

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LOS
BENEFICIOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DE LA AV.
PERÚ CUADRAS 39, 40 Y 41 DEL DISTRITO DE SAN
MARTÍN DE PORRES**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR

LÓPEZ VALVERDE JUAN ALEJANDRO

ORCID: 0000-0002-8211-0606

ASESOR

MGTR. HOCES PONCE ROBERT

ORCID: 0000-0001-6346-2956

LIMA- PERÚ

2019

1. TÍTULO

La Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de los Beneficios de las
Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Pollerías de la
Av. Perú cuadras 30,40 y 41 Distrito de San Martín de Porres 2018

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

López Valverde Juan Alejandro

ORCID: 0000-0002-8211-0606

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima,
Perú.

ASESOR

Mgtr:Hoces Ponce Robert

ORCID: 00001-0001-6346-2956

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Lima, Perú.

JURADO

Dra: Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic: Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr: Meza de los Santos Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

Presidente

Lic. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

Miembro

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

Miembro

Mgtr. HOCES PONCE, Robert

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

A, Dios por la vida, A los docentes de la escuela de administración por compartir sus experiencias y conocimientos que serán de gran ayuda para el desarrollo de mi carrera a mis amigos por su gran apoyo incondicional brindado durante toda la carrera.

5. DEDICATORIA

A mi amada esposa María Human
Frías, mis queridos hijos Jhon y
Ruth por ser mi inspiración para
lograr mis objetivos son mis soporte
cada día.

6. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general. Determinar las principales de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, no experimental - transversal, para el presente estudio se identificó una población de 15 Mypes las cuales fueron materia de estudio aplicándose la encuesta. La cual tuvo los siguientes resultados: en cuanto a la gestión de calidad el 53% siempre tiene los establece objetivos claros y concisos, el 33% siempre organiza los procesos para una gestión de calidad, el 40% siempre evalúa el desempeño de su personal. Beneficios de las Mypes: el 40% siempre considera que la motivación de sus empleados aumenta la rentabilidad, el 33% casi siempre menciona que innova sus equipos de trabajo para aumentar la rentabilidad, el 80% considera que la gestión de calidad trae como beneficio la recomendación de clientes.

Palabras claves: Gestión de calidad, Beneficios, Mypes.

7. ABSTRACT

The present investigation had as general objective. To determine the main quality management under the focus of the benefits of micro and small companies in the services sector, item pollerías of Av. Peru blocks 39, 40, 41 of the district of San Martin de Porres, department of Lima 2018. The research was quantitative, descriptive, not experimental - transversal, for the present study a population of 15 Mypes was identified, which were the subject of the study and the survey was applied. Which had the following results: in terms of quality management, 53% always have clear and concise objectives, 33% always organize the processes for quality management, 40% always evaluate the performance of their staff. Benefits of Mypes: 40% always consider that the motivation of their employees increases profitability, 33% almost always mentions that they innovate their work teams to increase profitability, 80% consider that quality management brings the benefit of customer recommendation

Keywords: Quality management, Benefits, Mypes.

8. CONTENIDO

1. TÍTULO	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO	1
4. AGRADECIMIENTO.....	2
5. DEDICATORIA	3
6. RESUMEN.....	4
7. ABSTRACT.....	5
8. CONTENIDO	6
9. ÍNDICE DE TABLAS	7
10. ÍNDICE DE FIGURAS	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	12
III. Metodología	33
3.1 Diseño de la investigación	33
3.2 Población y muestra	34
3.3 Definición y operacionalización de variables.....	35
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5 Plan de análisis	36
3.6 Matriz de consistencia.....	37
3.7 Principios éticos	39
IV. Resultados	41
4.1 Resultados	41
4.2 Análisis de los resultados	68
V. Conclusiones	74
Referencias bibliográficas.....	76
ANEXOS.....	79
Anexo 1: Instrumento de recopilación de datos	80
Anexo 2: Directorio de Mypes	81

9. ÍNDICE DE TABLAS

10. Tabla 01: Género.....	35
11. Tabla 02: Edad.....	36
12. Tabla 03: Grado de instrucción	37
13. Tabla 04: Cargo que desempeña	38
14. Tabla 05: Tiempo que desempeña el cargo	39
15. Tabla 06: Número de trabajadores	40
16. Tabla 07: Personas que trabajan en su empresa son.....	41
17. Tabla 08: Objeto de creación	42
18. Tabla 09: Tipo de constitución de la empresa.....	43
19. Tabla 10: Planificar	44
20. Tabla 11: Políticas.....	45
21. Tabla 12: Estrategias.....	46
22. Tabla 13: Procesos.....	47
23. Tabla 14: Supervisar	48
24. Tabla 15: Evalúa	49
25. Tabla 16: Clima laboral	50
26. Tabla 17: Seguimiento.....	51
27. Tabla 18: Retroalimentación.....	52
28. Tabla 19: Motivación.....	53
29. Tabla 20: Capacitación.....	54
30. Tabla 21: Eficiencia.....	55
31. Tabla 22: Reducción de costos.....	56
32. Tabla 23: Utilidad.....	57
33. Tabla 24: Tecnología.....	58
34. Tabla 25: Liderazgo.....	60
35. Tabla 26: Trabajo en equipo	61
36. Tabla 27: Comunicación.....	62

10. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Género.....	35
Figura 02: Edad.....	36
Figura 03: Grado de instrucción	37
Figura 04: Cargo que desempeña	38
Figura 05: Tiempo que desempeña el cargo	39
Figura 06: Número de trabajadores	40
Figura 07: Personas que trabajan en su empresa son.....	41
Figura 08: Objeto de creación	42
Figura 09: Tipo de constitución de la empresa.....	43
Figura 10: Planificar	44
Figura 11: Políticas.....	45
Figura 12: Estrategias.....	46
Figura 13: Procesos.....	47
Figura 14: Supervisar	48
Figura 15: Evalúa	49
Figura 16: Clima laboral	50
Figura 17: Seguimiento.....	51
Figura 18: Retroalimentación.....	52
Figura 19: Motivación.....	53
Figura 20: Capacitación.....	54
Figura 21: Eficiencia.....	55
Figura 22: Reducción de costos.....	56
Figura 23: Utilidad.....	57
Figura 24: Tecnología.....	58
Figura 25: Liderazgo.....	59
Figura 26: Trabajo en equipo	60
Figura 27: Comunicación.....	61

I. INTRODUCCIÓN

El rubro restaurantes pollerías remota sus inicios en un pueblo llamado Santa Clara que se encuentra ubicado en el distrito de Ate entre los años cincuenta, su consumo era exclusivo para la alta clase social en aquellos tiempos fue incluido entre los platos típicos de nuestra gastronomía peruana y de mayor consumo nuestro país. En el 2004 el Instituto Nacional de Cultura reconoció como Especialidad Culinaria Peruana al pollo a la brasa.

Las Mypes en Latinoamérica son las responsables del 47% de empleo de la población su vital relevancia es vital para la economía de un país.

En el Perú las micro y pequeñas empresas representan el 99.8% de las empresas, las cuales juegan un rol importante en la economía de nuestro país porque construyen a generar fuentes de empleo para mejorar la calidad de vida de la población.

Las Mypes del rubro restaurantes- pollerías también forman parte de este gran grupo relevante de Mypes, las cuales tienen dificultades y tienen problemas en su desarrollo y crecimiento que nos les permiten ser competitivas entre ellos la falta de gestión de calidad que es un factor de gran importancia para el desarrollo de las mismas.

De lo antes mencionado anteriormente se deduce el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro

Pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del Distrito de San Martín de Porres, Departamento de Lima 2018?

De acuerdo al enunciado planteado se formula el siguiente objetivo general

Determinar la principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martin de Porres, 2018.

Y como objetivos específicos:

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martin de Porres, 2018.

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martin de Porres, 2018.

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martin de Porres, 2018.

Determinar las principales características de los beneficios de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martin de Porres, 2018.

La presente investigación se justifica porque permitirá dar a conocer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martin de Porres. Permitiendo al mismo tiempo determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martin de Porres 2018.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según Monroy, (2015). En su investigación titulada “*Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en Restaurantes de las Paz, Baja California Sur*” tuvo como objetivo general Desarrollar un mecanismo que permita identificar cuáles son los principales factores estructurales y coyunturales de la calidad en el servicio restaurantero y su grado de impacto (positivo o negativo) en la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente.

La metodología empleada fue cuantitativa, no experimental de diseño transversal. Obteniendo los siguientes resultados de los 40 administradores encuestados el 70% son de género masculino, con estudios universitarios, y el 30 % con de género femenino, con estudios técnicos en administración.

Concluyo en cuento a la calidad del servicio brindado, que el 80 % de los encuestados respondió estar conforme con las siguientes dimensiones, tiempo de entrega, amabilidad, confianza.

Para Catalán, (2018). En su investigación titulada “ *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa*”, su investigación tuvo como objetivo general Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del Departamento de Zacapa.

La metodología fue de tipo descriptiva, cuantitativa.

Concluyo midiendo la calidad de atención al cliente por parte de los empleados del servicio, se demostró que lo clientes están satisfechos y la califican de excelente y bueno, comprobando lo motivado y preparado que están los colaboradores del servicio por la buena selección, contratación y capacitación que se brindó por parte de la gerencia.

Según Reyes, (2014). En su investigación titulada “*Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*”. Tuvo como objetivo general Verificar sí la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango.

La metodología fue cuantitativa - experimental.

Concluyo: evidenciando que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el

63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según Pérez y Villalobos, (2018). En su investigación titulada “*relación entre la calidad d servicio y la satisfacción del cliente en la empresa chifa_pollería mi triunfo Chiclayo*”. Tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Chifa-Pollería Mi Triunfo – CHICLAYO.

El tipo de investigación aplicada será correlacional descriptivo y el tipo de diseño es no experimental – transversal.

Se obtuvo los siguientes resultados: De 100% los encuestados el 45% fue del género masculino, con grado de instrucción no universitaria, el 88% manifestó que la empresa se creó para generar ganancia, en cuanto a la gestión de calidad el 70% nunca cuenta con estrategias para poder conseguir sus metas y objetivos planificados, el 70% nunca no está conforme con la atención brindada, el 80% no cumplen los plazos de entrega.

Se concluye: Que el Chifa Pollería Mi triunfo actualmente no brinda una buena atención ni cuenta con calidad de servicio de acuerdo a las cinco dimensiones del SERVQUAL. Sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentará mejorando sus resultados económicos.

Para Medina, (2018). En su tesis titulada “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las Mypes Rubro Pollerías del distrito de Vice – Sechura Año 2018*”. Tuvo como objetivo general Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice – Sechura, año 2018.

El tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal.

Obtuvo los siguientes resultados: Del 100% de dueños encuestados el 68% tiene entre 30 y 50 años de edad, y son dueños de su propios negocios, en cuanto a la gestión de calidad, menciona que el 65% cuenta con los objetivos planteados por la empresa, el 33% evalúa de manera permanente los procesos realizados por los colaboradores, el 55% menciona que se siente satisfecho con la atención brindada.

Concluyendo: Con respecto a la gestión de calidad en cuanto a principios consideran importante el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, el enfoque basado en procesos.

Según Estrada, (2017). En su tesis titulada “*Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Marketing y el Posicionamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Pollerías, Ciudad de Santa, 2016*”. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Ciudad de Santa, 2016.

Para realizar la investigación se utilizó el método inductivo- deductivo, de tipo correlacional, de nivel aplicativo, de diseño no experimental/ transversal.

Obtuvo los siguientes resultados: del 100% de Mypes encuestadas el 60% son empresas individuales de responsabilidad limitada (E.I.R.L), el 65% tiene entre 7 a 10 años desempeñando el cargo, en cuanto a la gestión de calidad el 45% menciona que constantemente evalúa el desempeño de sus colaboradores, también proporciona capacitaciones contrastantes.

Concluyo Respecto a la Gestión de Calidad y Marketing: El 57,4% de los clientes está parcialmente de acuerdo en que la Gestión de la empresa está direccionada a la

calidad. El 78,7% está totalmente de acuerdo en que una buena gestión debe estar enfocada a satisfacer a los clientes.

2.1.3 Antecedentes locales

Para Espinoza, (2019). En su tesis titulada “*Gestión de Calidad en el Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios, Rubro Pollería, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, Año 2018*”. Tuvo como objetivo general describir las principales, características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018.

Tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal.

Obtuvo los siguientes resultados en cuanto a gestión de calidad, el 45% brinda de manera constante capacitación a sus trabajadores, el 45% considera que el marketing es una herramienta importante para atraer clientes, el 88% considera que la gestión de calidad trae muchos beneficios entre ellos fidelización de clientes, mejores utilidades, crecimiento y expansión de la empresa entre otros.

Concluyo en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el término de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con

dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales.

Según Kanematsu, (2019). Tesis titulada “*Gestión de Calidad con el uso del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Pollerías, del Cercado de la Ciudad de Huacho, Año 2018*”. Tuvo como objetivo general determinar las características de la Gestión de la Calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, del cercado de la ciudad de Huacho, año 2018.

El diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.

Concluyo que el 100% señala que conoce el término Gestión de calidad, un 50% presenta dificultades para su implementación en sus negocios, pero en su totalidad afirman que si contribuye a mejorar el rendimiento, el 70% menciona que se siente satisfecho con el servicio brindado, el 45% menciona que el marketing es fundamental para conseguir clientes.

Según Apolinario, (2018). En su investigación titulada “Caracterización de la Gestión de la Calidad Bajo las Normas de elaboración Expendido de Alimentos y Bebidas - Decreto Supremo 007 - 98 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector

Servicios - Rubro Restaurantes (Pollerías) del Distrito de Huaraz, 2016 “ tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.

El desarrollo del trabajo fue de un diseño no experimental-transversal o transaccional y descriptivo.

Se concluye que para garantizar la calidad del alimento se debe cumplir los requisitos que establece el DS 007-98, la gestión de calidad se debe emplear correctamente porque es una herramienta que mediante ello se puede ofrecer un producto sano y seguro.

Bases teóricas y conceptuales

Gestión

Definición

Calidad definición

Para La Sociedad Americana para el Control de la CALIDAD (A.S.Q.C), citado en Pola, (1988). “Define la calidad como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente” (pág. 9).

Gestión de calidad

Definición

Según Miranda , Chamorro y Rubio, (1988). “La gestión de calidad, tradicionalmente está relacionado con la calidad del producto, se identifica actualmente como aplicable a toda actividad empresarial y a todo tipo de organizaciones y servicios, los productos intermedios y todos los clientes, tanto internos como externos” (pág. 24).

Faigenbaun, (1986). Lo define como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla y así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción de cliente, este concepto engloba a todos los procesos de la organización y todas las personas que componen

tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente (pág. 24).

Para Pola, (1988). La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa.

Esta tarea consta principalmente de los siguientes aspectos:

- Definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio.
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y recursos necesarios.
- Definir la organización, con las funciones y responsabilidades, para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a la gente para el logro de los objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias (pág. 23) .

Herramientas de gestión de calidad

Diagrama de Pareto: Para Wilfredo Pareto citado en Velasco, (2011). Menciona que el diagrama de Pareto, llamado también análisis A B C, consiste esencialmente en: “La clasificación de unos de los elementos o datos por orden de importancia para poder tratar cada uno de ellos de forma distinta según su peso específico” (pág. 102).

Diagrama causa – efecto: Para Kaoru Ishikawa citado en Velasco, (2011). Menciona que es un método, fácil de comprender y de usar, y a la vez efectivo. “Se utiliza para representar gráficamente de una forma clara y precisa que factores afectan a un problema; a través de un efecto hallar las causas que lo motivan. Este método se utiliza principalmente en la solución de problemas de calidad” (pág. 104).

Lista de chequeo o tabla: “Una lista de chequeo es un documento base para el seguimiento y control de una consecuencia de trabajos en el proceso de resolución del problema. La lista puede incluir información sobre condiciones, fechas previstas, personas encargadas, resultados de los experimentos o estudios, observaciones, etc” (pág. 106).

Gráficos de control: Los gráficos de control habitualmente utilizados en el control estadístico de calidad se crean para representar de una forma ordenada y cronológicamente las informaciones recogidas sobre el resultado de las operaciones a lo largo de un periodo. Estos referidos a periodos unitarios. Los valores del diámetro de la pieza fabricada, números de defectos por unidad (pág. 106).

Los cuatro aspectos de la gestión de calidad

Según Ishikawa, (1989). Menciona

- 1. C (calidad):** “características de calidad en su sentido estricto. Comportamiento, pureza, resistencia, dimensiones, tolerancias, aspecto, fiabilidad” (pág. 19).
- 2. C (coste):** “características relacionadas al coste y al precio. Rendimiento, coste unitario, pérdidas, productividad, coste de materia prima, beneficio” (pág. 19).
- 3. E (entrega):** “características relacionadas con cantidades y tiempos de espera (control de cantidades). Volumen de producción, volumen de ventas, tiempos de espera” (pág. 20).
- 4. S (servicio):** “características de los productos que requieren seguimiento. Periodo de garantía, servicio ante y pos venta, seguimiento” (pág. 20).

Principios de la gestión de calidad basados en la norma ISO 9001

Según Méndez , Jaramillo, y Serrano. (2006) Mencionan: “La revisión de la normas ISO 9000 se ha basado en 8 principios de la gestión de calidad, que reflejan las mejores prácticas de la gestión y han sido preparadas como directrices para los expertos internacionales en calidad” (pág. 62) . Los ocho principios para la gestión de calidad son:

1. Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requerimientos y esforzarse por sobre pasar sus expectativas, creando:

- Aumento de los ingresos de la cuota de mercado a través de una puesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Mejora en fidelidad del cliente, lo cual conlleva a que siga confiado en la empresa y de buenas referencias de la misma (pág. 62).

2. Liderazgo

Los líderes unifican la finalidad de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos, logrando que: (pág. 62).

- El personal entienda y este motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades sean evaluadas, alineadas e implementadas de una forma integrada.
- El liderazgo a través del ejemplo posible de la mejora continua” (págs. 62-63).

3. Participación del personal

El personal, con independencia de nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización, obteniendo:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido.
- El personal se sentirá valorado por su trabajo.
- Todo el mundo deseará participar y contribuir en la mejora continua (pág. 63).

4. Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso, para alcanzar:

- Capacidad para reducir los costos y acortar los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas (pág. 64).

5. Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización, logrando:

- Alineación de los procesos que alcanzaran mejor los resultados deseados.
- La habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar a las partes interesadas clave la confianza en la efectividad y eficacia de la organización (pág. 65).

6. Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización, pues solo así lograra la consistencia y conformación de la nueva cultura para:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades (págs. 65-66).

7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en información que genera en los procesos, dando como resultado:

- Decisiones de mostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.
- La capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones (pág. 67).

8. Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

Una organización y sus suministradores son independientes, las relaciones mutuamente, las relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para:

- Incrementar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante.
- Optimización de costos y recursos (pág. 67).

Beneficios de la gestión de calidad

- 1. Productividad:** Zeithaml; Parasuraman; Berry y Leonard, (1993). Con un sistema de gestión de calidad conseguiremos ser más eficientes y realizando las tareas en menor tiempo, eliminando la rutina de trabajo los fallos y errores siendo mucho más competitivos (pág. 13).
- 2. Rentabilidad:** Zeithaml; Parasuraman; Berry y Leonard, (1993). Con la gestión de calidad aumenta la satisfacción del cliente, las ventas aumentarían y por lo tanto la rentabilidad también, mejorando niveles de calidad en todas áreas de la organización (pág. 13).
- 3. Aumento de la satisfacción de los usuarios:** Zeithaml; Parasuraman; Berry y Leonard, (1993). Con un sistema de gestión de calidad podemos brindar mejores servicios y o productos a vuestros clientes, teniendo en cuenta sus necesidades exigencias para su total satisfacción (pág. 13).

Gestión de calidad en el sector servicios

Según Vargas, Aldana de Vega, (2011) afirman: “Hoy en día la sociedad de servicios es la importancia gestionar las relaciones personales, es decir, entre clientes internos y clientes externos y así armonizar los requerimientos de los productos y servicios que se van a generar” (pág. 37).

Para Norman R. Citado en Vargas, Aldana de Vega, (2011). La característica esencial en el servicio se centre en las relaciones sociales que se generan en la empresa y las cuales se deben ampliar más allá del entorno de la propia empresa. Esta premisa implica una mayor generación de información, elemento que permitirá a las organizaciones gestionar de forma oportuna los servicios que le son requeridos (pág. 37).

Restaurante

Según Mamani, (2010). Es un establecimiento donde se sirven alimentos y bebidas, funcionan generalmente en la hora de almuerzo y cena, mientras los que se especializan en el servicio del desayuno se les califica como cafeterías, los precios de los alimentos varían según el lugar donde se halla situado el restaurante, la comida de sus instalaciones y la calidad de sus servicios (pág. 1).

Importancia de la MYPES

Noreña, (2019). Es importante reconocer la importancia de la micro y pequeña empresa para la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento. Por ese motivo es fundamental que las Mypes sigan estas reglas de oro para lograr generar ventajas competitivas sostenibles. Inventar soluciones increíbles y experiencias únicas, extender el servicio o producto, enfocar en el cliente, emplear plataformas digitales, conversar de manera constante con los clientes, innovar rápido y barato y planificar el año (pág. 20).

Mypes

Artículo 4.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa

El Peruano, (2008). DECRETO SUPREMO N° 007-2008-TR La Micro y Pequeña Empresa es la Unidad Económica Constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios El Peruano, (2008).

Cuando en esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas.

Artículo 5.- Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: de uno (1) hasta (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Marco conceptual

- ❖ **Gestión:** (2017) define: “Gestión es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización. La gestión empresarial es un tipo de actividad empresarial cuyo objetivo es mejorar la productividad y la competitividad de una organización (pág. 10)”.
- ❖ **Calidad:** Thomas Berry (1995, p.12) citado en Vargas, Aldana de Vega, (2011). Afirma: “La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas de manera razonables” (pág. 101).
- ❖ **Gestión de calidad:** Para la Real Academia Española, (1989). La gestión de calidad es una de las circunstancias o caracteres naturales o adquiridos, que distinguen a las personas o a las cosas”. También se considera como, “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual o mejor o peor que las restantes de su especie (pág. 102).
- ❖ **Beneficios:** Es un término que define todo aquello que resalta de forma positiva tanto para quien lo da o recibe, un beneficio es adquirido de cualquier forma los más frecuentes son económicos, sociales.

III. Metodología

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativa.

Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2006) definen: “Las investigaciones cuantitativas tienen características como plantear un problema de estudio delimitado y concreto” (pág. 13).

Nivel de investigación

Nivel de la investigación fue descriptivo.

“Se caracteriza en descomponer una situación o problemática en sus elementos más simples, ayudan visualizar mejor la información que se quiere procesar” (Pino Gotuzzo , 2018, pág. 193).

3.1 Diseño de la investigación

La presente investigación fue de no experimental de corte transversal.

Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2006) . “Lo que hacemos en este diseño es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (pág. 205).

3.2 Población y muestra

La presente investigación estuvo constituida por 15 pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40 Y 41.

Según (Selltiz et al; 1980) citado en Hernández, Fernández, y Baptista, (2006) definen: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 238).

La muestra fue 15 Mypes siendo esta el 100% de la población, es decir por 15 pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40 Y 41.

Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2006) definen: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto de la población” (pág. 204).

3.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
Denominación	Definición conceptual	DIMENSIONES		INDICADORES	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Para Pola, (1988). “La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa (pág. 23) .	Planificar	“Es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formar las actividades necesarias” (pág. 23) .	Objetivos	ESCALA DE LICKERT
				Políticas	
				Estrategias	
		Organizar	“Es establecer procesos su número está sujeto a reglas, orden y dependencia de las partes” (pág. 23) .	Procesos	
				Orden	
				Equipos de trabajo	
		Controlar	“Es la etapa del proceso que permite controlar las tareas que se realicen de acuerdo a lo establecido” (pág. 23) .	Evaluar	
				Seguimiento	
				Inspeccionar	
Beneficios	Significa otorgar algún beneficio o bien, ósea aquello que pueda satisfacer una necesidad Zeithaml; Parasuraman; Berry y Leonard, (1993, pág. 13)	Productividad	“Ser más eficientes y realizando las tareas en menor tiempo, eliminando la rutina de trabajo los fallos y errores siendo mucho más competitivos”	Motivación	ESCALA DE LICKERT
				Capacitación	
				Comunicación	
		Rentabilidad	“Se trata que ventas aumentaran y por lo tanto la rentabilidad también, mejorando niveles de calidad en todo áreas de la organización”	Innovación	
				Oportunidades	
				Utilidades	
		Satisfacción de los usuarios	“Brindar el mejor servicio vuestros clientes, teniendo en cuenta sus necesidades y exigencias”	Recomendaciones	
				Calidad de servicio	
				Fidelización	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Que se aplicó a los representantes de las micro y pequeñas empresas

Según Hernández , Fernández, y Baptista (2006) define: “Implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (pág. 276).

Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres, 2018.

“Según Hernández , Fernández, y Baptista (2006) define: Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (pág. 276).

3.5 Plan de análisis

Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos antes mencionados, se aplicó la encuesta a 15 representantes de las micro y pequeñas empresas las cuales fueron materia de estudio, obteniendo resultados y procesándolos a través de programas como Excel y Word.

3.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del Distrito de San Martín de Porres, 2018?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar las principales de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres, departamento de Lima 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en las las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Determinar las principales características de los beneficios de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres, 2018.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Beneficios</p>	<p>Estuvo conformada por 15 pollerías de la cuadra 39, 40 y 41 de la Av. Perú del distrito de San Martín de Porres, departamento de Lima 2018.</p> <p>Para este trabajo de investigación se consideró el mismo número de la población, es el 100% de población es decir, a 15 micro y pequeñas del sector servicios, rubro pollerías de la Av. Perú cuadras 39, 40, 41 del distrito de San Martín de Porres, departamento de Lima 2018.</p>	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Fue de tipo cuantitativa.</p> <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>La presente investigación fue de nivel descriptiva.</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>Fue de diseño no experimental. Transversal</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>La encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p> <p><u>Escala de medición</u></p> <p>Escala likert</p>

3.7 Principios éticos

De acuerdo a la norma exigida por normas de ULADECH, en el reglamento de investigación V002 los detallamos a continuación: (Domingues Granda, 2019)

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio es por ello que necesitan cierto grado de protección, el cual se va determinar un acuerdo para el uso de los datos hasta donde este lo disponga. Asegurando el bienestar de las personas que participan en dicha investigación (Domingues Granda, 2019).

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolla, o en la que participan; así como la libertad de participar en ella, por voluntad propia (Domingues Granda, 2019).

Benéficas y no maléficas: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe responder las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Domingues Granda, 2019).

Principio de justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos. La presente investigación se cumplió con todos los lineamientos antes, durante y después del proceso de recojo de datos.

Respectando los derechos de autor en los datos obtenidos por otros investigadores (Domingues Granda, 2019).

Integración científica: La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional (Domingues Granda, 2019).

IV. Resultados

4.1 Resultados

Respecto a los representantes de la Mypes.

Tabla 1. Edades de los representantes de las Mypes

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
21 – 31 años	2	13%
31 – 51 años	10	67%
51 a más años	3	20%
Total	15	100%

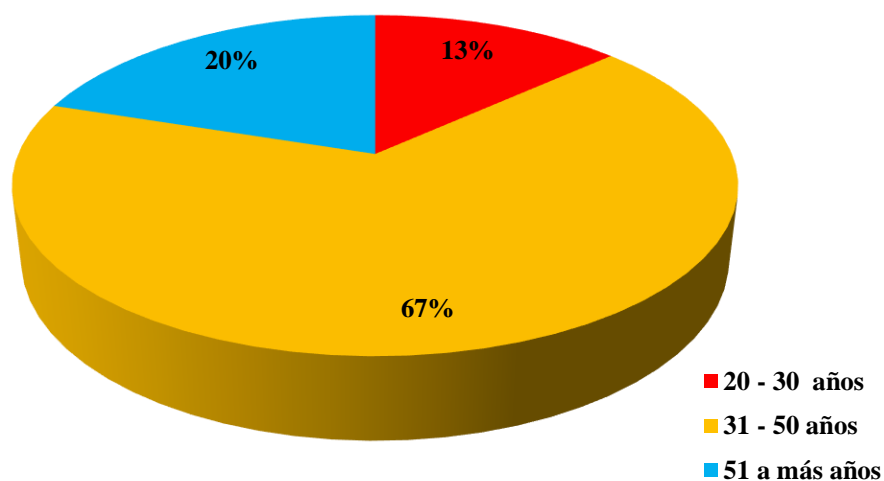


Figura 1. Edades de los representantes de las Mypes

Interpretación: Del 100% de representantes de la micro y pequeñas empresas encuestados el 67% tiene entre 31 y 51 años de edad, mientras el 20% tienen entre 51 años más, y el 13% de 21 a 31 años.

Tabla 2. *Genero de los representantes de las Mypes*

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Femenino	8	53%
Masculino	7	47%
Total	15	100%

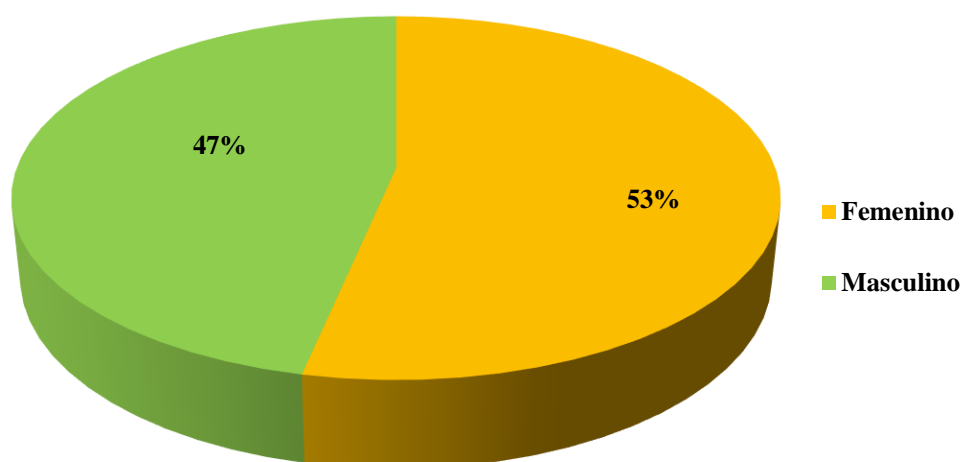


Figura 2: Genero de los representantes de las Mypes

Interpretación: Del 100% de presentantes de las micro y pequeñas empresas el 53% son sexo femenino y el 47% son de sexo masculino.

Tabla 3. Grado de instrucción

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Primaria	1	7%
Secundaria	2	13%
Superior no universitario	5	33%
Superior universitaria	7	47%
Total	15	100%

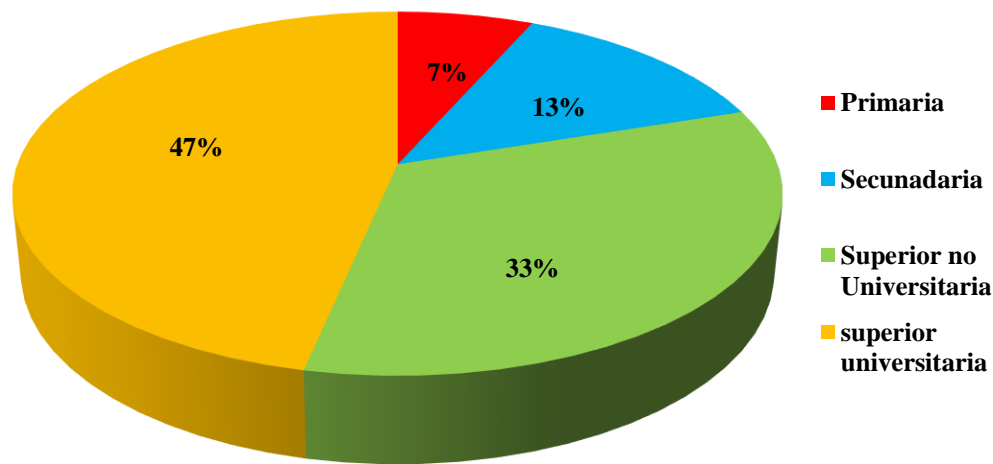


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes y/o gerentes.

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestas 47% cuenta con grado de instrucción superior universitaria, mientras que el 33% superior no universitaria, el 13% tiene secundaria y el 7% solo primaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Gerente/administración	0	0%
Dueños/administrador	15	15%
Total	15	100%

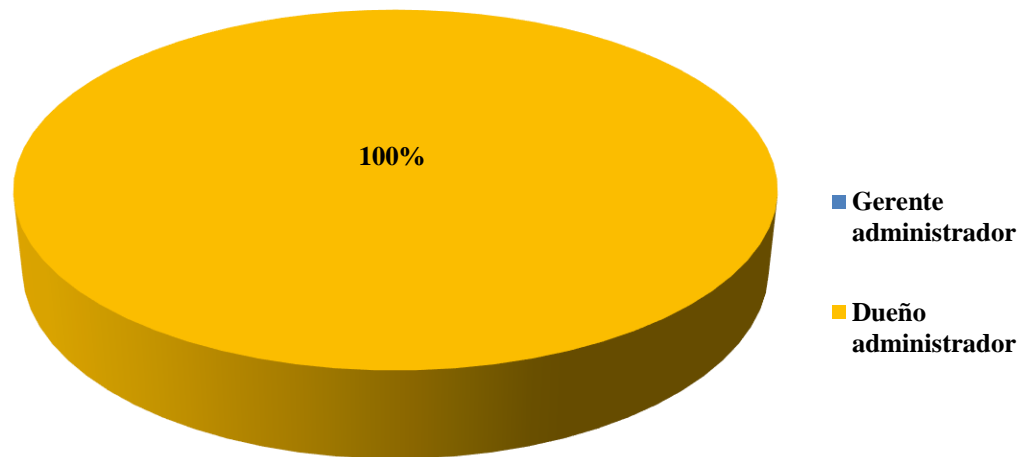


Figura 4. Cargo que desempeña los gerentes

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas el 100% son dueños y a la vez administradores.

Tabla 5. Tiempo que desempeña el cargo

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
0 a 3 años	1	7%
4 a 6 años	5	33%
7 a más años	9	60%
Total	15	100%

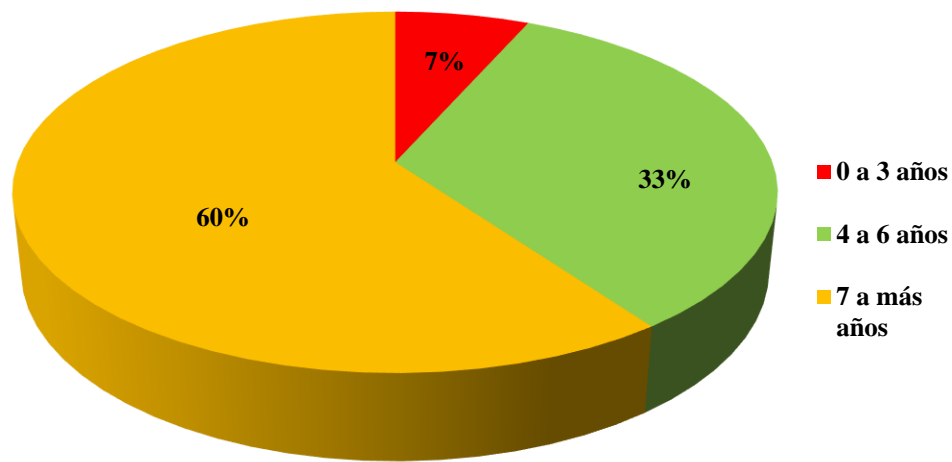


Figura 5. Tiempo que desempeñan en el rubro

Interpretación: Del 100% de representantes encuestados en las micro y pequeñas empresas el 60% tiene entre 7 a más años desempeñando el cargo, mientras que el 33% tiene 4 a 6 años y el 7% 0 a 3 años.

Principales características de las Mypes.

Tabla 6. Número de trabajadores

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
1 a 5 trabajadores	10	69%
6 a 10 trabajadores	3	19%
11 a más trabajadores	2	12%
Total	15	100%

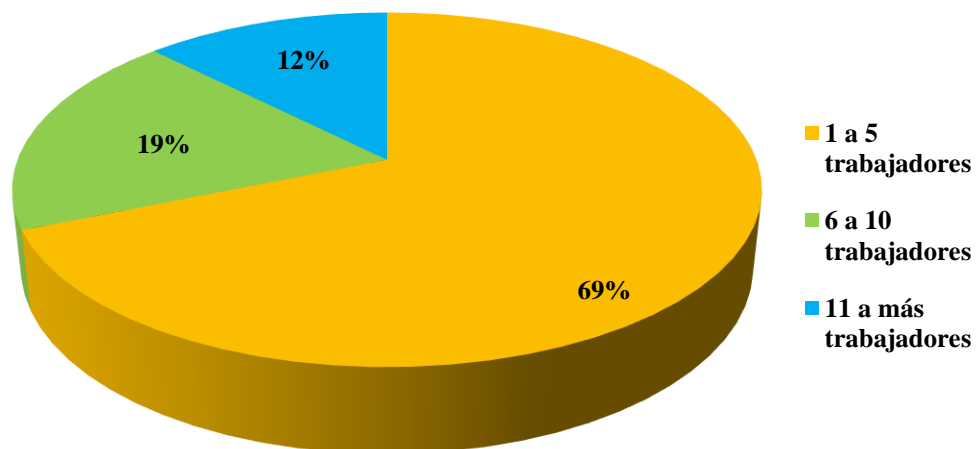


Figura 6. Número de trabajadores

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 69% manifiesta que tiene entre 1 a 5 trabajadores, mientras que el 19% tiene de 6 a 10 trabajadores y el 12% de 11 a más trabajadores

Tabla 7. *Personas que trabajan en su empresa son:*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Personas no familiares	4	73%
Personas familiares y no familiares	11	27%
Total	15	100%

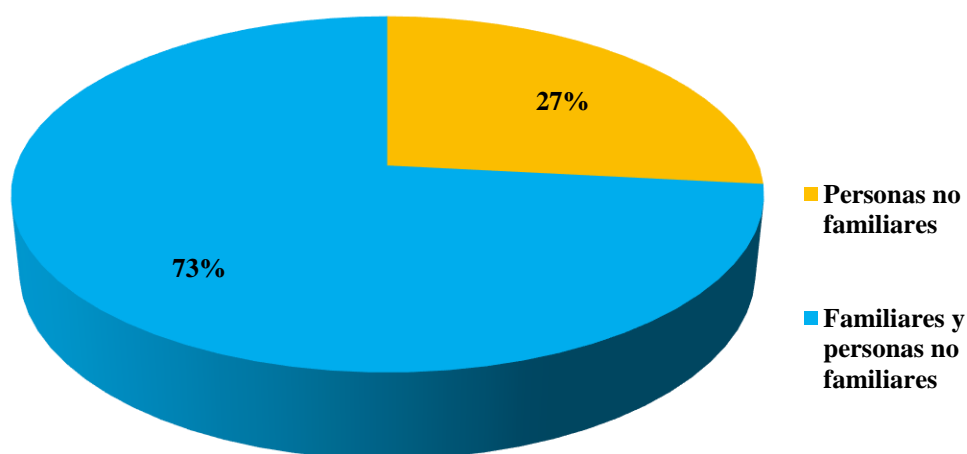


Figura 7. *Personas que trabajan en su empresa son.*

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 73% manifestó que las personas que laboran en su empresa son personas familiares y no familiares y el 27% son personas no familiares.

Tabla 8. Objeto de creación

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Generar ganancia	13	87%
Subsistencia	2	13%
Total	15	100%

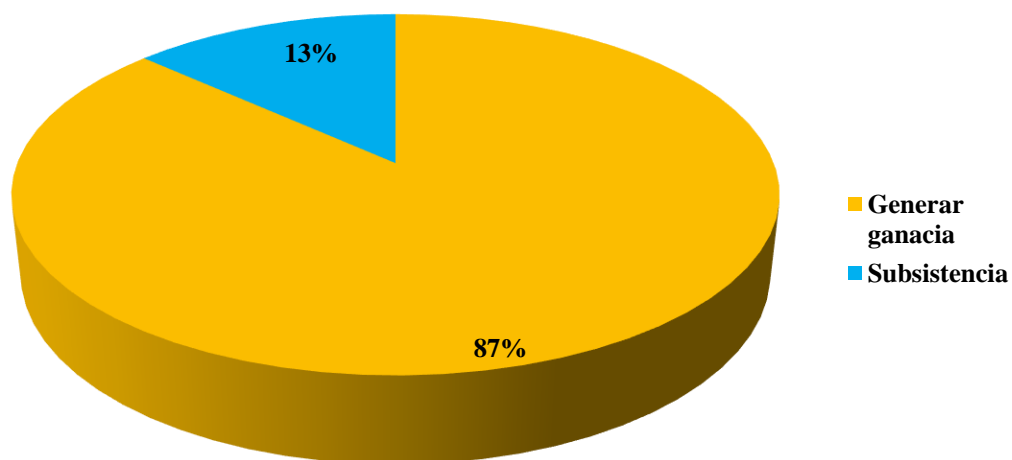


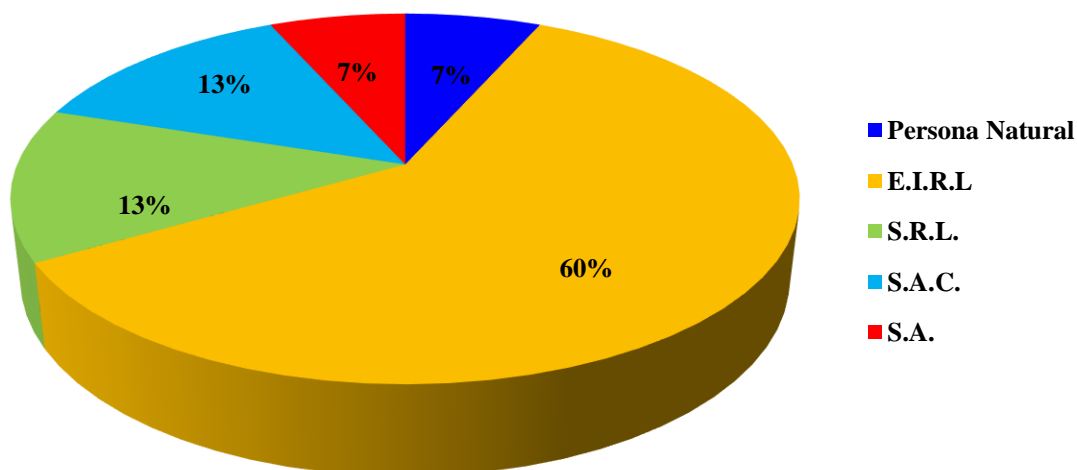
Figura 8. Objetivo de creación

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas el 87% fue objetivo de creación para generar ganancia y el 13% subsistencia.

Tabla 9. Tipo de constitución de la empresa

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Persona Natural	1	7%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	9	60%
Sociedad de Responsabilidad Limitada	2	13%
Sociedad Anónima Cerrada	2	13%
Sociedad Anónima	1	7%
Total	15	100%

Figura 9. Tipo de constitución de la empresa



Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 60% son Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, mientras que el 13% es Sociedad de Responsabilidad Limitada, el 13% Sociedad Anónima cerrada, el 7% es sociedad Anónima y el 7% es Persona Natural.

Con respecto a la gestión de calidad

D1: Planificar

Tabla 10. ¿La empresa establece objetivos claros y concisos?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%
Muy pocas veces	2	13%
Algunas veces	1	7%
Casi siempre	3	20%
Siempre	8	53%
Total	15	100%

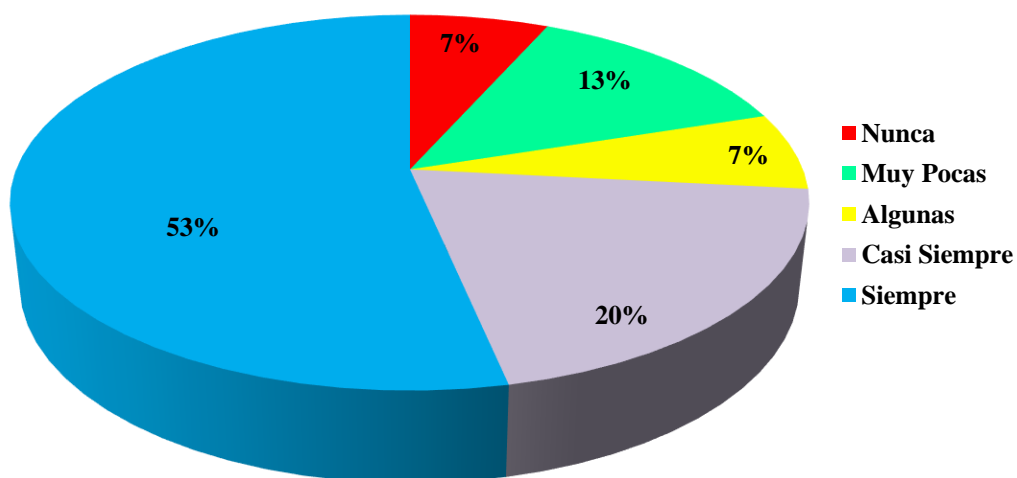


Figura 10. La empresa establece objetivos claros y concisos.

Interpretación: De 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 53% siempre establecen objetivos claros y concisos, mientras el 20% casi siempre, el 13% muy pocas veces, el 7% algunas veces y el 7% nunca.

Tabla 11. ¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%
Muy pocas veces	2	13%

Algunas veces	3	20%
Casi siempre	5	33%
Siempre	4	27%
Total	15	100%

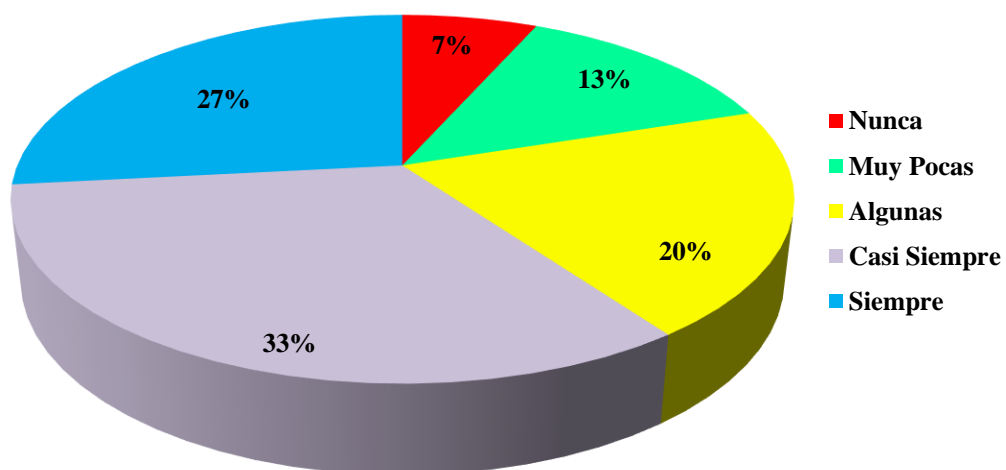


Figura 11. La empresa se rige a sus políticas establecidas

Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas el 33% casi siempre se rige a sus políticas establecidas, mientras el 27% siempre, el 20% algunas veces, el 13% muy pocas y el 7% nunca.

Tabla 12. ¿La empresa cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	5	7%
Muy pocas veces	1	13%
Algunas veces	2	20%
Casi siempre	3	33%
Siempre	4	27%
Total	15	100%

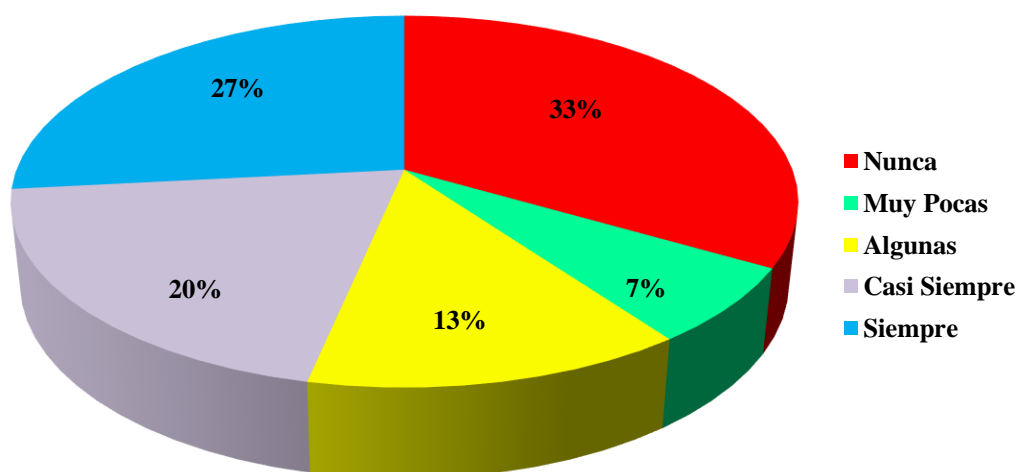


Figura 12. La empresa cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad.

Interpretación: Del 100% de representantes encuestados en las micro y pequeñas empresas el 33% nunca cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad, mientras que el 27% siempre, el 20% casi siempre, el 13% algunas veces y el 7% muy pocas veces.

D2: Organizar

Tabla 13. ¿La empresa organiza los procesos para una buena gestión de calidad?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	4	27%
Muy pocas veces	1	7%
Algunas veces	3	20%
Casi siempre	2	13%
Siempre	5	33%
Total	15	100%

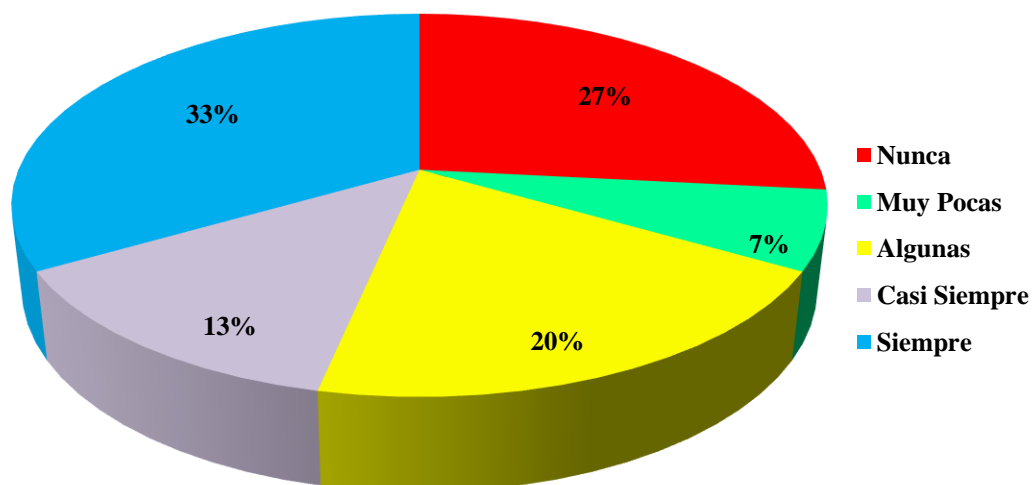


Figura 13. La empresa organiza los procesos para una buena gestión de calidad.

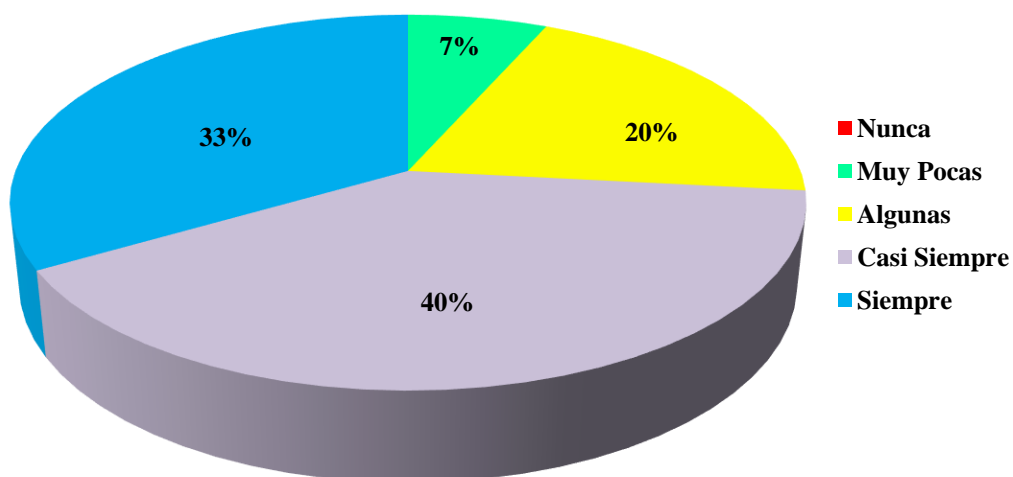
Introducción: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 33% siempre organiza los procesos para una buena gestión de calidad, mientras el 27% nunca, el 20% casi siempre, el 13% casi siempre y el 7% muy pocas veces.

Tabla 14. ¿La empresa respeta el orden respectivo de toma de pedidos?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	7%

Muy pocas	1	13%
Algunas	3	20%
Casi siempre	6	40%
Siempre	5	33%
Total	15	100%

Figura 14. *La empresa respeta el orden respectivo de toma de pedidos.*



Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 40% casi siempre respeta el orden respectivo de toma de pedidos, mientras 33% siempre, 20% algunas veces y el 7% muy pocas veces.

Tabla 15. *¿La empresa organiza con frecuencia equipos de trabajo?*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%

Muy pocas veces	2	13%
Algunas veces	5	33%
Casi siempre	4	27%
Siempre	3	20%
Total	15	100%

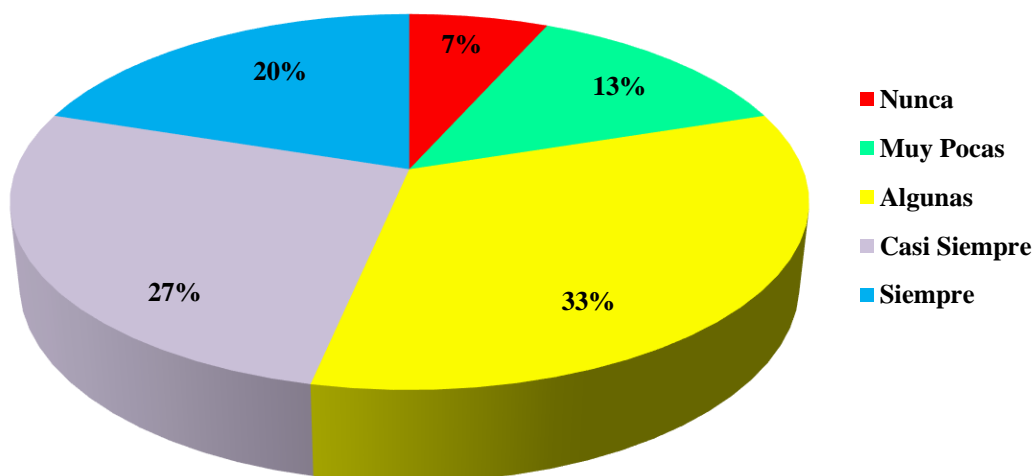


Figura 15: La empresa organiza con frecuencia equipos de trabajo

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 33% algunas veces evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados, mientras que el 27% casi siempre, el 20% siempre, el 13% muy pocas veces y el 7% nunca.

D3: Controlar

Tabla 16. ¿La empresa evalúa el desempeño de su personal?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%
Muy pocas veces	3	20%
Algunas veces	6	40%
Casi siempre	2	13%
Siempre	3	20%
Total	15	100%

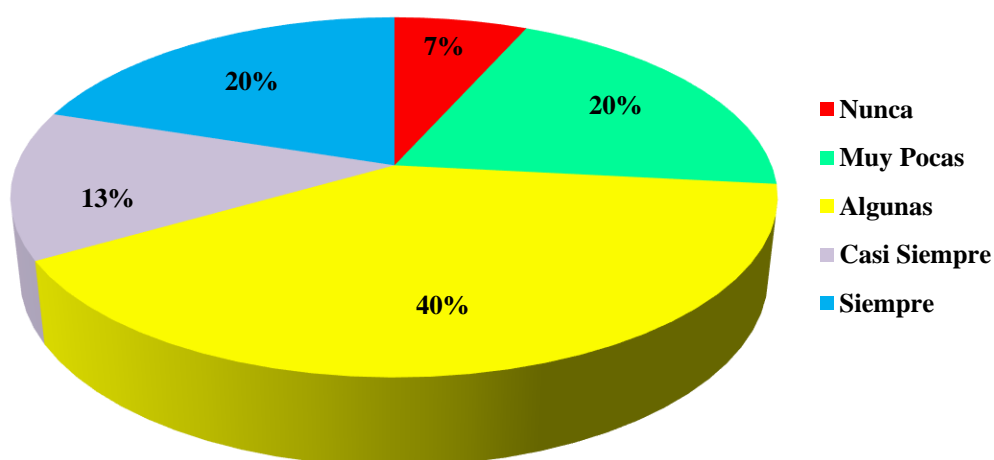


Figura 16: La empresa evalúa el desempeño de su personal.

Interpretación: Del 100% de representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 40% algunas veces evalúa el desempeño de su personal, mientras 20% muy pocas veces, el 20% siempre, el 13% casi siempre y el 7% nunca

Tabla 17. ¿La empresa realiza seguimiento a las órdenes de pedidos?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%

Muy pocas	4	27%
Algunas	6	40%
Casi siempre	3	20%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

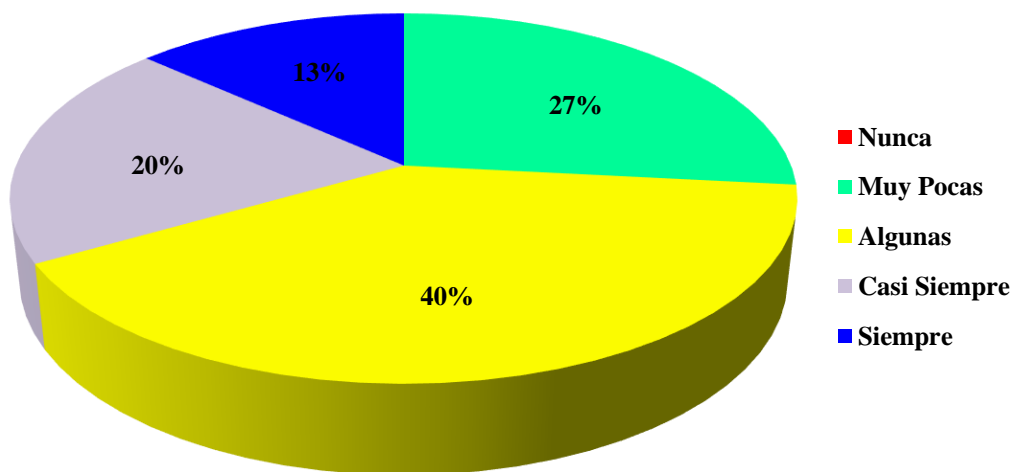


Figura 17: La empresa realiza seguimiento a las órdenes de pedidos.

Interpretación: De los 100% representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 40% algunas veces La empresa realiza seguimiento a las órdenes de pedidos, mientras el 27% muy pocas veces, el 20% casi siempre, el 13% siempre.

Tabla 18. ¿La empresa inspecciona la preparación de los platos?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	2	12%
Muy pocas veces	3	19%
Algunas veces	5	31%
Casi siempre	3	19%
Siempre	3	19%
Total	15	100%

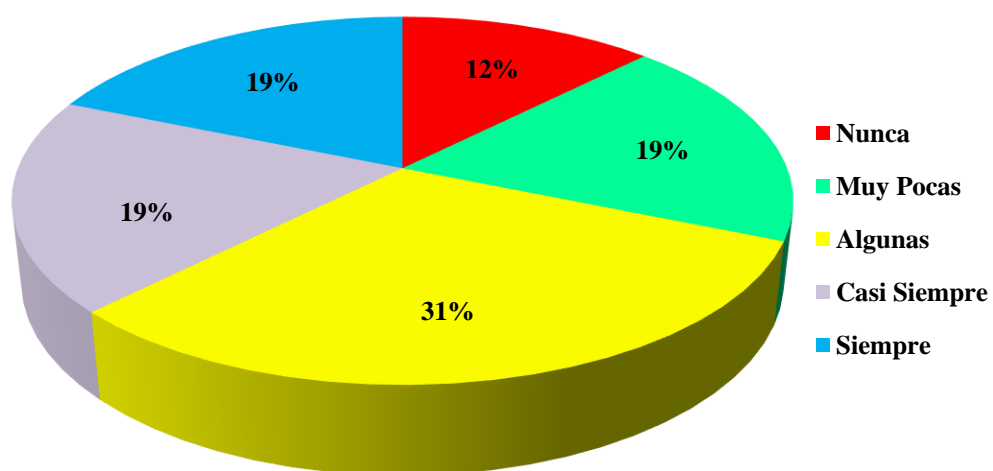


Figura 18: La empresa inspecciona la preparación de los platos.

Interpretación: Del 100% representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 31% algunas veces inspecciona la preparación de los platos, mientras el 19% casi siempre, el 19% siempre, el 19% muy pocas veces, y el 12% nunca.

Con respecto a los beneficios

D1: Productividad

Tabla 19. ¿Considera que la motivación de a sus empleados mejora la productividad?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	7%
Algunas veces	3	20%
Casi siempre	5	33%
Siempre	6	40%
Total	15	100%

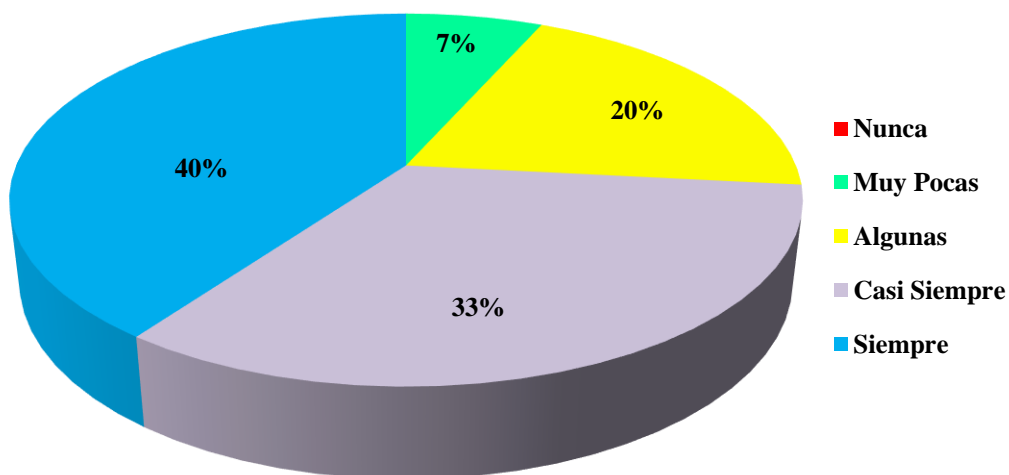


Figura 19: Considera que la motivación de a sus empleados mejora la productividad

Interpretación: Del 100% de representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 40% siempre Considera que la motivación de a sus empleados mejorara la productividad, mientras el 33% casi siempre, el 20% algunas veces, y el 7% muy pocas veces.

Tabla 20: ¿La empresa brinda capacitación constante a sus empleados?

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	7%
Algunas veces	3	20%
Casi siempre	5	33%
Siempre	6	40%
Total	15	100%

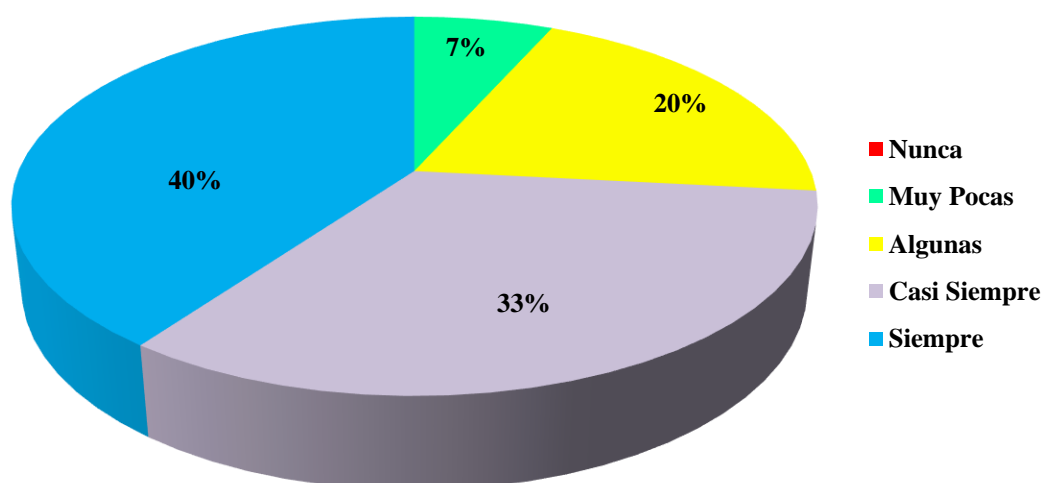


Figura 20: La empresa brinda capacitación constante a sus empleados

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 40% siempre brinda capacitación constante a sus empleados, mientras que el 33% casi siempre, el 20% algunas veces y 7% muy pocas.

Tabla 21: ¿La empresa establece una comunicación clara con sus empleados?

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	5	33%
Algunas veces	4	27%
Casi siempre	3	20%
Siempre	3	20%
Total	15	100%

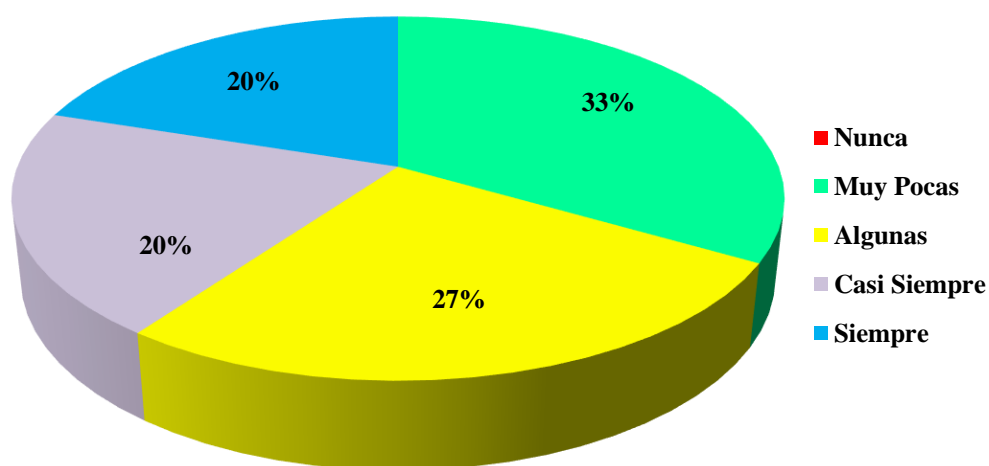


Figura 22: La empresa establece una comunicación clara con sus empleados.

Interpretación: Del 100% representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 33% muy pocas veces considera *comunicación clara con sus empleados*, el 27% algunas veces, el 20% casi siempre y el 20% siempre.

D2: Rentabilidad

Tabla 22: ¿La empresa innova sus equipos de trabajo para aumentar la rentabilidad?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	4	27%
Algunas veces	2	13%
Casi siempre	5	33%
Siempre	4	27%
Total	15	100%

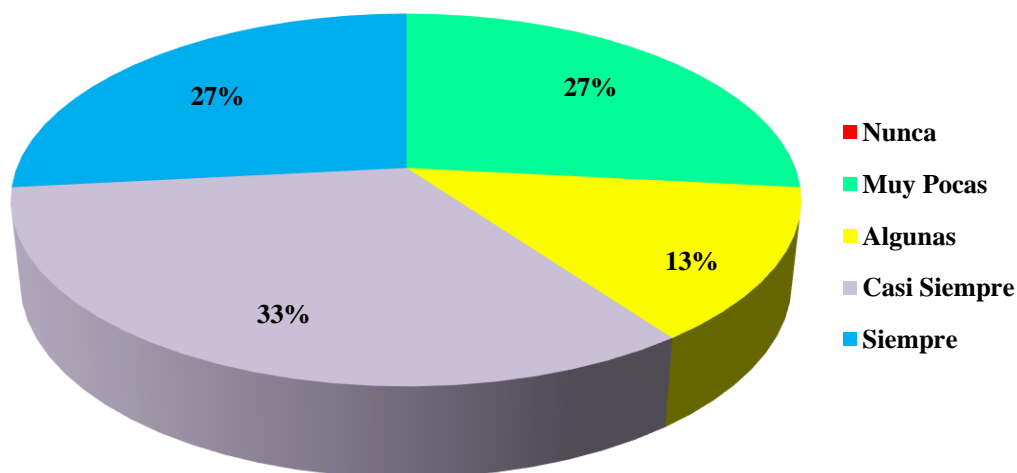


Figura 22: La empresa innova sus equipos de trabajo para aumentar la rentabilidad.

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 33% casi siempre innova sus equipos de trabajo para aumentar la rentabilidad, mientras que el 27% siempre, el 27% muy pocas veces, el 13% algunas veces.

Tabla 23: ¿Considera que la rentabilidad trae como beneficio oportunidades de expansión para la empresa?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	7%
Casi siempre	8	53%
Siempre	6	40%
Total	15	100%

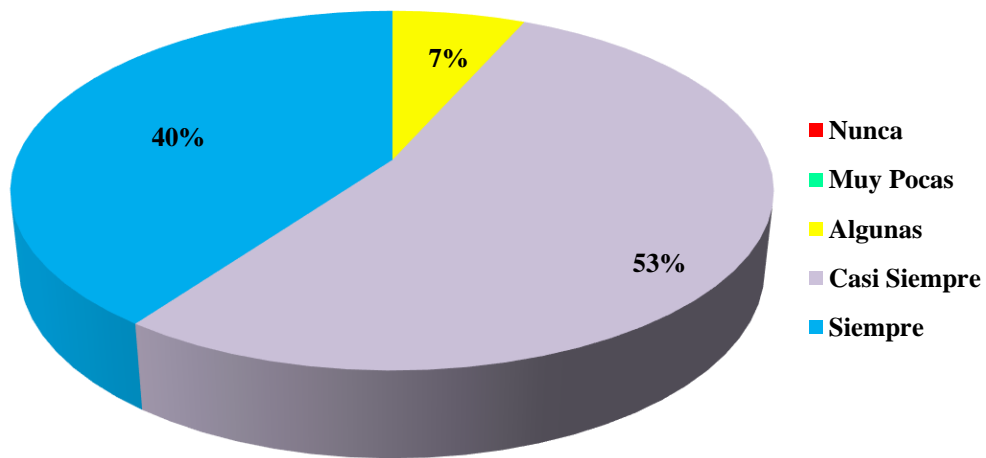


Figura 23: Considera que la rentabilidad trae como beneficio oportunidades de expansión para la empresa

Interpretación: De los representantes de las micro y pequeña empresas encuestadas el 53% casi siempre rentabilidad trae como beneficio oportunidades de expansión para la empresa, el 40% siempre y el 7% alguna veces.

Tabla 24: ¿Considera que la de gestión de calidad trae como beneficio mejores utilidades?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	7	47%
Siempre	8	53%
Total	15	100%

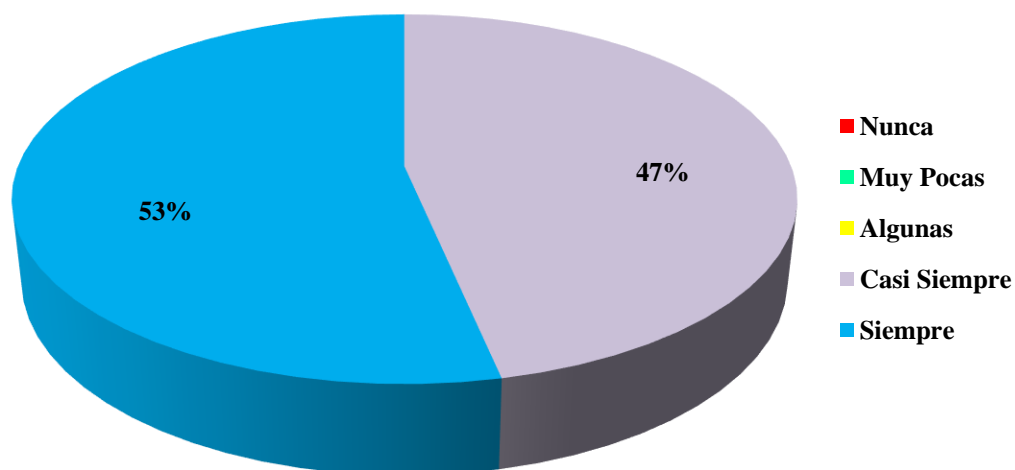


Figura 24: Considera que la de gestión de calidad trae como beneficio mejores utilidades

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 53% siempre considera que la de gestión de calidad trae como beneficio mejores utilidades, mientras que el 47% casi siempre.

D3: Satisfacción de los usuarios

Tabla 25: La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	20%
Siempre	12	80%
Total	15	100%

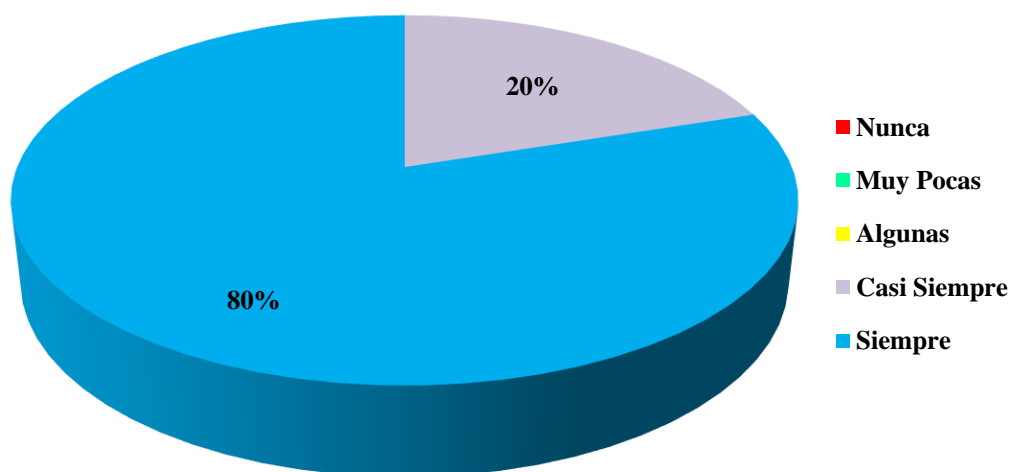


Figura 25: La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes.

Interpretación: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas el 80% siempre considera que La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes, mientras el 20% casi siempre.

Tabla 26: La gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de servicio.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	13%
Siempre	12	87%
Total	15	100%

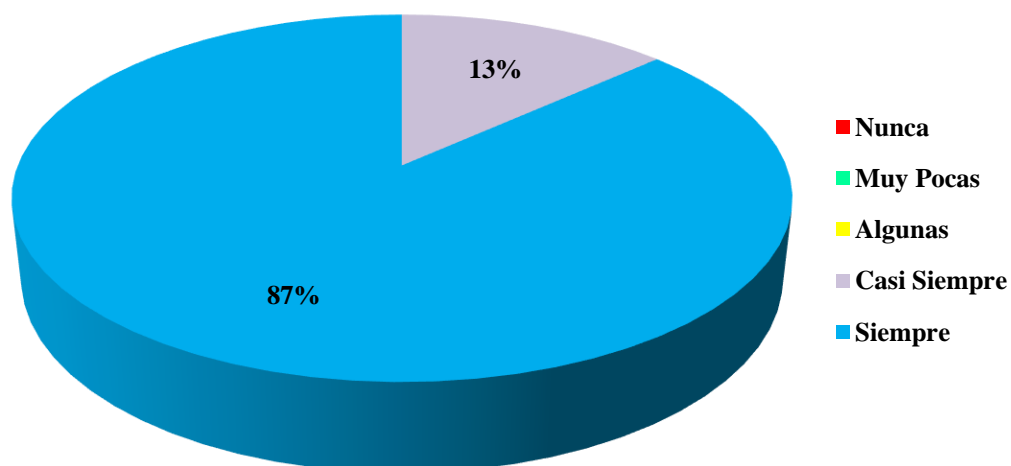


Figura 26: La gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de servicio

Interpretación: Del 100% de representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas.

El 87% siempre considera que la gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de servicio, mientras el 13% casi siempre.

Tabla 27: *La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes.*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	7%
Siempre	12	93%
Total	15	100%

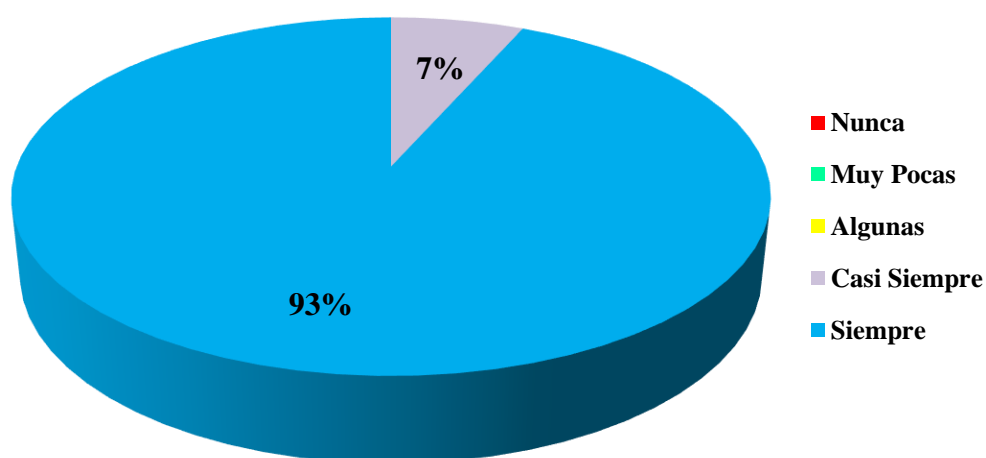


Figura 27: La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes

Interpretación: De los representantes de las micro y pequeñas empresas el 93% de los encuestados siempre considera que la gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes, mientras que el 7% casi siempre.

4.2 Análisis de los resultados

Tabla 1: Del 100% de representantes de la micro y pequeñas empresas encuestados el 67% tiene entre 31 y 51 años de edad, estos resultados se contrastan con los encontrados por Medina, (2018), donde menciona que el 68% tiene entre 30 y 50 años edad, resaltando así que los representantes son jóvenes con ganas de salir adelante al frente de estos negocios. (Ver figura 1)

Tabla 2: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas el 53% son sexo femenino, estos resultados se contradicen con los encontrados por Monroy, (2015) donde menciona que el 70 % son de género masculino y los resultados encontrados por Pérez y Villalobos (2018), donde mencionan que el 45% fue de género masculino. (Ver figura 2).

Tabla 3: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestas 47% cuenta con grado de instrucción superior universitaria, estos resultados contrastan con los encontrados por Monroy, (2015) donde menciona que el 70% tienen estudios universitarios por otro lado se contradicen con los encontrados por Pérez y Villalobos (2018), donde mencionan que el 45% tiene grado de instrucción no universitaria. (Ver figura 3).

Tabla 4: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas el 100% son dueños y a la vez administradores, estos resultados se contrastan con los encontrados por Medina (2018), donde menciona que el 68% de los encuestados es dueño de su propio negocio. (Ver figura 4).

Tabla 5: Del 100% de representantes encuestados en las micro y pequeñas empresas el 60% tiene entre 7 a más años desempeñando el cargo, estos resultados se contrastan con los encontrados por Estrada, (2017) donde menciona que el 65 % de los representantes tiene entre 7 a 10 años desempeñando el cargo. (Ver figura 5).

Tabla 6: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 69% manifiesta que tiene entre 1 a 5 trabajadores, estos resultados nos pueden indicar que las Mypes tienen personal a cargo de la empresa. (Ver figura 6).

Tabla 7: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 73% manifestó que las personas que laboran en su empresa son personas familiares y no familiares, esto indica que los representantes trabaja con personas familiares y la vez particulares. (Ver figura 7).

Tabla 8: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas el 87% fue objetivo de creación para generar ganancia, estos resultados se contrastan con los encontrados por Pérez y Villalobos, (2018). Donde menciona que en su investigación el 88% manifestaron que la Mype fue creada para generar ganancia. (Ver figura 8).

Tabla 9: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 60% son Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, estos resultados contrastan con los encontrados por Estrada, (2017) donde menciona que el 60% de Mypes son empresas individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L). (Ver figura 9).

Tabla 10: De 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 53% siempre establecen objetivos claros y concisos, estos resultados se contrastan con

los encontrados por Medina, (2018) donde menciona que el 65% cuenta con objetivos planteados por la empresa. (Ver figura 10).

Tabla 11: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas el 33% casi siempre se rige a sus políticas establecidas, esto indica que si cumplen con los reglamentos que la empresa implementa. (Ver figura 11).

Tabla 12: Del 100% de representantes encuestados en las micro y pequeñas empresas el 33% nunca cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad, estos resultados se contrastan con los encontrados por Pérez y Villalobos, (2018), donde mencionan que el 70% nunca cuenta con estrategias para poder conseguir sus metas y objetivos planificados. (Ver figura 12).

Tabla 13: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 33% siempre organiza los procesos para una buena gestión de calidad, esto indica que las Mypes si organizan procesos para llevar a cabo una buen a gestión de calidad. (Ver figura 13).

Tabla 14: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 40% casi siempre respeta el orden respectivo de toma de pedidos, esto indica que son respetuosos del orden de los pedidos para evitar discrepancias entre usuarios. (Ver figura 14).

Tabla 15: Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 33% algunas veces la empresa organiza equipos de trabajo, esto indica que la empresa algunas veces organiza equipos de trabajo. (Ver figura 15).

Tabla 16: Del 100% de representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 40% algunas veces evalúa el desempeño de su personal, estos resultados contrastan con los encontrados por Medina, (2018) donde menciona que el 33% evalúa de manera permanente los procesos realizados por los colaboradores. (Ver figura 16).

Tabla 17: De los 100% representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 40% algunas veces la empresa realiza seguimiento a las órdenes de pedidos, esto indica que hay poca preocupación por el seguimiento de pedidos. (Ver figura 17).

Tabla 18: Del 100% representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 31% algunas veces inspecciona la preparación de los platos, esto indica que no se hace a menudo la inspección de platos preparados. (Ver figura 18).

Tabla 19. Del 100% de representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 40% siempre Considera que la motivación de a sus empleados mejorara la productividad, esto indica que un considera porcentaje considera que s importante motivar a su empleados para mejorar su productividad (Ver figura 19).

Tabla 20. Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 40% siempre brinda capacitación constante a sus empleados, esto indica que un considerable porcentaje siempre brinda capacitación a sus empleados. (Ver figura 20).

Tabla 21. En cuanto a la empresa brinda la tecnología de punta para mejorar los procesos el 33% muy pocas veces, esto indica que un porcentaje bajo no brinda que la tecnología de punta la mejorar los porcesos. (Ver figura 21).

Tabla 22. Del 100% representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 33% muy pocas veces considera comunicación clara con sus empleados, esto indica que un bajo porcentaje no ejerce la comunicación clara con sus empleados. (Ver figura 22).

Tabla 23. De los representantes de las micro y pequeña empresas encuestadas el 53% casi siempre rentabilidad trae como beneficio oportunidades de expansión para la empresa, estos resultados se contrastan con los encontrados por Espinoza, (2019) donde menciona que la gestión de calidad trae muchos beneficios entre ellos la expansión de la empresa. (Ver figura 23).

Tabla 24. Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 53% siempre considera que la de gestión de calidad trae como beneficio mejores utilidades, estos resultados se contrastan con los encontrados por Espinoza, (2019) donde menciona que la gestión de calidad trae muchos beneficios entre ellos mejores utilidades. (Ver figura 24).

Tabla 25. Del 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas el 80% siempre considera que La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes, esto india que un alto porcentaje considera que la gestión de calidad trae recomendaciones. (Ver figura 25).

Tabla 26. Del 100% de representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas. El 87% siempre considera que la gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de servicio, esto indica que un alto porcentaje considera que la gestión de calidad trae como beneficio ofrecer un servicio de calidad. (Ver figura 26).

Tabla 27. De los representantes de las micro y pequeñas empresas el 93% de los encuestados siempre considera que la gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes, estos resultados se contrastan con los encontrados por Espinoza, (2019) donde menciona que 88% considera que la gestión de calidad trae muchos beneficios entre ellos la fidelización de clientes. (Ver figura 27).

V. Conclusiones

Con respecto a los representantes: Los representantes de las Mypes la mayoría son mujeres, con un grado de instrucción superior universitaria lo cual les permite estar al frente de estos negocios ya que han sido formados como administradores.

Con respecto a la gestión de calidad: El porcentaje que se presenta es considerable en cuanto a establecimiento de objetivos de la organización, así también preocupa que el porcentaje bajo de Mypes que no se rigen a sus políticas establecidas, aquellas que no cuentan con estrategias para alcanzar sus objetivos, es considerable el porcentaje de Mypes que organiza procesos para una buena gestión de calidad.

Con respecto a los beneficios: existe un porcentaje considerable de Mypes que toma en cuenta la motivación, brinda capacitación de sus empleados para mejorar la productividad, así mismo un bajo porcentaje de estas que no logra establecer una buena comunicación con sus empleados, que no innova sus equipos de trabajo, por otro lado considera que la gestión de calidad trae beneficios como utilidades, recomendaciones de clientes entre otros.

Recomendaciones

Las políticas establecidas dentro de estas Mypes deben tomarse en cuenta ya que las normas están hechas para ser cumplidas, de la misma manera establecer estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos planteados.

Por otro lado la comunicación es primordial para el buen funcionamiento de las Mypes, así como también innovar los equipos de trabajo para que estos contribuyan a realización de labores de manera eficiente.

Referencias bibliográficas

- Ishikowa, K. (1989). *Instrucción al control de calidad*. Madrid España, España: Díaz de Santos, S.A.
- Apolinario Aquino, Y. N. Caracterización de la Gestión de la Calidad Bajo las Normas de elaboración Expendido de Alimentos y Bebidas - Decreto Supremo 007 - 98 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - Rubro Restaurantes (Pollerías) del Distrito de Huraz, 2016. *Tesis para optar el Grado de grado de licenciado en adminstración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Del Cid Catalán, Y. L. Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizz Burger Diner, Ubicado en la Cabecera del departamento de Zacapa. *tesis para oprtar el grado académico de Licenciado*. Universidad Rafael Landívar, Zacapa.
- Domingues Granda, J. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. (C. i. investigación, Ed.) Chimbote: Uladech Católica.
- Espinoza Campos, W. C. Gestión de Calidad en el Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios, Rubro Pollería, Distirto de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima,Año 2018. *Tesis para optar el título profesional de lincenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Estrada Diaz, E. A. Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Marketing y el Posicionamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector de Servicios, Rubrio Pollerías, Ciudad de Santa, 2016. *Tesis para optar el grado de lincenciada en adminsitación*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- <https://www.significados.com/gestion/>. (09 de 03 de 2017). Recuperado el 30 de 06 de 2019, de <https://www.significados.com/gestion/>
- Kanematsu Grados , U. V. Gestión de la Calidad con el Uso del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Pollerías, del Cercado de la Cuidad de Huacho, Año 2018. *Tesis para optar el título de profesional de lincenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

- Mamani Aguilar, M. A. (2010). *Gestión de restaurante*. Arequipa, Perú: Instituto del Sur.
- Medina Chunga, M. Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes Rubro Pollería del distrito de vice - Sechura Año 2018. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Méndez García , J. C., Jaramillo Viguera, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en los procesos de servicios y Productivos* (Primera Edición ed.). México: Instituto Politecnico Nacional.
- Monroy Ceseña, M. A. Calidad en servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de la paz, baja California Sur. *Tesis para optar el grado de doctorado en ciencias administrativas*. Instituto de estudios universitarios, A.C., Puebla , México.
- Noreña Chávez, D. A. (08 de 01 de 2019). *Gestión*. Recuperado el 04 de 07 de 2019, de El futuro de las MYPES: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html?ref=gesr>
- Pérez Caballero, E., & Villalobos Fénandez, A. Realación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa chifa_polleria mi Triunfo Chiclayo. *Tesis para optar el título de licenciadas en administración*. Universidad Señor de Sipán, Chicalyo.
- Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). Trabajo y Promocion del Empleo. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.
- Pino Gotuzzo , R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para constratar hipótesis* (Segunda Edición ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.
- Pola Maseda , Á. (1988). *Gestión de Calidad*. Barcelona, España: Marcombo, S.A.
- Reyes Hernandez, S. P. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. *Título de adminsitradora de empresas en el grado académico de licenciada*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Vallin Feigenbaum, A. (1986). *Control de la calidad total* (Primera edición ed.). México D.F.: Compañía Editorial Continental, S.A.

Vargas Quiñoes , M. E., & Aldana de Vega , L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Segunda Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de La Sabana.

Velasco Sánchez, J. (2011). *Gestión de la Calidad Mejora continua y sistemas de gestión Teoría y Práctica* (2ª edición ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

Zeithaml , V. A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España : Díaz de Santos, S.A.

Zeithaml , V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España : Díaz de Santos, S.A.

ANEXOS

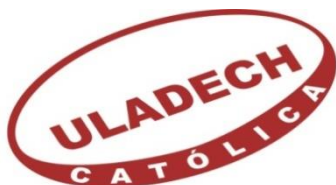
Anexo 1: Instrumento de recopilación de datos

Relación de Mypes del Sector Servicios Rubro Pollerías de la Av. Perú cuabras 30,40 y 41 Distrito de San Martín de Porres.

Nº	Nombre Comercial	Tipo	Tamaño	Ubicación
1	Pollería Salazar	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4160
2	Pollería La Delicia	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 3907
3	Pollería Norwys	S.A.C	Micro empresa	Av. Perú 3910
4	Pollería Pikalo	S.A	Micro empresa	Av. Perú 3918
5	Pollería Jara	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4001
6	Pollería Peppers	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 3922
7	Pollería Panda	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4009
8	Pollería Mas Pollo	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4016
9	Pollería Anderson	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4119
10	Pollería Rockys	S.A.C	Micro empresa	Av. Perú 3950
11	Pollería El Huarango	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4137
12	Pollería Campestre	E.I.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4131
13	Pollería El Sabor	S.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4069
14	Pollería El Rico	S.R.L	Micro empresa	Av. Perú 4112
15	Pollería El Pollo	Persona natutal	Micro empresa	Av. Perú 4129

Anexo 2: Directorio de Mypes .

Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 10 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x).

I. DATOS GENERALES *LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*

1. Edad

- a) 21 – 31 años
- b) 31 – 51 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no Universitaria
- d) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Gerente/ administrador
- b) Dueño /administrador

5. Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Personas no familiares
- b) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

e) Sociedad Anónima (S.A.)

II. GESTIÓN DE CALIDAD

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

Nunca	Muy Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativas				
V1: Gestión de calidad						
D1: Planificar		1	2	3	4	5
10	¿La empresa establece objetivos claros y concisos?					
11	¿La empresa rige sus políticas establecidas?					
12	¿La empresa cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad?					
D2: Organizar		1	2	3	4	5
13	¿La empresa organiza los procesos para una buena gestión de calidad?					
14	¿La empresa respeta el orden respectivo de toma de pedidos?					
15	¿La empresa organiza con frecuencia equipos de trabajo?					
D3: Controlar		1	2	3	4	5
16	¿La empresa evalúa el desempeño de su personal?					
17	¿La empresa realiza seguimiento a las órdenes de pedidos?					
18	¿La empresa inspecciona la preparación de los platos?					

V2: Beneficios						
D1: Productividad		1	2	3	4	5
19	¿Considera que la motivación de a sus empleados mejorara la productividad?					
20	¿La empresa brinda capacitación constante a sus empleados?					

21	¿La empresa establece una comunicación clara con sus empleados?					
D3: Rentabilidad		1	2	3	4	5
22	¿La empresa innova sus equipos de trabajo para aumentar la rentabilidad?					
23	¿Considera que la rentabilidad trae como beneficio oportunidades de expansión para la empresa?					
24	¿Considera que la de gestión de calidad trae como beneficio mejores utilidades?					
D3: satisfacción de los usuarios		1	2	3	4	5
25	¿La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes?					
26	¿La gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de servicio?					
27	¿La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes?					

Muchas gracias por su colaboración