobiliario y decoración de primera calidad.
- Servicios higiénicos debidamente separados de caballeros y de damas.
- Cocina aprovisionada con una cámara de congelados de pescados apartada de una de carnes, horno, almacén, bodega, fregaderos y ventilación del exterior.
- Personal de servicio correctamente uniformado.
- Cubertería hecha de acero inoxidable.

**c) Restaurantes de segunda (tres tenedores)**

- Ingreso separado para comensales del ingreso del personal.
- Armario.
- Teléfono individual para dar atención al cliente.
- Superficie de Comedor apta para su aforo.
- Moblaje de calidad.
- Servicios higiénicos independizados para damas (incluye niños) y caballeros.
- Cocina aprovisionada con cámara de congelado, almacén, despensa, fregaderos y ventilación al exterior.
- Carta acorde a la categoría del local.
- Nómina de servicio correctamente uniformado.
- Cubertería hechos de acero inoxidable.

**d) Restaurantes de tercera (dos tenedores)**

- Superficie de Comedor apta para su aforo.
- Teléfono individual (inalámbrico)
- Moblaje adecuado

- Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio, cristalería sencilla y mantelería con servilletas de tela o papel.
- Servicios higiénicos independizados para damas y caballeros.
- Cocina aprovisionada con cámara congeladora o nevera, fregadero con salida de agua caliente, despensa y extractor de humos.
- Nómina de servicio correctamente uniformado como mínimo una chaqueta blanca.
- Carta sencilla.

**e) Restaurantes de cuarta (un tenedor)**

- Área de comedor independizada de la cocina.
- Cubertería hecha de material inoxidable, vajilla de loza y vidrio, cristalería sencilla, servilletas de tela o papel.
- Servicios higiénicos presentables.
- Personal correctamente aseado.
- Carta sencilla.

**Tipos**

Considerando la estructura de servicio y el estilo de comida que sirven podemos realizar la siguiente clasificación:

- **Grill:** Restaurante que presenta pescados, carnes y mariscos cocinados en la parrilla y la plancha, del tipo de gastronomía americana. Tienen un servicio ágil y eficaz en sus locales, y su ornamentación es inspirada en el Oeste Americano.
- **Restaurante Buffet:** Aparece en los hoteles en los setenta, como una predilección de exclusivos restaurantes. Su aporte se haya principalmente

en que facilita la atención de grandes masas de turistas en hoteles ofreciendo el servicio Todo Incluido. Esta clase de restaurantes en caso de hoteles playeros, tienen una amplia dimensión para contar con el espacio suficiente para brindar una variedad de alimentos, utilizando displays particulares que mantienen la temperatura óptima de las viandas.

- Restaurantes de especialidades (temáticos)

Como su nombre indica especializados en un estilo de comida particular como los Asadores, enfocados en carnes; los Vegetarianos, especialistas en comida vegana o los Mariscos. Entre estos también se cuentan a los que se enfocan en la gastronomía de una región o país específico.

- Cocina Francesa
- Cocina Italiana
- Cocina Japonesa
- Cocina China
- Cocina Hindú
- Cocina Caribeña
- Cocina Tailandesa
- Cocina Española
- Cocina Mexicana
- Etc.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **A. LA GESTIÓN**

**Gullo y Nardulli (2015)** definen sobre la gestión es entendida como un proceso en tanto y en cuanto requiere el establecimiento de ciertas estrategias y tácticas. La

experiencia, el conocimiento organizacional, la prosecución de ciertos pasos lógicos confieren coherencia a la gestión. La suma de esos pasos conforma el proceso general de la gestión. Sin embargo, no podemos decir que la gestión sea una mecánica. La gestión supone la intervención constante, la revisión de lo planificado a partir de mecanismos de información y de control de las prácticas en el proceso mismo de implementación del plan, la acción como mecanismo de transformación no solamente para readaptar las estructuras organizacionales a la planificación sino también para reelaborar la propia planificación. En ese sentido es que podemos decir que los momentos de la gestión no son momentos en un sentido cronológico. Por sobre esos momentos prima la gestión (p.36)

## **B. LA CALIDAD**

William Deming (1989), afirmó que “la calidad de un producto o servicio tiene varias escalas. Un producto puede conseguir una valoración elevada, en opinión del consumidor, sobre una escala y una valoración baja en otra” (p. 133).

## **C. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Por gestión de calidad, “se entiende aquel aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad” (Guinjoan y Riera, 2000, p. 63).

## **D. RESTAURANTES**

**Según García y Martínez, (2012).** La Real Academia de la Lengua recoge desde sus principios el término restauración como “la acción y efecto de restaurar”, aunque hoy en día, también aparece con la acepción de “actividad de quien tiene o explota un restaurante”. El término restauración o food service (denominación internacional) es un vocablo utilizado por los profesionales del sector de la hostelería desde finales del

siglo XX, empezándose a llamar restaurador al encargado o dueño de un restaurante.

### **E. MICROEMPRESA**

Es una empresa emergente por lo general cuenta con pocos empleados, alrededor de 1 a 10 personas. Son iniciadas y operadas desde casa o pequeños locales comerciales. Su principal ventaja para la economía de un país es ser uno de los principales motores económicos.

### **F. BENEFICIOS DE LA CALIDAD**

Beneficios de la calidad “Conjunto de efectos que trae la aplicación del principio de gestión de la calidad” (Guinjoan y Riera, 2000, p. 102).

### **G. MYPE**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (PERÚ. Congreso de la 47 República (2003) Ley 28015: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa).

### **H. USUARIO / CLIENTE**

“Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal como remitente o destinatario” (CRC, 2010, p. 76).

### **I. RUBRO**

Un rubro es un título, un rótulo o una categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características. Un rubro comercial es el sector de la actividad económica que engloba a las empresas que actúan en una misma área (Vela, 2016).

## **J. SERVICIO AL CLIENTE**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing (Vela 2016).

## **K. CLIENTE**

En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual. 49 En este contexto, el término es utilizado como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario (la persona que usa el servicio) o consumidor (quien consume un producto o servicio) (Rojas, 2004).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1. HIPÓTESIS GENERAL:**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del Pasaje Olaya del Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

#### **3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA:**

- a. Existe una relación significativa entre las características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.
- b. Existe una relación significativa entre la Dimensión Planificación y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.
- c. Existe una relación significativa entre la Dimensión Control y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.
- d. Existe una relación significativa entre la Dimensión Mejora Continua y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

### **3.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

De la hipótesis General: Este nivel de investigación tiene como meta el pronóstico y reconocimiento de las relaciones que existen entre las variables, en este caso tenemos:

**Variable Independiente:** Gestión de Calidad

**Variable Dependiente:** Beneficios

## IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente Investigación de estudio se empleó una forma de diseño No Experimental - Transversal

- ✓ **No experimental:** porque se realizó sin manipular las variables, así como también se observó la investigación de la situación tal como existe en su medio. Según **Hernández S.R. (2003)** en Metodología de la Investigación: “El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.
- ✓ **Transversal,** porque el diseño de investigación no variará de la realidad y porque se recolectó datos y se analizó en un determinado período.

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (**Ibídem, p.270**). El estudio sólo recolectará y analizará datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal.

El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo, que durante ese periodo se recolectan los datos, estos son: diseño transversal, donde se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en tiempos o períodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y sus consecuencias.

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

**Cuantitativo:** Se utilizaron procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de datos y obtener los resultados.

**A. Cuantitativo:** porque se trabajó con datos procesos, los cuales fueron resueltos estadísticamente, cabe mencionar que son secuenciales y probatorios.

**Según Hernández S.R. (2014)** en Metodología de la Investigación, 6ta Edición: “El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”.

## **NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

**Descriptiva:** Fue descriptivo porque se describió las características de las variables: gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del Pasaje Olaya.

**Según Hernández Sampieri R. (1998)**, los estudios descriptivos permitieron detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

## **4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **POBLACIÓN**

Estuvo constituido por una población de 20 pequeñas y micro empresas del

sector servicio-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2016.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio.

Según Tamayo y Tamayo, (1997), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

### **MUESTRA**

La población estuvo integrada por 20 que hacen el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, y la muestra de las 20 Mypes seleccionadas probabilísticamente.

**Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997)** afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico (p.38).

### 4.3. DEFINICIÓN Y OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente		DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	
<b>Gestión de Calidad</b>	Para Juran citado en chamorro y rubio (2007) Define la Gestión de calidad como la adecuación del diseño del producto y en segundo lugar al grado de conformidad del producto final con ese diseño	<b>PLANIFICACION</b>	Consiste en acercase al cliente actual y potencial e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas en el producto.	<b>-Objetivos claros</b>	LIKERT
				<b>-Políticas Establecidas</b>	
				<b>-Estrategias para alcanzar la calidad</b>	
		<b>CONTROL</b>	El control no debe limitarse a la dirección, sino que deben emprenderlo todos los empleados de la empresa.	<b>-Controla la gestión de procesos</b>	LIKERT
				<b>-Supervisión de los procesos</b>	
				<b>-Evaluación de la gestión de calidad de los procesos</b>	
<b>MEJORA CONTINUA</b>	Tratar de realizar cambios oportunos para que se alcancen los niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores.	<b>Mejorar el clima laboral</b>	LIKERT		
		<b>Retroalimentación</b>			

Variable Dependiente		DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	
<b>Beneficios</b>	A las empresas no les cabe elección y deben aceptar la gestión de la calidad si quieren permanecer en el mercado de forma rentable. Existe una alta correlación entre la calidad el producto o servicio, el nivel de satisfacción del usuario y la rentabilidad de la empresa. De esta forma unos niveles altos de calidad conducen a mayores niveles de satisfacción de los clientes, lo que al mismo tiempo posibilita el establecimiento de precio más alto. Por lo tanto, los programas de mejora de la calidad incrementan, normalmente, la rentabilidad empresarial. Kotler, (2012)	<b>Incrementa compromisos</b>	Los colaboradores cumplen en positivo con las metas organizacionales para el desarrollo de los procesos y capacitación en menos tiempo o gasto financiero	-Desempeño de los colaboradores -Uso de tiempo adecuado	LIKERT
		<b>Mejoras en calidad</b>	Eleva el estándar de confiabilidad, credibilidad y seguridad	-Mejora Continua	LIKERT
		<b>Desarrollo Organizacional</b>	La gestión de calidad se basa en la estructura organizativa, capacitación continua, recursos humanos, logísticos y tecnológicos apropiados	- Uso de Recursos -Productividad con la Gestión de Calidad -Rentabilidad	LIKERT
		<b>Otorga satisfacción al cliente</b>	Cubre las necesidades y expectativas del cliente	- Su atención es eficiente -Clientes Frecuentes - Satisfacción de los cliente	LIKERT
		<b>Mejora de rentabilidad</b>	Ingresos que define la economía de la organización y la capacidad transformación de empresa	-Sostenibilidad en el tiempo. -Respaldo Económico	LIKERT

#### **4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta ya que mediante esta pudimos obtener información de los encargados de las Mypes cuyas opiniones son de gran valor al investigador.

En opinión de **Rodríguez Peñuelas, (2008-10)** las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

#### **INSTRUMENTOS**

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario, el cuál consta de 23 preguntas distribuidas en cinco partes, el primero son datos generales la cual contiene 06 preguntas, la segunda parte contiene 05 interrogantes sobre el financiamiento, la tercera parte consta de 07 interrogantes relacionadas con la capacitación, la cuarta parte consta de 02 preguntas relacionadas a las Mypes y la última parte son 02 preguntas referentes a la rentabilidad.

**Rojas Soriano, (1996-197)** señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente:

Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

#### **4.5. PLAN DE ANÁLISIS**

El plan de análisis estuvo compuesto por los siguientes:

- 1) Elaboración de la encuesta
- 2) Aplicación de la encuesta

- 3) Clasificación de encuestas
- 4) Tabulación de encuestas en el programa Excel y SPSS versión 22
- 5) Elaboración de tablas y gráficos en Excel y SPSS versión 22.
- 6) Análisis de los datos encontrados.

#### 4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES DE LA INVESTIGACION	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes, del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia Lima y Departamento de Lima, periodo 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la influencia de la Gestión de Calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, período 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características de los representantes de las MYPEs del rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2016,</li> <li>- Determinar las primordiales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2016.</li> <li>- Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPEs del sector servicio - rubro restaurantes, del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, período 2016.</li> <li>- Determinar la relación entre la Dimensión Planificación con los beneficios de las MYPE sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.</li> <li>- Determinar la relación entre la Dimensión Control con los beneficios de las MYPE sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.</li> <li>- Determinar la relación entre la Dimensión Mejora Continua con los beneficios de las MYPE sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre la Gestión de Calidad y los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia Lima y Departamento de Lima, periodo 2016?</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe una relación significativa entre las características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.</li> <li>- Existe una relación significativa entre la Dimensión Planificación y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.</li> <li>- Existe una relación significativa entre la Dimensión Control y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.</li> <li>- Existe una relación significativa entre la Dimensión Mejora Continua y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente:</b> <b>Variable 1:</b> Gestión de calidad.</p> <p><b>Variable Dependiente</b> <b>Variable 2:</b> Beneficios</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>El tipo de investigación utilizada es cuantitativa, puesto que se utilizó técnicas de conteo y de medición.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b></p> <p>-Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b></p> <p><b>-No experimental</b> Puesto que se efectuó sin operar deliberadamente las variables, Gestión de Calidad y Beneficios.</p> <p><b>-Transversal</b> El diseño de la investigación no varió de la realidad y porque se recolectó datos y se analizó en un determinado período.</p>	<p><b>POBLACION</b></p> <p>La población está constituida por 20 Micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, Provincia Lima y Departamento de Lima, (área de estudio).</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra está constituida por 20 Micro y pequeñas empresas en el área de estudio, que hacen el 100% de las referidas empresas.</p>	<p><b>TECNICA</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario estructurado (Likert)</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS</b> Uso del programa Excel y SPSS – 22.</p>

## **4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los principios éticos para la elaboración del presente trabajo de investigación se consideró el código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Uladech.

### **4.7.1. Protección a las personas**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

### **4.7.2. Derecho a retirarse**

Las personas aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio como en caso de los estudiantes.

### **4.7.3. Confidencialidad**

La información mostrada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

### **4.7.4. Confiabilidad**

La información mostrada en este trabajo de investigación, está elaborada con

absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

#### **4.7.5. Respeto a la persona humana**

Este trabajo de estudio se ha elaborado considerando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores.

#### **4.7.6. Protección a las personas.**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

#### **4.7.7. Beneficencia y no maleficencia**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

#### **4.7.8. Justicia**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus

capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

#### **4.7.9. Integridad científica**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

#### **4.7.10. Consentimiento informado y expreso**

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADO

### 5.1. RESULTADOS

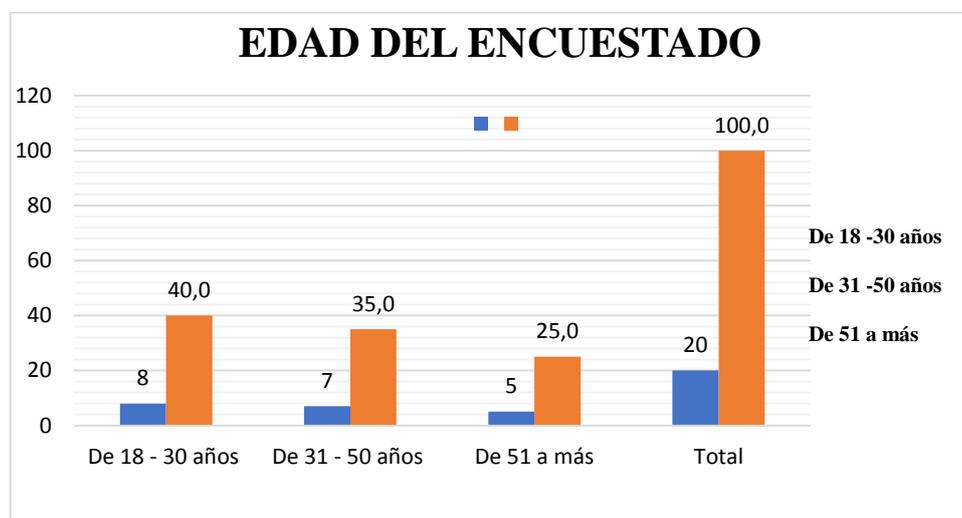
#### A) Características Generales de encargados de Mypes en el sector servicio de rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**Tabla 1:** Edad de los representantes de las MYPE

REPRESENTANTES MYPE	N°	%
<b>Edad del Encuestado (años)</b>		
De 18 - 30 años	8	40.0
De 31 - 50 años	7	35.0
De 51 a más	5	25.0
Total	20	100.0

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**Figura 1:** Edad de los representantes de las MYPE



*Fuente: Elaboración Propia*

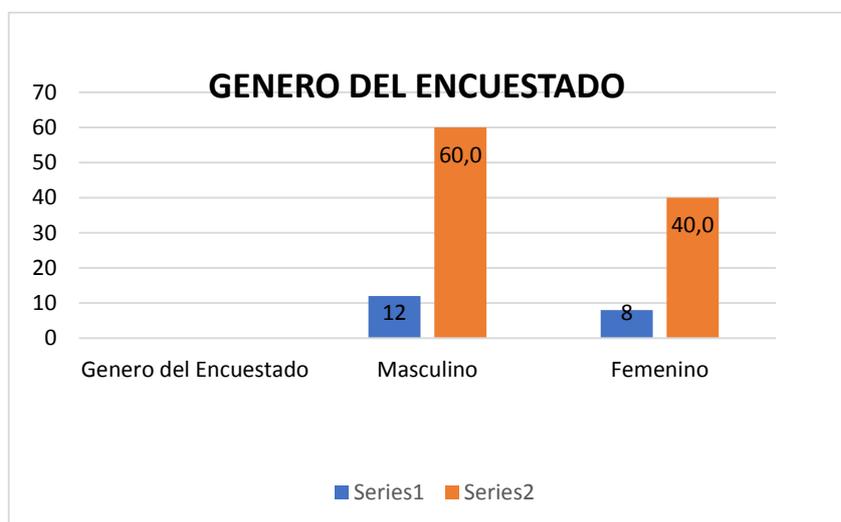
**Interpretación: Edad:** Del 100% el 40% de los representantes de Mypes cuentan con una edad de 18 a 30 años, mientras que el 35% tiene de 31 a 50 años y, el 25% cuentan con 51 años de edad a más.

**Tabla 2:** *Genero de los representantes*

REPRESENTANTES MYPE	N°	%
<b>Genero del Encuestado</b>		
Masculino	12	60.0
Femenino	8	40.0
Total	20	100.0

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 2:** *Genero de encargados de MYPES*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

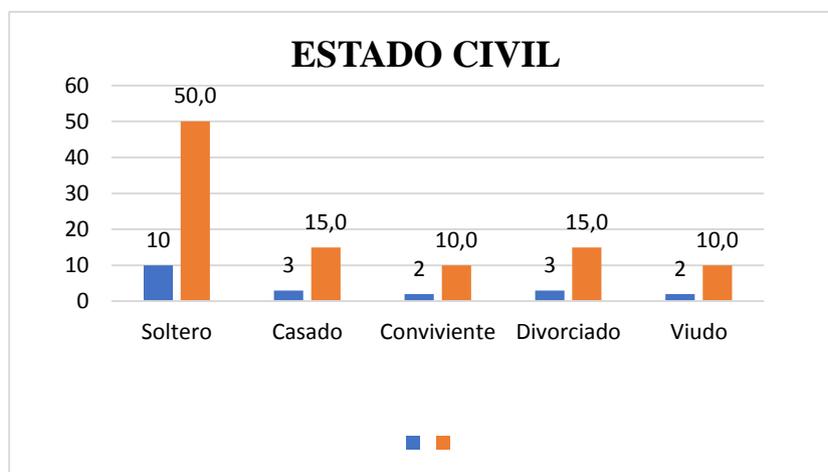
**Género:** Del 100%, el 60% de encargados son varones, y el 40% son mujeres.

**Tabla 3:** Estado civil de los representantes de las MYPE

REPRESENTANTES MYPE	N°	%
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	10	50.0
Casado	3	15.0
Conviviente	2	10.0
Divorciado	3	15.0
Viudo	2	10.0
Total	20	100.0

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 3:** Estado civil de los representantes de las MYPE



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

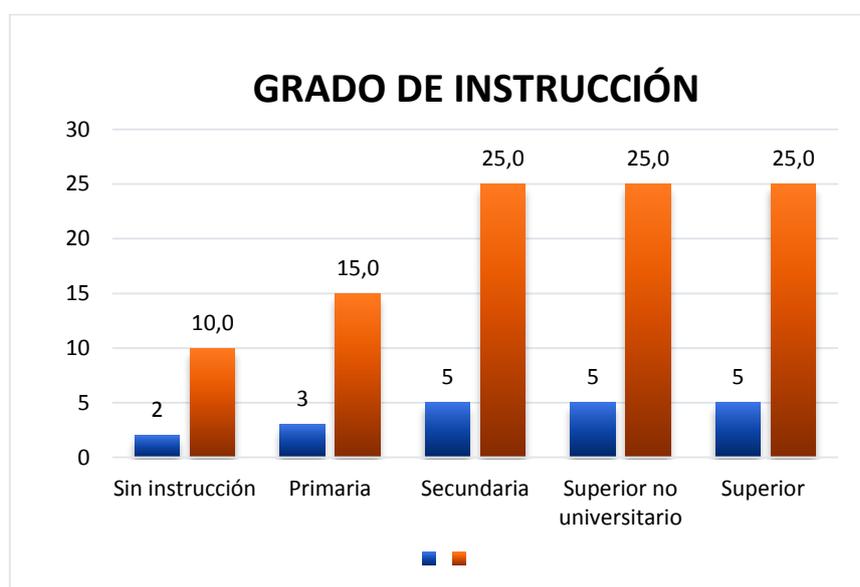
**Estado Civil:** Del 100% el 50% de encargados de las Mypes es soltero, el 15% está casado, el 10% es conviviente, mientras que el 15% está divorciado y el 10% es viudo.

**Tabla 4:** Grado de instrucción de los Representantes de las MYPES

REPRESENTANTES MYPES	N°	%
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	2	10.0
Primaria	3	15.0
Secundaria	5	25.0
Superior no universitario	5	25.0
Superior	5	25.0
Total	20	100.0

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 4:** Grado de instrucción de los Representantes de las MYPES



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

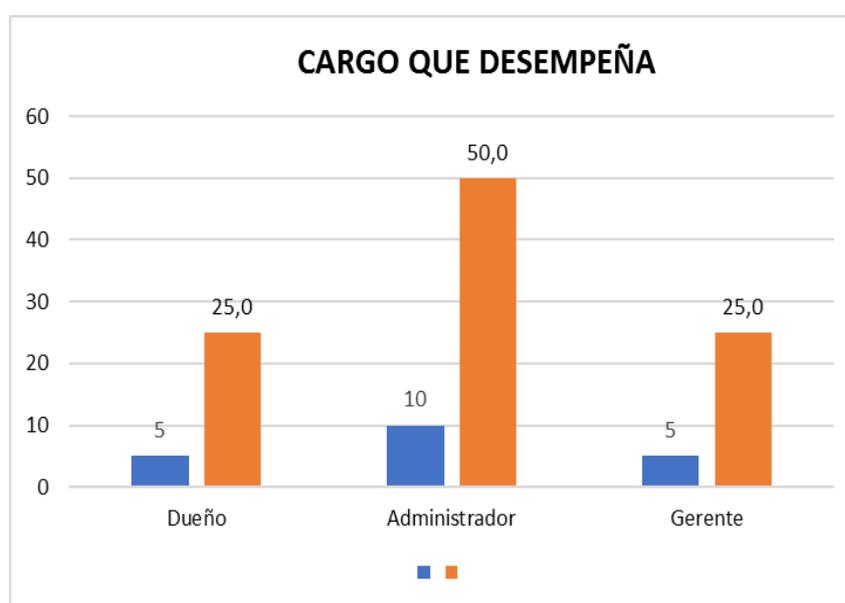
**Grado de Instrucción:** Del 100% de representantes de las Mypes el 10% no tiene instrucción, el 15% tiene primaria, el 25% tiene secundaria, mientras que el 25% tiene secundaria no universitaria y el 25% tiene estudios superiores.

**Tabla 5:** Cargo que desempeña los representantes de las MYPES

REPRESENTANTES MYPE	N°	%
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	5	25.0
Administrador	10	50.0
Gerente	5	25.0
Total	20	100.0

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 5:** Cargo que desempeña los representantes de las MYPES



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

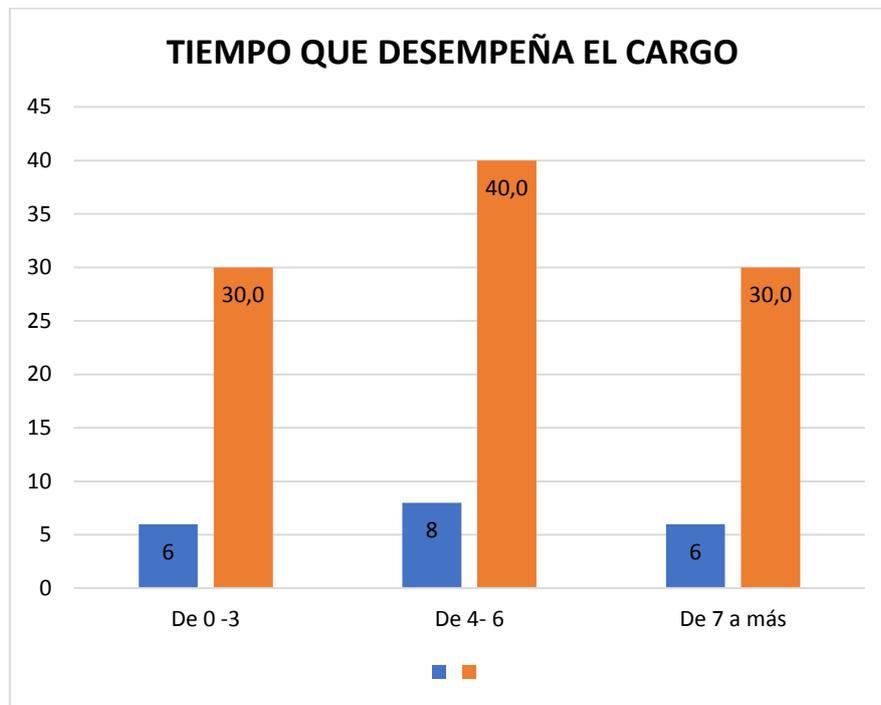
**Cargo que desempeña:** Del 100% el 25% de encargados de las Mypes son dueños propios, mientras que el 50% son los administradores y finalmente el 25% es Gerente de dicha empresa.

**Tabla 6:** *Tiempo que desempeña el cargo*

REPRESENTANTES MYPE	N°	%
<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>		
De 0 -3	6	30.0
De 4- 6	8	40.0
De 7 a más	6	30.0
Total	20	100.0

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 6:** *Tiempo que desempeña el cargo*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

**Tiempo que desempeña el cargo:** Del 100% el 30% de los encargados de las Mypes cuentan con 0 a 3 años, en tanto que el 40% cuenta con 4 a 6 años y, el 30% de 7 años a más.

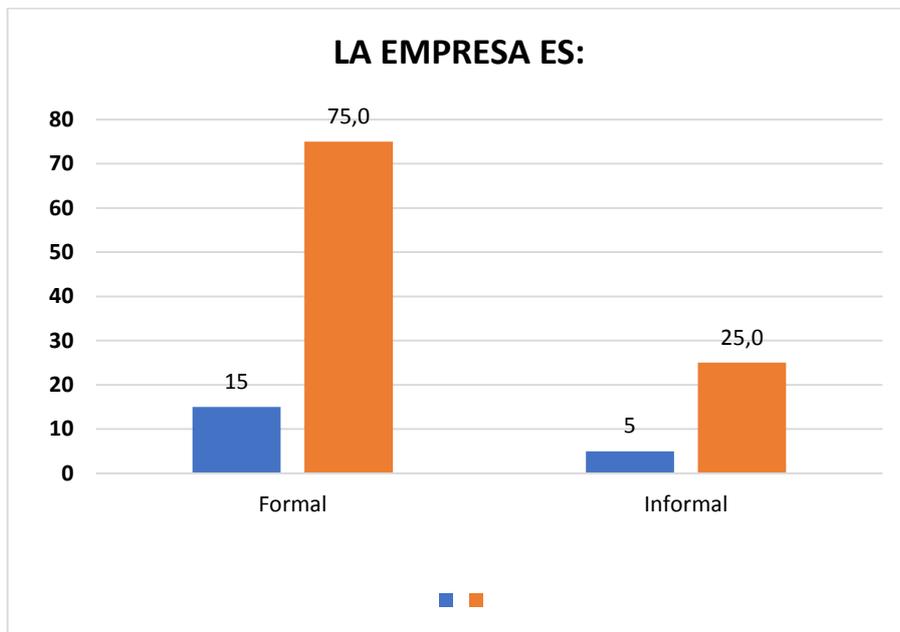
**B. Relacionada a las características de las Micro y Pequeñas empresas:**

**Tabla 7:** *La empresa es:*

<b>DATOS DE LA EMPRESA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>La empresa es:</b>		
Formal	15	75.0
Informal	5	25.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 7:** *La empresa es:*



*Fuente: Elaboración Propia*

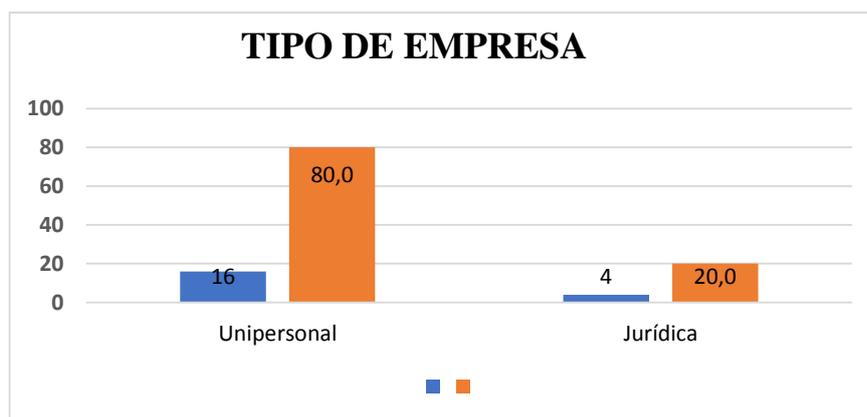
**Interpretación:**

**La empresa es:** Del 100%, el 75% de las Mypes son una empresa formal, mientras que el 25% es informal.

**Tabla 8:** *Tipos de Empresa*

DATOS DE LA EMPRESA	N°	%
<b>Tipo de empresa</b>		
Unipersonal	16	80.0
Jurídica	4	20.0
Total	20	100.0

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*



**FIGURA 8:** *Tipos de Empresa*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

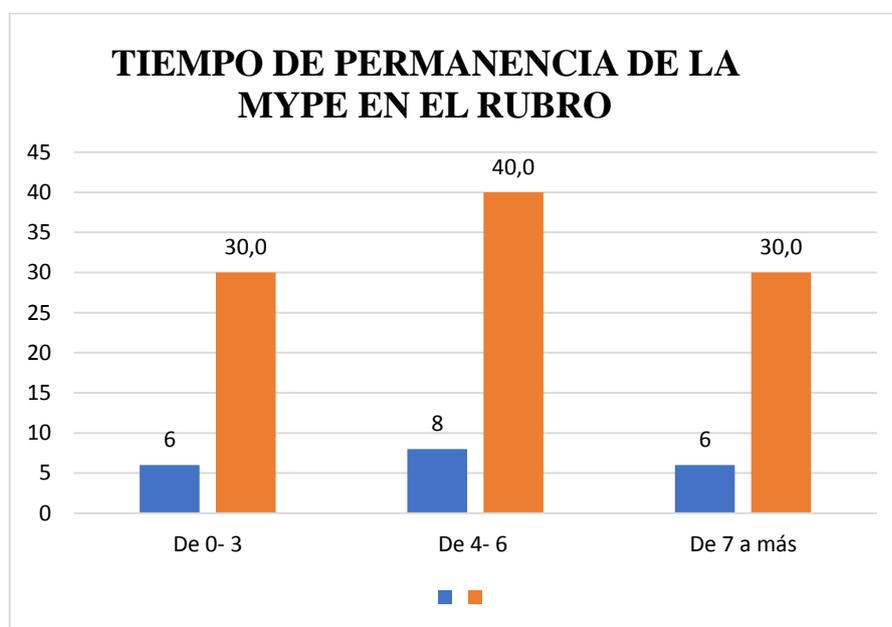
**Tipo de empresa:** Del 100%, el 80% es una empresa de tipo unipersonal, mientras que el 20% es una empresa jurídica.

**Tabla 9:** *Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro:*

<b>DATOS DE LA EMPRESA</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro</b>		
De 0- 3	6	30.0
De 4- 6	8	40.0
De 7 a más	6	30.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 9 :** *Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

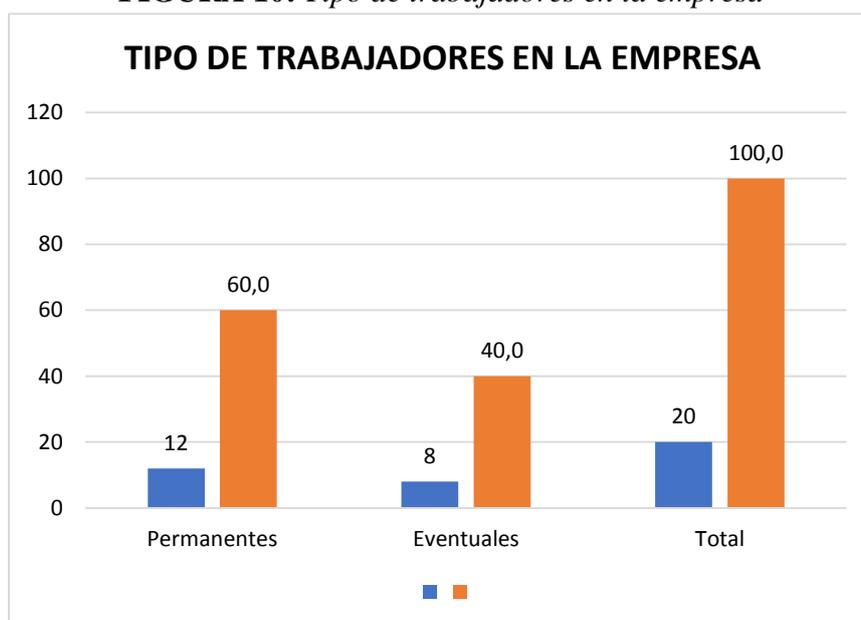
**Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro:** Del 100%, el 30% tiene una permanencia en el rubro de 0 a 3 años, en tanto que el 40% tiene de 4 a 6 años y, el 30% tiene de 7 años a más.

**Tabla 10:** *Tipo de trabajadores en la empresa*

DATOS DE LA EMPRESA	N°	%
<b>Tipo de trabajadores en la empresa</b>		
Permanentes	12	60.0
Eventuales	8	40.0
Total	20	100.0

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 10:** *Tipo de trabajadores en la empresa*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

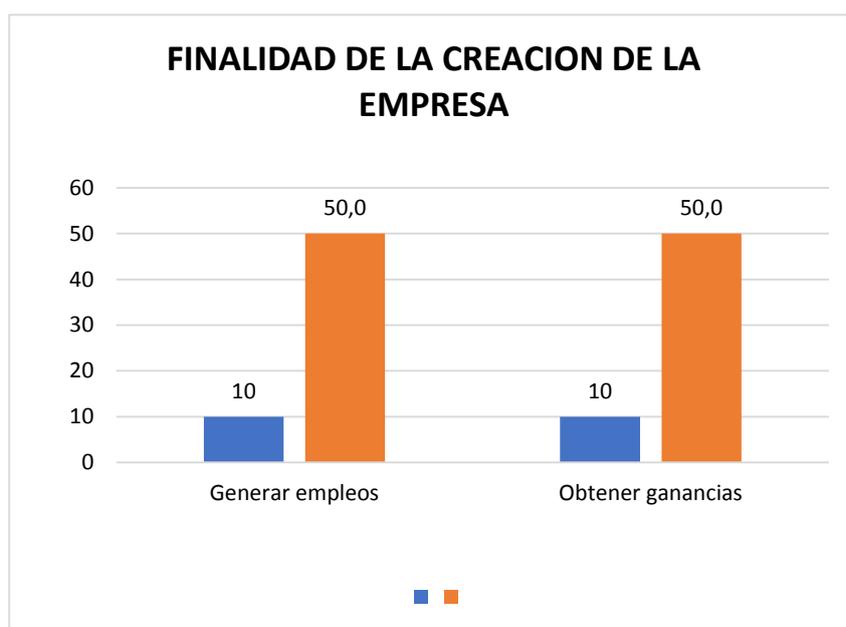
**Tipo de trabajadores en la empresa:** Del 100%, el 60% son trabajadores permanentes, mientras que el 40% son eventuales.

**Tabla 11:** *Finalidad de la empresa*

DATOS DE LA EMPRESA	N°	%
<b>Finalidad de la creación de la empresa</b>		
Generar empleos	10	50.0
Obtener ganancias	10	50.0
Total	20	100.0

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 21:** *Finalidad de la empresa*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

**Finalidad de la creación de la empresa:** Del 100%, el 50% empresas son creadas para generar empleos y, mientras que el 50% es para obtener ganancias.

**Tabla 12:** *¿Tiene establecida la misión y visión de su empresa?*

DATOS DE LA EMPRESA	N°	%
<b>Tiene establecida la misión y visión de su empresa</b>		
Si	10	50.0
No	10	50.0
Total	20	100.0

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 32:** *¿Tiene establecida la misión y visión de su empresa?*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

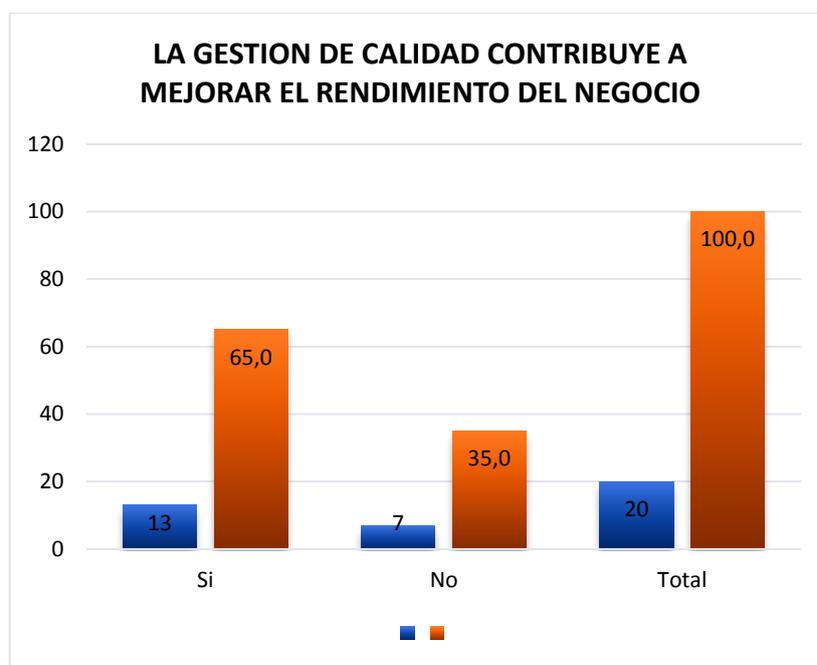
**Tiene establecido la misión y visión de su empresa:** Del 100%, el 50% de las MYPES si tiene su misión y visión, mientras que los otros 50% no lo tienen.

**Tabla 13:** ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

	N°	%
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	13	65.0
No	7	35.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 43:** ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

**La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio:** Del 100% al 65% de los representantes la gestión de calidad si le aporta a optimizar el rendimiento de su negocio y/o empresa, mientras que al 35% no le contribuye.

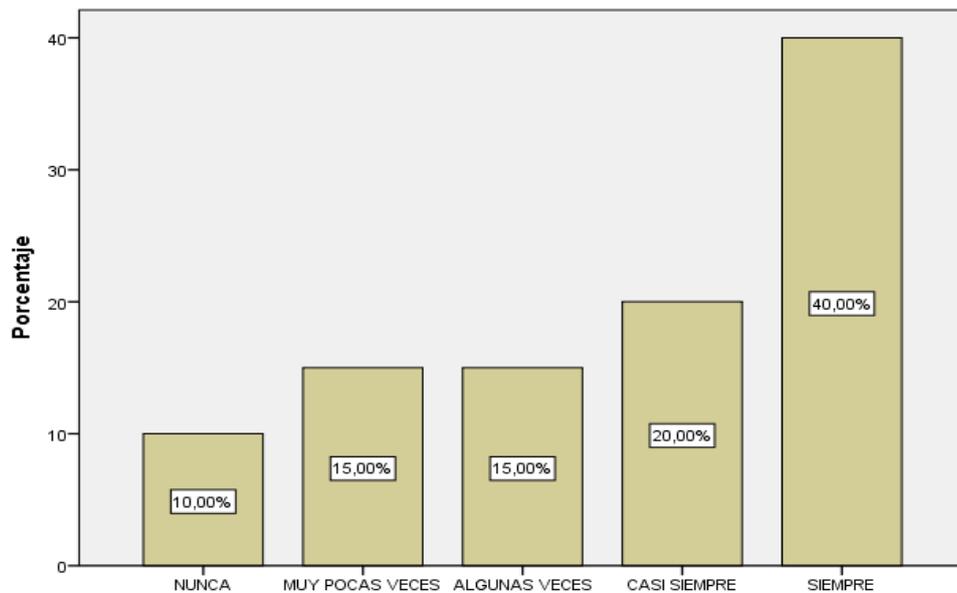
### C. Relacionada a la Gestión de Calidad

**Tabla 14:** Descripción según los Objetivos claros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	25,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	40,0
	CASI SIEMPRE	4	20,0	20,0	60,0
	SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 14:** Distribución según los objetivos claros



Fuente: Elaboración Propia

#### Interpretación:

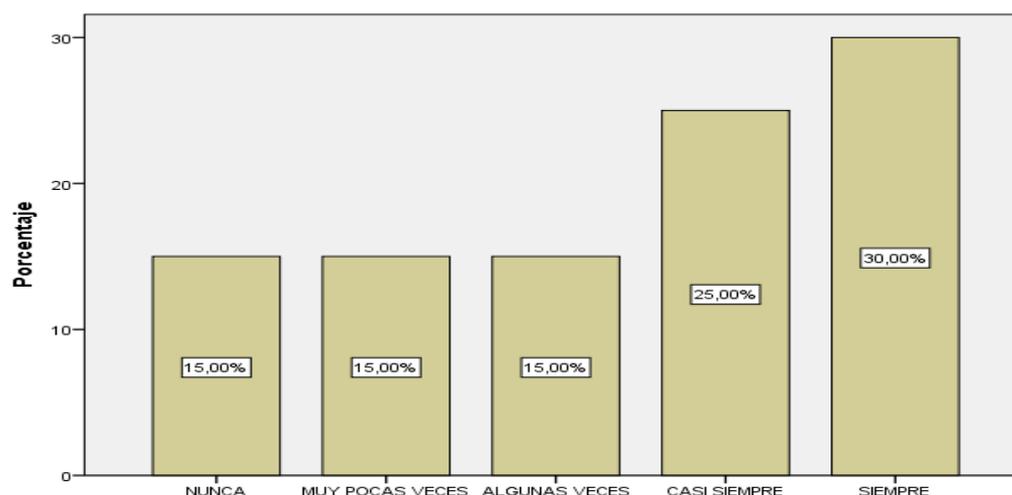
Del 100% de los representantes, el 40% establece siempre los objetivos claros y concisos, el 20% casi siempre lo hace, el 15% algunas lo hacen y otro 15% muy pocas veces lo hace, 10% nunca lo hace.

**Tabla 15:** *Distribución según las políticas claras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	15,0	15,0	15,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	30,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	45,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	70,0
	SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.*

**FIGURA 15:** *Distribución según las políticas claras*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

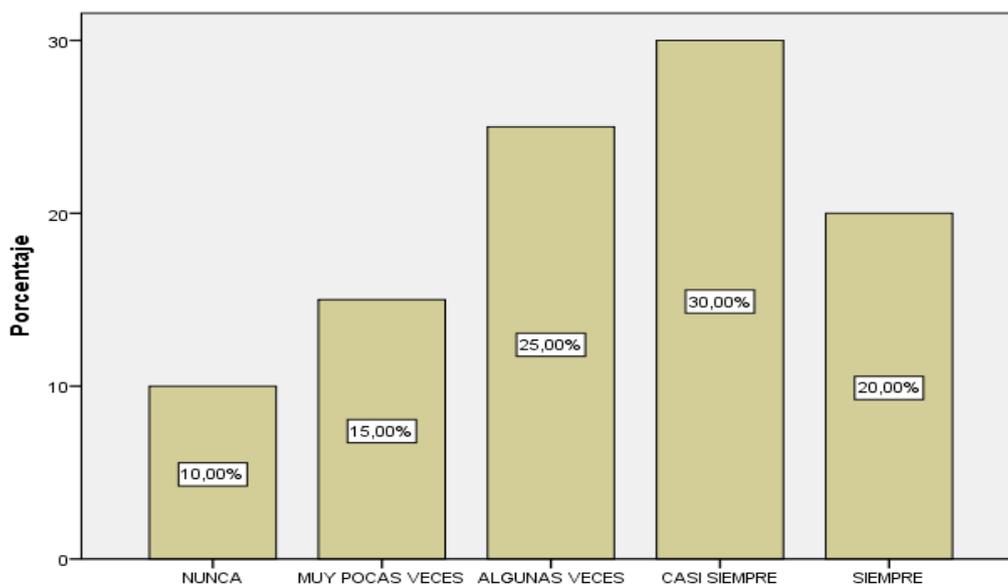
Del 100% de los representantes, el 30% siempre se rige por sus políticas establecidas, el 25% casi siempre lo hace, el 15% algunas veces lo hacen, otro 15% muy pocas veces lo hace y otro 15% nunca lo hace.

**Tabla 16:** Descripción según las estrategias para alcanzarlos objetivos de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	25,0
	ALGUNAS VECES	5	25,0	25,0	50,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	80,0
	SIEMPRE	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 16:** Descripción según las estrategias para alcanzarlos objetivos de la calidad



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

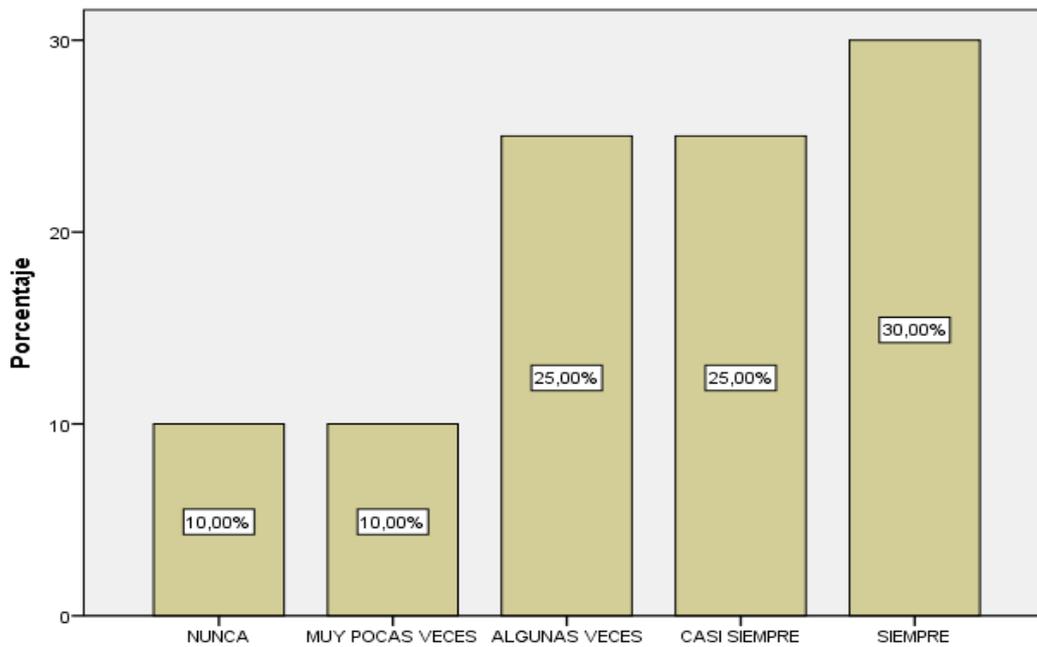
Del 100% de los representantes, el 20% siempre cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad, el 30% casi siempre cuenta con ello, el 25% algunas cuentan con ello, otro 15% muy pocas veces cuenta con ello y un 10% nunca cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad.

**Tabla 17:** Descripción según el control de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	20,0
	ALGUNAS VECES	5	25,0	25,0	45,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	70,0
	SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 17:** Descripción según el control de procesos



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

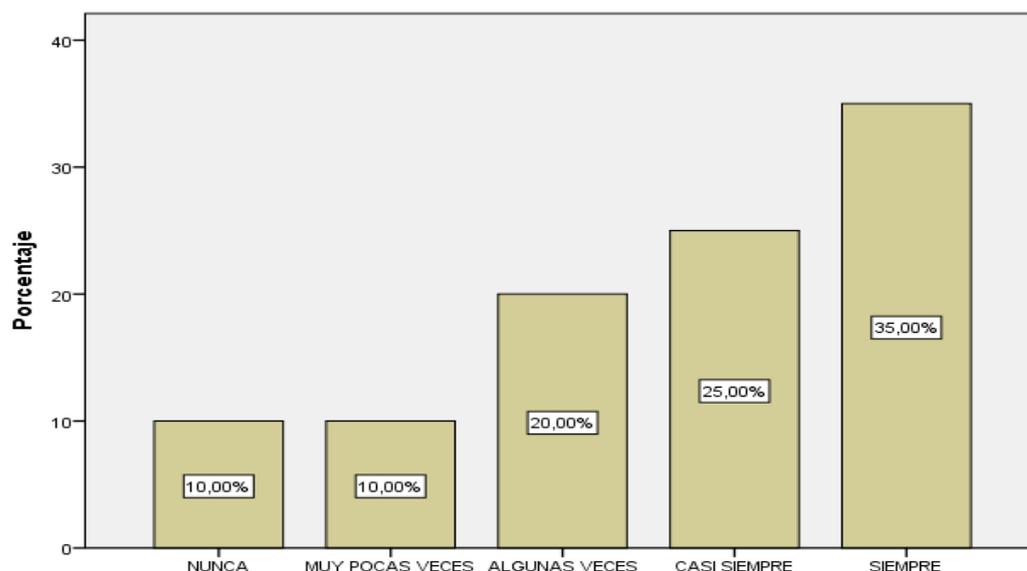
Del 100% de los representantes, el 30% siempre controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad, el 25% casi siempre lo controla, el 25% algunas cuentan controla ello, otro 10% muy pocas veces controla ello y un 10% nunca controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad.

**Tabla 18:** Descripción según la supervisión de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	20,0
	ALGUNAS VECES	4	20,0	20,0	40,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 18:** Descripción según la supervisión de los procesos



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

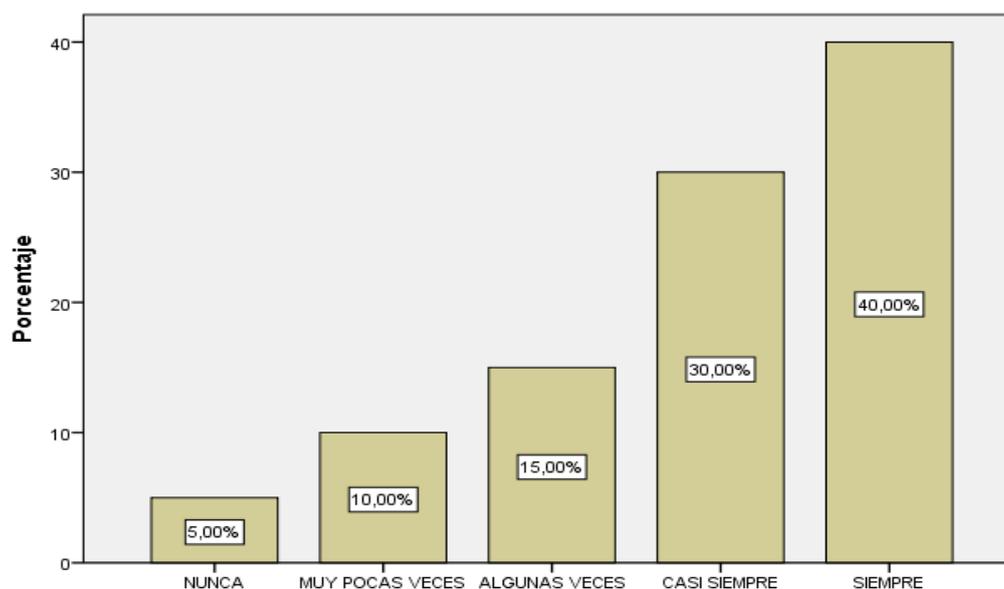
Del 100% de los representantes, el 35% siempre controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad, el 25% casi siempre lo controla, el 20% algunas cuentan controla ello, otro 10% muy pocas veces controla ello y un 10% nunca controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad.

**Tabla 19:** Descripción según la evaluación de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	15,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	30,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	60,0
	SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 19:** Descripción según la evaluación de los procesos



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

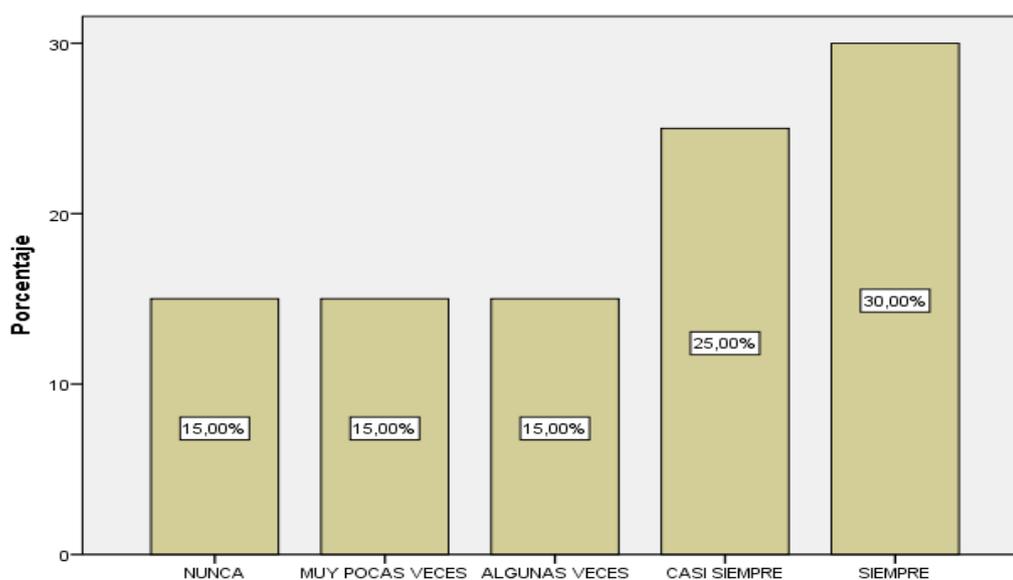
Del 100% de los representantes, el 40% siempre evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados, el 30% casi siempre lo evalúa, el 15% algunas veces evalúan ello, otro 10% muy pocas veces evalúan ello y un 5% nunca evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados.

**Tabla 20:** Descripción según condiciones para mejorar el clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	15,0	15,0	15,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	30,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	45,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	70,0
	SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 50:** Descripción según condiciones para mejorar el clima laboral



Fuente: Elaboración Propia

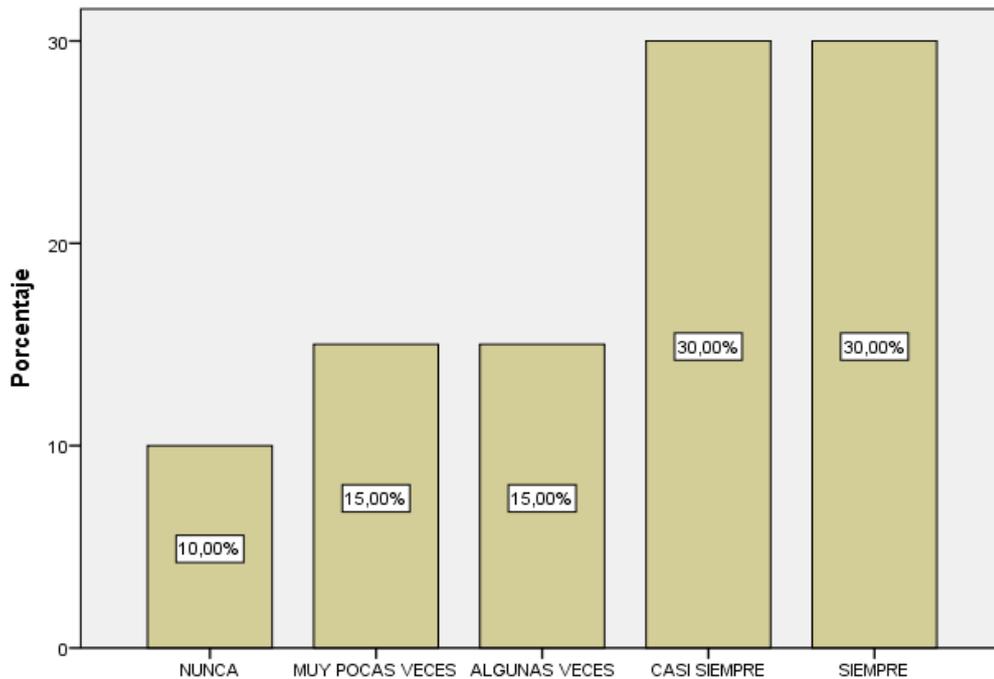
**Interpretación:**

Del 100% de los representantes, el 30% siempre establece condiciones para mejorar el clima laboral, el 25% casi siempre lo establece, el 15% algunas veces establecen ello, otro 15% muy pocas veces establecen ello y un 15% nunca establece condiciones para mejorar el clima laboral.

**Tabla 21:** Descripción según la retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	25,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	40,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	70,0
	SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**FIGURA 21:** Distribución según la retroalimentación



**Interpretación:**

Del 100% de los representantes, el 30% siempre brinda retroalimentación a los colaboradores, el 30% casi siempre lo brinda, el 15% algunas veces lo brinda, otro 15% muy pocas veces brinda ello y un 10% nunca brinda retroalimentación a los colaboradores.

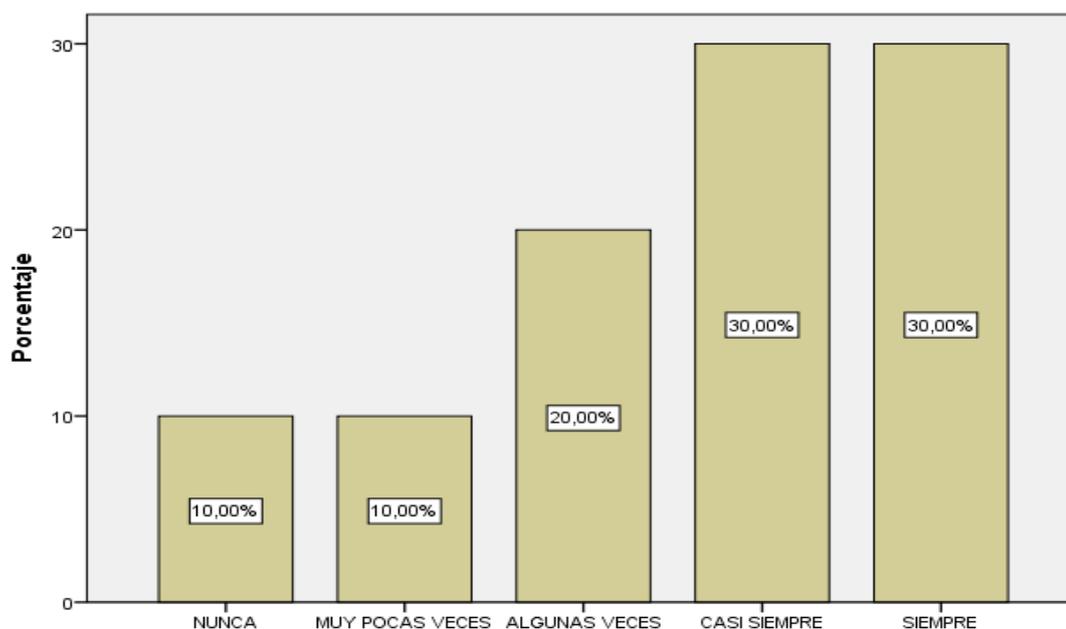
#### D) Relacionada a los beneficios:

**Tabla 22:** Descripción según la eficiencia en el desempeño de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	20,0
	ALGUNAS VECES	4	20,0	20,0	40,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	70,0
	SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 22:** Descripción según la eficiencia en el desempeño de los colaboradores



Fuente: Elaboración Propia

#### Interpretación:

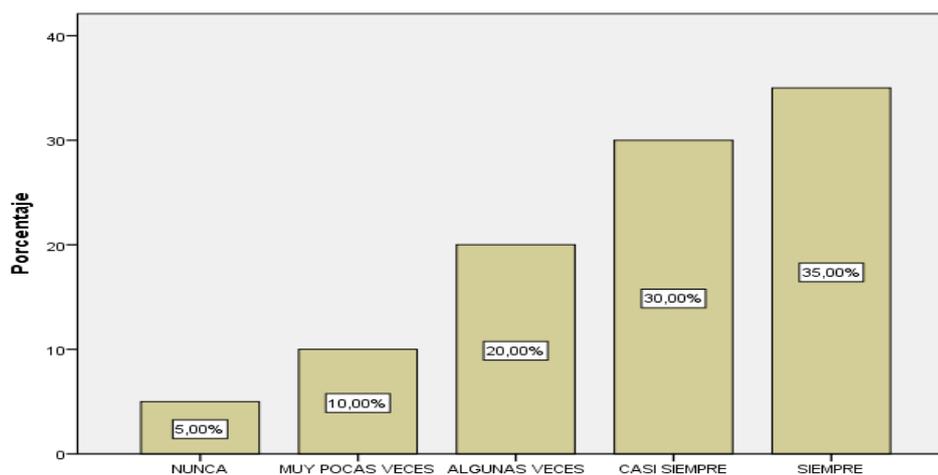
Del 100% de representantes de las Mypes, el 30% creen que siempre el desempeño de sus trabajadores es eficiente, mientras que otro 30% casi siempre cree ello, el 20% cree algunas veces ello, el 10% cree muy pocas veces ello y otro 10% cree que nunca el desempeño de sus trabajadores es eficiente.

**Tabla 23:** Descripción según el uso adecuado del tiempo de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	15,0
	ALGUNAS VECES	4	20,0	20,0	35,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 23:** Descripción según el uso adecuado del tiempo de los colaboradores



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

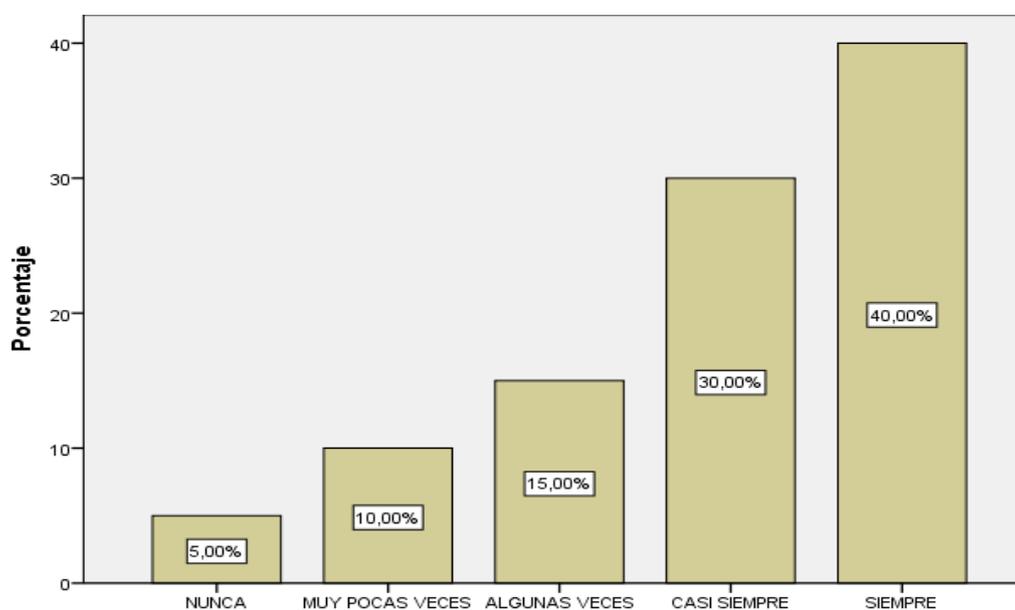
Del 100% de representantes de las Mypes, el 35% creen que siempre sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente, mientras que otro 30% casi siempre cree ello, el 20% cree algunas veces ello, el 10% cree muy pocas veces ello y otro 5% cree que nunca sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente.

**Tabla 14:** Descripción según la mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	15,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	30,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	60,0
	SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 24:** Descripción según la mejora continua



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

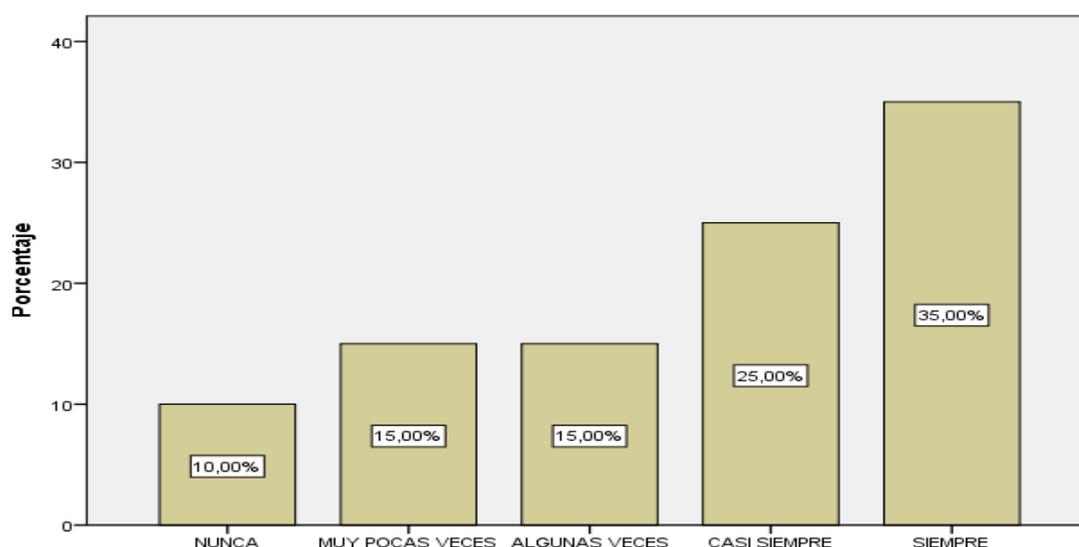
Del 100% de representantes de las Mypes, el 40% creen que siempre dar seguimiento a las actividades para la mejora continua, mientras que otro 30% casi siempre cree ello, el 15% cree algunas veces ello, el 10% cree muy pocas veces ello y otro 5% cree que nunca sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente.

**Tabla 25:** Descripción según la utilidad de los recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	25,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	40,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 25:** Descripción según la utilidad de los recursos



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

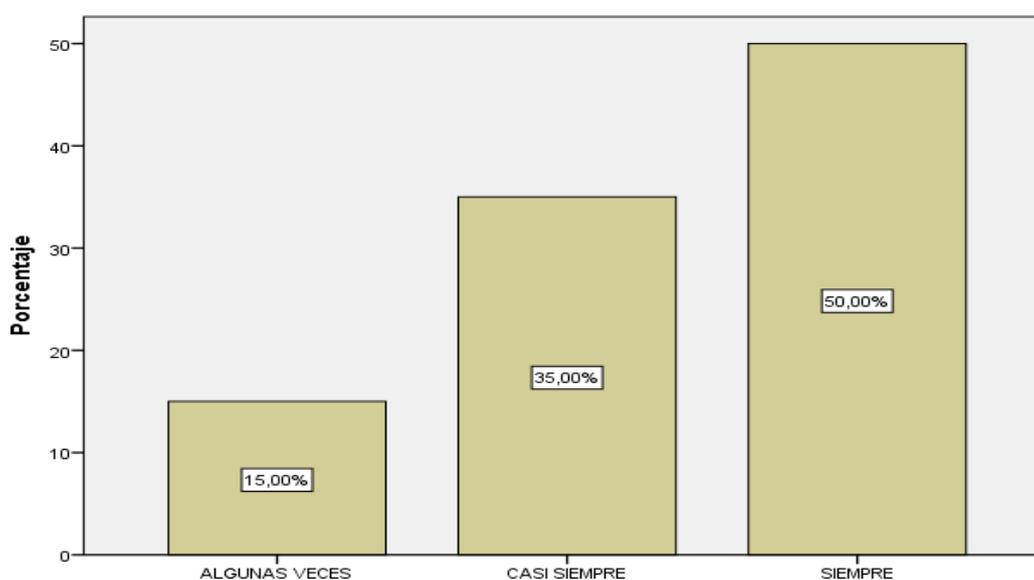
Del 100% de representantes de las Mypes, el 35% creen siempre que la utilización de sus recursos es planificada y ordenada, mientras que otro 25% casi siempre cree ello, el 15% cree algunas veces ello, el 15% cree muy pocas veces ello y otro 10% cree que nunca la utilización de sus recursos es planificada y ordenada.

**Tabla 26:** Descripción según el control de calidad de los alimentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	15,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 6:** Descripción según el control de calidad de los alimentos



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

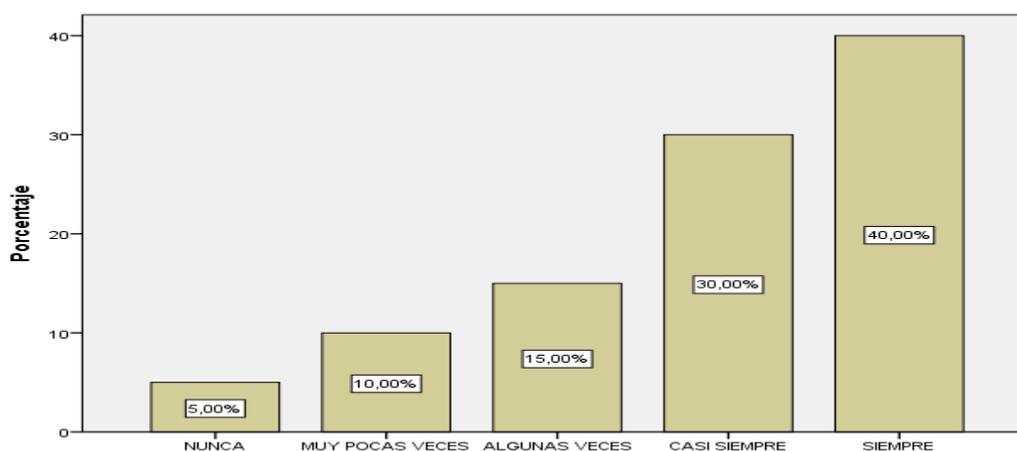
Del 100% de representantes de las Mypes, el 50% siempre mantiene el control de la calidad de los alimentos, mientras que el 35% casi siempre se relaciona con ello, el 15% algunas a veces se relacionan con ello.

**Tabla 37:** Descripción según la relación de productividad con la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	15,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	30,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	60,0
	SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 77:** Descripción según la relación de productividad con la gestión de calidad



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

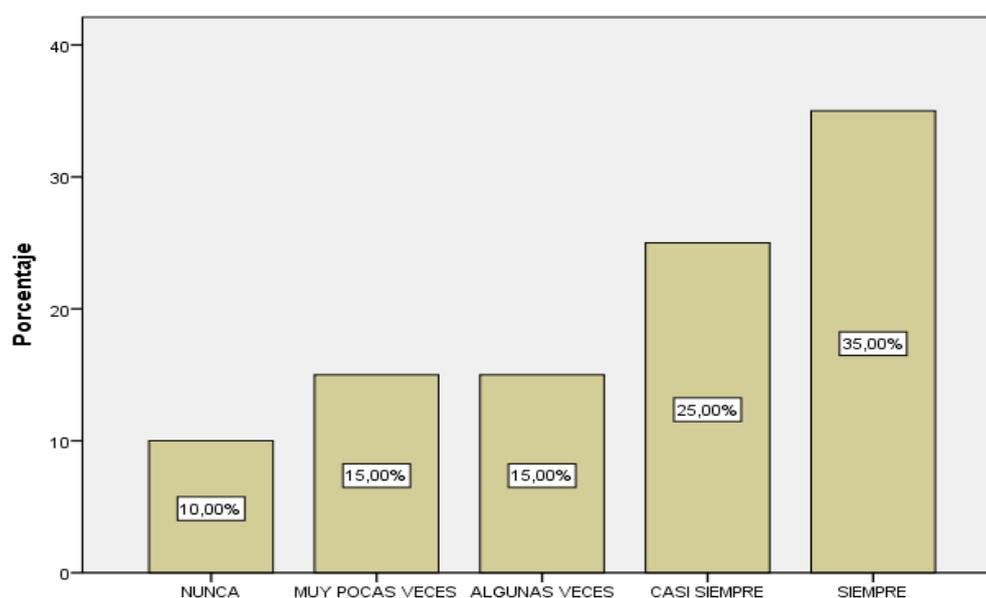
Del 100% de representantes de las Mypes, el 40% siempre relaciona la productividad con una buena gestión de calidad, mientras que otro 30% casi siempre relaciona ello, el 15% algunas veces relaciona ello, el 10% muy pocas veces relaciona ello y otro 5% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.

**Tabla 48:** Descripción según la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	25,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	40,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 88:** Descripción según la rentabilidad



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

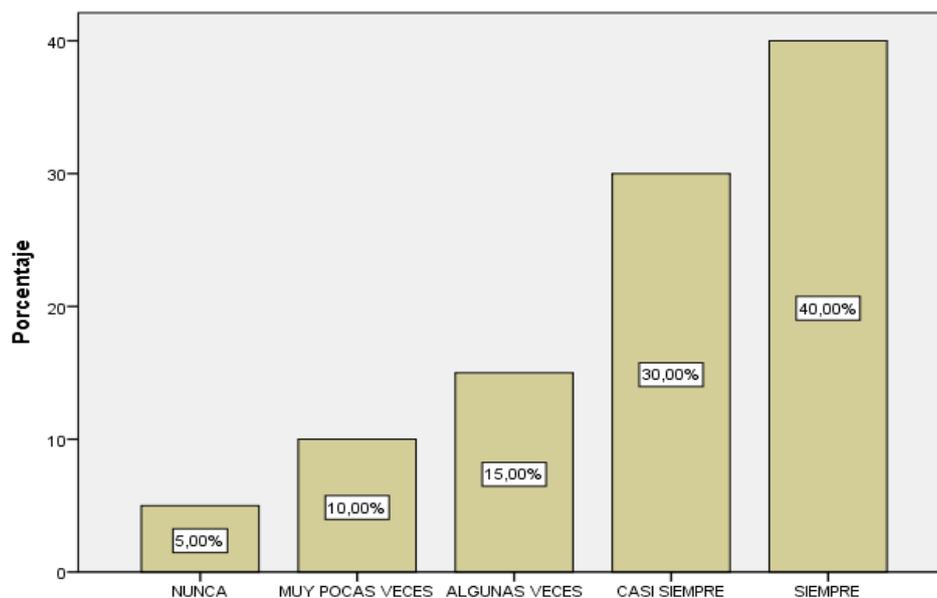
Del 100% de representantes de las Mypes, el 35% siempre consideran que aumentaron la rentabilidad de su negocio ante las mejoras, mientras que otro 25% casi siempre relaciona ello, el 15% algunas veces relaciona ello, el 15% muy pocas veces relaciona ello y otro 10% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.

**Tabla 29:** Descripción según eficiencia en la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	15,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	30,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	60,0
	SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 29:** Descripción según eficiencia en la atención



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

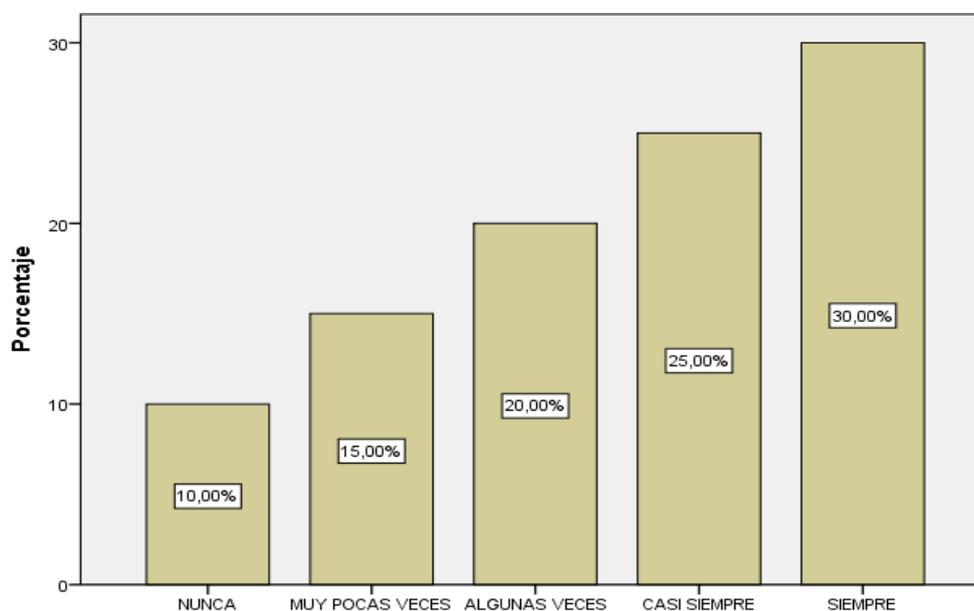
Del 100% de representantes de las Mypes, el 40% siempre consideran que su atención es eficiente, siempre mientras que otro 30% casi siempre relaciona ello, el 15% algunas veces relaciona ello, el 10% muy pocas veces relaciona ello y otro 5% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.

**Tabla 30:** Descripción según la frecuencia de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	MUY POCAS VECES	3	15,0	15,0	25,0
	ALGUNAS VECES	4	20,0	20,0	45,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	70,0
	SIEMPRE	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 90:** Descripción según la frecuencia de los clientes



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

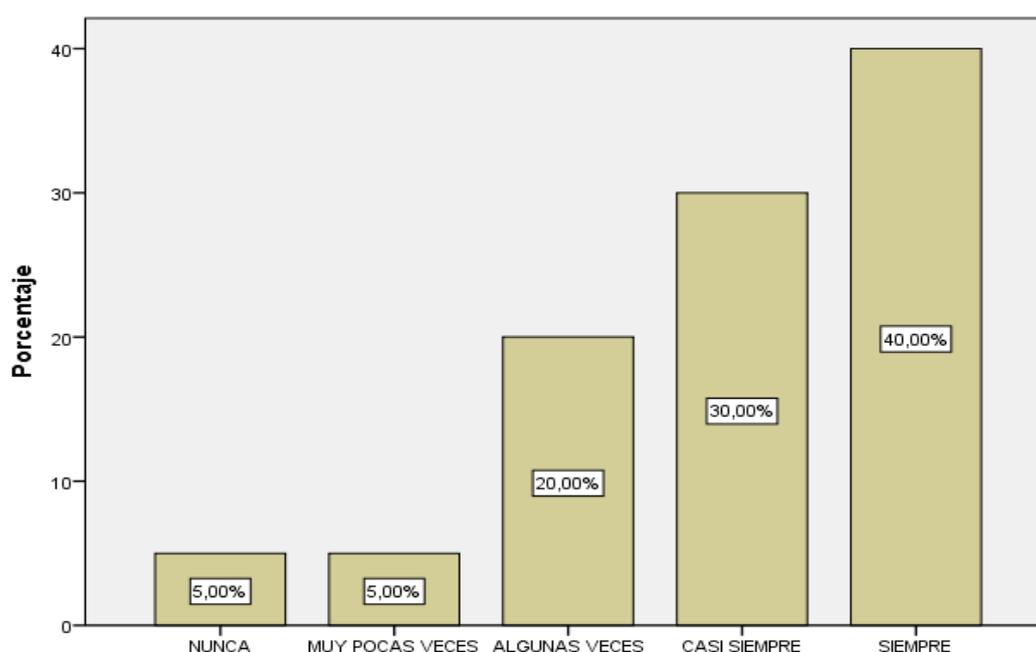
Del 100% de representantes de las Mypes, el 30% siempre consideran que tienen clientes que visitan frecuentemente su local, siempre mientras que otro 25% casi siempre relaciona ello, el 20% algunas veces relaciona ello, el 15% muy pocas veces relaciona ello y otro 10% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.

**Tabla 31:** Descripción según Contribución a la satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	1	5,0	5,0	10,0
	ALGUNAS VECES	4	20,0	20,0	30,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	60,0
	SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 31:** Descripción según Contribución a la satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

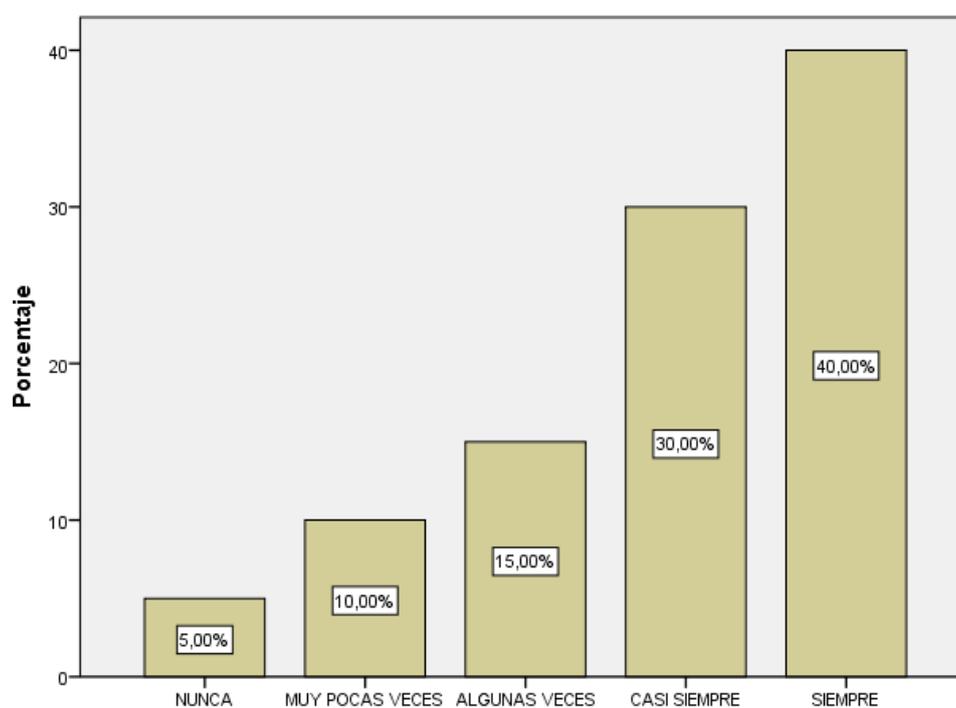
Del 100% de representantes de las Mypes, el 40% siempre consideran que la mejora continua contribuye a la satisfacción de los clientes, siempre mientras que otro 30% casi siempre relaciona ello, el 20% algunas veces relaciona ello, el 5% muy pocas veces relaciona ello y otro 5% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.

**Tabla 32:** Descripción según la sostenibilidad del negocio en el tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	15,0
	ALGUNAS VECES	3	15,0	15,0	30,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	60,0
	SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 102:** Descripción según la sostenibilidad del negocio en el tiempo



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

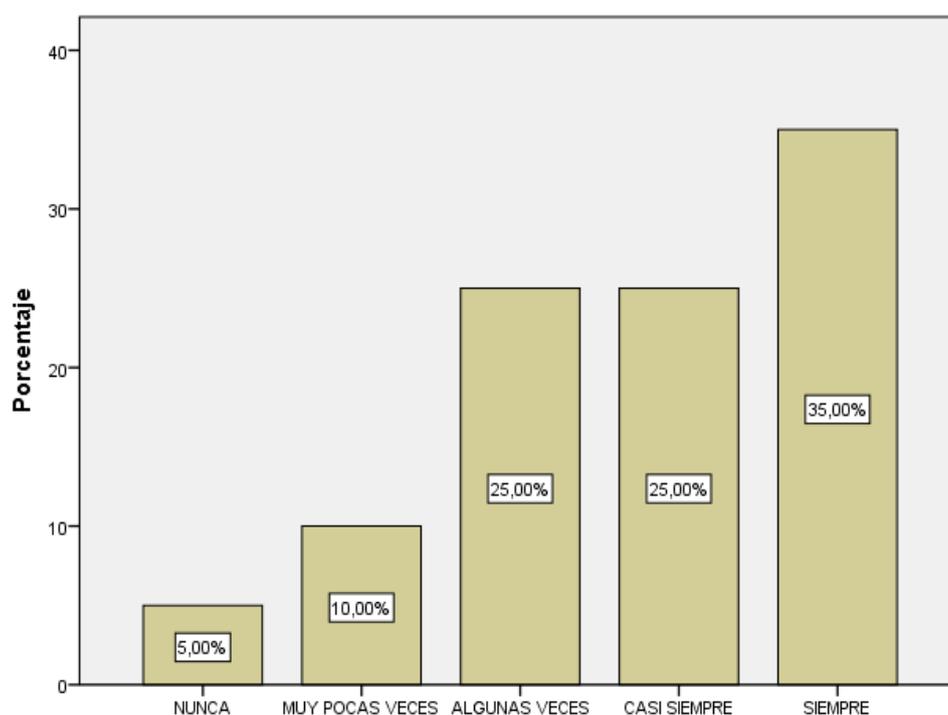
Del 100% de representantes de las Mypes, el 40% siempre consideran que la Considera Ud. Que su negocio es sostenible en el tiempo, siempre mientras que otro 30% casi siempre relaciona ello, el 15% algunas veces relaciona ello, el 10% muy pocas veces relaciona ello y otro 5% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.

**Tabla 33:** Descripción según el respaldo económico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	MUY POCAS VECES	2	10,0	10,0	15,0
	ALGUNAS VECES	5	25,0	25,0	40,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 113:** Descripción según el respaldo económico



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Del 100% de representantes de las Mypes, el 35% siempre consideran que cuentan con un respaldo económico, siempre mientras que otro 25% casi siempre relaciona ello, el 25% algunas veces relaciona ello, el 10% muy pocas veces relaciona ello y otro 5% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.

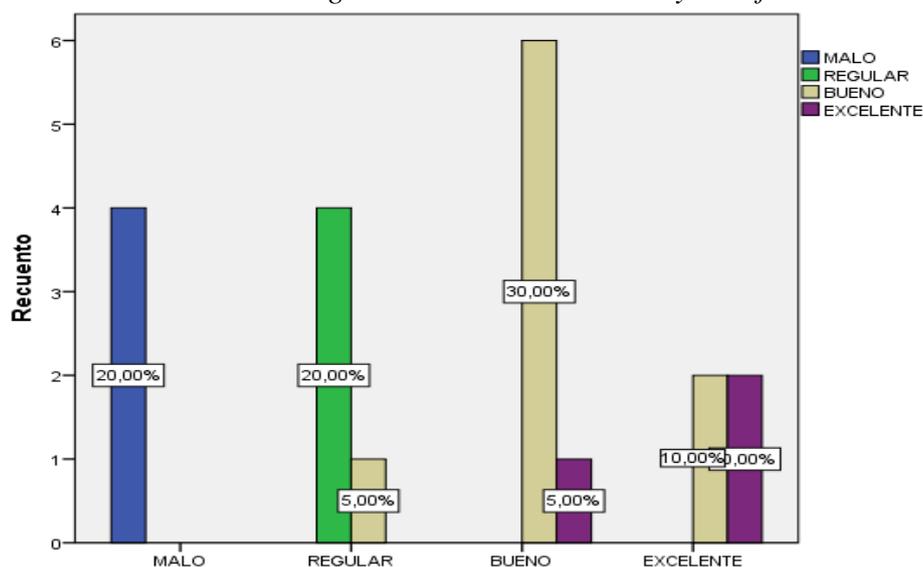
## Tablas Cruzadas

**Tabla 34:** Gestión de Calidad y beneficios de las MYPE

		BENEFICIOS DE LAS MYPE					
		REGULA			EXCELENT		
		MALO	R	BUENO	E	Total	
GESTIÓN DE CALIDAD	MALO	Recuento	4	0	0	0	4
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	REGULAR	Recuento	0	4	1	0	5
		% del total	0,0%	20,0%	5,0%	0,0%	25,0%
	BUENO	Recuento	0	0	6	1	7
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	5,0%	35,0%
	EXCELENT E	Recuento	0	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
Total		Recuento	4	4	9	3	20
		% del total	20,0%	20,0%	45,0%	15,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 34:** Distribución según la Gestión de Calidad y beneficios de las MYPE



Fuente: Elaboración Propia

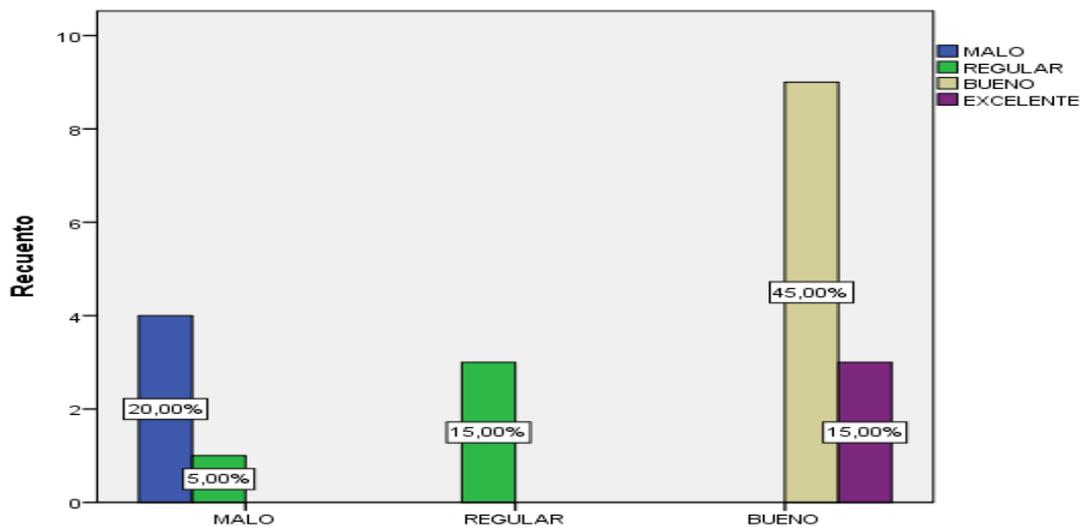
**Interpretación:** El 20% de las MYPE considera que la gestión de calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel malo, el 25% en un nivel regular y un nivel bueno el 35% y un nivel excelente en un 20%.

**Tabla 55:** Características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE

		BENEFICIOS DE LAS MYPE					Total
		MALO	REGUL AR	BUEN O	EXCELEN TE		
CARACTERÍSTICA S DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	MALO	Recuento	4	1	0	0	5
		% del total	20,0%	5,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	REGUL AR	Recuento	0	3	0	0	3
		% del total	0,0%	15,0%	0,0%	0,0%	15,0%
	BUENO	Recuento	0	0	9	3	12
		% del total	0,0%	0,0%	45,0%	15,0%	60,0%
Total		Recuento	4	4	9	3	20
		% del total	20,0%	20,0%	45,0%	15,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 35:** Características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE



Fuente: Elaboración Propia

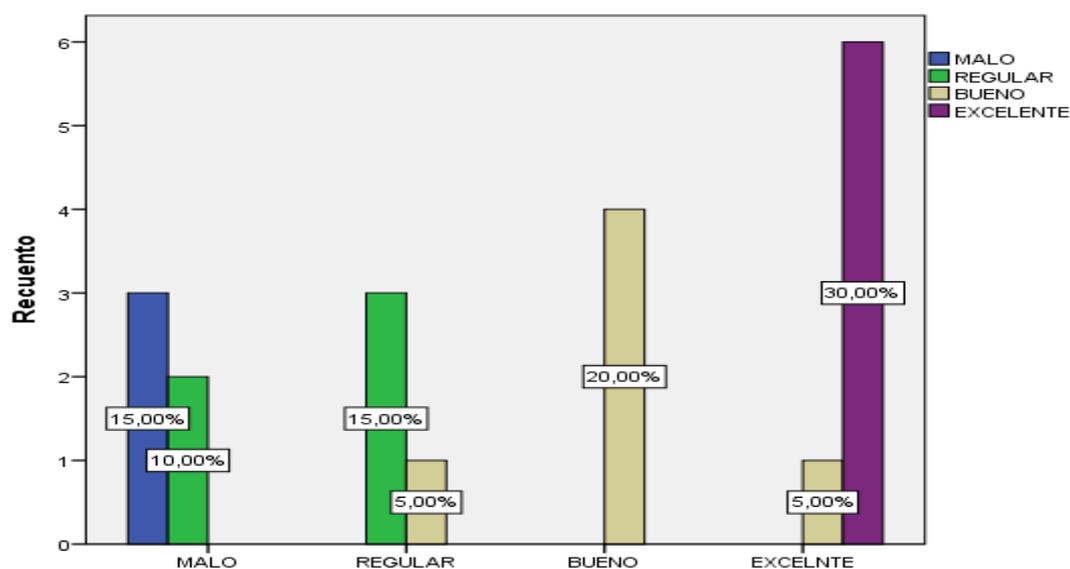
**Interpretación:** El 25% de las MYPE considera que la gestión de calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel malo, el 15% en un nivel regular y un nivel bueno el 60% .

**Tabla 36:** Dimensión Planificación y beneficios de las MYPE

			BENEFICIOS				Total
			REGULA		EXCELENT		
			MALO	R	BUENO	E	
DIMENSIÓN	MALO	Recuento	3	2	0	0	5
PLANIFICACIÓN		% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	REGULAR	Recuento	0	3	1	0	4
		% del total	0,0%	15,0%	5,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	0	4	0	4
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%
	EXCELNT	Recuento	0	0	1	6	7
	E	% del total	0,0%	0,0%	5,0%	30,0%	35,0%
Total		Recuento	3	5	6	6	20
		% del total	15,0%	25,0%	30,0%	30,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 36:** Dimensión Planificación y beneficios de las MYPE



Fuente: Elaboración Propia

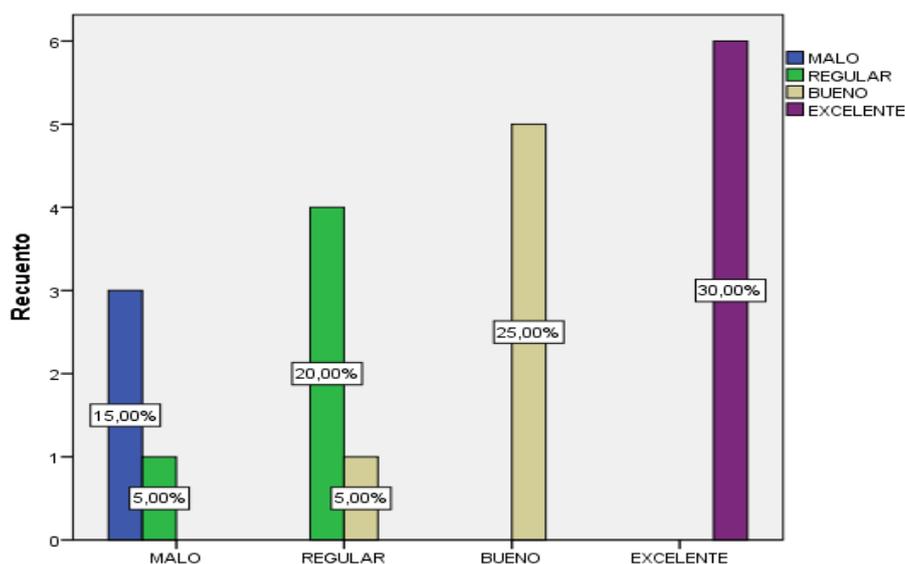
**Interpretación:** El 25% de las MYPE considera que la dimensión planificación tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel malo, el 20% en un nivel regular y un nivel bueno el 20% y, en un nivel excelente el 35%.

**Tabla 37: Dimensión Control y beneficios de las MYPE**

			BENEFICIOS DE LAS MYPE				
			REGUL	BUEN	EXCELE		
			MALO	AR	O	NTE	Total
DIMENSION CONTROL	MALO	Recuento	4	0	0	0	4
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	REGULAR	Recuento	0	4	1	0	5
		% del total	0,0%	20,0%	5,0%	0,0%	25,0%
	BUENO	Recuento	0	0	5	0	5
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
	EXCELE NTE	Recuento	0	0	3	3	6
		% del total	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%	30,0%
Total		Recuento	4	4	9	3	20
		% del total	20,0%	20,0%	45,0%	15,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA37: Dimensión Control y beneficios de las MYPE**



Fuente: Elaboración Propia

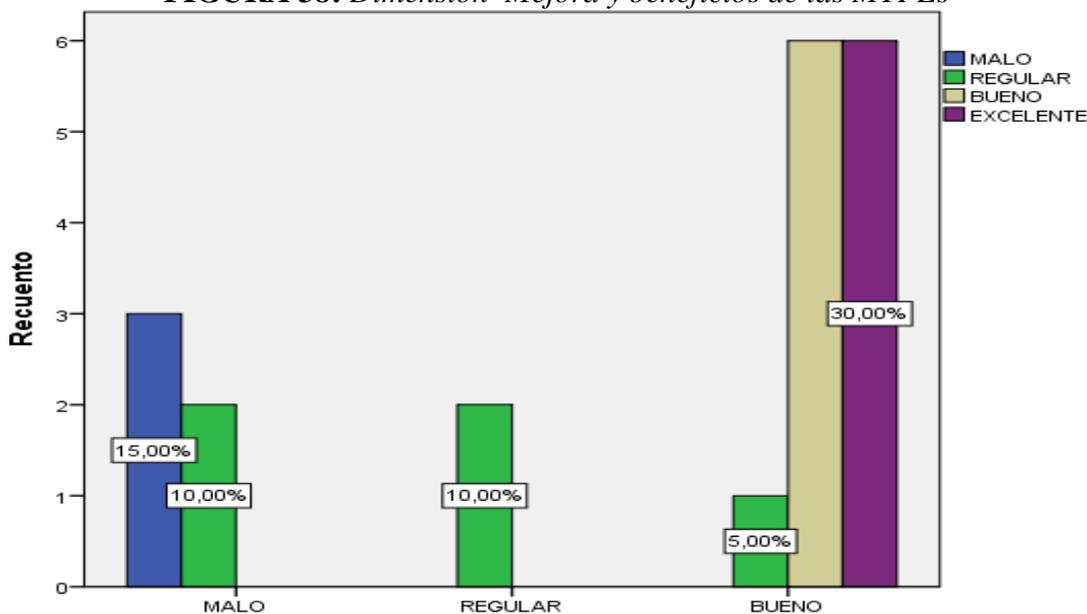
**Interpretacion:**El 20% de las MYPE considera que la dimensión planificación tiene relacion con los beneficios de las MYPE en un nivel malo , el 25% en un nivel regular y un nivel bueno el 25% y un nivel excelente un 30%.

**Tabla 38:** Dimensión según Mejora y beneficios de las MYPEs

			BENEFICIOS				Total
			REGULA	EXCELENT			
			MALO	R	BUENO	E	
DIMENSIÓN MEJORA	MALO	Recuento	3	2	0	0	5
		% del total	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	REGULA	Recuento	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	BUENO	Recuento	0	1	6	6	13
		% del total	0,0%	5,0%	30,0%	30,0%	65,0%
Total		Recuento	3	5	6	6	20
		% del total	15,0%	25,0%	30,0%	30,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs del sector servicios-rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

**FIGURA 38:** Dimensión Mejora y beneficios de las MYPEs



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 25% de las MYPE considera que la dimensión Mejora tiene relación con los beneficios de las MYPEs en un nivel malo, en un nivel regular el 10%, un nivel bueno 65%.

**Tabla 39:** 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)*

### **Contrastación de Hipótesis**

#### **Hipótesis general de la investigación**

H<sub>0</sub>: No existe una influencia significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

H<sub>a</sub>: Existe una influencia significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Tabla 40:** Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios

		GESTIÓN DE		
			CALIDAD	BENEFICIOS
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	BENEFICIOS	Coefficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración Propia*

### 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  $p=0.000$ , este 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 MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,889, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman, según Bisquerra dicha correlación es alta.

### Hipótesis específica

**Ho:** No existe una relación significativa entre las características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Ha:** Existe una relación significativa entre las características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016

**Tabla 6:** Significancia y correlación entre las características de la Gestión de Calidad y la variable beneficios de las MYPES

		CARACTERIS TICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD			BENEFICIOS
Rho de Spearman	CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,916**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	20	20	
	BENEFICIOS	Coefficiente de correlación	,916**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	20	20	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración Propia*

### Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p= 0.000$ , este 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 Características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima,

provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,916, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

**Hipótesis mediante la Dimensión de Planificación de Calidad:**

**Ho:** No existe una relación significativa entre la dimensión planificación y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la dimensión planificación y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Tabla 7 :** *Significancia y correlación entre la dimensión planificación y la variable beneficios de las MYPE*

		DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN		
			ÓN	BENEFICIOS
Rho de Spearman	DIMENSIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
	PLANIFICACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	BENEFICIOS	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración Propia*

## **Interpretación**

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Dimensión Planificación y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p= 0.000$ , este 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 la Dimensión Planificación y la variable beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,939, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

## **Hipótesis mediante la Dimensión de Control:**

**Ho:** No existe una relación significativa entre la dimensión control y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la dimensión control y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Tabla 43:** Significancia y correlación entre la dimensión control y la variable beneficios de las MYPE

		DIMENSIÓN		
			CONTROL	BENEFICIOS
Rho de Spearman	DIMENSIÓN CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	BENEFICIOS	Coefficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración Propia*

### Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Dimensión Control y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.000$ , este 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 la Dimensión Control y la variable beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,910, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

### Hipótesis mediante la Dimensión de Mejora:

**Ho:** No existe una relación significativa entre la dimensión control y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya,

Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la dimensión control y la variable beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016.

**Tabla 44:** *Significancia y correlación entre la dimensión mejora y la variable beneficios de las MYPE*

		DIMENSIÓN		
			MEJORA	BENEFICIOS
Rho de Spearman	DIMENSIÓN MEJORA	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	BENEFICIOS	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración Propia*

### Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Dimensión Mejora y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p= 0.000$ , este 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 la Dimensión Mejora y la variable beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes del pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,827, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación alta.

## 5.2. ANALISIS DE RESULTADOS

### **Respecto a los datos de los representantes de las MYPES:**

- a) **En la tabla N°1. Con respecto a la edad del representante:** Se hizo el respectivo análisis donde el 25% de los representantes de las MYPES encuestados pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, manifiestan tener de 51 años de edad a más, un 35% son personas en plena edad adulta entre 31-50 años de edad, lo que quiere decir que un 40% de empresarios encuestados son jóvenes emprendedores entre 18-30 años de edad (**ver Figura N°1**), estos resultados se aproximan con los encontrados por **Huallpahuque, (2015)**, en donde determina que la edad promedio de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas fue de 36 – 45 años y los resultados encontrados por **Espinoza, (2014)**, en donde se menciona que la edad promedio de los representantes legales de la MYPE encuestadas fue de 41 – 51 años.
- b) **En la tabla N°2. Con respecto al género:** Se determinó que el 60% de los representantes de las MYPES encuestados son del sexo masculino, esto contrasta con los resultados encontrados por **Espinoza, (2014)**, en donde se menciona que los sexos de la mayoría de los representantes legales son femeninos. (**ver Figura N°2**)
- a) **En la tabla N°3. Con respecto al estado civil del representante:** Se obtuvo como resultados que el 15% de los encuestados tienen un estado civil de casados, teniendo el mismo porcentaje que el de los divorciados, de la misma forma quienes son convivientes y viudos tienen un porcentaje de 10% cada uno, lo que quiere decir que un 50% de empresarios encuestados tienen un estado civil de solteros (**ver Figura N°3**).
- b) **En la tabla N°4. Con respecto al Grado de Instrucción:** El análisis en su momento obtuvo que el 15% de los representantes de las MYPES encuestados tienen el grado de instrucción primaria, un 10% de los encuestados no cuenta con instrucción alguna, lo que quiere decir que la mayoría porcentual, que es de 75%, en este ítem la tienen los

encuestados que cuentan con un grado de instrucción de secundaria, Superior no universitario y superior de igual manera (**ver Figura N°41**). Este resultado es parcialmente similar al obtenido por **Quispe, L (2016)** en la que su mayor porcentaje lo tienen los encuestados con un nivel de instrucción secundario siendo este un 83%.

- c) En la tabla N°5. Con respecto al Cargo que desempeñan:** Se pudo constatar que el 25% de los encuestados desempeñan el cargo de gerente, teniendo el mismo porcentaje que quienes se desempeñan como dueños, es decir, un 25%. Esto quiere decir que del total de encuestados el 50% desempeñan el cargo de Administrador (**ver Figura N°5**). Estos resultados se aproximan a los obtenidos por **Farfán, (2014)**, quien manifiesta que, el 62% son los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas.
- d) En la tabla N°6. Con respecto al Tiempo que desempeñan el cargo:** El análisis arrojó que el 30% de los encuestados duran hasta 3 años en su cargo, teniendo el mismo porcentaje que quienes desempeñan su cargo por más de 7 años, es decir, un 30%. Por lo tanto, el mayor porcentaje, 40% del total, lo tienen quienes desempeñan su cargo por un plazo de 4-6 años (**ver Figura N° 6**). Estos resultados contrastan a los obtenidos por **Sánchez, J. (2014)** en donde hay una marcada mayoría para los encuestados que cuentan con más de 1 año en el cargo, siendo un 50% de los encuestados.

#### **Respecto a los datos generales de la empresa:**

- a) En la tabla N° 7. Organización de la empresa:** Se pudo notar con anterioridad que el 25% de estas empresas encuestadas son empresas informales, mientras que el 75% del total de empresas encuestadas son empresas formales. (**ver Figura N°7**). Estos resultados se comparan a los encontrados por Beltrán (2014), donde 56,3% de las Mypes son informales, podemos observar que las Mypes están formalizadas porque ahora existen mecanismos beneficiosos, lo cual conlleva al desarrollo económico de sus empresas.

- b) En la tabla N°8. Tipología de la empresa:** Se pudo obtener como resultados que el 20% de estas empresas encuestadas son empresas que cuentan con responsabilidad jurídica, en tanto que el 80% del total siendo mayoría porcentual son empresas unipersonales (**ver Figura N° 8**).
- c) En la tabla N° 9. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro:** Se pudo cotejar que el 30% de las MYPE permanecen en su rubro de 0-3 años, mismo porcentaje que tienen las MYPE que permanecen más de 7 años en su rubro, lo que quiere decir que el plazo de permanencia de mayor porcentaje, 40%, es de 4-6 años (**ver Figura N° 9**). Estos resultados son opuestos a los obtenidos por **Otero (2013)** donde el 43% de las MYPE del rubro 90 restaurantes encuestadas tenían menos de 2 años de antigüedad. (Ver figura N° 6).
- d) En la tabla N°10. Tipo de trabajadores en la empresa:** El 40% de los trabajadores de estas MYPE son trabajadores esporádicos o eventuales. Siendo los trabajadores permanentes la mayoría porcentual, con un total de 60% del total de encuestados (**ver Figura N°10**). Estos resultados se aproximan a los obtenidos por **Sánchez, J. (2014)** en donde el 50% de los trabajadores no son estables en sus puestos.
- e) En la tabla N° 11. Finalidad de la creación de empresa:** Pudimos analizar con anterioridad que en este caso se dividen de manera equitativa los porcentajes entre la generación de empleo y la obtención de ganancias siendo un 50% para cada uno, en lo referente a la finalidad para la creación de la empresa (**ver Figura N°11**). Estos resultados son un poco más marcados en el estudio realizado por **Quispe, L. (2016)** en donde el porcentaje mayor lo tiene la obtención de rentas, es decir ganancias, siendo estas un 67%.
- f) En la tabla N°12. Tiene establecido la misión y visión de su empresa:** Se pudo cotejar que el 50% de la MYPE encuestadas cuentan con una visión y misión establecida, mientras el 50% restante no cuenta con ninguna de estas dentro de su empresa (**ver Figura N°12**).

- g) **En la tabla 13. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio:** Se analizó que del 100% de los representantes de las MYPEs, el 65% de los referidos representantes, si está seguro que la gestión de calidad si le aporta a optimizar el rendimiento de su negocio y/o empresa, mientras que al 35% no le contribuye.

**Respecto a la gestión de calidad:**

- a) **En la tabla N°14. La empresa establece objetivos claros y concisos:** Pudimos obtener como datos que el 40% establece siempre los objetivos claros y concisos, el 20% casi siempre lo hace, el 15% algunas lo hacen y otro 15% muy pocas veces lo hace, 10% nunca lo hace.
- b) **En la tabla N°15. La Empresa se rige por sus políticas establecidas:** Pudimos constatar que de los encuestados el 30% siempre se rige por sus políticas establecidas, el 25% casi siempre lo hace, el 15% algunas lo hacen, otro 15% muy pocas veces lo hace y otro 15% nunca lo hace.
- c) **En la tabla N°16. La Empresa cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad:** Se pudo analizar y obtener como resultados que el 20% siempre cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad, el 30% casi siempre cuenta con ello, el 25% algunas cuentan con ello, otro 15% muy pocas veces cuenta con ello y un 10% nunca cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad.
- d) **En la tabla N°17 La Empresa controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad:** Se obtuvo como resultado que del 100% de los encargados el 30% siempre controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad, el 25% casi siempre lo controla, el 25% algunas cuentan controla ello, otro 10% muy pocas veces controla ello y un 10% nunca controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad.
- e) **En la tabla N°18 La Empresa supervisa los procesos y las actividades realizadas por el personal:** Pudimos obtener como resultado que del 100% de los representantes

el 35% siempre supervisa los procesos y las actividades realizadas por el personal, el 25% casi siempre lo supervisa, el 20% algunas veces supervisan ello, otro 10% muy pocas veces supervisan ello y un 10% nunca supervisa los procesos y las actividades realizadas por el personal.

**f) En la tabla N°19 La Empresa evalúa la Gestión de Calidad de los procesos y desempeño de los empleados:** Pudimos obtener como resultado que del 100% de los representantes el 40% siempre evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados, el 30% casi siempre lo evalúa, el 15% algunas veces evalúan ello, otro 10% muy pocas veces evalúan ello y un 10% nunca evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados.

**g) En la tabla N°20 La Empresa establece condiciones para mejorar el clima laboral:** Pudimos obtener como resultado que del 100% de los representantes el 40% siempre establece condiciones para mejorar el clima laboral, el 30% casi siempre lo establece, el 15% algunas veces establecen ello, otro 10% muy pocas veces establecen ello y un 10% nunca establece condiciones para mejorar el clima laboral.

**h) En la tabla N°21 La Empresa brinda retroalimentación a los colaboradores:** Pudimos obtener como resultado que del 100% de los representantes el 30% siempre brinda retroalimentación a los colaboradores, el 25% casi siempre lo brinda, el 15% algunas veces lo brinda, otro 10% muy pocas veces brinda ello y un 10% nunca brinda retroalimentación a los colaboradores.

#### **Respecto a los beneficios:**

**a) En la tabla N°22. El desempeño de sus trabajadores es eficiente:** Se obtuvo con el análisis en su respectivo momento que el 30% creen que siempre el desempeño de sus trabajadores es eficiente, mientras que otro 30% casi siempre cree ello, el 20% cree algunas veces ello, el 10% cree muy pocas veces ello y otro 10% cree que nunca el desempeño de sus trabajadores es eficiente.

- b) En la tabla N°23. Sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente:** Se obtuvo como resultado que el 35% creen que siempre sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente, mientras que otro 30% casi siempre cree ello, el 20% cree algunas veces ello, el 10% cree muy pocas veces ello y otro 5% cree que nunca sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente.
- c) En la tabla N°24. La utilización de sus recursos es planificada y ordenada:** Se obtuvo como resultado que el 35% siempre relaciona la productividad con una buena gestión de calidad, mientras que otro 25% casi siempre relaciona ello, el 15% algunas veces relaciona ello, el 10% muy pocas veces relaciona ello y otro 5% nunca relaciona la productividad con una buena gestión de calidad.
- d) En la tabla N°25. Aumentó la rentabilidad de su negocio ante las mejoras:** Se obtuvo como resultado que el 35% cree siempre que aumentó la rentabilidad de su negocio ante las mejoras, mientras que otro 25% casi siempre cree ello, el 15% algunas veces cree ello, el 10% muy pocas veces cree ello y otro 5% nunca cree que aumento la rentabilidad de su negocio ante las mejoras.
- e) En la tabla N°4. Cuenta con un respaldo económico:** Se obtuvo como resultado que el 30% cuenta con respaldo económico, mientras que otro 25% casi siempre cuenta con ello, el 25% algunas veces tiene cuenta con ello, el 10% muy pocas veces cuenta con ello y otro 10% nunca cuenta con respaldo económico.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Respecto a los datos de los representantes de las MYPES:**

Sus principales características son:

- La mayoría de representantes de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, son personas jóvenes entre 18-30 años de edad, solteros, con estudios superiores a la secundaria (secundaria, superior no universitario y superior), administradores de empresa durante un tiempo estimado 4-6 años.

### **Respecto a los datos generales de la empresa:**

Sus principales características son:

- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, son empresas formales, unipersonales, que tienen de 4-6 años en actividad en su rubro, con una mayoría en trabajadores permanentes, y su finalidad es la generación de empleo y la obtención de ganancias.

### **Respecto a la gestión de calidad:**

Sus principales características son:

- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, tienen sus objetivos claros y concisos, además que la mayoría se rige por sus políticas establecidas.

- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, cuentan con estrategias, para alcanzar los objetivos de calidad, asimismo la mayoría controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad y evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados. También un número alto de las MYPES encuestadas establece condiciones para mejorar el clima laboral, realiza seguimiento a los empleados para mejorar el clima laboral y también brinda retroalimentación a los colaboradores.
- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, establece condiciones para mejorar el clima laboral, realiza seguimiento a los empleados para mejorar el clima laboral y también brinda retroalimentación a los colaboradores.

### **Respecto a la relación entre la relación Dimensión Planificación y los beneficios de las MYPE**

Existe una relación entre la Dimensión Planificación y la variable beneficios de las MYPE, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,939 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación es muy alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador.

### **Respecto a la relación entre la relación Dimensión Control y los beneficios de las MYPE**

Existe una relación entre la Dimensión Control y la variable beneficios de las MYPEs, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,910 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación es muy alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador.

### **Respecto a la relación entre la relación Dimensión Mejora Continua y los beneficios de las MYPE**

Existe una relación entre la Dimensión Mejora Continua y la variable beneficios de las MYPE, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,827 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación es alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ello señala que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador; ello señala que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador.

### **Respecto a los beneficios:**

Sus principales características son:

- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, concluyen en que el desempeño de sus trabajadores es eficiente y además que sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente.
- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, determinan que

la utilización de sus recursos es planificada y ordenada y que relacionan la productividad con una buena gestión de calidad. Asimismo, aseguran que la rentabilidad de su negocio aumento ante las mejoras.

- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, concluyen que su negocio es competitivo frente a los negocios del entorno y también ser reconocidos en el mercado mejora la imagen de su negocio.
- La mayoría de MYPES encuestadas pertenecientes al sector servicio - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, distrito del Cercado de Lima, determina que cuentan con capacidad operativa para cumplir sus compromisos y además tienen acceso a crédito comercial con sus proveedores o entidades financieras pues cuentan con respaldo económico.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las empresas dedicadas al rubro restaurantes, del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, deben optar medidas para mejorar la gestión de calidad para satisfacer a los clientes los cuales son más exigentes con el paso del tiempo. No basta con brindar un buen producto o servicio, sino, en crear una atmosfera ideal que satisfaga a las necesidades más mínimas de los clientes. Para ello se necesita un equipo de trabajo, capacitado y con la visión de crecer personalmente y junto a la empresa.
- Establecer periódicamente las medidas necesarias de un sistema de gestión de calidad para fomentar un clima laborable entre todos los miembros de la empresa, asimismo suplir sus necesidades para que puedan desarrollar un buen trabajo y generar ese compromiso tanto interno como externo.
- Así mismo como recomendación a las autoridades, es que precisamente a estas MYPEs, en especial para las que tengan relación con el rubro gastronómico, es darles algún tipo de respaldo, ya que como la investigación lo señala un gran número de turistas se ven atraídos por la gastronomía peruana hecho que hace que la gran mayoría de estos jóvenes emprendedores se orienten a estas MYPEs, haciéndolos no solo base de la economía sino la carta de presentación al mundo, por ello darle facilidades para su funcionamiento haría la calidad de lo que se ofrece sea mucho mejor.
- Lo que nos lleva a la siguiente recomendación y es que también es necesario que la normativa ofrezca más facilidades a estas MYPEs, pues como vemos que hay una clara mayoría en lo referente a empresas unipersonales sobre

las de responsabilidad jurídica, esto se debe principalmente a que las empresas unipersonales cuentan con un proceso de formación mucho menos engorroso que el de las de responsabilidad jurídica, sin embargo, estas últimas son las que ofrecen mayor seguridad financiera al empresario. Por lo que simplificar el proceso de tramitación para así dar más posibilidades al crecimiento de estos empresarios, sería una buena solución.

- De igual manera las MYPEs que ya se vienen desarrollando en este rubro se les recomienda la implementar la Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para que tengan un mejor control del manejo dentro de su empresa, ya que como sabemos quienes conocen este término no podemos afirmar que sea una mayoría y además considerando los objetivos de estas MYPEs son lograr un alza en sus ventas y generar empleos, y ambos implican un control tanto de personal, organización y de las finanzas, el utilizar una herramienta como el BPM que esclarezca esto para estas empresas puede ser de gran utilidad para que puedan seguir emprendiendo.
- Asimismo, las MYPEs que ya se vienen desarrollando en este rubro se les recomienda la implementar técnicas de calidad (como encuestas, opinión del servicio brindado) para que tengan una mayor información del servicio brindado y la fidelidad con la que sus clientes cuentan en base a la calidad del producto, los bajos precios, la disponibilidad, el personal.
- Las Mypes que se dedican al sector gastronómico se encuentra en todo su auge y que el servicio al cliente es el primordial objetivo en la búsqueda del éxito en este sector ya que permite crear “barreras de salida” las cuales están basadas en la satisfacción y la superación de las expectativas.

- Por último, como recomendación general, a las MYPEs de todo el país que implementen en sus políticas la Gestión de la Calidad, ya que como vemos gracias a los resultados de la investigación, esta facilita que las empresas se desarrollen de manera más óptima y obteniendo muchos más beneficios para sí mismas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (Apega), S. P. (2013).** *El boom de la Gastronomía en el Perú*. Lima: Sociedad Peruana de Gastronomía (Apega) .
- Arenas, A. (1997).** *Sistema de Análisis de riesgos y puntos críticos de control HACCP*. Bogotá-Colombia.Ministerio de Salud.
- B., S. B. (2006).** *Las MYPES en el Perú, su importancia y propuesta tributaria*. Lima-Perú: Quipukamayoc, 127-131.
- Beltrán, (2014)** “*Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*”, Chimbote.
- Berardo, C. F. (2014).** Financiamiento de Pymes en el Mercado de Capitales (Tesis Licenciatura). *Universidad Nacional del Litoral - Santa Fe, Argentina*.
- Carranza Rios, M. (2015).** Gestión de Calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de la MYPE del sector servicios, rubro restaurantes, del distrito de Huamachuco año 2014 (Tesis licenciatura). *Universidad Católica los Angeles Chimbote*.
- Chamon Chamon, E. (2012).** Servicio al Cliente en los restaurantes del Municipio de -san Pedro La Laguna, departamento de Sosola-Guatemala (Tesis licenciatura). *Universidad Rafael Landivar-Guatemala*.
- Castagnola Torres, A. (2016).** La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios Sociales de las Micro y Pequeñas Empresas en el Distrito de Supe Puerto 2015 (Tesis licenciatura). *Universidad Católica los Angeles Chimbote*.
- Centurión, R. (2014).** “*La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las*

*micro y pequeñas empresas de Chimbote*”, Chimbote.

**Cruz Huaman, V. (2016).** Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de la MYPEs del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (Cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, Provincia y Departamento de Lima, Periodo 2014-2015 (Tesis licenciatura). *Universidad Católica los Angeles Chimbote*.

**Cuela Rubio, S. (2015).** Las Pymes y el Mercado de Capitales, como opción de financiamiento (Tesis Licenciatura). *Pontifica Universidad Javeriana, Cali - Colombia*.

**Empresarial, A. (2016).** Nueva Ley de MYPE es más integral. *Actualidad empresarial*, 7,8.

**Fontalvo Herrera, T. (2006).** *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Bogotá, Colombia: Asesores del 2000.

**Guevara Velasquez, E. (2015).** Caracterización de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013 (Tesis licenciatura). *Universidad Católica los Angeles Chimbote*.

**<http://www.mintra.gob.pe/mostrarTemasSNII.php?codTema=56&tip=20>**, M. d. (s.f.).

**Hernández Sampari, R. (. (2014).** *Metodología de la Investigación - Sexta Edición*. México: McGraw-Hill

**Huallpahuque, G.M. (2015).** *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de calidad total en la Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes de dos tenedores*, Huaraz

- Pérez Velásquez, L. (2017).** Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías del Distrito Villa Rica, Oxapampa, Pasco, Año 2016 (Tesis licenciatura). *Universidad Católica los Angeles Chimbote.*
- Quispe Cruz , L. (2016).** La Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, Periodo 2015 (Tesis licenciatura). *Universidad Católica los Angeles Chimbote.*
- Quito Juarez, C. (2016).** Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de la MYPEs del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Trapiche (Cuadra 1-8) en el distrito de Comas, Provincia y Departamento de Lima, Periodo 2014-2015 (Tesis licenciatura). *Universidad Católica los Angeles Chimbote.*
- Ríos, M.S. (2015).** *La Gestión de Calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Huanchaco.*
- Rivas, V.E. (2014).** *Planeamiento Estratégico y Competitividad en las Mype de servicio rubro restaurantes - urbanización la Providencia Piura 2014, Piura*
- Rodríguez Melgar, J. (2014).** Caracterización del Financiamiento y la formalización de las MYPES del sector rubro restaurantes, del distrito de Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima, periodo 2013 . *Universidad Cactólica Los Angeles de Chimbote.*
- Rodríguez, (2014).** “*Caracterización del Financiamiento y la Formalización de las Mype del sector servicios rubro restaurantes distritos de ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima Periodo, 2013 – 2014*”,

(Tesis de Licenciatura), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

**Sánchez, J. (2014).** Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPE rubro restaurantes-provincia de Trujillo año 2013 (Tesis Licenciatura). *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.*

**Sánchez, Meza, Casariego, y Encinas, (2015).** “*Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*” (tesis maestría), Lima.

**SUNAT. (s.f.).** *SUNAT (s.f.) Orientación MYPE. Obtenido de.* Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequeñaEmpresa.html>

**Talavera Pleguezuelos, C. (2013).** *Métodos y Herramientas aplicados en la Administración Pública.* Granada, España: Unión Iberoamericana de Municipalistas.

**Yoshimura, J. (2012).** Innovación en la Gastronomía Peruana: El Rol de las Redes Sociales en la consolidación de la marca "Cocina Peruana" (Tesis maestría). *Pontificia Universidad Católica del Perú.*

## ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ENCUESTA

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominada:

**"La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del Pasaje Olaya, Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2016"**

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su participación.

#### DATOS GENERALES:

##### I. DATOS DE REPRESENTANTE MYPES

###### 1. Edad

- a. De 18 a 30       b. De 31 a 50       c. De 51 a más

###### 2. Género:

- a. Masculino       b. Femenino

###### 3. Estado civil

- a. Soltero       b. Casado.       c. Conviviente.   
d. Divorciado.       d. Viudo

###### 4. Grado de instrucción

- a. Sin Instrucción       b. Primaria       c. Secundaria

- d. Superior no universitario  e. Superior

**5. ¿Cargo que desempeña?**

- a. Dueño  b. Administrador   
c. Gerente

**6. ¿Tiempo que desempeña el cargo?**

- a. De 0 a 3  b. De 4 a 6  c. De 7 a más

**II. DATOS DE LA EMPRESA**

**7. ¿La empresa es?**

- a. Formal  b. Informal

**8. ¿Tipo de Empresa?**

- b. Unipersonal  b. Jurídica

**9. ¿Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro?**

- a. De 0 a 3  b. De 4 a 6  c. De 7 a más

**10. ¿Tipo de trabajadores en la empresa?**

- c. Permanente  b. Eventuales

**11. ¿Finalidad de la Creación en la empresa?**

- d. Generar empleo  b. Obtener ganancias

**12. ¿Tiene establecida la misión y visión de su empresa?**

- a. Si  b. No

**13 ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a. Si  b. No

## ANEXO 2: ESCALA LIKERT

### II. LA GESTION DE CALIDAD

Instrucciones: Observe el cuadro de leyenda y de acuerdo al siguiente código marcará con un aspa la respuesta elegida, en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo.

#### ESCALA LIKERT

<b>NUNCA</b>	<b>MUY POCAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
Variable: Gestión de Calidad						
<b>D1: PLANIFICAR</b>						
1	¿La empresa establece objetivos claros y concisos?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa se rige por sus políticas establecidas?	1	2	3	4	5
3	¿La empresa cuenta con estrategias, para alcanzarlos objetivos de calidad?	1	2	3	4	5
<b>D2: CONTROL</b>						
4	¿La empresa controla la gestión de procesos para la buena gestión de calidad?	1	2	3	4	5
5	¿La empresa supervisa los procesos y las actividades realizadas por el personal?	1	2	3	4	5
6	¿La empresa evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados?	1	2	3	4	5
<b>D3: MEJORA CONTINUA</b>						
7	¿La empresa establece condiciones para mejorar el clima laboral?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?	1	2	3	4	5
Variable: Beneficios						
<b>D4: INCREMENTA COMPROMISO</b>						
9	¿El desempeño de sus trabajadores es eficiente?	1	2	3	4	5
10	¿Utiliza adecuadamente su tiempo de jornada laboral para atender a los clientes?					

11	¿Sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente?	1	2	3	4	5
<b>D5: MEJORAS EN LA CALIDAD</b>						
12	Considera importante dar seguimiento a las actividades para la mejora continua	1	2	3	4	5
<b>D6: DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>						
13	¿Mantiene del control de los alimentos?	1	2	3	4	5
14	¿Relaciona productividad con una buena gestión de calidad?	1	2	3	4	5
15	¿Aumento la rentabilidad de su negocio ante las mejoras?	1	2	3	4	5
<b>D7:SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>						
16	Considera que su atención es eficiente	1	2	3	4	5
17	¿Tiene clientes que visitan frecuentemente su local?	1	2	3	4	5
18	La mejora continua contribuye a la satisfacción de los clientes	1	2	3	4	5
<b>D8:RENTABILIDAD</b>						
19	Considera Ud. Que su negocio es sostenible en el tiempo	1	2	3	4	5
20	¿Cuenta con un respaldo económico?	1	2	3	4	5

ANEXO 3 – MYPES ENCUESTADAS

N.O.	RAZON SOCIAL	DIRECCIÒN	TELEFONO	RUC	TAMAÑO
1	Boulevard Gastronómico	Pje de José Olaya, Cercado de Lima 15001	991 189 494	20557046276	micro
2	Vermona	Pje de José Olaya 173, Cercado de Lima 15001	(01) 4283106	20505527055	micro
3	Cordon Blue	Pje de José Olaya 145 - 149, Cercado de Lima 15001	(01) 4283987	20523615328	micro
4	Restaurant Doña Nieves	Pje de José Olaya 118, Cercado de Lima 15001	(01) 4270525	20559275027	micro
5	Kirpay	Pje de José Olaya 153, Cercado de Lima 15001	(01) 4261915	20524504031	micro
6	Embarcadero 41	Pje de José Olaya 181 183, Cercado de Lima 15001	(01) 4263493	20557110110	micro
7	Restaurant Anitas	Pje de José Olaya 127, Cercado de Lima 15001	(01) 4272047	20524504031	micro
8	Chifa Pinwei	Pje. Olaya 130, Cercado de Lima 15001	(01) 3835358	20601372917	micro
9	Restaurant "El Pacífico"	Pje de José Olaya 114, Cercado de Lima 15001	(01) 3935966	20601446350	micro
10	Restaurant Don Juan	Pje de José Olaya 185, Cercado de Lima 15001	(01) 4288378	20524504031	micro
11	Estadio Restaurant - Bar	Psje José Olaya 147 - 1049, Cercado de Lima 15001	(01) 4288866	20525624651	micro
12	Intypi S.A.C.	Pje. José Olaya Nro. 173	(01)4283106	20505527055	micro
13	Perù Gourmet	Pje de José Olaya 127, Cercado de Lima 15001	(01) 2427186	20547002700	micro
14	La Esquina Azul	Francisco Moreyra Y Riglos, Cercado de Lima 15081		20601570921	micro
15	ELLEN'S HOUSE	Pje de José Olaya 169, Cercado de Lima	925 146 674	20438828304	micro

<b>16</b>	El Puntito Dulce	15001 Pje de José Olaya 117, Cercado de Lima 15022	(0163999014	20549592814.	micro
<b>17</b>	Casa Belga Restaurante	Pje José Olaya170 Cercado de Lima 15001	(01) 428 3877	20376408834	micro
<b>18</b>	PERÚ GOURMET Restaurante - Bar	Pje José Olaya 115 Cercado de Lima 15001	(01)4261648	20547002700	micro
<b>19</b>	Restaurant turístico "La Bonita"	Pje de José Olaya 111, Cercado de Lima 15001	921 253 641	20565320646	micro
<b>20</b>	Pasaje Olaya - Boulevard Gastronómico	Pje de José Olaya, Cercado de Lima 15001	991 189 494	20600986024	micro