



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LOS  
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO POLLERÍAS DE LA  
URBANIZACIÓN INGENIERÍA, DISTRITO DE SAN  
MARTIN DE PORRES, LIMA, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA:**

**XIMENA MERCEDES VÁSQUEZ DOMÍNGUEZ**

**ORCID: 0000-0001-8138-5739**

**ASESOR:**

**MGTR. ROBERT REYNALDO HOCES PONCE**

**ORCID: 0000-0001-6346-2956**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **1. Título de la investigación**

La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, Distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTORA**

Vásquez Domínguez, Ximena Mercedes

ORCID: 0000-0001-8138-5739

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Hoces Ponce, Robert Reynaldo

ORCID: 0000- 0001-6346-2956

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

### **JURADO**

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Espinosa Otoy, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

ZORCID: 0000-0001-8852-1342

### 3. Hoja de firma de jurado y asesor

---

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

**Presidente**

---

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otaya

**Miembro**

---

Mgtr. Juan Pablo Meza de los Santos

**Miembro**

---

Mgtr. Robert Reynaldo Hoces Ponce

**Asesor**

#### **4. Agradecimiento**

Agradezco a Dios por iluminar mi camino y por permitirme experimentar esta maravillosa etapa de progreso.

A mis queridos padres, Jesús y Mercedes, por sus enseñanzas y por su amor eterno.

## **Dedicatoria**

Dedico a mi compañero de vida Bryan, quien desde un principio me impulsó a superarme día a día, brindándome todo su apoyo incondicional.

Y a mi hija Camila, por ser mi mayor orgullo, el amor de mi vida y mi razón de ser

## 5. RESUMEN

Este trabajo de investigación cuenta con un objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018. La metodología empleada en esta investigación fue descriptiva, no experimental y transversal. Para obtener la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Posteriormente se obtuvo los siguientes resultados: En cuanto a los representantes de las MYPE: 71.0% son varones. 40.0% tienen entre 31 a 40 años de edad. 60.0% son casados. 60.0% tienen educación técnica y 66.0% son dueños de la empresa. Sobre las MYPE: 40.0% tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, 100.0% están formalizados. Sobre la gestión de calidad: 53.3% tienen un nivel medio de gestión de calidad. 46.7% tienen una buena infraestructura. 60.0% tienen servicios fiables. 46.7% tienen capacidad de respuesta rápida. 60.0% muestran empatía con los clientes. Sobre los beneficios de las MYPE: 53.3% perciben que obtendrán un nivel medio en los beneficios. En cuanto a los objetivos, competitividad y eficacia, perciben que será de nivel medio y en las dimensiones eficiencia, comunicación y participación el 60.0% perciben que será en el nivel medio.

**Palabras claves:** MYPE, gestión de calidad, beneficios de las MYPE.

## ABSTRACT

This research work has a general objective: Determine the characteristics of quality management under the focus on the benefits of micro and small companies in the services sector - pollerías heading of the Urbanization Engineering, San Martín de Porres district, Lima 2018 The methodology used in this research was descriptive, not experimental and transversal. To obtain the information, the survey was applied as a technique and as a questionnaire instrument. Subsequently, the following results were obtained: Regarding the representatives of the MYPE: 71.0% are male. 40.0% are between 31 and 40 years old. 60.0% are married. 60.0% have technical education and 66.0% own the company. About the MYPE: 40.0% have between 6 and 10 years of permanence in the market, 100.0% are formalized. On quality management: 53.3% have an average level of quality management. 46.7% have a good infrastructure. 60.0% have reliable services. 46.7% have a rapid response capability. 60.0% show empathy with customers. On the benefits of the MYPE: 53.3% perceive that they will obtain an average level of benefits. As for the objectives, competitiveness and effectiveness, they perceive that it will be of medium level and in the dimensions of efficiency, communication and participation 60.0% perceive that it will be at the medium level.

**Keywords:** MYPE, quality management, benefits of MYPE.



## 6. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de Trabajo .....	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria .....	v
5. Resumen y Abstrac .....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de tablas y figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.2 Bases Teóricas .....	22
III. HIPÓTESIS .....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1 Diseño de la investigación.....	35
4.2 Población y muestra .....	36
4.3 Definición y operacionalización de las variables .....	37
4.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5 Plan de análisis .....	39
4.6 Matriz de consistencia .....	40
4.7 Principios Éticos: .....	41
V. RESULTADOS .....	43
5.1 Resultados.....	43
5.2 Análisis de los resultados .....	64
VI. CONCLUSIONES.....	69
Referencias bibliográficas .....	70
ANEXOS .....	74
Anexo 01. Instrumento de recolección de datos.....	74
Anexo 2. Relación de MYPE en estudio .....	76

## 7. Índice de tablas y figuras

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad	37
Tabla 2. Operacionalización de las variable beneficios de las MYPE	38
Tabla 3. Matriz de consistencia	40
Tabla 4. Género del representante de la MYPE	43
Tabla 5. Edad del representante de la MYPE	44
Tabla 6. Estado civil de los representantes de la MYPE	45
Tabla 7. Grado de instrucción de los representantes de la MYPE.	46
Tabla 8. Cargo en la empresa del representante de la MYPE.	47
Tabla 9. Tiempo de funcionamiento en el mercado de la MYPE.	48
Tabla 10. Cantidad de trabajadores de la MYPE.	49
Tabla 11. Formalización de la MYPE	50
Tabla 12. Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad	51
Tabla 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión elementos tangible	52
Tabla 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad	53
Tabla 15. Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	54
Tabla 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad	55
Tabla 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía	56
Tabla 18. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE	57
Tabla 19. Valor absoluto y porcentual de la dimensión objetivos de la MYPE.	58
Tabla 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión competitividad	59
Tabla 21. Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficacia	60
Tabla 22. Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficiencia.	61
Tabla 23. Valor absoluto y porcentual de la dimensión comunicación.	62
Tabla 24. Valor absoluto y porcentual de la dimensión participación.	63

## Índice de tablas

	Pág.
Figura 1. Género del representante de la MYPE	43
Figura 2. Edad del representante de la MYPE	44
Figura 3. Estado civil de los representantes de la MYPE	45
Figura 4. Grado de instrucción de los representantes de la MYPE.	46
Figura 5. Cargo en la empresa del representante de la MYPE.	47
Figura 6. Tiempo de funcionamiento en el mercado de la MYPE.	48
Figura 7. Cantidad de trabajadores de la MYPE.	49
Figura 8. Formalización de la MYPE	50
Figura 9. Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad	51
Figura 10. Valor absoluto y porcentual de la dimensión elementos tangible	52
Figura 11. Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad	53
Figura 12. Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	54
Figura 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad	55
Figura 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía	56
Figura 15. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE	57
Figura 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión objetivos de la MYPE.	58
Figura 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión competitividad	59
Figura 18. Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficacia	60
Figura 19. Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficiencia.	61
Figura 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión comunicación.	62
Figura 21. Valor absoluto y porcentual de la dimensión participación.	63

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según INEI (2018), en el Perú las micro y pequeñas empresas son 2 millones 332 mil 218 empresas (párr. 1). Ello nos dice que siendo una gran cantidad de ellas se debe tener un tratamiento puntual acerca de ellas. Su importancia radica en que ellas son responsables del 85% de la fuente de trabajo (Chu, 2018).

También es importante porque representan más del 40% del producto bruto interno en nuestro país. Así también son importantes en todos los países donde se encuentran pues representan el 98% de todas las empresas en el mundo.

En la Unión Europea, países como Francia y Suecia las micro empresas representan el 98.8%, y 98.9% respectivamente. Así también, son responsables del 40.8%; y 38.4% del producto bruto interno respectivamente y generan empleo en 45.5% (Francia), y 47.0% (Suecia).

En el sector donde se realiza esta investigación es el de restauración, es decir del expendio de comida, sector un poco delicado por la serie de permisos que se deben obtener y porque se trata de la alimentación de las personas. Las micro empresas en este rubro tienen muchos problemas como la informalidad, capacitación, financiamiento y entre otros la gestión de calidad, la cual muy pocas de ellas tienen en cuenta los principios de gestión de calidad, pues también la aplicación de los mismos traen muchos beneficios a las MYPE que la adoptan.

En el caso de las pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, se han identificado 15 pollerías, las cuales tienen nociones acerca de la gestión de calidad pero no la conocen en su totalidad. Es por ello que en esta investigación se aborda el tema de la gestión de calidad y los beneficios que otorgan la aplicación de los principios.

Para poder abordar este tema y plantear soluciones se ha formulado la

siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018?

En cuanto al objetivo general se tiene el siguiente: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.

Sobre los objetivos específicos se tiene:

Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.

Identificar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.

Definir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.

Determinar las características de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.

En cuanto a la justificación de esta investigación se tiene que en el ámbito teórico, la tesis se sustenta en las teorías de la gestión de calidad y beneficios de las MYPE, los resultados constituirán un aporte a los conocimientos ya existentes.

En cuanto a la justificación práctica, el presente estudio servirá como aporte a los empresarios que deseen invertir en este rubro y deseen saber las características de las MYPE de este rubro. Así también servirá como antecedentes para otras investigaciones del mismo rubro. En tanto la justificación metodológica aplicó la de estudio descriptivo, no experimental y de corte transversal.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

En los siguientes párrafos se dispondrán los antecedentes tanto de orden internacional, nacional y local referidas a las variables y rubro de investigación.

#### **Internacionales**

Carrasco (2017), en su tesis denominada “Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante La Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua”. El objetivo de esta tesis fue diseñar un plan de gestión de calidad del restaurante La choza en Picauta. La metodología utilizada fue explicativa y descriptiva. Obteniendo los siguientes resultados: en referencia al servicio al cliente, el 92% de los encuestados indican que es satisfactorio, el 55% indican que se encuentran satisfechos con lo que ofrecen en el menú, el 79% mencionan que el servicio es rápido, el 87% refieren que encuentran información clara en relación a los precios en la carta, el 93% de los clientes indican que le local en condiciones aceptables de higiene, el 60% encuentran una calidad satisfactoria en los productos, el 91% encuentran aceptable la atención del personal. En relación al personal que labora en el restaurante, el 50% tiene conocimiento de las normas para la manipulación de alimentos y bebidas, el 75% de ellos consideran que las condiciones y el ambiente de la cocina es adecuado, el 50% opinan que cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, en el 25% de los casos se aplica una buena gestión de calidad por parte del administrador del restaurante, el 75% de los empleados mencionan que los precios están son percibidos como aceptables por los clientes mientras que el 100% indican que hay un buen clima organizacional y que los directivos se esfuerzan por proveer las condiciones adecuadas al personal para el desempeño de sus funciones. En conclusión: se debe dar a conocer la importancia de las normas de calidad y seguridad en el manejo de alimentos y bebidas, velas por la calidad de los productos e insumos a

utilizar, dar a conocer el plan de gestión de calidad a los clientes y empleados. Analizar los fortalezas y debilidades del restaurante, les permitirá mejorar la calidad de su servicio en función de implementar el sistema de gestión de calidad y de esta manera lograr la preferencia y confiabilidad de sus clientes.

Alcoser (2017), elaboró una tesis denominada “Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en la empresa Pollos del Valle de la ciudad de Sangolquí”. En ella se planteó como objetivo establecer un sistema de gestión de calidad fundamentado en lo que refiere las normas ISO 9001:2015, en la empresa de Pollos el Valle. La metodología de investigación utilizada fue. La investigación obtuvo los siguientes resultados y conclusiones: Se revisan toda la documentación relacionada a la calidad según la norma ISO 9001:2000, se observa hay una gran incertidumbre en muchos aspectos de la calidad por la falta de documentación y registro, los requerimientos del clientes están bien definido sin embargo no hay relación de ello con los objetivos de la organización, los cuales están enfocados en otras situaciones, lo que sugiere que la organización se encuentra a la deriva, se define una matriz de resultados para apoyar el sistema de gestión de calidad. Se realiza la difusión del sistema de gestión de calidad, para dar a conocer valores, funciones y responsabilidades, se plantea la evaluación interna, es decir, auditar los procesos, se presentan proyectos de mejora y se mide el desempeño del personal.

Chancay y Delgado (2015), en su investigación denominada: “Gestión operativa de restaurantes para el mejoramiento de los servicios gastronómicos en la parroquia Calceta de la provincia de Manabí”. Presentó como objetivo el diseño de un Manual que englobe toda la gestión operativa con el propósito de la mejora de los servicios gastronómicos de los Restaurantes de la provincia. La metodología de investigación fue de carácter descriptiva. Se procedió a realizar 75 encuestas a los dueños de restaurantes,



utilizándose un método no probabilístico por medio del cual, se obtienen los siguientes resultados: existe un 40% de afluencia de clientes en los restaurantes de restauración, el 56% de los encargados de las compras las realizan en el mercado, solo el 5% cuentan con sitios de almacenamiento pues sus compras mayormente las realizan diariamente, el 73% indican que no hacen ningún control e inspección al momento de recibir la mercadería, el 60% de los empleados se están capacitados y certificados para la manipulación de alimentos. En conclusión, se realizó un análisis de los procesos y se aplicó una matriz FODA, identificándose los procesos que están sujetos a mejoras, las deficiencias existentes en cuanto a almacenamiento de alimentos, manipulación, servicio y atención al cliente, pudiendo elaborar un manual de procesos para diferentes áreas del restaurante.

### **Antecedentes nacionales**

Arbildo (2019), elaboró una tesis sobre la “Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018”. El objetivo de esta investigación fue la caracterizar la gestión de calidad dirigida hacia el servicio de atención al cliente y planificación de mejoras de las micro y pequeñas empresas que laboran en el rubro de pollerías. La metodología de la investigación fue no experimental, descriptivo y de corte transversal, utilizando una muestra conformado por 12 pollerías, se aplicó un cuestionario, que dio como resultado lo siguiente: el 91.67% de los propietarios son de sexo masculino, el 75% tiene grado de instrucción universitario, el 66.67% tienen entre 31 y 50 años, 58.33% tiene entre 4 a 6 años en el rubro, el 75% cuentan con un máximo de 10 empleados, el 58.33% de los empleados son familiares y han creado sus empresas con el propósito de generar ganancias. Se reporta además que el 58.33% comentan tener conocimiento en la gestión de calidad, el 58.33% están enfocados en la atención al cliente, el 41.67% de los empleados confiesan tener dificultades para adaptarse a los cambios, el

58.33% de los encargados de las MYPE encuestadas consideran que la gestión de calidad no influye en la rentabilidad de su negocio, indican que en un 41.67% de sus clientes les guardan fidelidad por tanto su atención que reciben es satisfactoria. En conclusión, refieren que en la mayoría de los casos los jóvenes emprendedores no logran alcanzar la consolidación de su negocio, por la falta de información, porque no se capacitan y por los escasos de recursos financieros. En un porcentaje alto, los gerentes de las MYPE cuentan con conocimiento básico de la gestión de calidad, sin embargo, consideran que la misma no es un factor determinante en la rentabilidad de su negocio, solo se concentran en la atención a sus clientes como un elemento clave de supervivencia de su negocio.

Salinas (2018), efectuó una investigación sobre la “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017”. El propósito de esta investigación fue establecer los factores y elementos que caracterizan la gestión de calidad, teniendo como sustento el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías. La metodología de investigación fue no experimental de corte transversal, seleccionándose una muestra de 10 micro y pequeñas empresas aplicándoseles un cuestionario de 22 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: en relación a la gestión de calidad, se consiguió que el 60% mencionan que tiene conocimiento básico de los términos relacionados a gestión de calidad, sin embargo el 80% no utilizan ninguna herramienta o técnicas de calidad, el 70% aplica la observación como la única técnica que conocen para medir el rendimiento de su personal, el 50% de los empleados no se adaptan al cambio lo que dificulta la gestión de calidad. En referencia a la variable liderazgo, el 80% de los encuestados mencionan que el liderazgo es importante para la gestión de calidad, el 80% coinciden en que la presencia de un buen líder puede ser determinante para el alcance de los objetivos organizacionales, el 50% indican tener conocimiento

sobre liderazgo, el 60% no se consideran buenos líderes dentro de su organización y el 70% de los empleados mencionan que la persona que hace el rol de líder no fomenta el trabajo en equipo, en el 60% de los casos el líder no puede apoyar a sus empleados a solucionar situaciones que se presentan durante la jornada laboral. En conclusión, se puede indicar que estas organizaciones deben enfocarse en la mejora de su gestión de calidad, por lo que primeramente deben buscar la capacitación e información al respecto, para eliminar mitos y barreras psicológicas que ellos mismo se plantean al respecto. Deben tener como propósito desarrollar capacidades de liderazgo, enfocadas en el diagnóstico y solución de problemas, comunicación efectiva y trabajo en equipo.

Bojorquez (2018), elaboró una tesis sobre la “Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017”. En ella tuvo como objetivo, establecer los factores y características determinantes de la gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio más específicamente las que están relacionadas al rubro restaurantes pollería. La investigación fue desarrollada bajo la metodología descriptiva y cuantitativa con corte transversal, con una muestra de 16 MYPE a las que se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas; obteniéndose los siguientes resultados: en relación a la características de los gerentes y de la MYPE tenemos, en un 32.55% tienen edades comprendidas entre 46 a 50 años, 68.75% son mujeres, 56.25% son profesionales, 37.50% tienen menos de dos años en el negocio de pollería, 59.25% no tienen más de 10 empleados en su establecimiento comercial. En relación a la variable gestión de calidad, el 75% indican que no tienen definido los objetivos de la gestión de calidad de su negocio, 68.50% mencionan que sus empleados son personas con experiencia en el rubro indicado, en 43% de los casos aplican un procedimiento para dar solución a los reclamos de los clientes, en 68.75% de

oportunidades capacitan a su personal, el 43.75% de los encuestados mencionan que regularmente ponen en práctica los planes, el 50% de los dueños de las pollerías refieren que nunca verifican el cumplimiento de objetivos y de la planificación por tanto solo en 56% de las situaciones que presentan aplican acciones correctivas. En relación al marketing, tenemos que el 43.75% de los clientes regularmente recomiendan este establecimiento de comida, el 37.50% de los clientes indican que cumplen con lo que ofrecen, el 35% de las MYPE indican que no ofrecen promociones. En conclusión, se menciona que estas organizaciones en su mayoría no tienen definido los objetivos, visión, plan y estrategias de su negocio; por cuanto en la mayoría de los casos no saben cómo enfrentar situaciones de conflicto dentro de la organización, así mismo, no implementan acciones correctivas porque como no tienen trazados hacia donde debe ir la organización desconocen la necesidad de corregir algún procesos y no manejan tiempos oportunos para ellos, no tanto, no tienen indicadores de gestión de calidad. En lo que se relaciona al marketing podemos mencionar, la falta de promociones y en la mayoría de los casos no cumplen lo que ofrecen, lo cual ocasiona descontento en los clientes.

### **Antecedentes locales**

Tupiño (2019), elaboró una tesis sobre “La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPE del Sector Servicios-Rubro Restaurantes De La Urbanización Los Ficus, Distrito De Santa Anita, Lima 2018”. El objetivo fue establecer como la gestión de calidad puede beneficiar e influir en el desarrollo de las MYPE. La metodología fue correlacional, no experimental, cuantitativa y transversal. Se tomó una muestra de 18 MYPE a las que se les aplico un cuestionario de 41 preguntas. Los resultados muestran que el 25% consideran que la relación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE es bajo, el 77.8% de los empresarios consideran la variable planificación en un nivel medio, el 88.9% mencionan que la variable hacer esta en nivel

bajo, el 94.4% mencionan que el nivel de relación entre el beneficio de las MYPE y la variable verificar es baja por último el 88.9% de los encuestados coinciden en definir que la relación de los beneficios con la variable actuar esta en nivel medio. En conclusión, las empresarios o administradores de este grupo de MYPE, no dan mayor importancia al tema de la planificación estratégica dejándola en segundo plano, por tanto, al tener una planificación ineficiente, tienen muchas dificultades para lograr rendimiento de las variables hacer, lo que sugiere que la verificación de la gestión de calidad también debe ser precaria. Con motivo de esta situación se debe actuar para corregir las desviaciones y se debe iniciar por revisar la planificación y objetivos de la gestión de calidad.

Aparco (2019), elaboró una tesis denominada: “Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicios-rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016”. Para ello el autor se planteó como objetivo determinar la influencia que tiene la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio. Utilizando como metodología de investigación un diseño correlacional y descriptivo. Se obtuvieron los siguientes resultados, relacionados a los empresarios: el 80% tienen entre 31 a 50 años, el 60% son mujeres, el 50% son personas solteras, solo el 40% tiene secundaria completa el nivel académico más alto encontrado entre los representantes de estas MYPE, el 50% tiene un máximo de tres años en el negocio. En relación a la MYPE, el 100% son formales y en un 40% fueron constituidas con el propósito de generar ganancias. Con respecto a la gestión de la calidad, tenemos que el 80% conocen el término y creen que esto puede influir en la rentabilidad de cualquier negocio, por tanto, estarían dispuestos a implementarlo en su organización. El 70% de los dueños consideran que su servicio satisface las expectativas de sus clientes, ya que el 70% de sus clientes son frecuentes y el 90% de ellos mencionan que si les

gustaría obtener capacitación en relación a la gestión de calidad. En consecuencia la investigación resume que la planificación, el control y la mejora de los procesos, influyen positivamente en la gestión de calidad de las MYPE, lo cual es beneficioso para la rentabilidad, supervivencia y crecimiento del negocio; por lo cual su implementación no debe tomarse como una pérdida de tiempo y el empresario debe motivarse a la formación y capacitación en relación a este tema si tiene proyección a futuro con su empresa, trazándose objetivos cada vez más ambiciosos.

Castagnola (2017), presentó una tesis denominada “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas. Supe Puerto, 2015”. Cuyo objetivo fue definir la influencia de la gestión de la calidad en los beneficios a nivel social de las micro y pequeñas empresas de Supe Puerto durante el año 2015. La metodología utilizada fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Los resultados demuestran que las MYPE evaluadas están dirigidas por sus propios dueños, los cuales en un 50% no superan los 41 años de edad tienen estudios universitarios en el área administrativa y en un 70% son hombres, el 50% están inmersos en el sector producción, el 60% conocen y aplican técnicas de gestión de calidad por lo que tienen un 80% de efectividad en sus actividades y procesos, lo que se refleja en sus ingresos, indicando que el 90% están satisfechos con los resultados económicos de la actividad que realizan. En conclusión, se puede indicar que una buena gestión de calidad puede influir en los ingresos de la organización, en la captación de nuevos clientes, en la motivación y estabilidad económica y emocional de los empleados, en el logro de los objetivos organizacionales y el crecimiento de la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

Para el desarrollo de la investigación se ha buscado información relacionada a las teorías de gestión de calidad y los beneficios de las MYPE.

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Según los planteamientos de Cortes (2017, P.5), la gestión de calidad es necesaria desde los años 1960, cuando la historia de la industrialización plantea la necesidad de enfocarse en la calidad de los procesos y en la inspección de los productos, incluso por encima de las habilidades y destrezas de los empleados. La revolución industrial y el auge de los procesos, propicio, que se hiciera imprescindible que se controlará los procedimientos críticos para mantener la calidad de los productos fabricados. De esta manera, la gestión de calidad según el autor, implica un sistema que pone en marcha el proceso mediante el cual una organización puede identificar las necesidades del cliente, definir los procesos que permitan generar productos aceptables conforme los requisitos del cliente, manteniéndolos estandarizados y bajo control, proporcionando confianza tanto a la organización como a sus clientes. Así mismo, Cuatrecasas (2012), menciona que la gestión de calidad viene directamente relacionada al termino de calidad, el cual define como “el conjunto de características que posee un producto o servicios obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p. 575). A medida que ha pasado el tiempo, el concepto de calidad, ha ido evolucionando, de acuerdo a los aportes y definiciones que le han ido añadiendo diferentes autores. Por esta razón se argumenta que el concepto de calidad es subjetivo, ya que va a ser distinto según la perspectiva de cada persona y la forma en como suple sus necesidades.

Por su parte Senlle (citado por Pérez y Munera, 2007), define a la calidad como “un camino, no un fin o un objetivo que se alcanza en dos o tres años y ya está. Considerar la calidad como un objetivo y ponerle fecha es un grave error directivo o de mando” (p. 25). Por su parte Cuatrecasas (2012), menciona que la gestión tiene como finalidad asegurar la calidad en todos los niveles de la

organización y en la totalidad de sus procesos, de manera que dichos resultados se traduzcan en la satisfacción de sus clientes (p.587). De esta forma, la implementación del sistema de gestión de calidad en una organización, parte de la toma de decisiones estratégicas, que debe estar influenciadas por los requerimientos del cliente, los objetivos de la organización, los proveedores y todo el entorno de la empresa, es por ello, que dicha gestión siempre coincide con la elaboración planificada de la calidad, el control, la medición, la mejora; lo cual muchas veces se desarrolla en un manual de procedimientos.

### **2.2.1.1 Dimensiones de gestión de calidad**

De acuerdo a Fontalvo y Vergara (2010), “un servicio es de calidad, cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado” (p. 35). En este sentido la organización debe indagar cuales son las necesidades del clientes y sus expectativas en relación a algún producto o servicios, cuáles son las características a las que le dan mayor valor y peso al momento de evaluar un producto, por tanto, la empresa que desea tener éxito y permanecer vigente en el mercado, se enfocará en expresar en su producto termino los deseos de sus clientes, sin olvidar los objetivos propios de la organización; la idea es consolidar la satisfacción del cliente y el posicionamiento de la organización, logrando que ambas partes sean beneficiadas.

Para poder describir las fases típicas del proceso de la calidad, Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Fontalvo y Vergara, 2010, p. 35), plantean cinco (5) dimensiones de la calidad las cuales se explican a continuación:

**Elementos tangibles.** Implica el conjunto de elementos físicos, que influencia la satisfacción del cliente; estos elementos se pueden palpar y observar, debido a que comprenden elementos tangibles como, los equipos, maquinarias, mobiliario,



infraestructura, publicidad, decoración, ambiente del lugar de trabajo y atención al cliente. Representan la imagen corporativa de la organización, la cual dependerá de la proyección e imagen de sus empleados, para lo cual el cliente valora, que estén atentos, limpios, uniformados, sean amables, educados y estén identificados para poder tener un trato más sensible.

**Fiabilidad.** Las personas al adquirir un producto o servicio, tienen unas expectativas, que en la mayoría de los casos está formada en relación a lo que le ha ofrecido el vendedor; por ejemplo, algún equipo tecnológico, un paquete de viaje turístico, algunos insumos o materia prima para ser utilizada en otro proceso de fabricación, entre otros. Cuando el cliente, verifica que el producto cumple efectivamente las características que les sugieren, se crea una fiabilidad o confianza. En este sentido, los clientes siempre esperan que el servicio o producto que se les está brindando este de acuerdo a lo negociado, cumpla con sus funciones y cubra una expectativa, de allí partirá su valoración posterior, puntos de referencia. En el caso del sector servicio es importante que la organización este en la capacidad de cumplir todo lo prometido y no defraudar al cliente, evitando que el cliente se sienta insatisfecho y hasta en algunos casos estafado. En esta misma línea podemos decir que la organización debe enfocar sus esfuerzos en la satisfacción de las necesidades del cliente. En el servicio que se brinda en los restaurantes, se debe considerar la calidad del producto, su presentación, sus cantidades, su precio, sus aderezos y acompañantes; el platillo, debe proporcionarse tal y como se ofrece en la carta, ya que el cliente enfoca sus expectativas y necesidades en su solicitud, utilizando como medio para expresarse la descripción de su pedido según la carta.

**Capacidad de respuesta.** Es el conjunto de habilidades, destrezas y conocimiento que puede manejar el personal para poder dar soluciones en el momento oportuno,

en relación a la solicitud de un producto o servicio por parte del cliente, un reclamo o una sugerencia. La capacidad de respuesta requiere no solo de habilidad, sino de motivación, tolerancia, comunicación y efectividad. Un cliente insatisfecho, hará un reclamo que deberá ser atendido a tiempo, buscando que esta insatisfacción se transforme en un punto de ventaja en la organización, pues motivará una acción de corrección y se dejará ver al cliente, que, a pesar del error, la empresa está enfocada en satisfacer sus necesidades y está dispuesta a realizar cambios para mejorar en función de ello. En los restaurantes, el cliente espera rapidez en el servicio, calidad y confiabilidad; Cuando en un establecimiento de comida el tiempo de respuesta para atender una solicitud o reclamo, es muy prolongado, el cliente se mostrará insatisfecho, en ocasiones hasta podría llegar a levantarse de su asiento, cancelando el pedido, esto traerá como consecuencia que haga referencias negativas del establecimiento entre amigos y familiares. Creando un efecto multiplicador entre los clientes y los no clientes. Esta situación no solo se puede enmarcar en estos casos sino que en términos generales, cuando el cliente solicita una información y él personal no está capacitado para brindar asesoría o dar alguna recomendación que oriente la decisión del cliente, este se llevará una pésima impresión de toda la organización, creando desconfianza en él, de allí la importancia de que las personas que están encargadas de la atención al cliente, deben ser capacitadas para que desarrollen las habilidades y adquieran el conocimiento que promuevan las competencias que necesitan tener las respuestas en el momento preciso, que conozcan su producto, sus características, como se diferencia del producto de la competencia y como abordar la comunicación y trato con el cliente.

**Seguridad.** Las habilidades y conocimiento de los empleados, para diagnosticar una situación problema que le plantea el cliente, dándole opciones en base a

fundamentos técnico - prácticos, evidenciará al cliente que se encuentra frente a una empresa comprometida y que conoce sus productos y sabe exactamente lo que hace. Esto sugiere al cliente, calidad y seguridad para tomar una decisión. De esta manera, la amabilidad y cortesía es un indicador de seguridad, que las empresas pueden infundir en el cliente para que se sientan bien atendidos con un trato atento, por lo que estarán motivados en volver. Por consiguiente, las organizaciones deben preocuparse por formar y capacitar al empleado para la atención exitosa de los clientes, transmitiendo la seguridad en los procesos, materiales, insumos y recursos que la empresa tiene a su disposición para cubrir sus necesidades y expectativas.

**Empatía.** La empatía radica en las habilidades para poder desarrollar las relaciones interpersonales con los clientes, indagando sobre sus necesidades y expectativas. La empatía implica colocarse en el lugar de los clientes, para tener un enfoque más de cerca de la situación que lo aqueja. En tal sentido, la organización debe atender al cliente en el momento oportuno, considerando mantener un horario adecuado de atención y cumplir con el mismo. Dar al cliente un trato personalizado, para que el cliente tenga la certeza que la organización tiene el tiempo y el interés en enfocarse en las necesidades de cada uno, para poder adecuar la calidad de su servicio.

#### **2.2.1.2 Siete herramientas básicas de gestión de calidad.**

La implantación de un sistema de gestión de calidad se puede realizar con la ayuda de siete herramientas básica que tendrá el propósito de cumplir las metas de la organización. Cuyas herramientas son comprensibles, aplicables y sé pueden conjugar con otras, que propicien el logro de los objetivos. Según Cuatrecasas (2012), las herramientas de la calidad son las siguientes:

- a) Herramientas para el control del proceso. Es el conjunto de herramientas que permiten supervisar el nivel de calidad existente en los procesos, dentro de ellas se

pueden mencionar: la hoja de recogida de datos, la estratificación de datos y el gráfico de control.

- b) Herramientas para el análisis del proceso. Estas herramientas constituyen el proceso mediante el cual se pueden analizar las causas que determinan las deficiencias de la calidad. Considerando las siguientes herramientas:

**Diagrama de causa – efecto o de Ishikawa.** Este diagrama es mejor conocido como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, debido a la forma que utiliza para representar las causas que propician un problema, la cabeza viene a ser el problema y el cuerpo desglosa las causas, divididas en segmentos que refiere, maquinas, equipos, hombre, materiales, métodos, medidas, entorno. Para poder aplicar esta herramienta, es importante contar con un equipo de profesionales que aporten ideas en relación a los diversas áreas y departamentos de la organización, para poder clasificar la información por sectores, estas ideas y datos, deben ser aportadas de manera abundante para poder extraer las posibles causas y llegar a conclusiones certeras. Esta herramienta se comenzó a usar por primera vez por Kaoru Ishikawa en los círculos de calidad, en tal sentido, “el diagrama de Ishikawa ayuda a la identificación de las causas de un problema, lo que permite determinar su origen y llevar a cabo las acciones adecuadas para resolverlo de raíz” (Cuatrecasas, 2012, p. 592).

**Diagrama de Pareto.** Vilfred Pareto fue un economista italiano que estudio la distribución de las rentas, deduciendo que el 80% de las riquezas están en manos del 20% de la población. Este mismo concepto fue utilizado para representar un diagrama que se fundamenta en sostener que el 80% de las consecuencias de los problemas son originados solo por el 20% de las causas. De esta manera se considera que no todas las causas influyen en las mismas proporciones para la construcción del problema, es decir, algunos elementos son mas determinantes que otros, sugiriendo que muchos pueden ser la causa

principal y otras causas secundarias, que podrían corregirse partiendo de las causas principales. De este modo, el diagrama resalta la importancia de las diferentes causas y su incidencia en un determinado problema. En consecuencia, Cuatrecasas (2012, p.593), define el diagrama de Pareto como una herramienta de ayuda en la toma de decisiones, en relación a la elección de las causas que se tendrían que atacar preponderantemente para lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas.

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

**Diagrama de correlación o dispersión.** Este tipo de herramientas son conocidas como diagramas de dispersión o bivalentes, los cuales consisten en identificar si existe relación entre una variable y otra relacionadas a la calidad, se trata de medir cuando sucede la variación de ambas variables o cuando varía solo una de ellas, registrando el cambio de valores para determinar los factores que influyen dicha variación. Para ello, se emplea un diagrama de ejes cartesianos, donde en cada eje se presenta una de las variables. A medida que las variables hayan adquirido valores, se deberán ir representando puntos en el plano, apreciando el comportamiento de cada uno, pudiendo predecir su proyección y sugerir cambios según las condiciones que se reflejan. La idea es identificar la correlación

existente, definir de que tipo es dicha correlación, positiva o negativa (Cuatrecasas, 2012, p. 594).

### **2.2.2. Beneficios que otorgan al sistema de gestión de calidad**

El Centro Nacional de Información de la Calidad (s.f.), afirma que en las empresas donde se implementa el sistema de gestión de calidad, evidencian mejoras en importantes aspectos, tales como:

- a) **Objetivos de la organización.** Se alcanzan los objetivos organizacionales, aplicando una planeación, un control y una mejora, con el compromiso de todos los individuos dentro de la organización.
- b) **Competitividad.** Mejoran los niveles de competitividad de la organización, esto se debe, a la mejora en la calidad de los procesos, el compromiso y el esfuerzo de los empleados dan sus frutos y proveen a la organización de un lugar en el mercado competitividad, incidiendo directamente en el crecimiento y rentabilidad del negocio.
- c) **Eficacia.** La organización alcanza niveles aceptables de eficacia, de esta forma, la organización es capaz de cumplir con los compromisos y promesas que se le hace al cliente, cubriendo sus necesidades y satisfaciendo sus expectativas. Cuando se cumple con el compromiso adquirido con el cliente, este se sentirá confiado y seguro con la organización, por lo cual, creará lealtad, pudiendo repetir la experiencia de comprar y dando buenas recomendaciones.
- d) **Eficiencia.** Este aspecto es importante en termino de producción. Una empresa eficiente, aprovecha al máximo sus recursos, busca minimizar su uso en procesos innecesarios, evita el desperdicio de materiales, de tiempo y de esfuerzos creativos e intelectuales con el propósito de disminuir los costos de producción.

- e) Comunicación. Simplificar las relaciones interpersonales, interacción y comunicación entre las áreas de la organización, con el propósito de que este proceso sea más fluida y efectivo. Propiciando las acciones que den lugar a la consecución del trabajo en equipo, evitando las ambigüedades, la duplicidad de los procesos, la fluidez del desempeño del personal, influenciando la motivación del mismo.
- f) Participación. Por más recursos que pueda tener una organización, Involucramiento de todos los empleados en la organización, para ello el directivo o dueño de la empresa también debe comprometerse con el sistema de gestión de calidad.

### **2.2.3. Concepto de MYPE**

Según la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa N° 28056 (2013), en su art. 2, define a la micro y pequeña empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p.4). Por su parte Cárdenas (2010), menciona que conforme lo que repostado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), se define a la microempresa como “unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales”. Así mismo, Cilloniz (2005, p.105), indica que la micro y pequeña empresa constituyen entidades económicas que tiene como propósito, la producción y fabricación de bienes y prestación de servicios, partiendo de la diferentes factores y elementos productivos, constituyendo la base para el desarrollo económico de una región, pues genera producción y funciona como una fuente de empleo (Cilloniz, 2005, p. 105). De las definiciones anteriores se puede concluir que las micro y pequeñas

empresas puede desarrollar en una variedad de sectores económicos, por tanto, pueden producir, fabricar, extraer, comercializar y transformar bienes y servicios, por ello, funciona como una gran empresa, pero con características diferentes, basadas en el volumen de producción y ventas.

### **2.2.1.3 Clasificación de las MYPE**

Conforme lo que expone la Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial N° 30056 (2013), en su capítulo I referido a las medidas para el impulso del desarrollo y al crecimiento empresarial, en su Art. 5 establece los siguientes:

- **Microempresa:** son aquellas que manejan un volumen de venta anual máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (IUT).
- **Pequeñas empresas:** son aquellas unidades económicas, que manejan un volumen de venta anual mínimo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (IUT) y máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (IUT).

De acuerdo a Caroy (2011, p.291), indica que la micro y pequeña “se caracteriza por su diversidad interna: no es un conjunto homogéneo de unidades de distinta actividad, productividad, técnicas de producción, ubicación espacial y geográfica, tipos de trabajadores”. El mismo autor, realiza la siguiente clasificación:

- a) Microempresa de subsistencia.** Su producción y ventas son tan bajos que solo puede generar los ingresos suficientes para abastecerse en el tiempo inmediato. No maneja grandes capitales, tecnología ni procesos complejos.
- b) Microempresa de acumulación simple.** Se refiere a aquella empresa que pueden generar ingresos mínimos para cubrir sus costos operativos, sin alcanzar resultados económicos mayores que permitan la inversión en capital.
- c) Microempresa de acumulación ampliada.** Son aquellas empresas que cuentan



con suficientes excedentes, para invertir en el crecimiento y expansión de su negocio, ya que logran incrementar su capital.

Finalmente, Vega y Zapata (2011), refiere que la clasificación de las micro y pequeñas empresas, se enfocan en tres (3) tipos de microempresas, tal como sigue:

- Microempresas de sobre vivencia: Estas empresas funcionan bajo el único concepto de la supervivencia, dejando de lado aspiraciones de crecimiento organizacional. Por lo cual, concentran sus esfuerzos en lograr ingresos, aplicando como estrategia de negocio, la competencia en base a precios muy bajos, que generan utilidades mínimas que apenas cubren los costos de producción. La rentabilidad en este tipo de MYPE es precaria, lo cual es un problema que se acentúa por la falta de registros contables, por lo cual terminan en ocasiones confundiendo sus ingresos con su capital. Haciendo uso inadecuado del poco dinero que maneja la organización y hasta de la mercadería, insumos, maquinarias y equipos; propiciando el fracaso de la empresa.
- Microempresas de subsistencia: en estas empresas se tienen ingresos suficientes para recuperar la inversión y tener dinero para realizar pagos, como los salarios de los empleados.
- Microempresas en crecimiento: Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí la microempresa se convierte en empresa

### **III. HIPÓTESIS**

De acuerdo al tipo de investigación que se ha realizado, esta es descriptiva por lo que la hipótesis serían predicciones o hipótesis descriptivas las cuales no son necesarias probarlas con una prueba estadística. Para esta afirmación se puede citar el Manual de Metodología de la Investigación Científica (2015), que dice que en las tesis descriptivas “no se buscan encontrar relaciones, probar hipótesis o hacer predicciones” (p. 53).

Así también se cita a Hernández, et al (2014), quienes manifiestan al respecto que “no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis... sólo se emplean para predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p. 108). Por lo que el presente estudio de investigación no cuenta con una hipótesis planteada.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

El diseño de esta investigación se desarrolló bajo el esquema de un estudio descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo.

Esta tesis fue no experimental debido a que los resultados de las variables no sufrieron ningún tipo de cambio por efecto de la manipulación voluntaria. Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

También se empleó una tesis transversal porque la información se estableció en un solo momento. Sobre este tema Hernández, Fernández y Baptista (2014), refiere que los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Se determinó que la tesis sea descriptiva para poder describir los hechos y acontecimiento, además de características de los sujetos de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014), emiten el siguiente concepto sobre este tema y escriben que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

El estudio también es cuantitativo porque para el procesamiento de la información obtenida se procedió a utilizar métodos estadísticos descriptivos. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

## **4.2 Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo conformada por 15 restaurantes de la urbanización Ingeniería en el distrito de San Martín de Porres.

Para Hernández y Mendoza (2018), “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 199).

### **Muestra.**

La muestra también la conformó las 15 pollerías de la población de la Urbanización Ingeniería en San Martín de Porres.

Para Hernández y Mendoza (2018), la muestra es “un subgrupo de la población o universo que le interesa al investigador y sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196).

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1. *Operacionalización de la variable gestión de calidad*

Variable		Definiciones operacional			Escala /medición
Denominación	Definición conceptual	DIMENSIONES		INDICADORES	
		Denominaciones	Definiciones operacional	Denominación	
Gestión de calidad	Fontalvo y Vergara (2010) “Un servicio de calidad, cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado”	Elementos tangibles	Conformada por los elementos visibles que forman la estructura de la organización.	Instalaciones físicas. Imagen del personal. Ambientación	Escala de Likert
		Fiabilidad	Se refiere a las características que hace que un negocio refleje confianza en los clientes.	Cumplimiento con el servicio ofrecido. Habilidad para ejecutar el Servicio.	
		Capacidad de respuesta	Se refiere a la rapidez con la que la empresa responde a los clientes en respuesta a sus necesidades.	Resolución de problemas. Rapidez en el servicio.	
		Seguridad	La seguridad es la habilidad del personal para demostrar credibilidad en el servicio y en el producto.	Credibilidad Confianza	
		Empatía	Son el conjunto de características que demuestra al personal a la hora de atender al cliente, referidas a la amabilidad, comprensión, etc.	Conocimiento y confianza en el personal Amabilidad. Buen trato Horarios adecuados de atención	

Tabla 2. Operacionalización de la variable Beneficios en las MYPE

Variable		Definiciones operacional			Escala /medición
Denominación	Definición conceptual	DIMENSIONES		INDICADORES	
		Denominaciones	Definiciones		
Beneficios de las MYPE	Centro Nacional de Información de la Calidad (s.f.), afirma que en las empresas donde se implementa el sistema de gestión de calidad, evidencian mejoras en importantes aspectos, estos hace que las MYPE mejoren sus condiciones de calidad en el mercado (p. 18).	Objetivos de la organización	Los objetivos de la empresa se alcanzan con mayor prontitud.	Planifica con claridad	Likert
				Alcanza objetivos planificados	
		Competitividad	La empresa alcanza mejores niveles de competitividad.	Mejores productos	
				Proceso mejorados	
		Eficacia	La empresa puede cumplir lo que se propone.	Satisface las necesidades de cliente con mayor precisión	
				Cumple sin problemas lo ofrecido	
		Eficiencia	Los recursos tienen un mejor uso.	Hace mejor uso de los recursos	
				Disminuye los costos	
		Comunicación	La comunicación en la empresa es más fluida y eficaz.	Trabajo en equipo	
				Emplea medios adecuados	
Participación	Se alcanza mejores niveles de comunicación en el equipo.	Participación de los trabajadores			
		Participación de los directivos			

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

##### **Técnicas**

La técnica que se empleó para elaborar esta investigación fue la encuesta, la cual se aplicó a las 15 pollerías identificadas en el área de estudio, con esta técnica se pudo cumplir el objetivo de recoger la información planificada. Para Baena (2017), “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82).

##### **Instrumento**

Para recoger la información requerida para la investigación se empleó como instrumento el cuestionario. Para Hernández y Mendoza (2018), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 250).

#### **4.5 Plan de análisis**

En cuanto al plan de análisis de la investigación se procedió a efectuar los siguientes pasos: a) elaborar el instrumento de recolección de datos, b) solicitar el permiso para efectuar la encuesta en las pollerías a cada administrador o dueño de cada negocio, c) aplicación de la encuesta, d) tabulación de la encuesta en el programa Excel, e) procesamiento de datos en el programa SPSS – 25, g) Análisis de los resultados y finalmente elaboración de conclusiones y recomendaciones.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3. *Matriz de consistencia.*

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p><b>Pregunta general:</b></p> <p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>Identificar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>Definir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p>	<p>De acuerdo al tipo de investigación que se ha realizado, esta es descriptiva por lo que la hipótesis serían predicciones o hipótesis descriptivas las cuales no son necesarias probarlas con un prueba estadística.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de Calidad</p> <p><b>Variable 2:</b> Beneficios de las MYPE</p>	<p><b>Universo:</b> El universo está compuesto por 15 MYPE.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra a está constituida por 15 MYPE.</p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal – descriptivo-cuantitativo.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Procedimientos:</b> Uso del programa Excel y SPSS-25.</p>



#### **4.7 Principios Éticos:**

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

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

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

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

**Integridad científica.** El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de

interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

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

## V. RESULTADOS

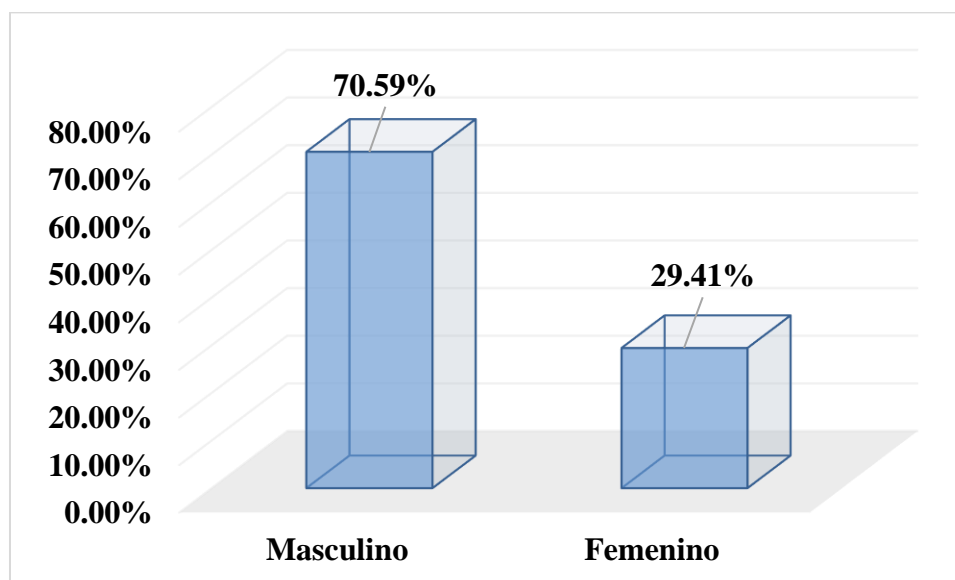
### 5.1 Resultados

#### Principales características de los empresarios

Tabla 4.

*Género del representante de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	12	70.59%	70.59%	70.59%
	Femenino	5	29.41%	29.41%	100.00%
	Total	17	100.0%	100.0%	



*Figura 1. Género del representante de la MYPE*

De acuerdo a los resultados reportados en esta investigación, se tiene que el 70.59% de los representantes son de sexo masculino y 29.41% son de sexo femenino.

Tabla 5.

*Edad del representante de la MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	18 a 30 años	2	13%	13%
	31 a 40 años	6	40%	53%
Válido	41 a 50 años	3	20%	73%
	51 a más	4	27%	100%
	Total	15	100.0%	100.0%

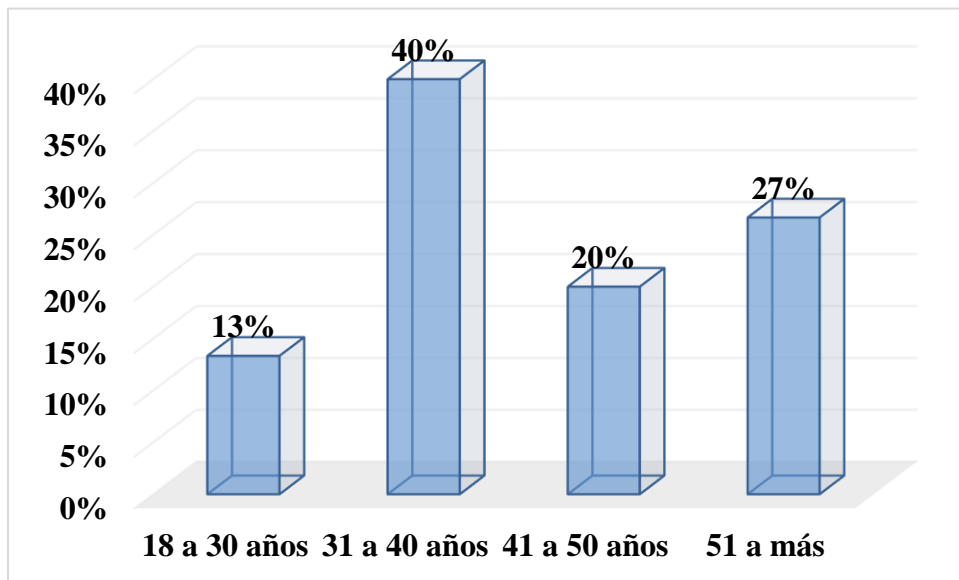


Figura 2. Edad del representante de la MYPE

Sobre la edad de los representantes de la MYPE se tiene que 13.0% tienen entre 18 a 30 años de edad. El 40.0% tienen entre 31 a 40 años, 20.0% entre 41 a 50 años, 27% entre 51 a más años.

Tabla 6.

*Estado civil de los representantes de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	4	26.7%	26.7%	26.7%
	Casado	9	60.0%	60.0%	86.7%
	Conviviente	2	13.3%	13.3%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%	

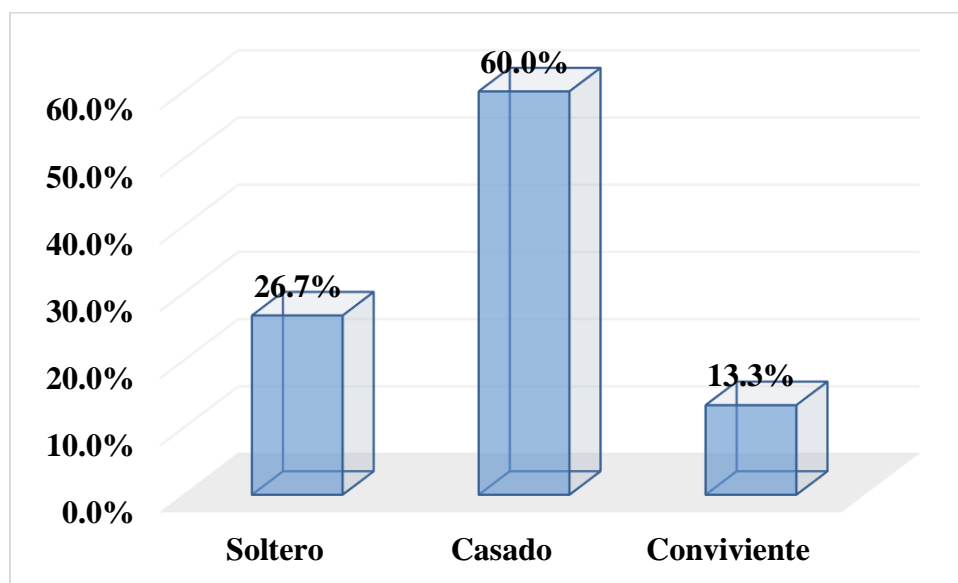


Figura 3. Estado civil de los representantes de la MYPE

De acuerdo a los resultados, tenemos que el 26.7% de los representantes de las Mype son solteros, el 60% son casados y el 13.3% son convivientes.

Tabla 7.

*Grado de instrucción de los representantes de la MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Secundaria	2	13.3%	13.3%	13.3%
	Técnica	9	60.0%	60.0%	73.3%
	Superior	4	26.7%	26.7%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%	

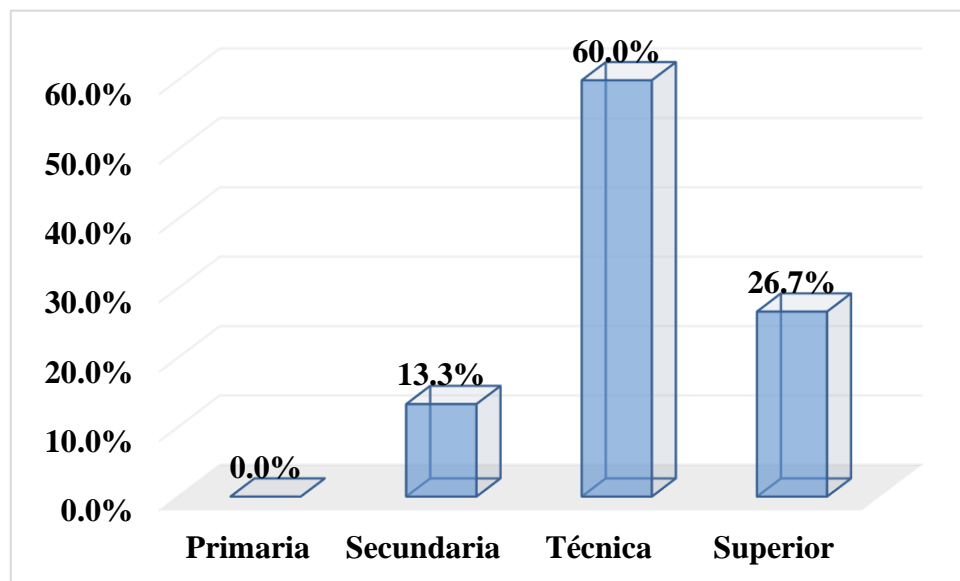


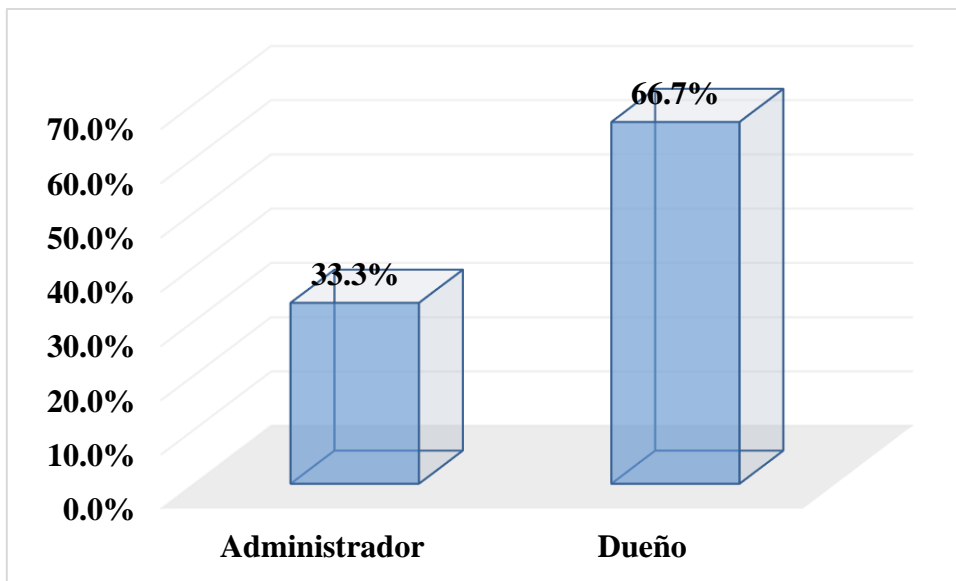
Figura 4. Grado de instrucción de los representantes de la MYPE.

Según los resultados obtenidos, el 60% de los empresarios de la Mype, tienen grado de instrucción técnica, el 26.7% grado de instrucción superior y el 13.3% secundaria.

Tabla 8

*Cargo en la empresa del representante de la MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	5	33.3%	33.3%	33.3%
	Dueño	10	66.7%	66.7%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%	



*Figura 5. Cargo en la empresa de los representantes de la MYPE.*

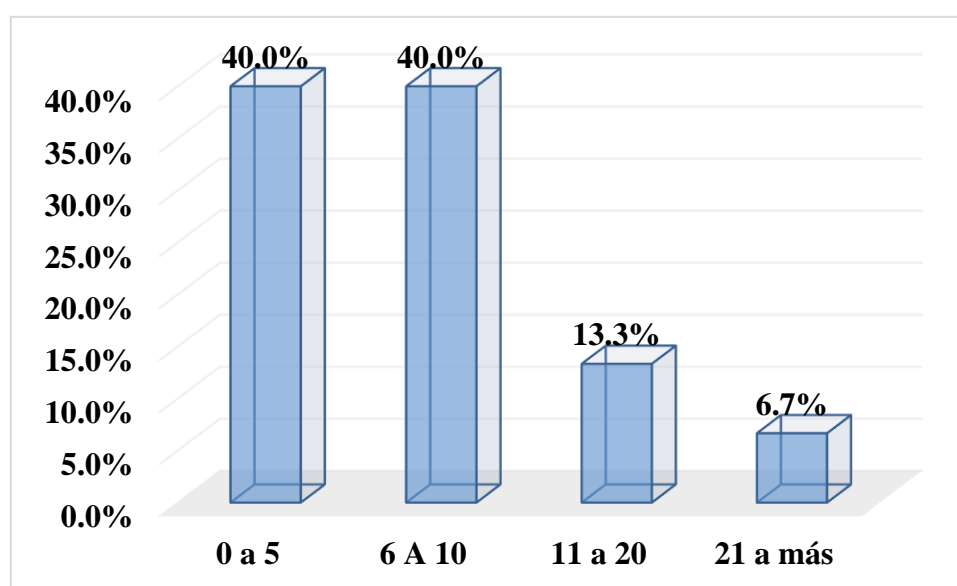
En función del cargo que tiene el representante de la Mype, se evidencia que el 66.7% son dueños y el 33.3% son administradores.

## Principales características de las MYPE

Tabla 9.

*Tiempo de funcionamiento en el mercado de la MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 5	6	40.0%	40.0%	40.0%
6 a 10	6	40.0%	40.0%	80.0%
Válido	11 a 20	2	13.3%	93.3%
	21 a más	1	6.7%	100.0%
Total	15	100.0%	100.0%	



*Figura 6.* Tiempo de funcionamiento en el mercado de la Mype.

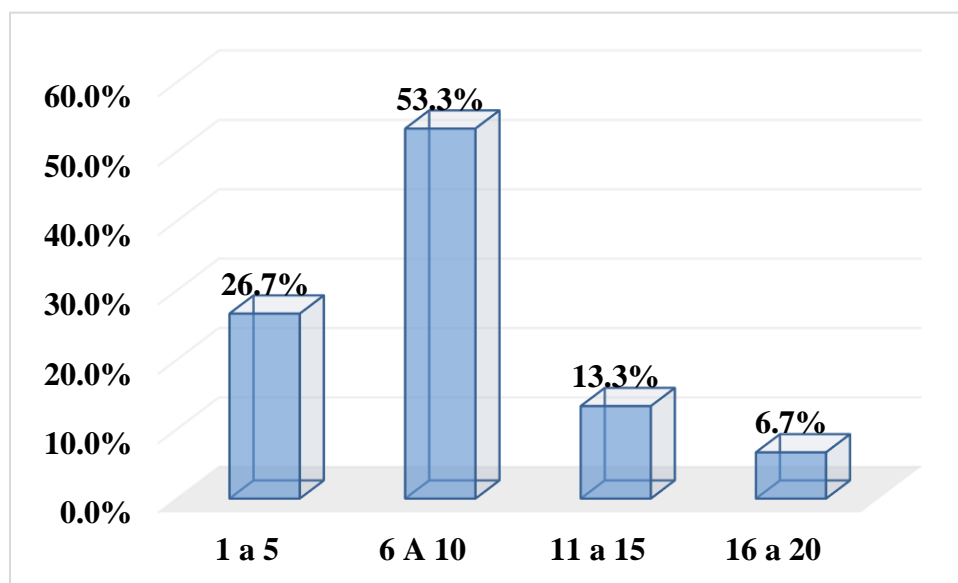
Del total de las Mype consideradas para la encuesta, el 40% tienen entre 0 y 5 años en el mercado. El 40% de ellas tienen entre 6 a 10 años en el mercado, mientras que el 13.3% cuentan con 11 a 20 años y el 6.7% tienen más de 21 años en el mercado.



Tabla 10.

*Cantidad de trabajadores de la MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5	4	26.7%	26.7%
	6 a 10	8	53.3%	80.0%
	11 a 15	2	13.3%	93.3%
	16 a 20	1	6.7%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



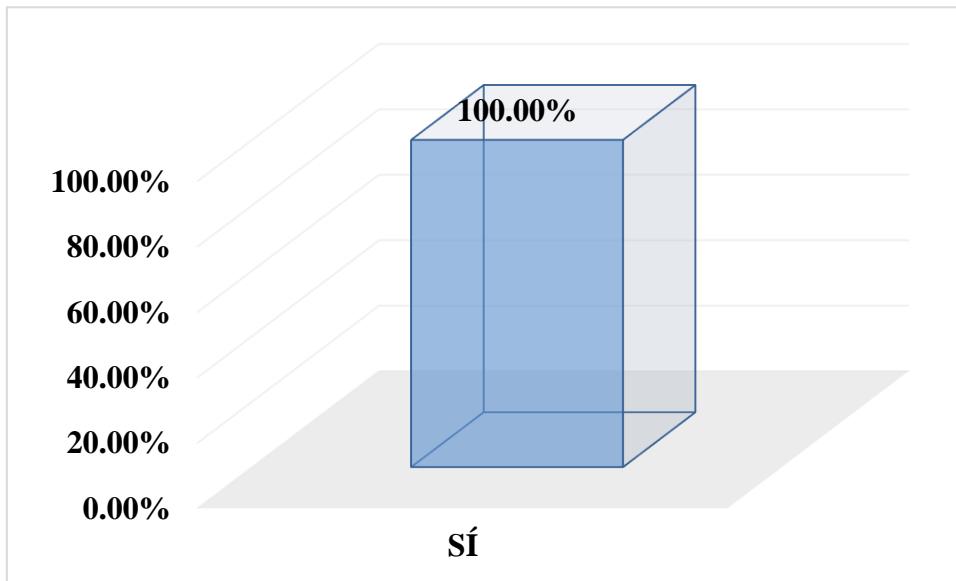
*Figura 7. Cantidad de trabajadores de las MYPE.*

El 26.7% de las MYPE encuestadas tiene entre 1 a 5 empleados, el 53.3% tienen entre 6 a 10 empleados, el 13.3% tienen entre 11 a 15 empleados y el 6.7% tienen entre 16 a 20 personas empleadas.

Tabla 11.

*Formalización de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	15	100.00%	100,0	100,0



*Figura 8. Formalización de la MYPE*

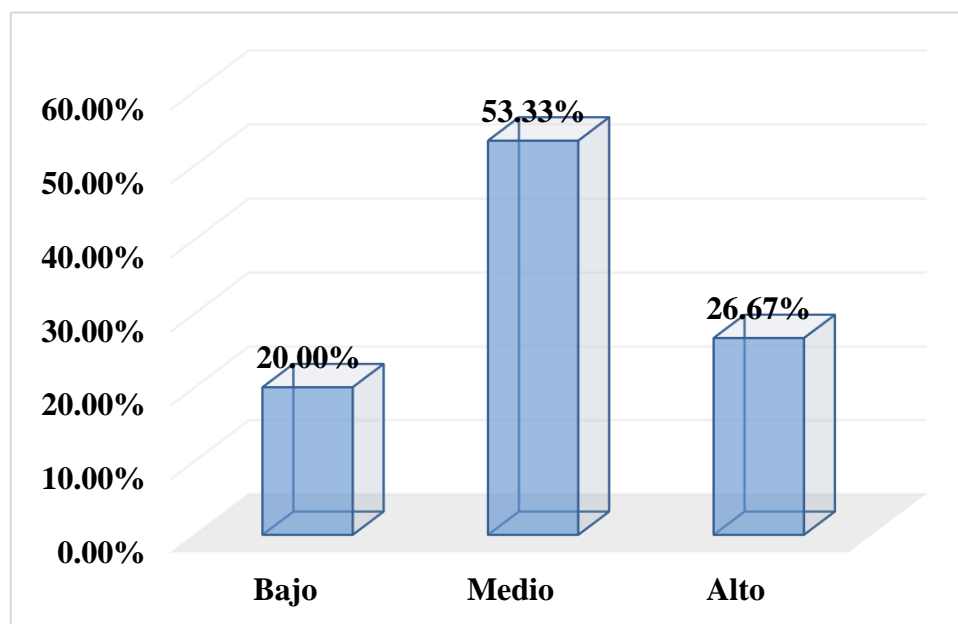
El 100% de las Mype están formalizadas.

## Principales características de la gestión de calidad

Tabla 12.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	3	20.00%	20.00%	20.00%
Medio	8	53.33%	53.33%	73.33%
Alto	4	26.67%	26.67%	100.00%
Total	15	100.00%	100.00%	



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

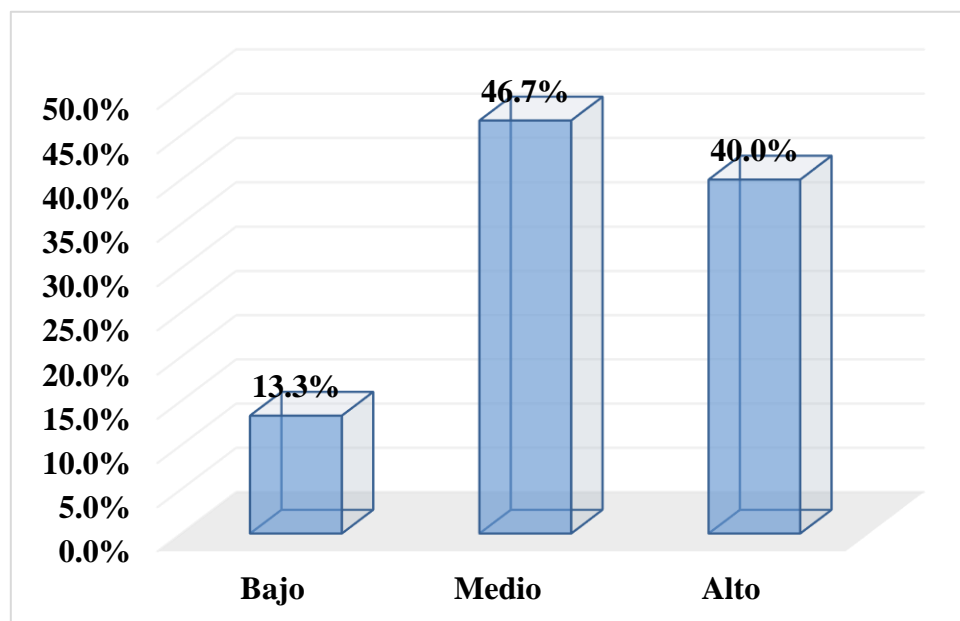
En relación a la variable gestión de calidad, se evidencia que el 20% de los empresarios que respondieron a la encuesta consideran que la gestión de calidad de su negocio alcanza un nivel bajo, mientras que el 53.33% consideran un nivel medio y por último el 26.67% indican un nivel alto.

## Dimensión elementos tangibles

Tabla 13.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13.3%	13.3%
	Medio	7	46.7%	60.0%
	Alto	6	40.0%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



*Figura 10.* Valor absoluto y porcentual de la dimensión Elementos Tangibles.

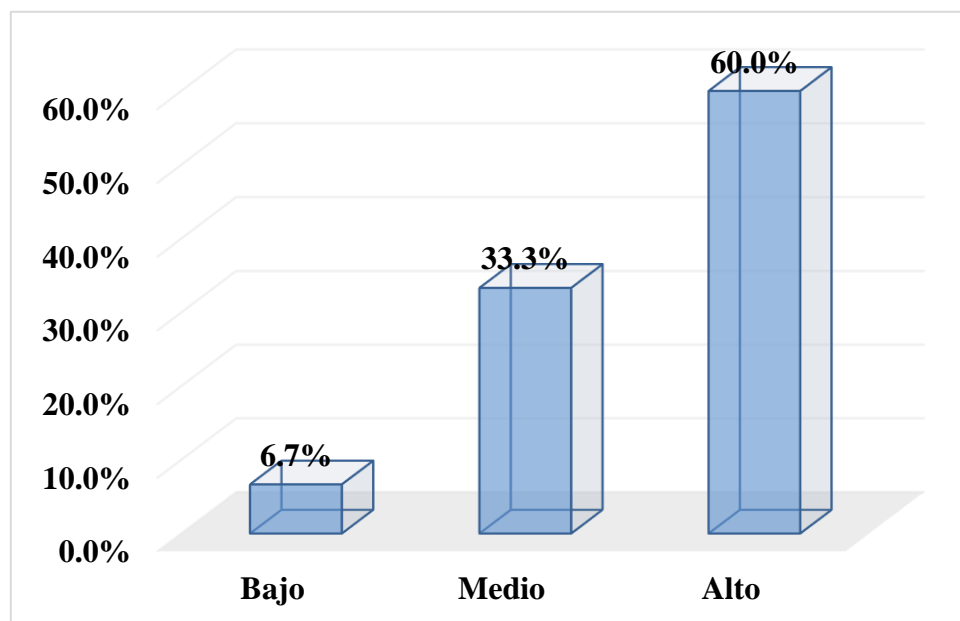
Los resultados reflejan que el 13.3% consideran un nivel bajo, el 46.7% indican un nivel medio y el 40% un nivel alto, en la dimensión tangible.

## Dimensión fiabilidad

Tabla 14.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	6.7%	6.7%
	Medio	5	33.3%	40.0%
	Alto	9	60.0%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



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

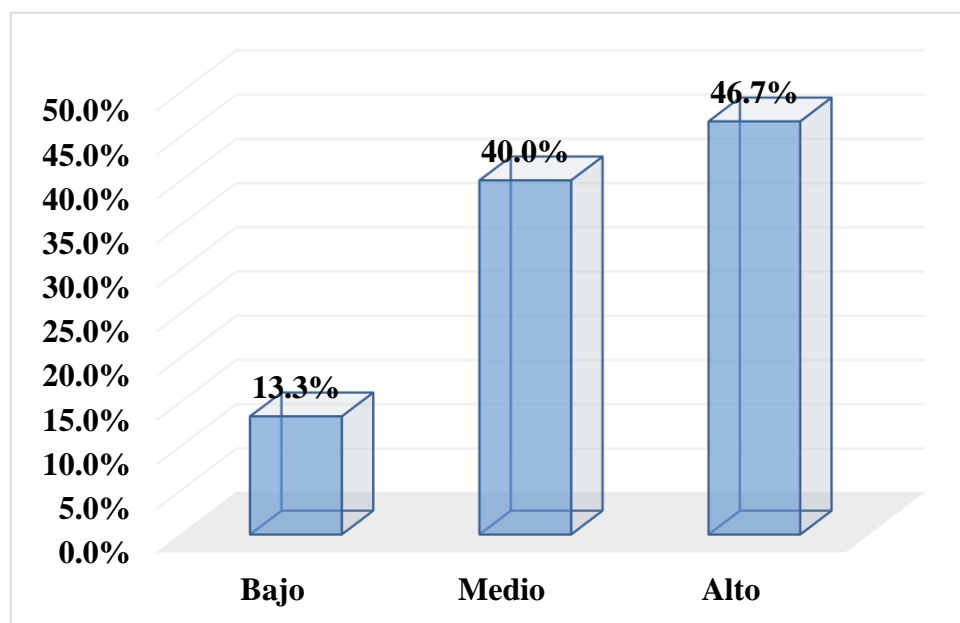
El 6.7% de los empresarios consideran que la fiabilidad de su empresa tiene un nivel bajo, el 33.3% mencionan que tienen un nivel medio y el 60% consideran un nivel alto.

## Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 15.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13.3%	13.3%
	Medio	6	40.0%	53.3%
	Alto	7	46.7%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



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

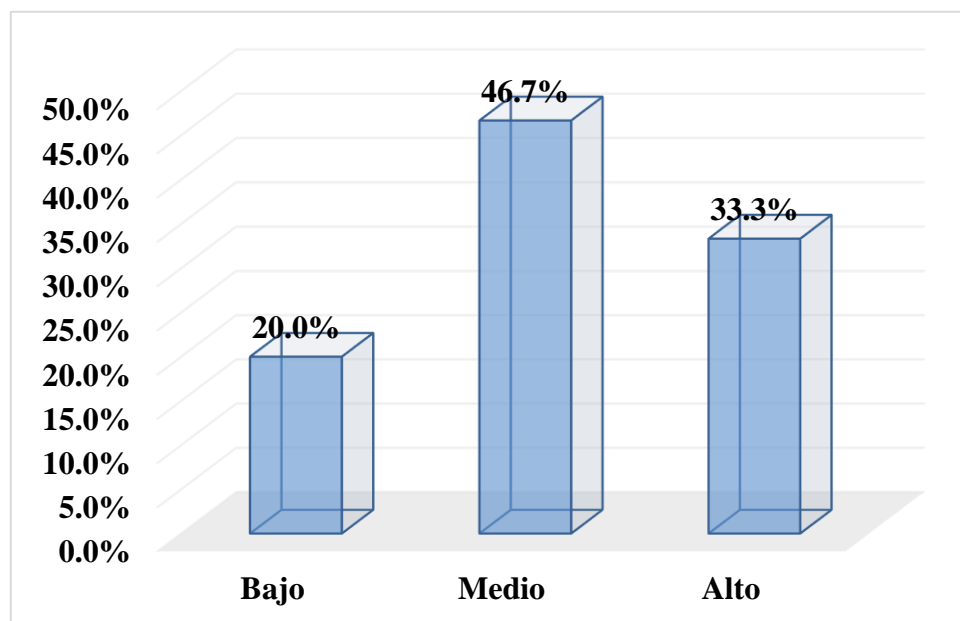
En referencia a la capacidad de respuesta de las Mype, el 13.3% de los empresarios consideran que tienen un nivel bajo, el 40% opinan que su nivel es medio y el 46.7% afirman que tienen un nivel alto.

## Dimensión seguridad

Tabla 16.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	20.0%	20.0%
	Medio	7	46.7%	66.7%
	Alto	5	33.3%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



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

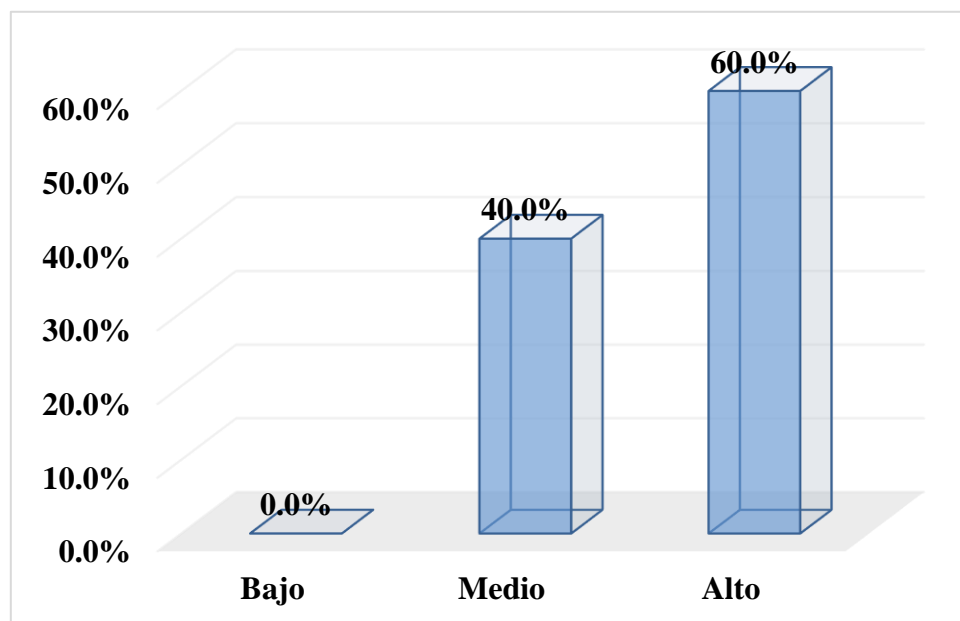
Los empresarios encuestados indican que el 20% tienen nivel bajo de seguridad, el 46.7% tiene nivel medio y el 33.3% consideran que cuentan con un nivel alto en cuanto a seguridad se refiere.

## Dimensión empatía

Tabla 17.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Medio	6	40.0%	40.0%	40.0%
Alto	9	60.0%	60.0%	100.0%
Total	15	100.0%	100.0%	



*Figura 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía*

En relación a la variable empatía, el 40% de los empresarios consideran que tienen un nivel medio mientras que el 60% creen tener un nivel alto.

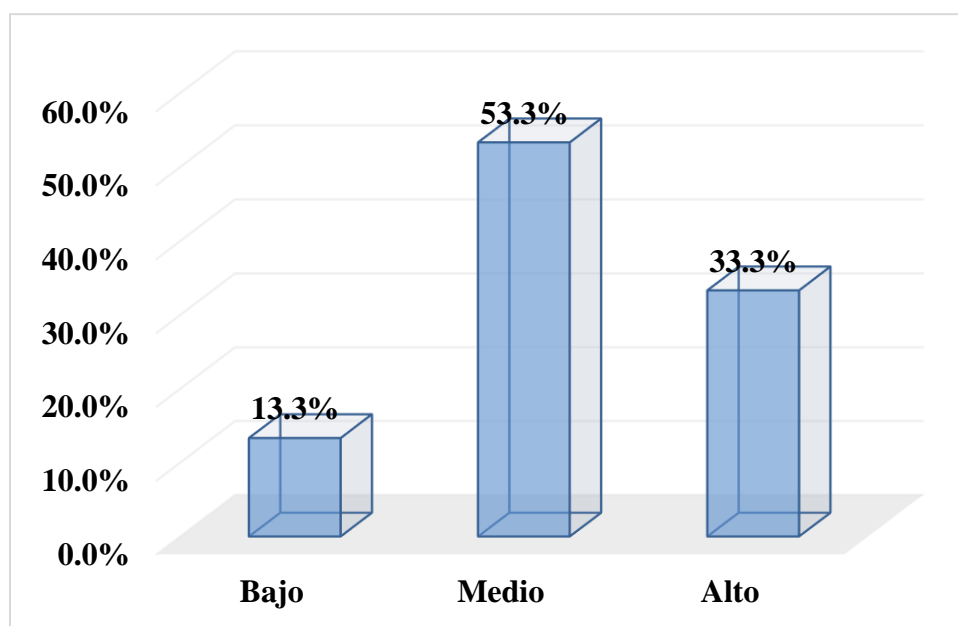


## Sobre los beneficios de las MYPE

Tabla 18.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13.3%	13.3%
	Medio	8	53.3%	66.7%
	Alto	5	33.3%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



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

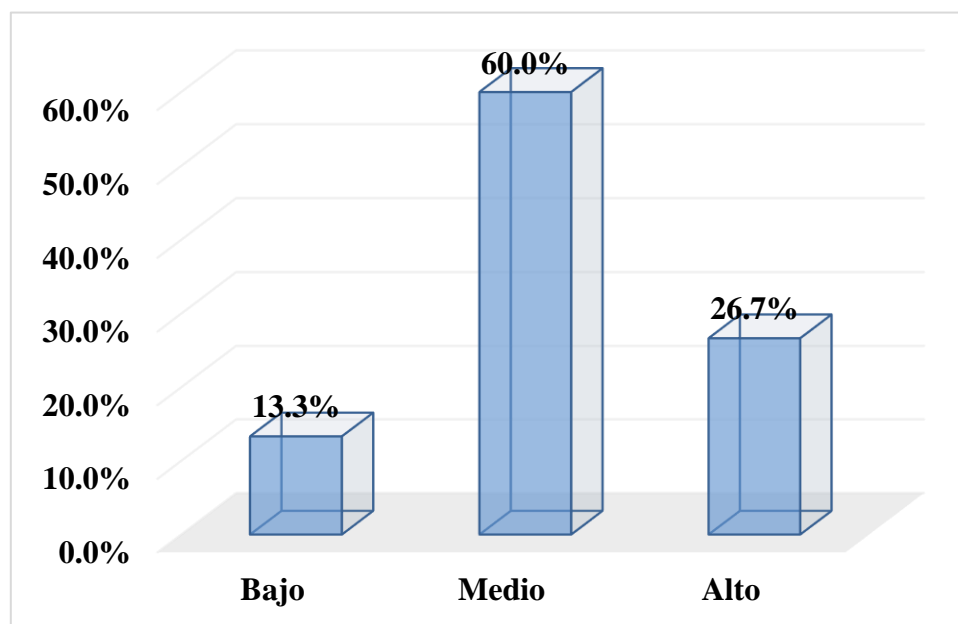
El 13.3% de los empresarios de las pollerías que sustentan el estudio, tienen la seguridad que la implementación de la gestión de calidad, beneficiará a la MYPE en un nivel bajo; el 53.3% consideran un nivel medio y el 33.3% aseguran que obtiene un nivel alto.

## Dimensión objetivos de la MYPE.

Tabla 19.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión objetivos de la MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	2	13.3%	13.3%	13.3%
Medio	9	60.0%	60.0%	73.3%
Alto	4	26.7%	26.7%	100.0%
Total	15	100.0%	100.0%	



*Figura 16.* Valor absoluto y porcentual de la dimensión objetivos de la MYPE.

Según los empresarios de las MYPE, el 13.3% tienen un nivel bajo en el alcance de sus objetivos, mientras que el 60% de ellos consideran que cuentan con un nivel medio y el 26.7% aseveran que tienen un nivel alto.

## Dimensión competitividad.

Tabla 20.

### Valor absoluto y porcentual de la dimensión competitividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Medio	9	60.0%	60.0%	60.0%
Alto	6	40.0%	40.0%	100.0%
Total	15	100.0%	100.0%	

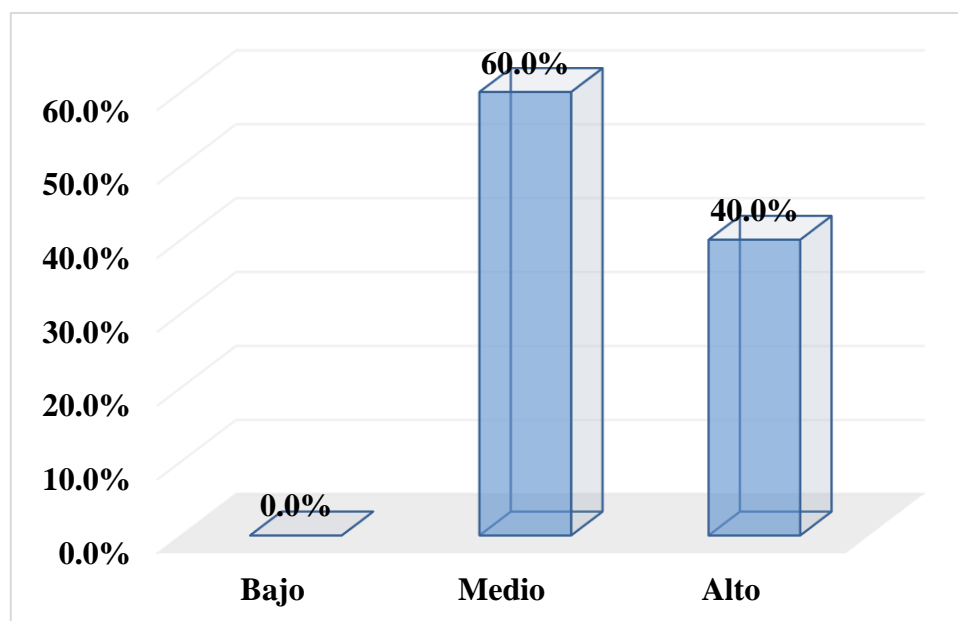


Figura 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión competitividad.

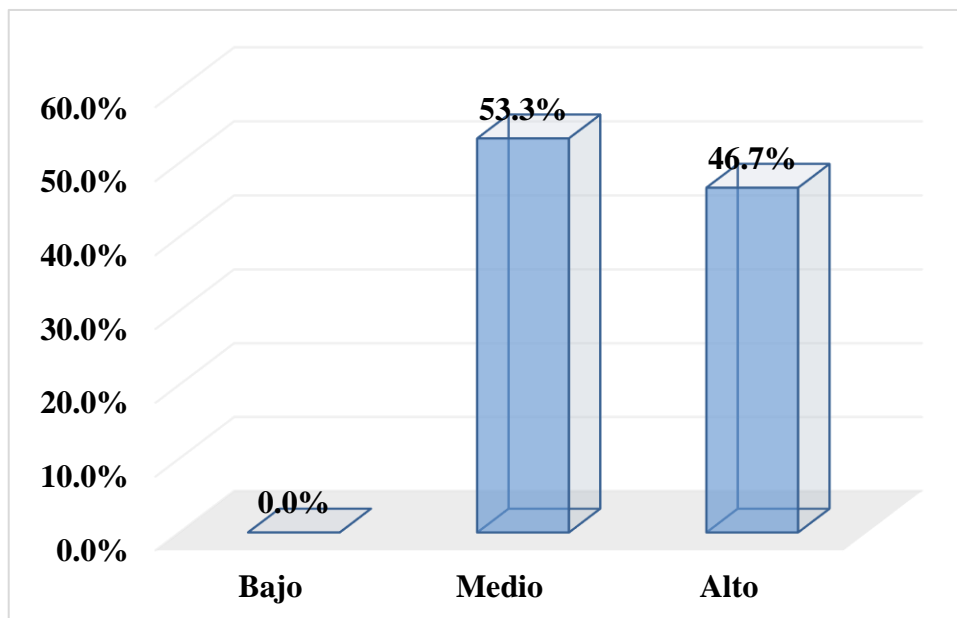
El 60.0% de las MYPE percibe que con la aplicación de los principios de gestión de calidad en la dimensión competitividad, los beneficios de las MYPE alcanzarán un nivel medio y el 40.0% considera que pueden lograr un nivel alto.

## Dimensión Eficacia.

Tabla 21.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficacia.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0.0%	0.0%
	Medio	8	53.3%	53.3%
	Alto	7	46.7%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



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

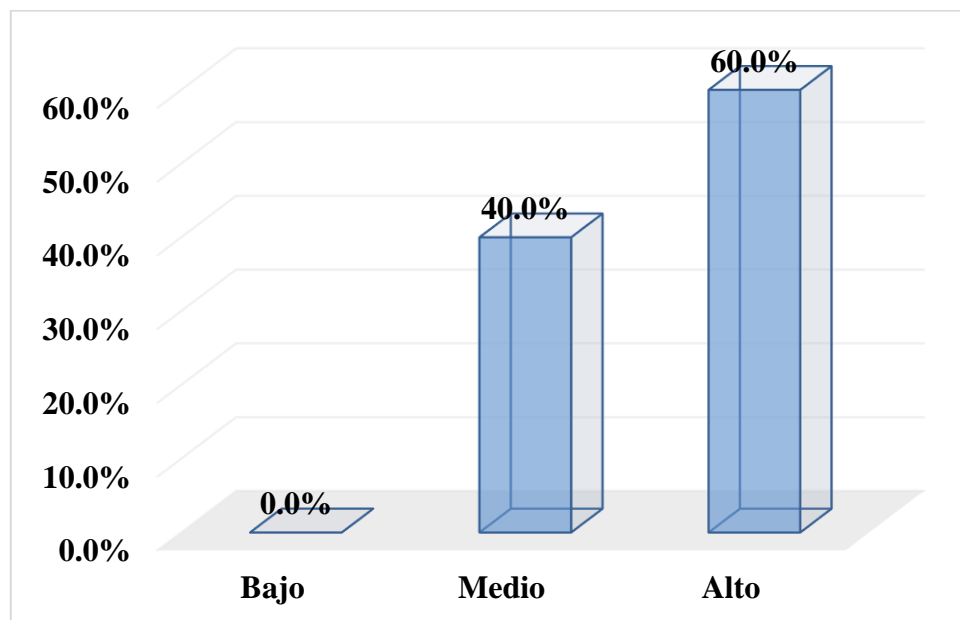
El 53.3% de los empresarios consideran que la gestión de calidad influye, en relación a la eficacia de la empresa, en un nivel medio y el 46.7% consideran una incidencia que alcanza un nivel alto.

## Dimensión Eficiencia.

Tabla 22.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficiencia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	6	40.0%	40.0%	40.0%
	Alto	9	60.0%	60.0%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%	



*Figura 19.* Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficiencia.

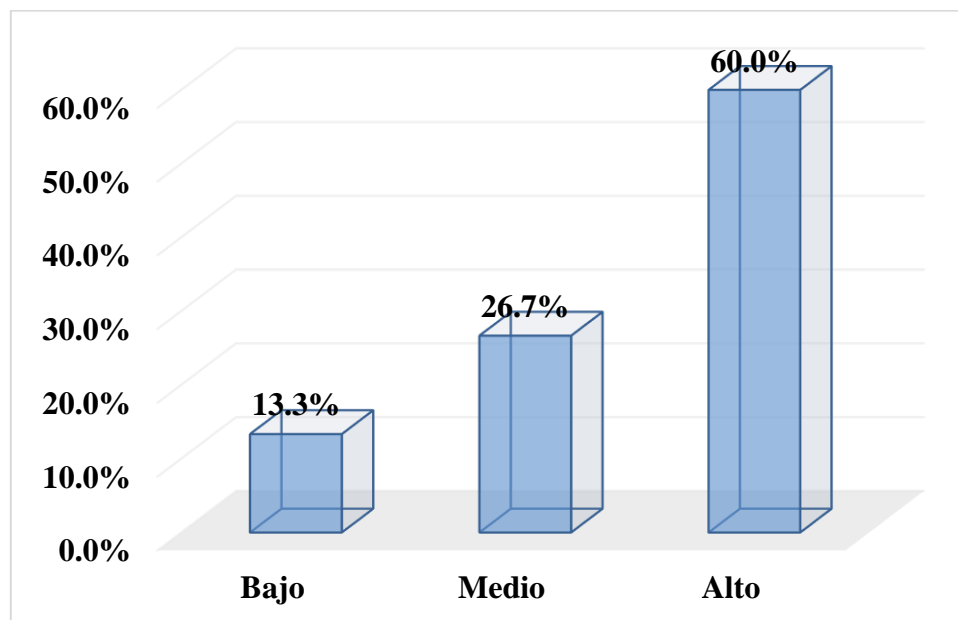
El 40% de las personas encuestadas, que representan las MYPE, afirman que su empresa tiene un nivel medio de eficiencia y el 60% revelan un nivel alto.

## Dimensión Comunicación.

Tabla 23.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión comunicación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13.3%	13.3%
	Medio	4	26.7%	40.0%
	Alto	9	60.0%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



*Figura 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión comunicación.*

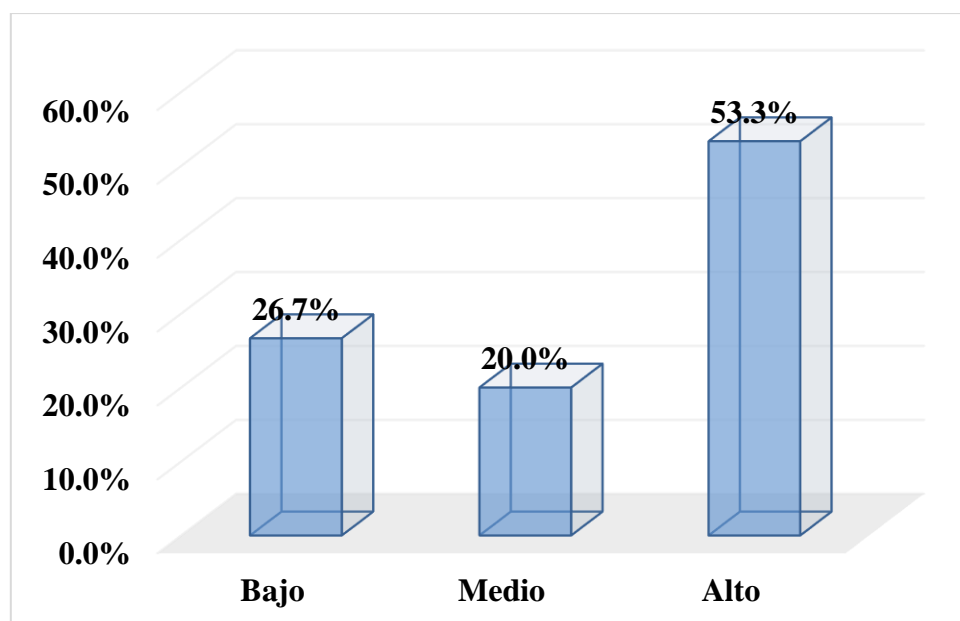
En relación a la comunicación dentro de las Mype. El 13.3% de los empresarios indican que tienen un nivel bajo, el 26.7% consideran que tienen un nivel medio y el 60% refieren que cuentan con un nivel alto.

## Dimensión participación.

Tabla 24.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión participación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	26.7%	26.7%
	Medio	3	20.0%	46.7%
	Alto	8	53.3%	100.0%
	Total	15	100.0%	100.0%



*Figura 21. Valor absoluto y porcentual de la dimensión eficiencia.*

El 26.7% de los empresarios aseguran tener un nivel bajo de participación de sus empleados en la gestión de calidad de la organización, por su parte el 20.0% mencionan que tienen un nivel medio y el 53.3% un nivel alto.

## **5.2 Análisis de los resultados**

### **De los representantes de las MYPE**

Los resultados reportan que el 70.6% de los representantes de las MYPE son de género masculino, ello demuestra que la mayor cantidad de emprendimientos en este rubro de pollerías son los varones. No obstante las mujeres también incursionan en todo tipo de negocio. Al respecto, Arbildo (2019), también reporta un porcentaje alto de varones en este tipo de negocio, en su estudio registra que el 91.67% de los propietarios son de sexo masculino.

En el estudio se identificó que el 40.0% de los propietarios tienen una edad que oscila entre 31 a 40 años de edad. Aunque existen otros rangos de edades identificados, este es el que tienen un mayor rango de edad. Lo que significa que son personas que se encuentran en el mercado algunos años, por lo tanto también cuentan con experiencia en el tema. Arbildo (2019), presentó una tesis donde identificó que el 66.67% tienen entre 31 y 50 años, resultado similar al presentado por esta investigación.

En cuanto al estado civil, el estado civil de ellos es de 60.0% casados. Lo que demuestra que a pesar de contar con una carga familiar, también pueden sostener el negocio de la pollería.

Sobre la instrucción educativa del representantes, se tiene que éste tiene preparación técnica en el 60.0% de ellos. Ello se debe a que para una empresa de restaurantes o de pollería no se requiere una preparación exhaustiva, sino tan solo conocimientos básicos en administración. Al respecto, Aparco (2019) presentó un resultado diferente al reportar que el 40.0% de los representantes solo tienen educación secundaria.

En cuanto a la relación de los encuestados con la empresa se tiene que el 66.7% de ellos es dueño de la propia empresa, los demás era encargados o administradores. Aspecto que hace pensar que en este último caso que estos negocios requieren de personal



administrativo y operático para el desarrollo de sus actividades.

### **En relación a las características de las MYPE**

De acuerdo a lo reportado se tiene que el 40.0% de las empresas están en un rango de tiempo de funcionamiento en el mercado de 6 a 10 años, pero hay otro porcentaje similar que tienen entre 1 a 5 años. Ello demuestra que son empresas relativamente nuevas y que se han mantenido en el mercado, no obstante las condiciones del sector.

El 26.7% de las empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores y la mayor cantidad está en relación a 6 a 10 trabajadores que representa el 53.3%. Ello es porque estas empresas son intensivas en mano de obra, es decir requieren de mucho personal para tener una atención más rápida. Similar resultado es el que reporta Arbildo (2019), quien en su investigación reporta que en las pollerías de su estudio (45.0%) encontró como máximo a 10 trabajadores laborando.

Según la encuesta la totalidad de las pollerías está formalizada, aunque no se ha especificado el nivel de formalización porque no es el objeto de esta investigación, se pudo apreciar que el nivel de formalización se dan en torno al registro en SUNAT; la Municipalidad y en algunos casos también en el sector laboral. Tupiño (2019), también reporta que el 100.0% de los restaurantes de su estudio se encuentran formalizadas. Al respecto es necesario acotar que la formalización en este tipo de negocio es indispensable por el control que imprimen las autoridades como la SUNAT y Municipalidad.

### **En relación de la gestión de calidad**

Se tiene que el 53.3% de las empresas perciben que tienen un nivel de gestión de calidad medio, aspecto que sugiere que las empresas de este rubro realizan procesos de planificación, también efectúan monitoreo de sus actividades y están mejorando constantemente sus procesos. En el caso de Carasco (2017), quien manifiesta que en el restaurante de su estudio el 25% de los casos se aplica una buena gestión de calidad por

parte del administrador del restaurante. Por el contrario Alcoser (2017), indica en su investigación que en el diagnóstico realizado a la empresa de Pollos el Valle, encontró que en la documentación relacionada a la calidad según la norma ISO 9001:2000, hay una gran incertidumbre en muchos aspectos de la calidad por la falta de documentación y registro, los requerimientos del clientes están bien definido sin embargo no hay relación de ello con los objetivos de la organización, los cuales están enfocados en otras situaciones. Finalmente Arbildo (2019), registra que el 58.33% comentan tener conocimiento en la gestión de calidad, el 58.33% están enfocados en la atención al cliente.

En cuanto a los elementos tangibles, se tiene que 46.7% es de nivel medio, ello quiere decir que las pollerías cuentan con una infraestructura que satisface las necesidades del negocio. Del mismo modo Carrasco (2017), presentó como resultado que el 93% de los clientes indican que le local en condiciones aceptables de higiene, razón por la cual es importante mantener un local limpio pero también con las condiciones de seguridad y ambientación adecuada y atractiva para los clientes.

El 60.0% de las empresas perciben que su servicio es fiable, dicha afirmación se sustentan en que aseguran que los insumos que emplean son de calidad, la información que brindan también es precisa y útil para sus clientes. Tupiño (2019), también acota en su investigación que cuando se aplica la gestión de calidad los trabajadores conocen mejor su producto y la información que brindan es más fiable para los comensales o clientes.

El 46.7% de las empresas manifiestan tener una capacidad de respuesta rápida frente a cualquier inquietud sobre el servicio de parte de los clientes. Siendo así es porque han conscientizado la importancia del servicio y se encuentran enfocados hacia el cliente. Así también Carrasco (2017), afirma en su investigación que el 79% de las empresas de su estudio mencionan que el servicio es rápido.

El 46.7% de las empresas manifiestan tener un nivel medio en cuanto a la

dimensión seguridad, ello quiere decir que los sistemas que emplean para la cobranza en los medios digitales es seguro. Además de la fiabilidad de la información que obtienen de sus clientes. así también Carrasco (2017), informa en su investigación que el 87% de los clientes encuestados refieren que encuentran información clara en relación a los precios en la carta.

El 60.0% de los representantes manifiestan que los trabajadores que atienden al público son empáticos, es decir son comprensibles al ponerse en el lugar del cliente y entender su posición cuando solicitan sus platos de comida. Carrasco (2017), también reporta un resultado similar al manifestar que el 91% encuentran aceptable la atención del personal.

### **En relación a los beneficios de las MYPE**

El 60.0% de las MYPE manifiesta que los beneficios que podrán obtener de la aplicación de la gestión de calidad es de nivel medio, ello es porque consideran que para ello deben realizar ingentes cantidades de inversiones por lo que muestran cierta resistencia a la idea de la implementación. Del mismo modo Carrasco (2017), registra en su investigación que uno de los beneficios que recibió de la gestión de calidad es que los clientes manifiestan en el 92% que el servicio es satisfactorio y el 55% indican que se encuentran satisfechos con lo que ofrecen en el menú. Arbildo (2019), expresa algo importante en relación a la gestión de calidad y afirma que 58.33% de los encargados de las MYPE encuestadas consideran que la gestión de calidad no influye en la rentabilidad de su negocio, indican que en un 41.67% de sus clientes les guardan fidelidad por tanto su atención que reciben es satisfactoria.

El 60.0% considera que la aplicación de la gestión de calidad les hará una empresa competitiva, ello es porque con la aplicación de dichos principios podrán obtener eficiencia en sus procesos. Bojorquez (2018), informa en su investigación que la adopción

de los principios de gestión de calidad trae muchos beneficios a la organización y uno de ellos es la competitividad que adquiere en el sector.

El nivel que consideran que alcanzarán con la aplicación de la gestión de calidad en la eficacia es de nivel medio en el 53.3%. Ello significa que la gestión de calidad contribuirá a mejorar la obtención de los objetivos. Aparco (2019), también informa que los beneficios que se obtienen están directamente relacionados con el uso de recursos y el cumplimiento de los objetivos. Lo mismo afirma Castagnola (2017), quien informa que aplican técnicas de gestión de calidad por lo que tienen un 80% de efectividad en sus actividades y procesos.

El 60.0% de las MYPE considera que el nivel de eficiencia se elevará con la aplicación de la gestión de calidad, ello quiere decir que el uso de los recursos tendrá un mejor empleo y habrá menos desperdicio de insumos. Aparco (2019), reporta en su investigación que el uso de recursos cuando se emplea los principios de gestión de calidad están enfocados a mejorar el uso de recursos y tener menos desperdicios.

El 60.0% de las MYPE considera que la comunicación se verá beneficiada en dicha dimensión. Es decir esta será más fluida que antes y habrá mejor coordinación entre los integrantes. Castagnola (2017), también reporta que la comunicación en la organización se vio mejorada con la gestión de calidad, porque hubo mayor participación de los empleados e interrelación con los jefes.

En cuanto a la participación se prevé que ésta será del 53.3% debido a que la gestión de calidad promoverá la participación de todos los integrantes de la empresa. Castagnola (2017), afirma también que la participación de los empleados se incrementó con el uso de la gestión de calidad, del mismo modo sus resultados también fueron mejorados y la participación de los jefes también fue notoria.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **En relación a los representantes de las MYPE**

Se concluye que en las pollerías de este sector la mayor parte de representantes son varones que están en una edad que se encuentra en el rango de 31 a 40 años, la mayoría están casados, tienen instrucción educativa de nivel técnica y también son los dueños de las pollerías.

### **En relación a las MYPE**

Se concluye que casi la totalidad de las pollerías están funcionando como empresas en el mercado entre 1 a 10 años, aspecto que les ha otorgado experiencia en el sector. Siendo este tipo de negocio intensivo en mano de obra cuenta con alrededor 10 trabajadores y en su totalidad se encuentran formalizados.

### **En relación a la gestión de calidad**

Se concluye que las pollerías de esta área geográfica tienen un nivel medio de gestión de calidad, lo que permite inferir que también cuentan con una infraestructura adecuada para el caso, la fiabilidad que brindan en su servicio es de nivel alto. Así también la capacidad de respuesta es el adecuado por lo tanto es de nivel alto en su mayoría. La seguridad en la forma de pago e información registrada es media y el nivel de empatía de las personas de atención con el cliente es mayormente alto.

### **En relación a los beneficios de las MYPE**

Se concluye que los representantes de las MYPE perciben que en los beneficios que percibirán con la aplicación de la gestión de calidad en sus empresas es de nivel medio. Aspecto que también permite concluir que el cumplimiento en los objetivos serán de nivel medio, la competitividad mejorará hasta un nivel medio, la eficacia en el cumplimiento de objetivos será de un nivel medio. Finalmente la eficiencia, la comunicación y la participación perciben que se elevará hasta un nivel medio.

## Referencias bibliográficas

- Aparco, R. (2019). *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicios-rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14527>
- Alcoser, H. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en la empresa Pollos del Valle de la ciudad de Sangolquí* (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1667>
- Arbildo, C. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10453>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Grupo Editorial Patria.
- Bojórquez, Y. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4577>
- Castagnola (2017). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas. Supe Puerto, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/579>
- Chancay, R. y Delgado, M. (2015). *Gestión operativa de restaurantes para el mejoramiento de los servicios gastronómicos en la parroquia Calceta de la*

- provincia de Manabí* (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica. Ecuador.  
Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/135>
- Carrasco, A. (2017). *Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante La Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7346>
- Cárdenas Dávila, N. (2010). *Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña empresa en la región Arequipa 2010*. Tesis de Maestría (En línea). Universidad Católica Santa María. Arequipa. Recuperada de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/index.htm>
- Caroy, M. (2011). *Redefiniendo la política de promoción de las MYPE en las compras estatales*. Derecho PUCP. N° 66. pp. 287-299
- Centro Nacional de Información de la Calidad (s.f.). *Ventajas de los sistemas de gestión de calidad*. Asociación Española Para la Calidad. Recuperada de [https://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0fed9322-3dea-4211-b748-a1e041a60b01&groupId=10128](https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=0fed9322-3dea-4211-b748-a1e041a60b01&groupId=10128)
- Chu, C. (2018, mayo, 29). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. *Andina*. Recuperada de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Cortez, J. (2017). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015*. Editorial ICB SL Interconsulting Bureau S.L. España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+gestion+de+calidad+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWj\\_2MvQ6-](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+gestion+de+calidad+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWj_2MvQ6-)

71AhUBjVkJHSrmCdQQ6AEIKTAA#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20de%20calidad%20%2B%202015&f=false

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Editorial Díaz de Santos. España.

Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499693539>

Fontalvo, H. y Vergara, J. (2010). *La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008*.

Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/Modelo%20para%20la%20medida%20de%20la%20calidad%20de%20servicio.htm>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014).

Metodología de la investigación. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education

INEI (2018). Al primer trimestre de 2018 en el país existen 2 millones 332 mil 218 empresas. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/al-primer-trimestre-de-2018-en-el-pais-existen-2-millones-332-mil-218-empresas-10763/>

Manual de Metodología de la Investigación Científica (2015). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pérez, P. y Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad. Primera Edición*. Editorial Universidad Cooperativa de

Colombia. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9588325293>

Salinas, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Huaraz, Perú. Recuperado de



<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4765>

Tupiño, B. (2019). *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Mypes del Sector Servicios-Rubro Restaurantes De La Urbanización Los Ficus, Distrito De Santa Anita, Lima 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11210>

ULADECH (2016). *Código de ética para la investigación*. Versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**Encuesta de la investigación**

Título de la tesis: “La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la Urbanización Ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima 2018”

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

<b>Escala valorativa</b>				
<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>

#### **Características del empresario**

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

#### **Características de las MYPE**

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

<b>V1= GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
	<b>Elementos tangibles</b>	N	CS	AV	CS	S
9	La empresa cuenta con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención al cliente	1	2	3	4	5
10	El personal viste adecuadamente para dar una buena imagen a la empresa	1	2	3	4	5
11	La ambientación del local es agradable para dar una buena atención al cliente	1	2	3	4	5
	<b>Fiabilidad</b>					
12	La empresa cumple con el servicio ofrecido al cliente	1	2	3	4	5
13	El personal de la pollería cuenta con habilidades para ejecutar un buen servicio	1	2	3	4	5
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
14	La empresa da una solución rápida a los inconvenientes que se presentan en el servicio	1	2	3	4	5
15	La empresa responde con diligencia y rapidez al cliente cuando éste lo requiere	1	2	3	4	5
	<b>Seguridad</b>					
16	La empresa muestra credibilidad en sus procesos de atención	1	2	3	4	5
17	La empresa inspira confianza a sus clientes	1	2	3	4	5
	<b>Empatía</b>					
18	El personal proyecta confianza a los clientes	1	2	3	4	5
19	El personal es amable en la atención al cliente	1	2	3	4	5
20	La empresa muestra buen trato en la atención al cliente	1	2	3	4	5
21	La empresa cuenta con horarios adecuados para la atención al cliente	1	2	3	4	5

<b>V1= BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
	<b>Objetivos de la organización</b>	N	CS	AV	CS	S
22	Considero que la empresa planificará sus objetivos de calidad en el período anual	1	2	3	4	5
23	La empresa alcanzará los objetivos planificados	1	2	3	4	5
	<b>Competitividad</b>					
24	La empresa obtendrá mejores productos	1	2	3	4	5
25	La empresa obtendrá mejores procesos	1	2	3	4	5
	<b>Eficacia</b>					
26	La empresa satisfará las necesidades del cliente con mayor precisión	1	2	3	4	5
27	La empresa cumplirá sin problemas lo ofrecido	1	2	3	4	5
	<b>Eficiencia</b>					
28	La empresa hará mejor uso de los recursos	1	2	3	4	5
29	La empresa disminuirá los costos	1	2	3	4	5
	<b>Comunicación</b>					
30	La empresa fomentará el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
31	La empresa empleará medios adecuados	1	2	3	4	5
	<b>Participación</b>					
32	La empresa fomentará la participación de los trabajadores	1	2	3	4	5
33	La empresa fomentará la participación de los objetivos	1	2	3	4	5

## Anexo 2. Relación de MYPE en estudio

<b>N°</b>	<b>Nombre de la MYPE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
1	Pollería Chicken Brasa	Av. Eduardo de Habich 403 – SMP
2	Pollería La Leña	Av. Eduardo de Habich 405 – SMP
3	Pollería Pepper's Chicken	Av. Alfredo Mendiola 241 – SMP
4	Doradito Chicken Grill	Av. Eduardo de Habich 445 - SMP
5	Pollería Picalos	Jr. Dario Valdizan 298 – SMP
6	El Campollo	Av. Eduardo de Habich 467 – SMP
7	Pollería Nikky's	Av. Honorio Delgado 215 - SMP
8	Chifa Pollería Lucky	Av. Alfredo Mendiola 253 – SMP
9	Restaurante Mazuro Pollos & Parrillas	Av. Eduardo de Habich 248 – SMP
10	Pollería Oro	Jr. Juan Vicente Nicolini 211 – SMP
11	Pollería El Gordo	Av. Luna Pizarro 108 – SMP
12	Pollería El Cortés	Av. Honorio Delgado 201 – SMP
13	Pollería El Meson	Av. Eduardo de Habich 462 – SMP
14	Pollería Norky's	Jr. Dario Valdizan 599 – SMP
15	Pollería Sabor y Carbón	Av. Honorio Delgado 289 – SMP