



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO
RESTAURANTES, DE LA AV. ANCASH, DISTRITO DE EL AGUSTINO,
LIMA, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

DANTE TRUJILLO PAREDES

ASESOR:

MG. SÍMON POMA ANCCASI

LIMA - PERÚ

2019

1. TÍTULO DE LA TESIS

“La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito de el Agustino, Lima, 2018”

Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. Jose German Salinas Gamboa
Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero
Miembro

Lic. Victor Hugo Espinoza Otoyá
Miembro

Mg. Simón Poma Anccasi
Asesor

2. AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mis padres y tíos, quienes me formaron como la persona que soy, me enseñaron ser responsable, respetuoso y honesto. Me formaron con valores y virtudes de persona honrada y solidaria

Muchas gracias Papá Secundino Trujillo Quiroz y Mamá Carmen Paredes Domínguez

3. DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor de cada día.

A mi esposa e hijas por ser el pilar y motivo fundamental en todo lo que soy, en toda la etapa de mi educación, por su incondicional apoyo en todo este tiempo que duró mi preparación académica

A mis padres por darme la vida apoyarme moralmente en los momentos más difíciles de mi vida, este esfuerzo va dedicado para ti papá y mamá.

4. RESUMEN

La Presente Investigación Sobre “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito de El Agustino, Lima, 2018”. Dicha investigación responde al lineamiento de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial SJL Lima. Se considero como objetivo general determinar La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito de El Agustino, Lima, 2018. La metodología es del tipo descriptivo, presenta un nivel cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio fueron los restaurantes ubicados en la Av. Ancash del distrito de El Agustino, Lima, la muestra estuvo conformada por un total de 20 representantes y/o dueños de los restaurantes ubicados en la Av. Ancash del distrito de El Agustino, Lima. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la Gestión de la Calidad en los restaurantes de la Av. Ancash del Distrito de El Agustino, un 60% de los Administradores de los restaurantes conocen la gestión de calidad y tratan de aplicarlo en sus negocios, el 40% restantes se basan en la experiencia que tienen como encargados de la administración y/o son dueños de los restaurantes donde tratan de planificar, organizar, dirigir y controlar los recurso de la empresa, esto de acuerdo a los años de experiencia en dicho negocio que han venido realizando, tratan de brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los consumidores, por lo general más del 50% de los Administradores de los restaurantes cuentan con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, dado a la experiencia del Administrador distribuyen los recursos verbalmente tratando de que todo funcione a la perfección durante la preparación de los alimentos y durante la atención a los clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad y Beneficios MYPES

5. ABSTRACT

The Present Research on "Quality management and its influence on the benefits of micro and small companies in the services sector - restaurant sector, of the av. Ancash, district of El Agustino, Lima, 2018. " This research responds to the guidelines of the Los Angeles Catholic University of Chimbote, subsidiary SJL Lima. It was considered as a general objective to determine the quality management and its influence on the benefits of micro and small companies in the services sector - restaurant sector, of the av. Ancash, district of El Agustino, Lima, 2018. The methodology is of the descriptive type, presents a quantitative level, with a non-experimental and cross-sectional design; the study population were the restaurants located on Av. Ancash in the district of El Agustino, Lima, the sample consisted of a total of 20 representatives and / or owners of the restaurants located on Av. Ancash in the district of El Agustino, Lima. Among the main conclusions, it was determined that the characteristics of the Quality Management in the restaurants of the Av. Ancash of the District of El Agustino, 60% of the Administrators of the restaurants know the quality management and try to apply it in their business, the remaining 40% are based on the experience they have as managers of the administration and / or they own the restaurants where they try to plan, organize, direct and control the resources of the company, this according to the years of experience In this business they have been doing, they try to provide a quality service that meets the expectations of consumers, usually more than 50% of restaurant managers have already defined planning activities to perform during the day, Given the Administrator's experience, they distribute the resources verbally, trying to make everything work perfectly during the preparation of the food and during customer service.

Keyword: Quality management and Benefits MYPES

6. CONTENIDO

1.	TÍTULO DE LA TESIS	i
2.	FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
3.	AGRADECIMIENTO	iii
4.	DEDICATORIA	iv
5.	RESUMEN	v
6.	ABSTRACT.....	vi
7.	CONTENIDO	vii
8.	ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1.	Antecedentes de la Investigación.....	3
2.2.	Bases Teóricas y Conceptual	15
2.3.	Marco conceptual.....	25
III.	HIPÓTESIS.....	36
IV.	METODOLOGÍA	37
4.1.	Tipo y Nivel de la investigación	37
4.2.	Población y muestra	38
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	39
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
4.5.	Plan de análisis.....	44
4.6.	Matriz de consistencia.....	46
4.7.	Principios éticos	48
V.	RESULTADOS.....	50
5.1.	Resultados	50
5.2.	Análisis de resultados.....	72
VI.	CONCLUSIONES	75
VII.	REFERENCIAS.....	76
7.1.	Anexos	80

7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

1. Edad.....	50
2. Genero.....	51
3. Grado de instrucción.....	52
4. Cargo que desempeña.....	53
5. Tiempo que desempeña.....	54
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	55
7. Número de trabajadores.....	56
8. Las personas que trabajan en su empresa son.....	57
9. Objetivo de creación.....	58
10. Tipo de constitución de la empresa.....	59
11. Planifica las metas que quiere conseguir en el último año.....	60
12. Trabaja mediante la planificación con las políticas de trabajo en la empresa.....	61
13. Los procesos de actividades en los restaurantes son claros y precisos bajo documentos normativos.....	62
14. Organiza los cubiertos, insumos y materiales para que trabaje de manera eficiente.....	63
15. Realiza seguimiento a los procesos que se realiza en el restaurante.....	64
16. Evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando.....	65
17. Se aplican los procedimientos en la preparación de los alimentos.....	66
18. Se realizan mejoras en la infraestructura y tecnología de las Mypes.....	67
19. Percibe crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral.....	68
20. Percibe crecimiento y desarrollo en la organización.....	69

21. Evalúa la satisfacción de los consumidores, clientes y usuarios.....	70
22. Evalúa la confianza de los consumidores, clientes y usuarios.....	71

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos siete años el Perú ha sido reconocido como mejor destino culinario en el mundo, haciéndose acreedor del galardón de la 25ª edición de los World Travel Awards, considerados los Oscar del Turismo, este logro se debe a la rica diversidad de nuestra gastronomía, somos un País bendecido por poseer una diversidad de productos e ingredientes, insumos fundamentales para la elaboración de los mejores platillos que se exhiben en los diferentes restaurantes de nuestro País y del Mundo, gracias al esmero y profesionalismo de los cocineros peruanos quienes nos hacen degustar de los mejores platillos y potajes.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informo que en noviembre del 2018 la actividad de restaurantes, que incluye servicios de comidas y bebidas, creció en 5.33% y acumulo 20 meses de resultados positivos.

Así mismo, el INEI dio a conocer que, según la Encuesta Mensual de Restaurantes, que comprendió una muestra de 1082 empresas, en el periodo de enero a noviembre del 2018 se registró una variación de 3.49%. (Redacción Gestión) considerando ello y además que la idiosincrasia del peruano ligada al aprecio de la comida. En la que toda celebración siempre está alrededor de una mesa de comida, conlleva a estudiar el mercado culinario del Perú en busca de una ventana de oportunidad. Hoy por hoy, las vertientes como la cocina gourmet y fusión ha abarcado fuertemente en el mercado culinario limeño en la búsqueda de ensalzar la sazón peruana y elevarla al nivel de la comida francesa y/o italiana. Lamentablemente, en este intento se ha dejado de lado la cocina tradicional peruana, pero sobre todo el gusto del consumidor peruano por comer variedad y cantidad.

Es por ello que esta investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicios – rubro

restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018 y proveer herramientas a las autoridades, así como a los estudiantes de resultados de su situación que permitan tomar decisiones y/o iniciar estudios a futuro, para lo cual se utilizaron técnicas como la entrevistas, encuestas con la finalidad de recabar la información necesario de este rubro empresarial, para lograr el objetivo general se ha tenido que desagregar los siguientes objetivos específicos:

1. Para determinar las características de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.
2. Para determinar los posibles beneficios que se pueden lograr con la aplicación de una la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.
3. Para determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.

El proyecto se justifica desde el punto de vista teórico planteado por Gómez (2014) en su investigación titulada caracterización de capacitación y servicio al cliente de las Mypes, rubro restaurantes, Rodríguez (2014) según su investigación titulada la caracterización del funcionamiento y la formalización de las Pequeñas y Medianas empresas del sector servicios rubro restaurantes. La metodología comprende el tipo de investigación descriptiva y nivel de investigación cuantitativa, el diseño de investigación es no experimental, con una población de muestra de 20 restaurantes de la Av. Ancash del Distrito de El Agustino, Lima. Se operacionalizaron las variables, se elaboró la matriz de consistencia y se consideraron los aspectos éticos de la investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedente Internacional

García y Lindao (2016) para la obtención de su título de ingeniero de sistemas de calidad y emprendimiento de la Universidad de Guayaquil la cual lleva por título *“Propuesta de Un Diseño para la Implementación de Un Sistema De Gestión Basada En La Norma ISO 9001: 2008 Para la empresa Logísticas Sucursal Guayaquil”* El cual tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO -9001: 2008, con el propósito de obtener soluciones que ayuden a cumplir con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios), así como también mejorar los procesos de la empresa logistecsa en la ciudad de Guayaquila con la finalidad de maximizar su eficiencia y eficacia en el servicio integral. El diseño metodológico de la investigación es de tipo descriptivo de corte transversal no eperimental. Técnica utilizada para recopilar información que se relaciona directamente con la entrevista y el cuestionario, se caracteriza por recoger información por escrito. Teniendo como resultados que existe un 70% de incumplimiento, el 1% que no está implementado, 18% que cumple parcialmente, 7% se encuentra implementando en su totalidad y solo un 4% de la norma que esta implementado cumple en su totalidad, existe varios causantes por el cual se ha dado estos porcentajes reflejando los puntos débiles de la empresa. Llegando a la conclusión que en la empresa existen inconsistencias, tales como el caso los procedimientos documentados, ya que no era acorde a la ejecución de dichos procesos, no se contaba con una correcta elaboración y control de registros, no se realizaba seguimiento

a las acciones tomadas por no conformidades, escasez de inducciones a los puestos de trabajo.

Guerra (2015) en su trabajo de grado para obtener el título de Administración de Empresas en la Universidad de Nariño Colombia la cual lleva por título. *Evaluación de la calidad al cliente en las empresas lácteas de la Ciudad de San Juan de Pasto Departamento de Nariño*. El tipo de investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la composición o proceso del fenómeno a estudiar. El recojo de la información se dio bajo el método de la encuesta. Obtención de las siguientes conclusiones, el análisis factorial modifico las dimensiones originales del modelo SERVQUAL, propuesto por los profesores Parasuraman, Zeithmal y Berry; de acuerdo con los pesos factoriales, se obtuvieron cuatro factores en la satisfacción de los clientes, en los puntos de venta de las empresas lácteas. Así como de acuerdo con los resultados obtenidos, a través de los métodos de evaluación SERVQUAL utilizado en la presente investigación, los puntos de venta directa de las empresas lácteas, que fueron objeto de estudio, poseen una baja calidad en lo que respecta en la atención al cliente; lo anterior se ve corroborado por el hecho de haber obtenido un ICS (Índice de calidad de servicio) con un valor negativo de -1.64.

Olina (2014) en su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniería en calidad superior, auditoría y finanzas cpa. De la Universidad Autónoma de Los Andes – Ecuador denominada: *Modelo de Gestión de Calidad para las pequeñas de grado previo empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad*, tesis para optar a la obtención del título de ingeniero de contabilidad superior, auditoria y finanzas CPA; la modalidad de la investigación fue cualitativa-cuantitativo por que mediante una

observación directa, en el lugar de los hechos, para obtener información clara la cual permitió conocer el problema el cual que ocasiona la inexistencia de un control de calidad, de carácter explicativo, siendo el método utilizado histórico-lógico, la población estuvo confirmada por 125 empresas, se utilizaron como técnica de recopilación de información la entrevista y la encuesta, y como herramientas la guía de entrevista y el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados que el 69.28% muestra compromiso con la dirección. El 40.40% realiza una planificación para mejorar la calidad, el 70.24% son responsables con sus procesos, el 43.44% invierte en infraestructura, el 64.88% muestra un enfoque al cliente, previendo estrategias de diseño y procesos, un 67.04%, el 30.08 realiza un seguimiento y mejora continua. Teniendo como conclusión que mediante el modelo de gestión de la calidad se determina que existen varios beneficios en su implementación, tal es el caso de costos más bajos e ingresos más altos, con la evaluación de la gestión de calidad, realizada se constató que su control no es el adecuado, sin embargo, existen ciertos parámetros que han permitido su permanencia en el mercado.

Antecedente Nacional

Gómez (2014) en su investigación titulada *Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las mype, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013*, cuya investigación se desarrolló con la finalidad de obtener el título profesional de licenciado en administración, llegando a las siguientes conclusiones.

- Las características de la capacitación en los restaurantes en la ciudad de chulucanas, en su mayoría a las experiencias diarias se realizan en las ventas, el cliente se basa en el máximo esfuerzo del mozo por utilizar sus recursos de la mejor manera, según

indicaciones del dueño o administrador del negocio, por lo tanto, se nota que el personal señalado en este artículo requiere de un programa de capacitación de atención al cliente.

- Uno de los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones y orientaciones por parte del dueño o administrador del negocio, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al personal ingresante.
- Las características del servicio al cliente actitud y disposición del suministrador Y el personal por atender al cliente cómo utilizar su esfuerzo físico para lograr la satisfacción y la buena atención al consumidor.
- Los factores primordiales para el cliente en cuanto al servicio se basan en el producto mismo, buena sazón de las comidas y por la presentación de los platos, agregado es la disposición de los mozos, un buen servicio al cliente.
- Muchas veces los dueños de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas sólo ofrecen capacitación de tipo informal, edad al ingresar al restaurante como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, sin contar con una programación de capacitaciones.

Kevin (2016) en su investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en el Distrito de nuevo Chimbote, 2013*, cuya investigación se desarrolló con la finalidad de obtener el título profesional de administración, llegando a las siguientes conclusiones:

El (60.9%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría

absoluta (52.2%) tiene la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47.8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43.5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro.

La mayoría absoluta (69.6%) de la micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (62.5%) se desarrollan con un personal que van de 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (62.2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal.

La totalidad de empresarios del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60.9) aplican una gestión administrativa, lo cual la mayoría absoluta (56.5%) los han llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78.3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39.1%) tiene prioridad del precio ante sus proveedores.

Hernández (2015) en su investigación titulada *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de La esperanza, año 2014*. Cuya investigación se desarrolló para obtener el título profesional en administración. Llegando a concluir en los siguientes aspectos.

De acuerdo al estudio realizado podemos concluir que el marketin y la competitividad de las Mypes en el rubro de los restaurantes son los puntos débiles que aún falta bastante trabajo para llegar a un punto óptimo que permita lograr una gestión de calidad de los negocios exitosos.

- Como es de conocimiento por lo general la mayoría de los gerentes y/o administradores de las diferentes empresas cuentan con estudios secundarios completos los que nos representan un (53%), así mismo el (27%) de los entrevistados cuentan con primaria completa, lo que hace una desventaja en la dirección del negocio, el ligero porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos; esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, smarketing y competitividad. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la mejor opción y que hasta el momento funciona bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa.

- La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado según lo parametrizado en la mayoría de las empresas del medio criterios que se mejoran y que en algún momento dieron buenos resultados.

- No siempre se lleva una excelente gestión de proveedores y de consumos ya que a pesar de que se manifiesta que ellos exigen calidad y precio, hemos tenido la oportunidad de estar presente en muchas entregas de productos y la manipulación de los mismos productos, por parte de los proveedores esta apartada de ser una manipulación de calidad, en muchas veces a vista de los consumidores. El no exigir ningún tipo de certificación por parte de estos nos deja una preocupación latente por no tener la certeza de la calidad de los mismos.

- Las condiciones de higiene en ocasiones se limitan a tener un carnet de sanidad, pero sin tener en cuenta aspectos primordiales como higiene en la atención, el aseo de

las manos risks y después de atender a cada comensal, orden y limpieza. También tenemos casos bastantes ejemplares donde la higiene y políticas de salud child más que impecables, aquí quien ejerce un orden y exigencia en este tema es el Gerente y/o Administrador.

- Actualmente vivimos una problemática muy cerca a la realidad tal es así que el 73% de las pequeñas y medianas empresas, son una amenaza muy fuerte es una amenaza muy latente, es decir nuevos negocios del rubro traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el negocio no se encuentra ubicado en un lugar propio.
- Así mismo es importante destacar que el 67% de los negocios aplican innovación tecnológica, un 20% ha optado continuar con los mismos sistemas establecidos con anteriores oportunidades de acuerdo a las necesidades.

Espinoza (2014) en su investigación titulada *Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Huaraz correspondiente al año 2014* cuya investigación se realiza con la finalidad de obtener el título profesional en la carrera de administración, Nando las siguientes conclusiones según la investigación. a una empresa encaminada hacia el éxito tiene como fin fomentar agente a los líderes de las cuales van a lograr el cumplimiento de la misión visión de la empresa es a través de una buena y excelente proyección el entorno de sus acciones, 2, integración entre el equipo de trabajo Asimismo un sistema en conjunto empresarial se establece en las empresas exitosas. El objetivo primario en toda organización de esta investigación fue descubierta las principales características del estilo de líder transformacional en la micro y pequeña empresa del área servicio rubro restaurantes turísticos, los resultados que nos muestran

que el que el menor porcentaje de gerentes son mujeres con estudios superiores no Universitarios.

Según los últimos estudios se ha podido determinar que en la mayoría de las mypes encuestadas del sector servicios raya rubro restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz y si son dirigidas por mujeres mayores entre 41 a 51 años de edad con estudios superiores no universitarios.

Con respecto a las características del estilo de Liderazgo transformacional las influencias idealizadas de motivación e inspiración cómo es intelectual son consideradas individualmente donde a través del estudio se pudieron determinar que los gerentes de las mypes de los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz, no cumplen sus funciones a cabalidad realizando sus actividades de manera rutinaria y sin entusiasmo, lo que muchas veces en algunos casos no pronuncian con Claridad las palabras y términos usados en el arte culinario y pocas veces tratan de alentar y animar a mejoras los valores de sus colaboradores siendo éstos el motor principal de todo negocio ya sea en el arte culinario de la ciudad de Huaraz.

Antecedentes locales

Rodríguez (2014) según este autor en su investigación titulada *Caracterización del financiamiento y la formalización de las Pequeñas y medianas empresas del Sector Servicios Rubro restaurantes Distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, departamento Lima periodo, 2013-2014*, cuya investigación se desarrolló con

la finalidad de obtener el título profesional de licenciado en Administración, por lo que en su investigación llega a las siguientes conclusiones:

- Nuestro trabajo de investigación está basado principalmente en el Distrito de Ventanilla - Provincia Constitucional del Callao de Lima en el año 2013-2014 al analizar lo vamos que son generadoras de empleo y contribuyen con la economía del País.

Por esta razón el gobierno Regional del Callao y en la municipalidad distrital de Ventanilla debe comentar continuamente la formalidad de las mypes para que haya una situación de mayor articulación a la economía, y medianas empresas más competitivas y productivas para mejorar sus accesos al financiamiento en los Región del callao destacando en este último en el rubro de servicios restaurante.

En el sistema financiero nacional se viene desarrollando financiamiento cuya misión apoyar a las pequeñas empresas, lo cual ha dado origen a las expectativas de todo el sector microempresarial con y muchas ocasiones hay una deficiencia por falta de una cultura financiera en las pequeñas y microempresas que muchos de ellos desconocen las bondades y los beneficios que podría obtener de esa de este sector financiero especializado en pymes, a la estadística Nacionales con referencia a la supervivencia de las pymes en el mercado nacional con menos de 3 años.

Muchos casos en nuestro país no existen una oferta bien estructurada de financiamiento para las pequeñas y microempresas, en los últimos años se han creado entidades de financiamiento especializadas para estas empresas. La oferta de financiamiento es efectuada por una variedad de entidades que canalizan recursos externos e internos bajo diversas modalidades Como también la creciente demanda de usuarios por grupos de

personas de nacionalidad colombiana que conceden préstamos con sólo presentar el dni y reconocimiento físico del local que ofrece servicios de restaurante del préstamo es con una tasa de interés mensual del 20%.

- Esto coordina con lo que el autor (Aguirre, 1992) manifiesta el mencionar que el financiamiento es "La consecuencia del dinero necesario para el financiamiento de la empresa y quién ha de facilitar", otro muro es la obtención de recursos o medios de pago adquisición llegado a las siguientes conclusiones de los bienes de capital que la empresa necesita para el cumplimiento de sus fines. Razones para formalizar la empresa es acceder a los diferentes servicios que promueve su competitividad con más y rentabilidad, lo que le parece y nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas. Porque la formalización es más una obligación del mercado que una obligación legal. como también se he llegado a las siguientes conclusiones:

- Respecto a los datos generales de los encuestados; el 60% de las Mypes tienen 02 años en el mercado en el rubro servicios – restaurantes. La edad de los representantes oscila con el 60% entre los 36 y 40 años. El sexo femenino es el que representa la tasa con el 60%. Grado de instrucción con un 40% de estudios superiores no completados.

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

- Respecto de la formalización 60% indicaron que casi siempre la informalidad de las Mypes contribuye a la desigualdad social. 60% de los encuestados indicaron que la evasión de impuestos es la central variable que determina la corrupción dentro de ellas de las Mypes cuenta con la inscripción en el RUC. El 60% en las Mype emite boletas de venta y el 60% indica que si hubiera flexibilidad legitima sería de gran aporte en el crecimiento económico.
- Existe relación entre el financiamiento y la formalización de las Mypes en el Distrito de Ventanilla – Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima, periodo 2013 – 2014.
- Indicaron un 60% los encuestados que existe mucha delincuencia en el Callao por la falta de apoyo del Gobierno Regional.

Miranda (2015) en su investigación titulada *Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura y plan de higiene y saneamiento para el restaurante amor peruano*, Cuya investigación se desarrolló con la finalidad de obtener el título profesional de biólogo, por lo cual se llegó a las siguientes conclusiones:

La aplicación de la lista de verificación elaborada en base a la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios a fines R.M. N° 363-2005/MINSA (MINSA, 2005) determinó que el restaurante amor peruano cumple con el 73.86% de los requisitos, este porcentaje de cumplimiento obtenido ubica al restaurante amor peruano dentro de la calificación de bueno, es decir presenta buenas condiciones sanitarias. De los 11 aspectos evaluados 2 aspectos (equipos, utensilios y bebidas) calificaron como muy bueno, 5 aspectos (ubicación e instalación, servicios, cocina y comedor, servido y saneamiento)

obtuvieron una calificación de bueno, 3 aspectos (recepción, almacenamiento, preparación y personal) calificaron como regular; y solo el aspecto de control sanitario califico como deficiente.

En la identificación de aspectos deficitarios a través de la tormenta de ideas y multivotación se obtuvieron 5 problemas. Al ser analizados en la matriz de selección se determinó que los 2 problemas con mayor puntaje a ser solucionado fueron: “no se especifican ni aplican las buenas prácticas de manipulación de alimentos”, y “no se especifican ni aplican las correctas prácticas de higiene y saneamiento”. Por lo que se plantearon 2 propuestas de mejora: “Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura (BPM)” y “Elaboración de un plan de higiene y saneamiento”.

El manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) así como el plan de higiene y saneamiento (PHS) para el restaurante amor peruano se encuentran diseñados para dar cumplimiento a los requisitos aplicables de a la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios a fines (R.M. N° 363-2005/MINSA), el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas (D.S N° 007-98-SA) y el código internacional de prácticas recomendado – principios de higiene de los alimentos (Codex Alimentarius).

Goicochea (2016) en su trabajo de investigación titulado: *“La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del Distrito de Villa María Del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2015”*. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración”. El diseño que utilizo en esta investigación fue descriptiva, cuantitativa no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas

empresas del sector en estudio y una muestra del 100% las micro y pequeñas empresas. La técnica que utilizo fue la encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs tuvo como resultados: tienen su organigrama, no desarrollan ninguna política de calidad en el restaurante. Tuvo como inclusiones: Las MYPEs tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que ofrece el tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPEs no desarrollan ninguna política de calidad.

2.2. Bases Teóricas y Conceptual

Gestión de Calidad

Existen diferentes conceptos de Gestión de Calidad tales como:

Según Pola (1988) menciona entendemos por gestión de la calidad 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 los 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.

El conjunto de acciones aquí indicadas es imprescindible si se quieren lograr los objetivos de la calidad. Es importante destacar que es necesaria la participación de todo el personal del departamento, e incluso de técnicos o especialistas de otros departamentos, en el establecimiento de los objetivos de calidad. A partir de aquí desarrollaremos con detalle los siete aspectos anteriores, dentro del marco de los conceptos principales de "planificación", "organización" y "control" de la calidad. (p.23)

Para Cuatrecasas (2011) indica que la gestión de la calidad ha evolucionado en los últimos años a un ritmo vertiginoso, y queda ya muy lejos de aquel concepto de acuerdo con el cual la calidad suponía exclusivamente entregar al cliente productos y servicios funcionalmente correctos. En la actualidad la calidad no puede desligarse de la competitividad y, por tanto, del coste de los productos o servicios y del tiempo de entrega de los mismos. Calidad, coste y tiempo son, en la actualidad, los tres grandes pilares de la competitividad, ya que ésta supone, no solo entregar productos correctos, sino a un coste razonable y en un tiempo asimismo razonable, de forma que ambos (coste y tiempo) deben ser lo suficientemente reducidos para que no excedan de lo que sean capaces de reducirlos los competidores. De hecho, el término «competitividad» significa que el sistema productivo debe estar capacitado para alcanzar, por lo menos, los niveles que pueden asumir los competidores. La calidad significa pues, en la actualidad, entregar productos y servicios funcionalmente correctos, como ha sido siempre, pero además no puede eludir otras nuevas

exigencias en aras de la competitividad, que están marcando la tendencia en la gestión de la calidad en este siglo XXI Destacaremos como exigencias de esta tendencia:

- Ajustarse a las necesidades y requerimientos de los consumidores. La auténtica calidad supone, hoy más que nunca, que el producto o servicio esté totalmente concebido y desarrollado para satisfacer lo que el consumidor espera de él.
- Organización y medios de producción materiales (adecuados y suficientes) y humanos (motivados y formados), de manera que:
- Minimización competitiva de costes y tiempo de entrega del producto o servicio. Ello afectará a todas las fases de los procesos de obtención del mismo. Estas etapas conforman el proceso por medio del cual una empresa y su sistema productivo consigue obtener su producto o servicio, con la máxima calidad y eficiencia. Este proceso, la implantación de un sistema de calidad que dé lugar a una producción con el máximo nivel de calidad y eficiencia simultáneamente, supone la superación con éxito de las siguientes fases. (p. 578, 579)

En tanto Coello (2013) manifiesta que la “gestión de calidad, conocida también como sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de esta” (p.8).

Por otra parte, Pozo (2012) manifiesta que “la gestión de la calidad se basa en unos principios y, por otro lado, está compuesta de procedimientos, procesos y recursos. Al mismo tiempo, su implantación requiere una serie de instrumentos que emanan del sistema organizativo cuya utilización permite obtener una serie de ventajas para la empresa gracias a tener implantado un sistema de gestión de la calidad” (p.63)

Principios de la Gestión de Calidad

Según Gaitán (2007) explica que se han identificado ocho principios de gestión de calidad, citados en la norma ISO 9000:2005, son de gran utilidad en el manejo de decisiones en la alta dirección conduciendo la organización hacia una mejora en el desempeño, siendo estos principios los que se detallan a continuación.

1. Enfoque al cliente: satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. Liderazgo: mantener un ambiente interno adecuado hacia el logro de los objetivos de la organización.

3. Personal: Su compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Procesos: Alcanzar los resultados con poco o con lo mismo.

5. Gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización.

6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7. Toma de decisión: basadas en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor

(p.23)

Los sistemas de Gestión de Calidad

Uribe (2011) menciona sobre los sistemas de gestión de la calidad son de una aparición relativamente reciente que se han fortalecido a partir del año 2000, por ser el centro de enfoque de las normas ISO 9000. Sin embargo, es necesario reconocer que el tema de la calidad no inicia ni con el tema de los sistemas ni en estas fechas; por el contrario, el concepto de calidad y aquéllos asociados a él tienen ya por lo menos medio siglo de existencia y reconocimiento, como preocupación constante para la adecuada gestión de las organizaciones.

A continuación, se abordan los conceptos más importantes relacionados con el tema de la calidad, desde el mismo concepto hasta el análisis de los sistemas de gestión de la calidad, pasando obviamente por la explicación de las normas ISO (p.19)

Uribe (2011) comenta “Un sistema de gestión de una organización, según la Norma ISO 9000:2000, se define como un Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, y un sistema de gestión de la calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad” (p.37)

Las Normas ISO

Uribe (2011) refiere que las normas ISO son un conjunto de “normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación” 30 para todas las ramas industriales, menos la eléctrica y la electrónica; que tienen como fin promover en el mundo el desarrollo de las actividades relacionadas con la normalización, buscando la estandarización de normas con el fin de facilitar el

intercambio internacional de bienes y servicios y el otorgamiento de una mayor seguridad para las empresas u organizaciones en el medio global.

Las normas son de tipo cuantitativo y cualitativo, y aplican a varios campos. El compendio de normas publicadas en el sitio oficial de la Organización Internacional de Normalización (ISO), presenta más de 16000 normas activas, que muestran la siguiente distribución:

- Normas ISO:1-999/Idiomas y caracteres.
- Normas ISO:1000-8999/Sistema Internacional de Medidas, Códigos y lenguajes.
- Normas ISO:9000-9099/Calidad.
- Normas ISO:9100-9999/Programas, códigos y lenguajes informáticos
- Normas ISO:10000-13999. Normas ISO:14000/Medioambiente.
- Normas ISO:14400-15999.
- Normas ISO/TS 16949.
- Normas ISO:17700/Seguridad de la información.
- Normas ISO:19200-20000.
- Normas ISO:22000/Sistema de gestión de la seguridad de los productos alimentarios.
- Normas ISO:26000/Responsabilidad social de las organizaciones.
- Normas ISO:27000/ Seguridad de la información (p.46. 47)

Teoría de Gestión

Baldwin (2001) *gestión empresarial*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> En toda agrupación humana es necesario un mínimo de organización. Una empresa, como conjunto de personas, cosas y actividades económicas, está sujeta a tal principio. De manera que podemos decir

que una empresa es una microsociedad con un cuerpo de normas y reglamentos, de costumbres y usos dentro de una estructura y una estratificación o jerarquía encaminadas a asignar a cada persona una actuación determinada. La organización de la empresa se integra en un plan dirigido enteramente a la realización de objetivos económicos y a la obtención de un mejor rendimiento en la actividad de las personas que la componen. (P.13)

Gullo y Nardulli (2015) *gestión organizacional*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

La gestión organizacional supone una serie de instancias o momentos lógicos. Una etapa de planificación, una segunda de puesta en marcha o implementación, una tercera etapa de control y regulación y una cuarta instancia de revisión y de ejercicio de acciones para cumplimentar los objetivos. A diferencia de lo que la palabra “momento” nos puede indicar, convendrá señalar que en ocasiones estas etapas no siguen un orden temporal cronológico, sino que suelen superponerse en el tiempo ¿Qué queremos decir? El punto de inicio de una organización es el establecimiento de objetivos. Una vez delimitado el objetivo la organización define su estrategia, diseña una planificación de los pasos a seguir para alcanzar aquellos objetivos. Si bien para diseñar la planificación las organizaciones se nutren de datos e información concreta, en la mayoría de los casos la planificación no deja de ser lo que es: un mapa, un plan, el diseño de una hoja de ruta que se considera adecuada para alcanzar los objetivos planteados. Sin embargo, las planificaciones comienzan a tener una entidad real cuando se ponen en práctica. Durante la etapa de implementación debe verificarse hasta qué punto la planificación era factible de cumplirse, cuánto de lo diseñado teóricamente puede aplicarse en la práctica, y en qué medida la planificación garantizaba la posibilidad de alcanzar el objetivo. La etapa de control supone la revisión de todos estos factores. (p.36)

El éxito de una empresa de gran renombre y/o exitosa con una marca reconocida y de gran prestigio en la línea empresarial de acuerdo a su rubro, la responsabilidad recae en sus directivos y/o administradores quienes están a cargo de la empresa y estos demuestran su capacidad y profesionalismo, para ello los directivos tienen muy claro los procesos y procedimientos que tienen que cumplir y hacer cumplir en la gestión empresarial y esto debe ser a cabalidad y al pie de la letra, todo debe funcionar a la perfección y en los tiempos y fases definidas cada área que lo integren.

Calidad y Servicio

Vargas y Aldana (2011) *calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (2a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>, Karow Ishikawa, Nació en 1915 en el Japón. Autor de la herramienta de la espina de pescado y del libro *¿Qué es el control total de la calidad?* Fue el principal precursor de la calidad total en Japón y tuvo una gran influencia en el mundo, ya que resaltó las diferencias culturales en las naciones para el logro del éxito de la calidad. Sus principios básicos se relacionan a continuación:

1. En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer.
2. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.
3. El control de calidad empieza y termina con la capacitación.
4. El control de calidad revela lo mejor de cada empleado.
5. Los primeros pasos del control de calidad deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir.
6. Anticipar los problemas potenciales y quejas.
7. La calidad tiene que construirse en cada diseño y en cada proceso.

8. El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.
9. Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.
10. Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar las operaciones. (p. 57, 58)

Calidad de producto

De acuerdo con Herrera (2014) *la calidad* como principio filosófico es la fuente para todo producto natural en forma directa e indirectamente para todo producto artificial el ser humano es un ejemplo de ello, la naturaleza es por supuesto otro ejemplo. El ser humano tiene calidad en su concepción, puede y debe ejercer la calidad esa es su principal función y puede además apreciar la calidad esa es su capacidad y responsabilidad (responder con habilidad).

El ser humano existe porque existe la calidad. La materia o producto simplemente es una energía informada (con un sentido definido) así pues todo producto natural es el reflejo de una determinada condición técnica totalmente independiente. La energía y la información son un aspecto natural de la tecnología de la naturaleza. La tecnología del hombre es una derivación artificial mas no una extensión natural ya que el producto del hombre es totalmente dependiente del ser humano.

El producto natural, nace, crece, madura y desaparece o permanece ofreciendo siempre un servicio con un sentido definido. Para ejercerla y expresarla en toda su extensidad e intensidad. Ese producto natural simplemente es: la suma y sinergia de una condición energética y de una condición informativa. El universo (es una sola versión) está constituido básicamente e únicamente de energía + información, la suma de estas dos es la materia. (p.11)

Ferratell (2014) *calidad del producto gráfico*: Uf1464. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> La gestión de calidad durante todo el proceso de elaboración de

un producto gráfico es de suma importancia. La funcionalidad genérica de esta gestión no es otra que la de lograr la máxima calidad en los productos y en los servicios realizados. Además de esta funcionalidad genérica, la gestión de calidad requiere cumplir diversas tareas durante todo proceso industrial:

- Organización y definición de estrategias.
- Implementación de los procesos y actividades necesarios.
- Definición de asignaciones relacionadas con los recursos humanos y las maquinarias necesarias.
- Estructura de responsabilidades para el flujo de trabajo (comunicación, autoridades, etc.).
- Establecimiento de documentación (formularios, documentos, registros, etc.) que garanticen la eficiencia en los procesos.

Beneficios empresariales

Audisio (2006) menciona sobre la *gestión por beneficios*: Nuevas herramientas de gestión. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> Gestión por Beneficios pretendemos reafirmar el enfoque que considera que la función gerencial tiene como objetivo la obtención de resultados definidos previamente. En la visión actual, el punto culminante de la definición de la estrategia es la explicitación de los objetivos y se supone que una vez que fueron cumplidos, aquella propuesta está satisfecha. Por supuesto que este es el camino correcto y si el fin fue logrado, no sólo que no hay nada que objetar sino que tampoco aconsejaríamos tocar la organización o la metodología de gestión. El problema está en que en la mayoría de las empresas no existen objetivos explícitos derivados de un plan integral, y en otras, si existieran, como dijimos en el punto anterior, se suscitan problemas de confusión entre los objetivos de la empresa (estratégicos) y los de los

distintos departamentos, que en realidad son objetivos de gestión, que si bien son parte del sistema de objetivos globales no constituyen un fin en sí mismo. Incluso los premios y castigos no siempre están realmente alineados con los objetivos fundamentales. Lo que proponemos es que comencemos a pensar en términos de Gestión por Beneficios y como punto de partida destinemos el primer esfuerzo a fijar objetivos numéricos concretos, con plazos de cumplimiento explícitos, con unidades de control acordadas o, por lo menos, definidas. (p.28)

González (2009) ¿qué significa para una organización implantar iso 9000 y cuáles son sus beneficios?. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implantar la norma ISO 9001:2000, habitualmente simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes. comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o No tan claros como estos propósitos, los beneficios subyacentes, subordinados a la necesidad posible, los propósitos planteados. de implantar adecuadamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) muchas veces permanecen de concretar, en el menor tiempo Resulta de gran utilidad entonces, establecer cuáles son los beneficios de mayor preponderancia en una empresa con un SGC adecuadamente implantado. (p.5)

2.3. Marco conceptual

La Gestión

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

organizacional, la prosecución de ciertos pasos lógicos confieren coherencia a la gestión. La suma de esos pasos conforma el proceso general de la gestión.

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

La Calidad

Pola (1988) menciona el significado histórico de la palabra calidades el de aptitud o adecuación al uso. El hombre primitivo determinaba la aptitud del alimento para comérselo o la adecuación de las armas para defenderse. Ya le preocupaba la calidad. La aparición de las comunidades humanas generó el antiguo mercado entre el productor y el usuario o cliente. Aún no existían especificaciones. Los problemas de calidad podían resolverse con relativa facilidad puesto que el fabricante, el comprador y las mercancías estaban presentes simultáneamente. El comprador podía determinar en qué grado el producto o servicio satisfacía sus necesidades. En la medida en que se desarrolla el comercio y se amplían los mercados el productor deja de tener contacto directo con el cliente. La relación comercial se da a través de cadenas de distribución, haciéndose necesario el uso de especificaciones definidas, garantías, muestras, etc., que tengan un papel equivalente a la antigua reunión entre el fabricante y el usuario. Diremos entonces que un producto o servicio es

de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como:

- Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio (p.9)

Influencia

La influencia es la acción y efecto de influir. Este verbo se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra (por ejemplo, el viento sobre el agua) o al predominio que ejerce una persona (“Juan tiene una gran influencia sobre las decisiones de su hermano menor”).

Así, referida a las personas, la influencia es el poder o la autoridad de alguien sobre otro sujeto. Ese poder puede utilizarse para intervenir en un negocio, para obtener una ventaja o para ordenar algo. En otras palabras, la influencia es la capacidad de controlar y modificar las percepciones de los demás.

Del mismo modo, frente a una persona estudiosa y trabajadora, dentro de los parámetros normales, su cercanía a otro individuo será vista como una potencial buena influencia. Sin embargo, si dejamos a un costado los crímenes, dado que atentan contra la libertad de los demás y de ninguna manera pueden ser vistos como un acto positivo, la mayoría de las costumbres y de los gustos pueden ser vistos desde dos posturas opuestas.

Por ejemplo, un apasionado del cine que desea estudiar una carrera universitaria para convertirse en editor profesional puede encontrarse con la oposición de sus padres y con la sugerencia de escoger un camino tradicional, considerado más redituable. Otras personas con la misma visión de la vida pueden considerar que este joven representa una mala influencia para sus amigos. Este caso, que parece extremista, es muy común en muchas familias y resulta absurdo que todas ellas consuman arte en varias de sus formas: leen novelas y poesía, pero aborrecen la idea de que sus hijos se conviertan en escritores; adoran el cine pero temen estar criando a futuros actores. Pérez y Gardey. (2009) Definición de influencia <https://definicion.de/influencia/>

Beneficios

La palabra Beneficio es un término genérico que define todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe, entiéndase como un beneficio todo aquello representativo del bien, la cuestión enmarca una utilidad la cual trae consecuencias positivas que mejoran la situación en la que se plantean las vicisitudes o problemas a superar. Un beneficio es obtenido de cualquier manera y para poder identificarlos es necesario aplicar el concepto a cualquier campo en específico. Los más comunes son los económicos y sociales, los cuales producen elementos que son beneficiosos en ambos sentidos (para quien lo da o para quien lo recibe). Proveniente del latín “benefician” se deriva de Benedicto, bendición, bien, por lo que es claro que lo que representa son acciones positivas y realmente buenas. Un beneficio aporta a quien los recibe, felicidad, tranquilidad, paz y alegría, puesto que están dispuestos a satisfacer las necesidades de los que lo desean.

En el campo de la economía y en el mercadeo encontramos un uso del término beneficio muy versátil, por una parte, tenemos una producción constante, un sistema publicitario con herramientas de marketing las cuales analizan el mercado y al consumidor constantemente, estos se conjugan para determinar un beneficio para la empresa, lograr que el cliente sea fiel a la marca, estas estrategias representan un trabajo positivo en cuestión de producción de materia para el comercio, lo que a su vez genera ganancias, empleo, relaciones y crecimiento empresarial. En el otro lado de la ecuación nos topamos con un consumidor en la búsqueda de solucionar sus propios problemas, y si en el mercado hay un producto que satisfaga esa necesidad, pues eso resulta beneficioso para él, además de esto, el producto debe cumplir ciertas expectativas entre las cuales destaca la capacidad de este de ser adquirido en cualquier estrato, ya que si no es “CÓMODO PARA EL BOLSILLO” no podrá ser comprado por todos, resultando menos beneficio para la sociedad.

<https://conceptodefinicion.de/beneficio/>

La Micro y Pequeña Empresas en el Perú (Mypes)

Sánchez (2014) en la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principal mente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas, es por ello que a continuación revisaremos la problemática de estas empresas desde una perspectiva crítica y analítica, finalizando con una propuesta tributaria específicamente para este sector, enmarcada en nuestra realidad nacional.

Características de las Mypes

Aspilcueta (2015) el Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice:

Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. Las características que debe reunir una MYPE son las siguientes:

Las características de las MYPES son las siguientes:

Microempresa, sus niveles de ventas anuales son hasta un máximo de 150 UIT

Las pequeñas empresas, sus ventas son mayor de 150 uit hasta 1700 UIT.

“El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.”

Por otro lado se consideran como características generales en cuanto al comercio y administración de las MYPES las siguientes:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

Importancia

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto

bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Formalización y Constitución

El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, se debe pues propiciar el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen una MYPE, eliminando pues todo trámite tedioso.

Es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. En el caso de que las MYPE que se constituyan como persona jurídica lo realicen mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.

Ventajas y desventajas de ser persona natural:

Ventajas

- Su creación y su liquidación son sencillas.
- El control y administración del negocio dependen única y exclusivamente de la persona natural.
- Las normas regulatorias a las que se encuentra sometida son mínimas.

Desventajas

- La responsabilidad es ilimitada, lo que quiere decir que si existen obligaciones pendientes, responde la persona natural con todo su patrimonio.
- El capital de la empresa se encuentra limitado a las disponibilidades de la persona natural. Consecuentemente, el crecimiento y las posibilidades de obtener créditos resultan restringidos.
- Cualquier impedimento de la persona natural afecta directamente al negocio, y puede incluso interrumpir sus operaciones.

Las ventajas de ser una persona jurídica son las siguientes:

- Su responsabilidad ante terceros se encuentra limitada a la sociedad, es decir, a la empresa.
- Pueden participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedores de bienes y servicios.
- Pueden realizar negocios con otras personas jurídicas del país y del extranjero.
- Tienen mayor facilidad para obtener créditos y pueden ampliar su negocio incrementando su capital, abriendo locales comerciales o realizando exportaciones.

Tipos de regímenes tributarios

Persona Natural

- Régimen Único Simplificado (RUS)
- Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER)
- Régimen General del Impuesto a la Renta (RG)

Persona Jurídica

- Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER)
- Régimen General del Impuesto a la Renta (RG)

Conclusiones

- El tratamiento laboral de las MYPES es de vital importancia, ya que si bien atraviesa problemas como la informalidad, constituye una gran parte de la realidad económica de nuestro país.
- La descentralización de servicios laborales es uno de los fenómenos más relevantes del Derecho Laboral. Consideramos que resulta relevante una regulación de este complejo fenómeno en dos vías: reformulando las rígidas disposiciones de intermediación laboral, y de otro lado, regulando los fenómenos de externalización de servicios laborales.
- La tendencia hacia el uso de la tercerización en el Perú ha tenido un desarrollo mayor al uso de la intermediación laboral.
- Esta diferencia se explica en las ventajas de una sobre otra como son: menor rigidez legal, mayor aplicabilidad a nuestra realidad, entre otras.
- Las Mypes son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de

que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

- El estado como ente encargado de la impulsar la inversión privada y el propiciar el nacimiento de la empresa privada, debe de proponer mecanismos más eficientes para que los múltiples negocios o centros de trabajos informales, se FORMALICEN, logrando con ello que ya no se encuentren al margen de la ley y mayor ingreso para la administración tributaria.
- Brindar mayores beneficios tributarios a las entidades, puesto que en la realidad se conoce que la mayoría de evasores tributarios son estas Mypes, puesto que en algunos casos no les conviene declarar todos sus ingresos, para no perder el beneficio; o no les conviene ingresar a todos sus trabajadores a planilla, puesto que la tributación aumentaría; estos son algunos de los casos que deberían ser tomados en cuenta para lograr la formalización integral a nivel micro y pequeña empresa.

III. HIPÓTESIS

La gestión de calidad influye significativa y positivamente en los beneficios de la micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.

Identificación de variables

De la hipótesis general:

Variable Independiente: Gestión de Calidad.

Variable dependiente: Los Beneficios

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de la investigación

4.1.1 Tipo de la investigación

Es del Tipo Descriptiva – Cuantitativa

4.1.2 Nivel de la investigación

Es del tipo descriptivo debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

4.1.3 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue del tipo no Experimental – Descriptivo.

4.1.4 No Experimental.

Se le denomina no experimental dado que se realizó la investigación sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal y como ha sido mostrado dentro de su propio contexto.

4.1.5 Descriptivo.

La información cuantitativa se realizó a través del cuestionario aplicado al representante de la micro y la pequeña empresa, se agruparon los resultados por cada una de las dimensiones de las variables en estudio y de manera global en

cuadros estadísticos. Para el procesamiento de los datos se empleó mediante el programa SPSS, para el análisis de los datos se aplicaron medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables el estudio y los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos.

La información fue obtenida a través de la aplicación de las encuestas y las relaciones entre la variable independiente y dependiente.

Para el desarrollar de la presente tesis se utilizó un diseño no experimental – transversal.

Será no experimental – transversal, porque el diseño de investigación no variará a la realidad y por qué fue recolectado datos en un solo momento y en tiempo determinado.

La investigación es del tipo no experimental porque no se realizó ningún tipo de análisis de laboratorio y/o estudios científicos complementarios para lograr los resultados de dicha investigación.

Es transversal por que se utilizó para medir los resultados de una población ya identificada como es las Mypes de la Av. Ancash Distrito de El Agustino, Lima

M = Muestra

O = Observación

4.2. Población y muestra

Para el presente estudio elegimos el método del muestreo no probabilístico porque utilizamos nuestros propios criterios para realizar la toma de muestra,

con la única finalidad de obtener informes precisos referente a nuestro tema de estudio; la muestra fue dirigida a 12 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino Lima 2018.

La selección de la muestra para la encuesta fue necesario previamente tomar decisiones sobre el tipo de muestreo (y diseño muestral) la utilizar y el tamaño de la muestra, pero también sobre cómo hacer frente a problemas muestrales tales como:

- Hacer frente a la no respuesta.
- Asegurarse de que la muestra carece de sesgo para poder generalizar.
- Decidir cómo calcular los errores muestrales y no muestrales. (Alvira, M. F. 2011)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Sobre las características de gestión de calidad se entrevistaron a un total de 12 representantes y/ Administradores de restaurantes de la Av. Ancash desde la cuadra 20 a la cuadra 25 del Distrito de El Agustino, en donde se obtuvieron los siguientes resultados sobre el cuestionario planteado referente a las encuestas.

VARIABLES		DEFINICIÓN OPERACIONAL			Escala de medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominaciones	Definiciones	Denominación	
Gestión de Calidad	La gestión de la calidad es un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización (Hernandez y Pulido, 2015)	Planificar	Trazarse metas para la satisfacción de los clientes y siguiendo la política de la empresa	Políticas	Lickert
				Directrices	
				Metas	
				Procesos	
				Objetivos	
		Hacer	Es la elaboración de todo lo planificado	Procesos	
				Actividades	
				Formar equipos	
				Delegar	
				Seleccionar	
		Verificar	Realizar un seguimiento y medición de todos los procesos e informar de los resultados de este.	Supervisar	
				Motivar	
				Mejorar	
Actuar	Tomar decisiones para una mejora continua, si se ve que se tiene que modificar se hará desde la planificación.	Control de Procedimientos			
		Mejora Continua			

				Seguimientos	
Beneficios de las Mypes	Los beneficios recogen las ventajas relacionadas con una mayor sistematización y documentación de los procesos, así como una mejor integración de los recursos humanos en la estructura organizativa (Vloeberghs y Bellens, 1996, Buttle, 1997; Tari y Molina, 2001).	Los beneficios de orden interno	Crecimiento y desarrollo del personal	Mejor clima laboral	Lickert
				Mejores relaciones interpersonales	
				Menos rotación de personal	
			Crecimiento y desarrollo organizacional	Incremento de ventas	
				Diferencia respecto a la competencia	
				Disminución de gastos en publicidad	
		Los beneficios del orden externo	Satisfacción de los consumidores, clientes y usuarios.	Incremento de utilidades	
				Lealtad de clientes	
			Confianza de los consumidores, clientes y usuarios.	Mayor rotación del mismo producto	
				Menos reclamo	
			Imagen y reputación		
			Recomendación de clientes boca-a-boca		
			Nuevos mercados		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Las técnicas que se utilizó fue la siguiente.

- a) **Encuestas:** Las encuestas son técnicas más usadas en las investigaciones, por lo que en este caso se realizaron directamente con los gerentes y/o administradores de la MYPEs del sector servicios - rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.

Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que recopilaremos datos de los encuestados mediante un cuestionario previamente diseñado de acuerdo a las Mypes en investigación, con los resultados obtenidos entregaremos resultados en forma tríptico, grafica o tabla. (Wikipedia, 2016. p. 1).

- b) **El cuestionario**, es una modalidad de la técnica de encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar la hipótesis del trabajo o el logro de objetivos. (Ñaupas, 2013. p.178)

El cuestionario es una técnica que se utilizó para formular preguntas escritas a un total de 12 gerentes y/o administradores de las MYPEs del sector servicios -rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.

c) **Las técnicas de investigación** constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación; de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador; ya que las técnicas como herramientas metodológicas sirven para resolver un problema metodológico concreto, de comprobación o desaprobarción de una hipótesis (Carrasco, 2014. P.174).

d) **El instrumento de investigación** cumple un rol importante en la recolección de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de la investigación.

El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos profesionales en administración que ostenten el grado de Magister de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Poma, 2018. p.34)

4.5. Plan de análisis

a. Procedimientos

Las técnicas y el procedimiento que se utilizó para nuestra investigación es del tipo cuantitativo mediante ello nos permite conocer el número de interrogantes planteadas según el cuestionario de consultas a los dueños y/o administradores de las Mypes, para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, realizamos las siguientes actividades que a continuación se detallan:

1. Elaboración del proyecto de investigación
2. Aprobación del proyecto de investigación
3. Elaboración de instrumentos de recolección de datos (Cuestionario estructurado)
4. Se aplico el cuestionario estructurado a la población determinada según la muestra.
5. Después de aplicar se realizó el procedimiento de datos en el programa SPSS.
6. Se realizó el análisis e interpretación de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 23.
7. Se redactó el informe final de investigación y se presentara para su aprobación.
8. Se elaboró el artículo científico correspondiente.

b. Análisis de datos

El análisis de datos está diseñado para producir los primeros resultados de una encuesta unas pocas semanas después de terminado el trabajo de campo. Esto contiene información que le ayudara a llevar a cabo la planeación y el trabajo preliminar de preparación para hacer realidad esta meta (Valderrama, 2014).

En esta etapa de la investigación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 con la finalidad de clasificar, ordenar y codificar los datos y la tabulación, presentación de datos en tablas y figuras del estudio de investigación. Asimismo, su consiguiente análisis e interpretación de los resultados que se obtendrá.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología y Diseño	Técnicas e Instrumentos
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y las pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de el Agustino, Lima 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>- Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.</p> <p>- Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.</p> <p>Describir las principales características de la Gestión de</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Influencia en los beneficios</p>	<p>Población:</p> <p>La población consiste en 12 Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.</p> <p>n = 12</p> <p>Muestra:</p> <p>Consta de la totalidad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.</p> <p>n = 12</p>	<p>Tipo:</p> <p>El tipo de investigación será de enfoque cuantitativo.</p> <p>- Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>El nivel de la investigación será descriptivo; por que la recolección de datos se realizó en la realidad natural, sin manipular ninguna variable, (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2010).</p> <p>- Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p><u>No experimental</u>, porque se</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>- Cuestionario estructurado</p>

	<p>Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.</p> <p>Describir las principales características de la Influencia de los beneficios de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.</p>		<p>realizó sin manipular deliberadamente las variables, competitividad y capacitación, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p><u>Transversal</u>, Porque la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de las variables en el año 2018.</p> <p><u>Descriptivo</u>, Porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.7. Principios éticos

Consentimiento informado

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, les permite conocer los beneficios que puedan obtener las MYPEs del sector servicios -rubro restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de El Agustino, Lima 2018.

El presente estudio será evaluado y revisado por el comité de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Por ello la presente investigación se tiene en cuenta los siguientes principios éticos en todo el trabajo de estudio:

Principio de Confidencialidad: Donde se guardó la confidencialidad, no exponiendo los resultados y guardando la intimidad de las personas, así mismo solo se publicará la información que desee se publique el dueño de micro y pequeña quien proporciona la información.

Principio de Confiabilidad: Los datos que se presenten son reales y contundentes.

Respeto a la Persona Humana: El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance de la muestra tomada en su establecimiento.

El Principio de Justicia: Que se cumplirá mediante el trato adecuado antes, durante, después del proceso de recolección de datos.

El Conocimiento Informado: Que se cumplirá informando los elementos de la muestra sobre el objetivo del cuestionario estructurado.

Honestidad: Cuidando que los resultados solamente se utilizaran para los efectos del trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Según su edad de los dueños y/o administradores que dirigen las mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 - 30	4	33,3	33,3	33,3
31 - 50	5	41,7	41,7	75,0
51 a mas	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

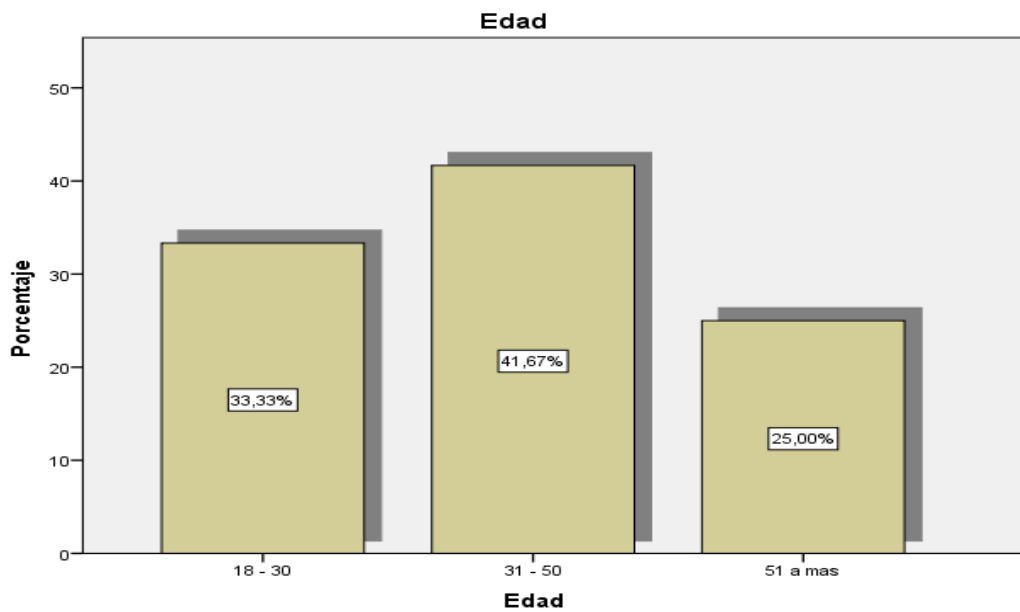


Figura 1. Distribución porcentual según su edad de los dueños y/o administradores de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 2

Según el género de los dueños y/o administradores que dirigen las mypes en estudio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Masculino	8	66,7	66,7	66,7
Femenino	4	33,3	33,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

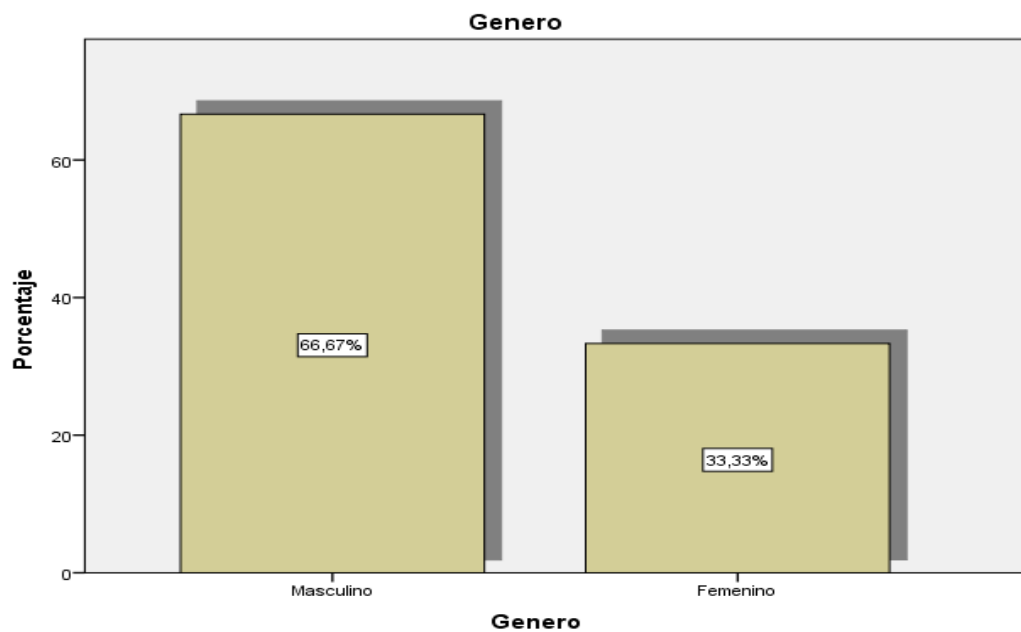


Figura 2. Distribución porcentual según su género de los dueños y/o administradores de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 3

Según su grado de instrucción de los dueños y/o administradores de las Mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sin instrucción	2	16,7	16,7	16,7
Primaria	3	25,0	25,0	41,7
Secundaria	5	41,7	41,7	83,3
Superior no universitario	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

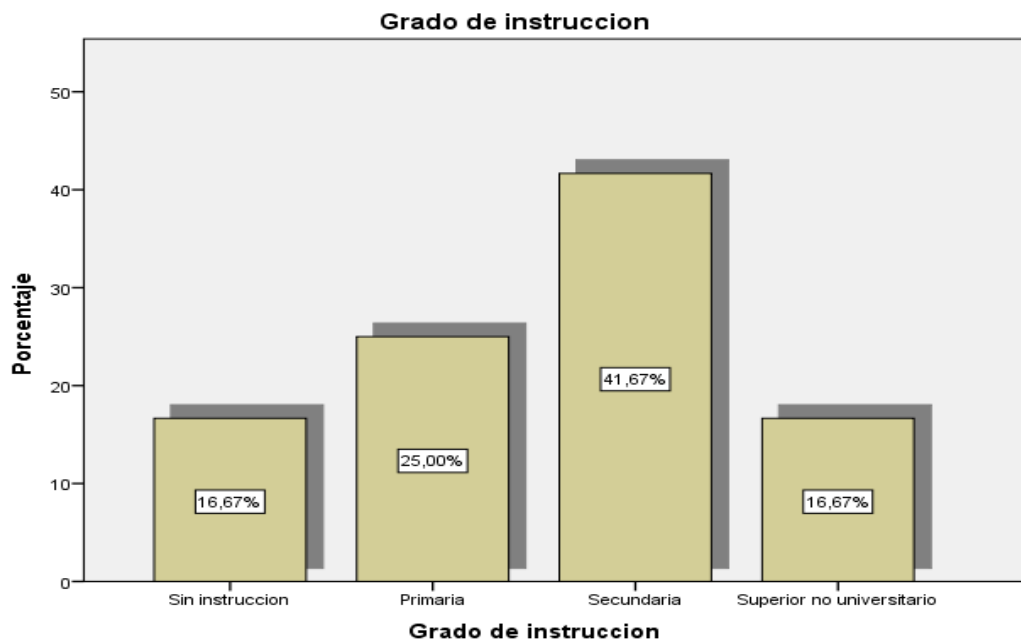


Figura 3. Distribución porcentual según su grado de instrucción de los dueños y/o administradores de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 4

Según el cargo que desempeñan los dueños y/o administradores de las mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Dueño	6	50,0	50,0
o	Administrador	6	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

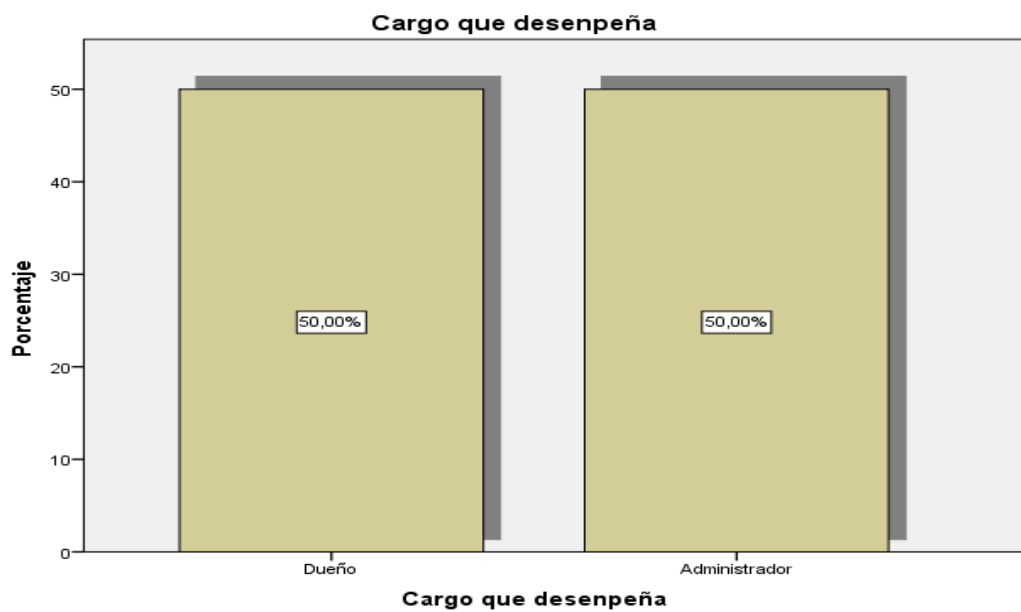


Figura 4. Distribución porcentual según su cargo que desempeñan los dueños y/o administradores de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 5

Según el tiempo que se desempeñan los dueños y/o administradores de las mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0 a 3 años	3	25,0	25,0	25,0
4 a 6 años	5	41,7	41,7	66,7
7 a más años	4	33,3	33,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

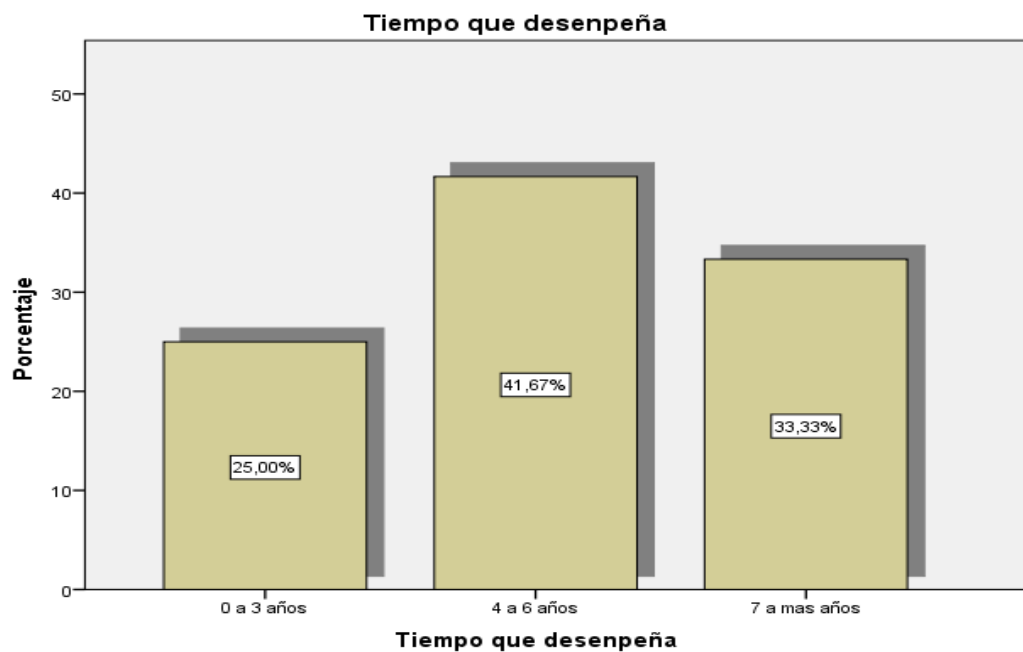


Figura 5. Distribución porcentual según el tiempo que desempeñan los dueños y/o administradores de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 6

Según el tiempo de permanencia en el mercado de las empresas del rubro restaurantes

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0 a 3 años	4	33,3	33,3	33,3
4 a 6 años	5	41,7	41,7	75,0
7 a más años	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

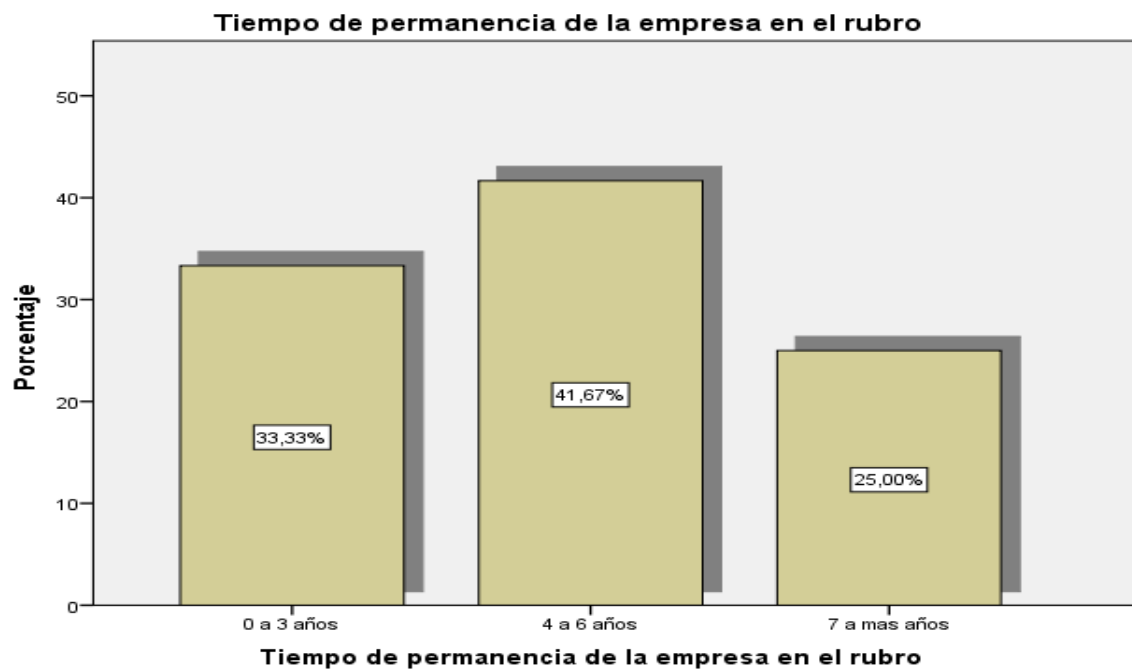


Figura 6. Distribución porcentual según el tiempo de permanencia de las mypes en el sector servicios rubro restaurantes (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 7

Según el número de trabajadores en las mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 a 5	6	50,0	50,0	50,0
6 a 10	4	33,3	33,3	83,3
11 a mas	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

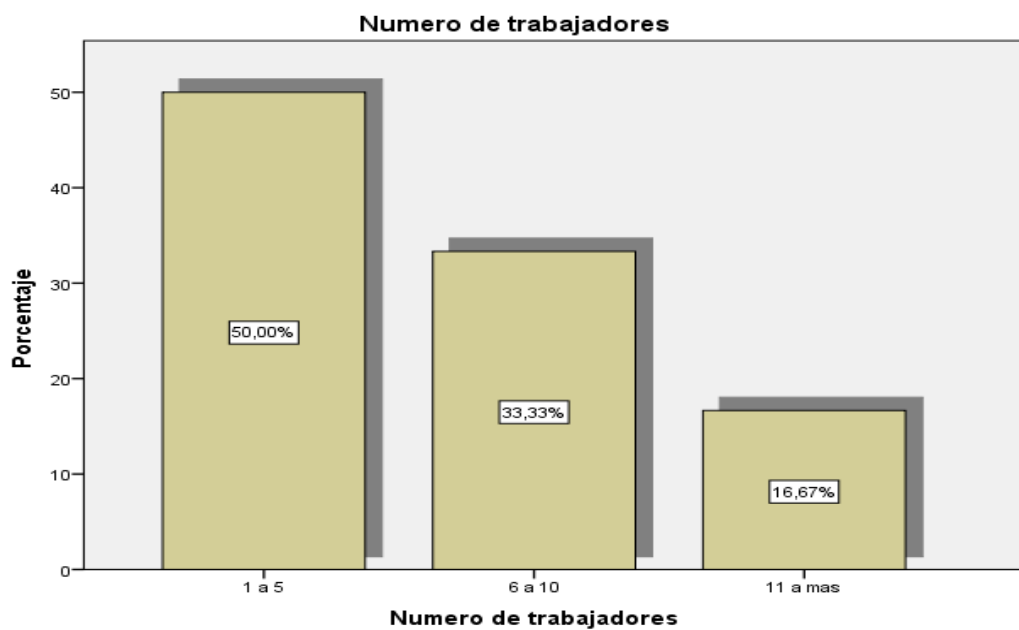


Figura 7. Distribución porcentual según el número de trabajadores de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 8

Según las personas que trabajan en las mypes en estudio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
Válido	Familiares	5	41,7	41,7
do	Personas no familiares	4	33,3	75,0
	Familiares y personas no familiares	3	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

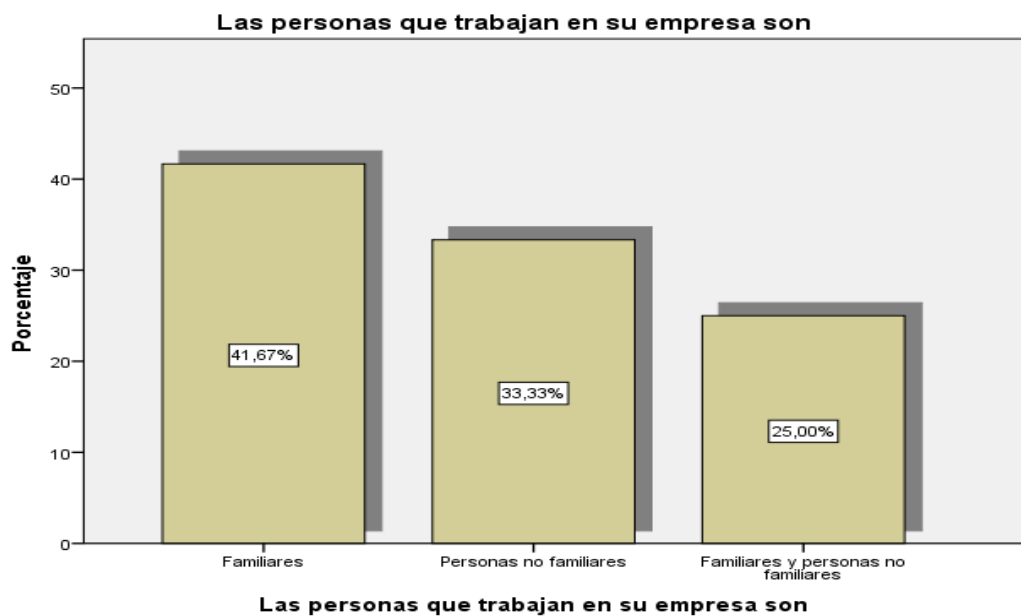


Figura 8. Distribución porcentual según el grado parentesco que trabajan en las mypes en estudio

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla 9

Según su objetivo de creación de las mypes en estudio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Generar	7	58,3	58,3
o	Ganancias			
	Subsistencia	5	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

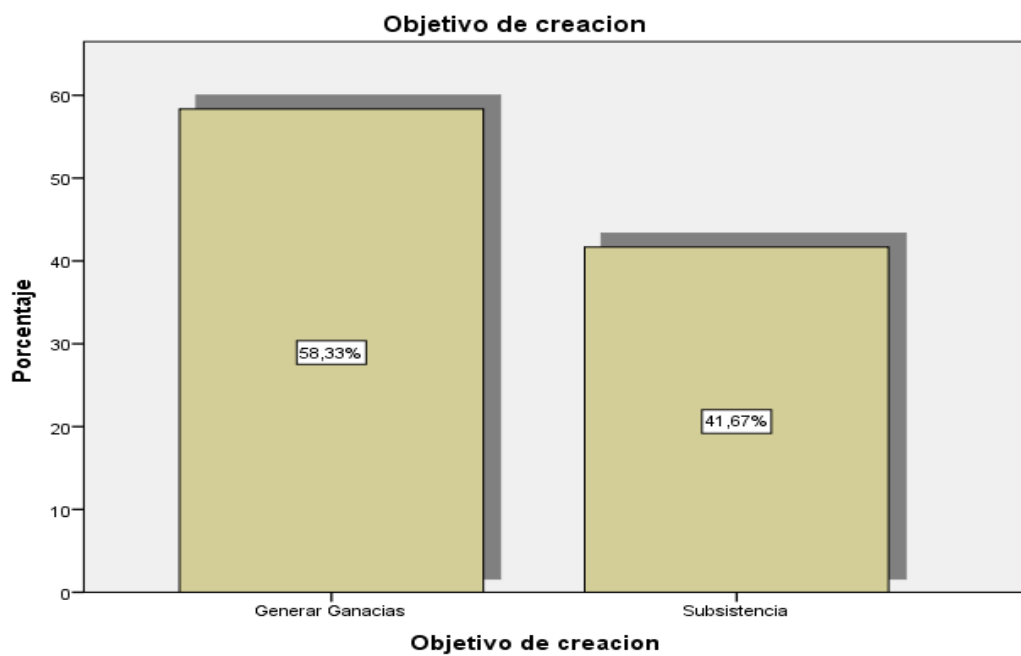


Figura 9. Distribución porcentual según su objetivo de creación de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 10

Según el tipo de constitución de las mypes en estudio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	6	50,0	50,0
do	Empresa Individual de responsabilidad Limitada (EIRL)	4	33,3	83,3
	Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (SRL)	2	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

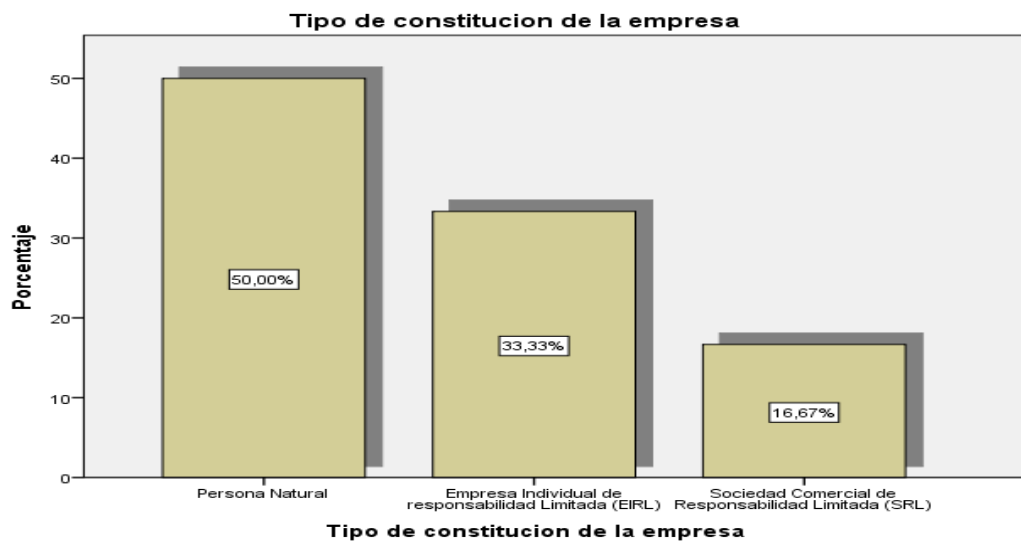


Figura 10. Distribución porcentual según el tipo de constitución de las mypes en estudio (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 11

Según su planificación de metas que quieren conseguir las mypes en estudio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	1	8,3	8,3
o	Muy pocas veces	3	25,0	33,3
	Algunas veces	4	33,3	66,7
	Casi siempre	3	25,0	91,7
	Siempre	1	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

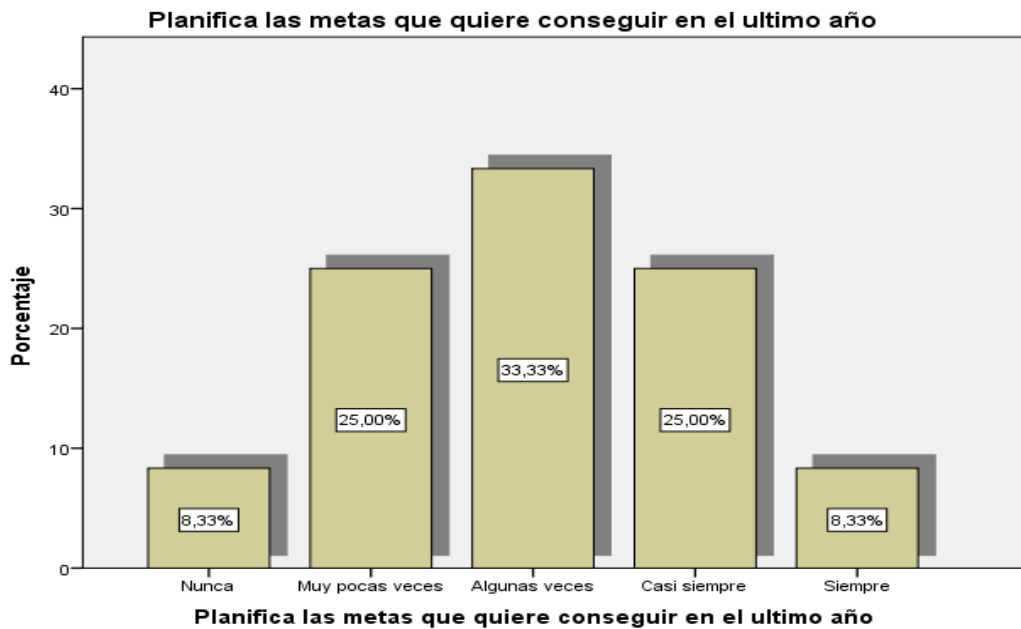


Figura 11. Distribución porcentual según las mypes que planifican sus metas que quieren lograr en el último año (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 12

Según las mypes que trabajan con las políticas de trabajo establecidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Muy Pocas Veces	2	16,7	16,7	25,0
	Algunas Veces	3	25,0	25,0	50,0
	Casi Siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

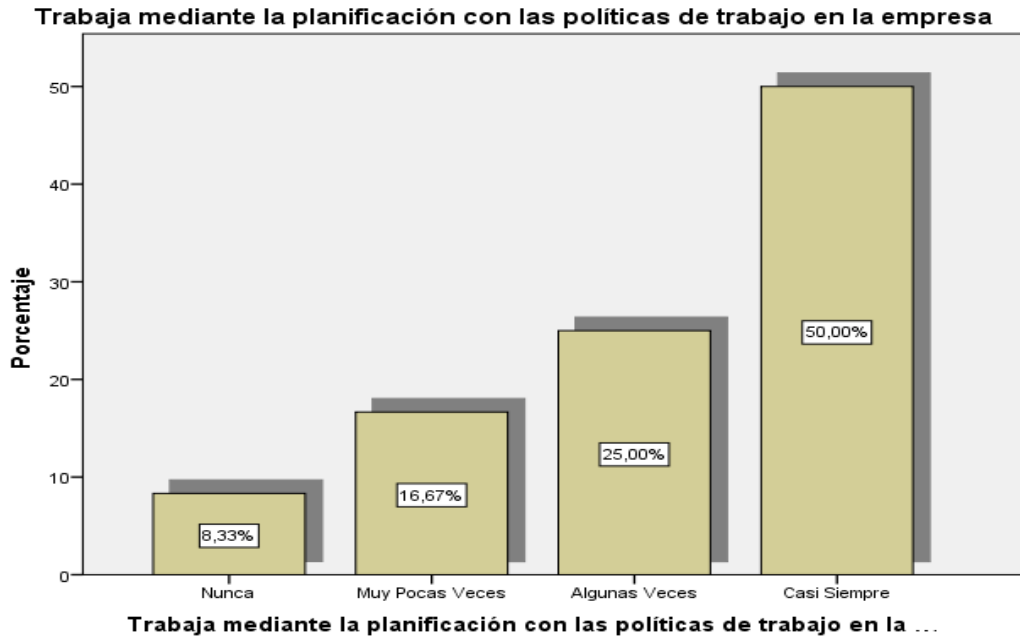


Figura 12. Distribución porcentual según las mypes que trabajan cumpliendo las políticas de trabajo establecido (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 13

Los procesos de actividades que aplican los restaurantes son claros y precisos bajo documentos normativos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Pocas Veces	4	33,3	33,3	33,3
Algunas Veces	7	58,3	58,3	91,7
Casi Siempre	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

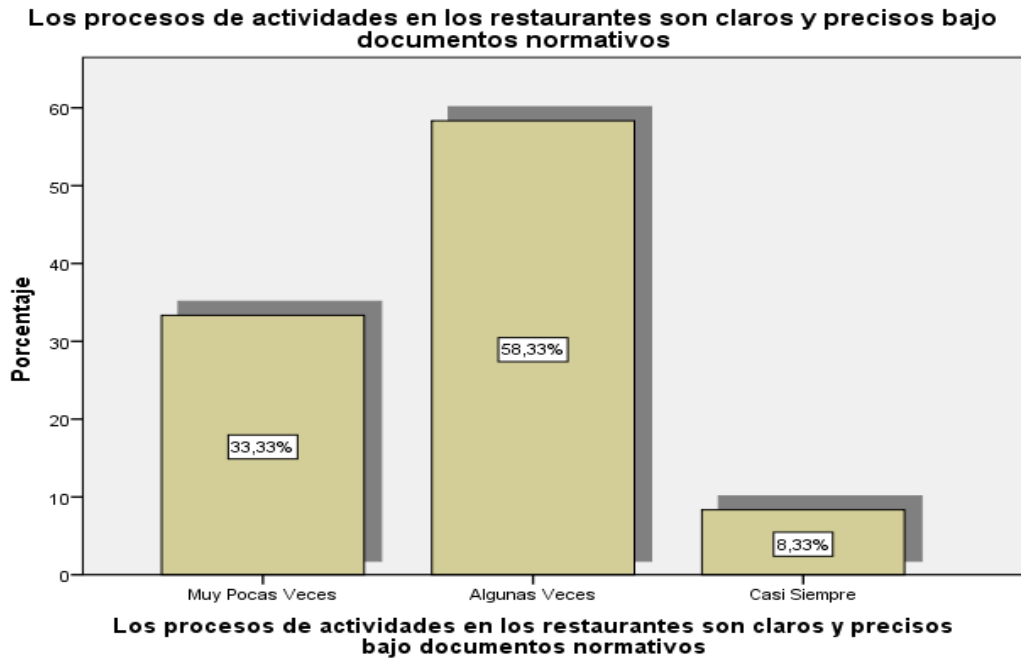


Figura 13. Distribución porcentual según la claridad en la aplicación de los procesos de actividades en los restaurantes son claros y precisos bajo documentos normativos (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 14

Según su organización de los cubiertos, materiales e insumos para que trabajen de una manera adecuada las mypes en estudio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	16,7	16,7	16,7
Muy Pocas Veces	3	25,0	25,0	41,7
Algunas Veces	5	41,7	41,7	83,3
Casi Siempre	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

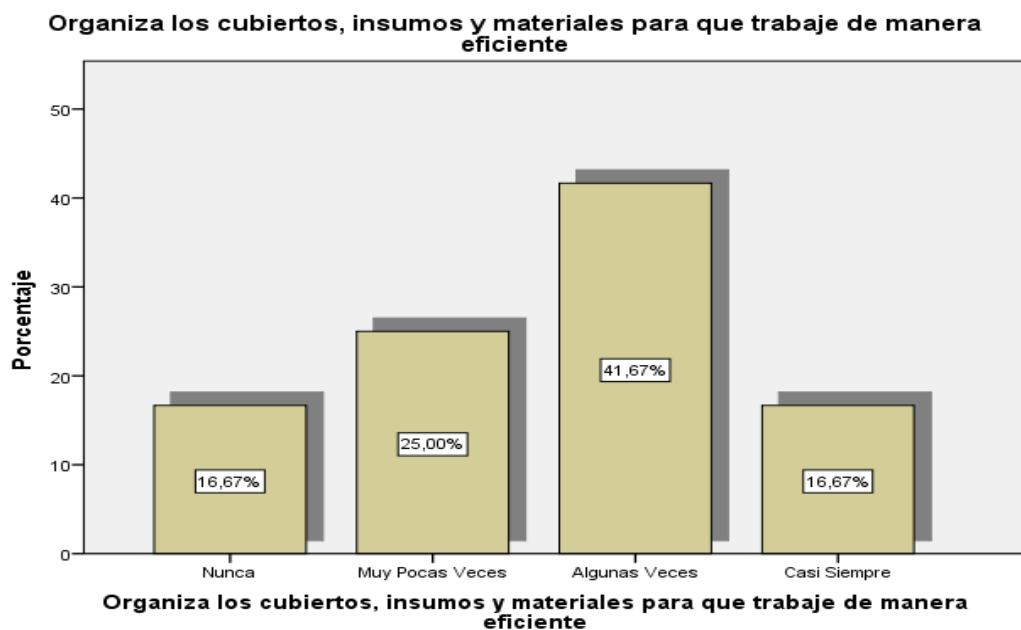


Figura 14. Distribución porcentual según la organización de los cubiertos, insumos y materiales para que trabajen de una manera eficiente (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 15

Seguimientos a los procesos que se realizan en las mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Pocas Veces	6	50,0	50,0	50,0
Algunas Veces	4	33,3	33,3	83,3
Casi Siempre	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

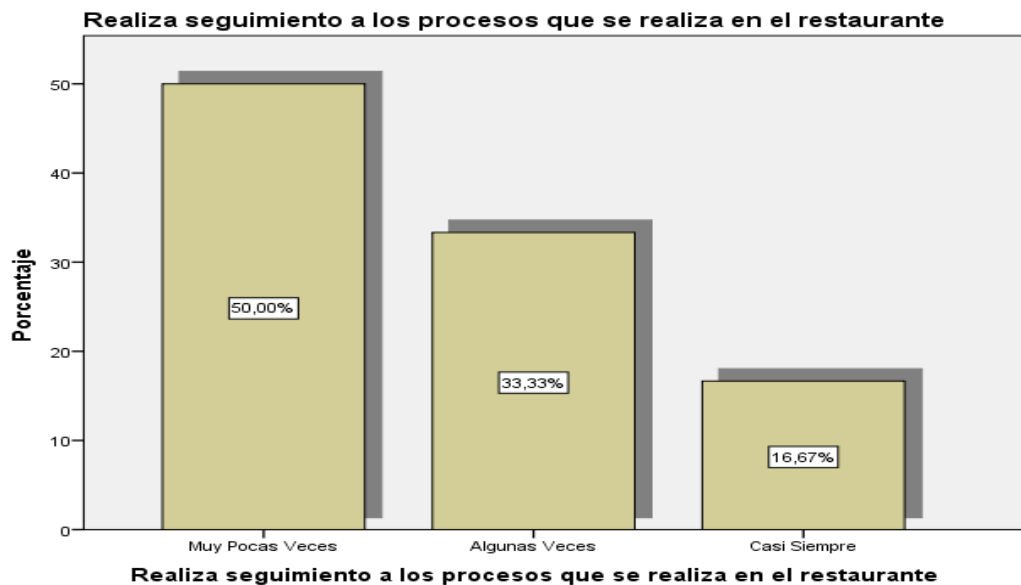


Figura 15. Distribución porcentual según el seguimiento a los procesos que se realizan en las mypes (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 16

Las mypes que evalúan de los resultados para seguir mejorando como mype

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Pocas Veces	3	25,0	25,0	25,0
	Algunas Veces	5	41,7	41,7	66,7
	Casi Siempre	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

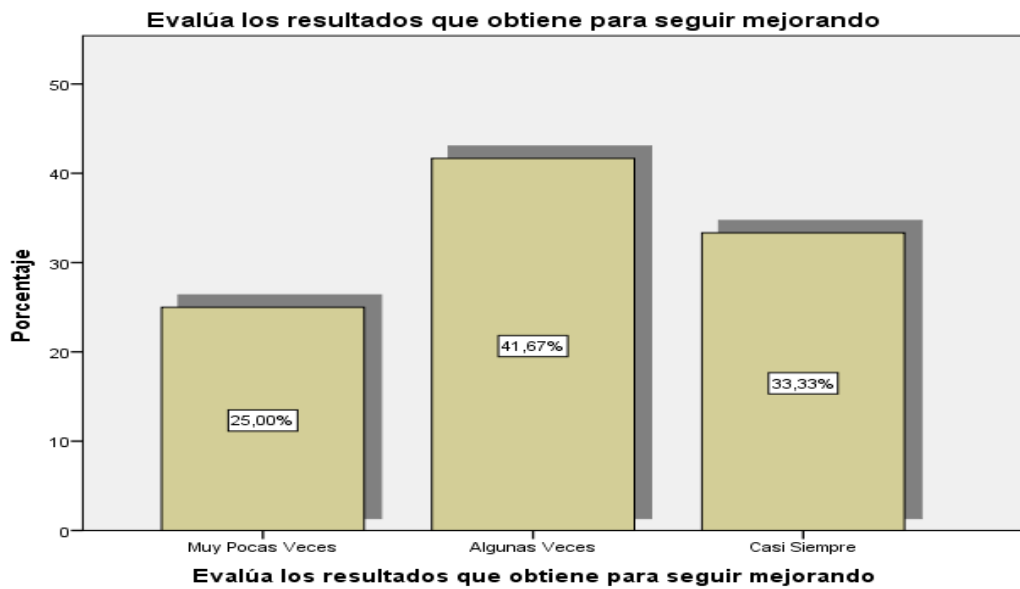


Figura 16. Distribución porcentual según las mypes que avalúan los resultados que obtiene para seguir mejorando (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 17

Las mypes que aplican los procedimientos en la preparación de los alimentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	8,3	8,3	8,3
Muy Pocas Veces	5	41,7	41,7	50,0
Algunas Veces	5	41,7	41,7	91,7
Casi Siempre	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

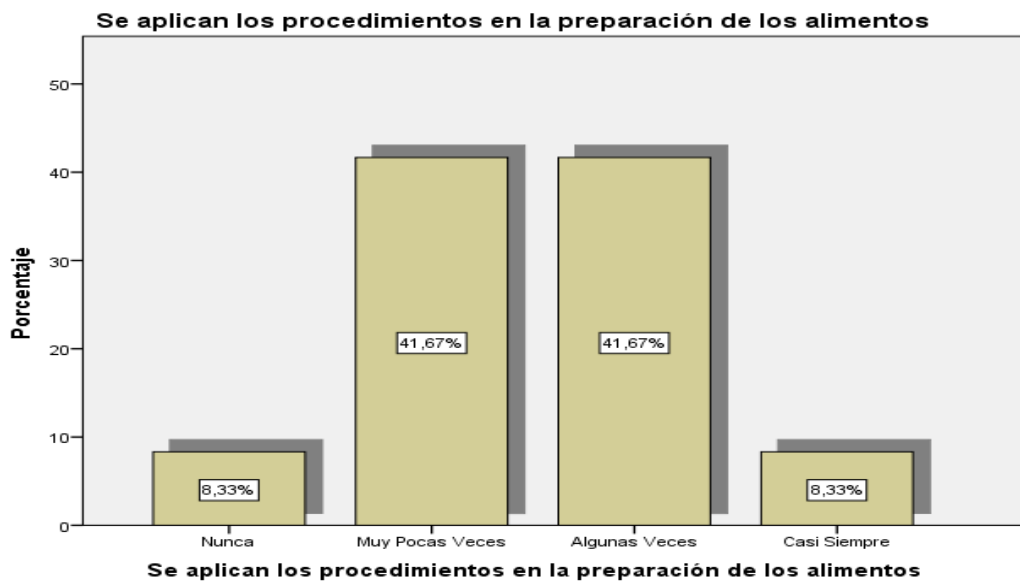


Figura 17. Distribución porcentual según las mypes que aplican los procedimientos en la preparación de los alimentos (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 18

Mejoras de la infraestructura y tecnología en las mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	16,7	16,7	16,7
Muy Pocas Veces	2	16,7	16,7	33,3
Algunas Veces	2	16,7	16,7	50,0
Casi Siempre	5	41,7	41,7	91,7
Siempre	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

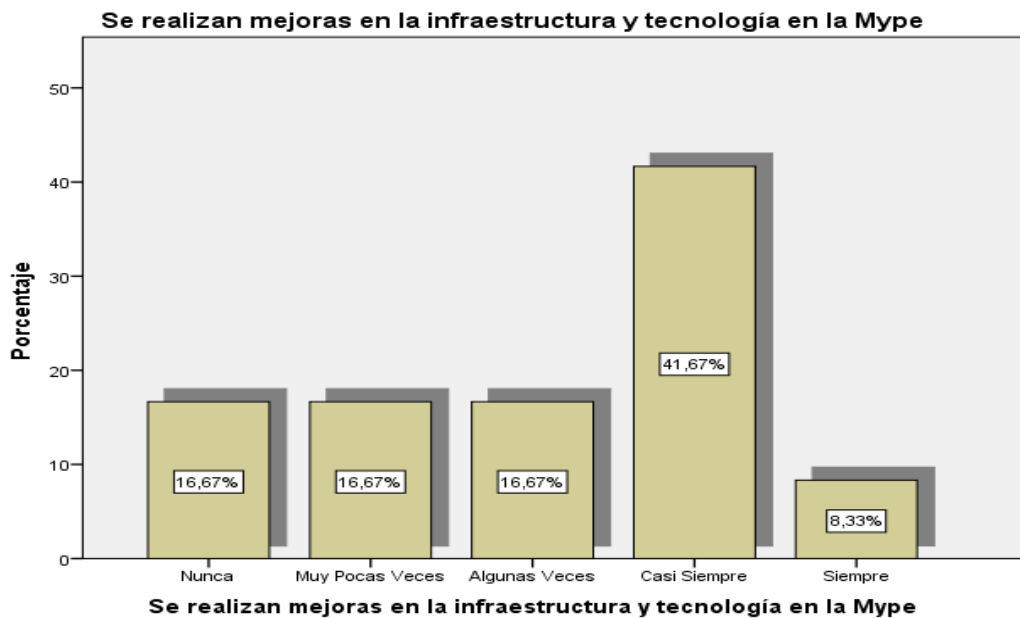


Figura 18. Distribución porcentual según las mypes que realizan mejoras en infraestructura y tecnología (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 19

Crecimiento y desarrollo de la organización del sector servicios en estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	16,7	16,7	16,7
Muy Pocas Veces	3	25,0	25,0	41,7
Algunas Veces	5	41,7	41,7	83,3
Casi Siempre	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

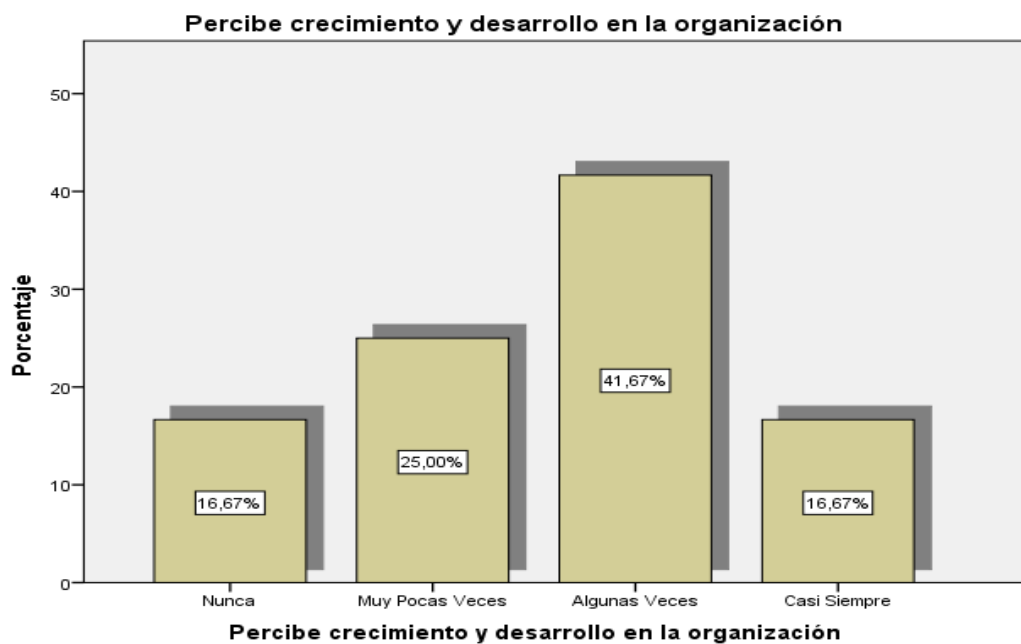


Figura 19. Distribución porcentual según el crecimiento y desarrollo de la organización (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 20

Crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral que lo conforma la organización en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Pocas Veces	3	25,0	25,0	25,0
Algunas Veces	7	58,3	58,3	83,3
Casi Siempre	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

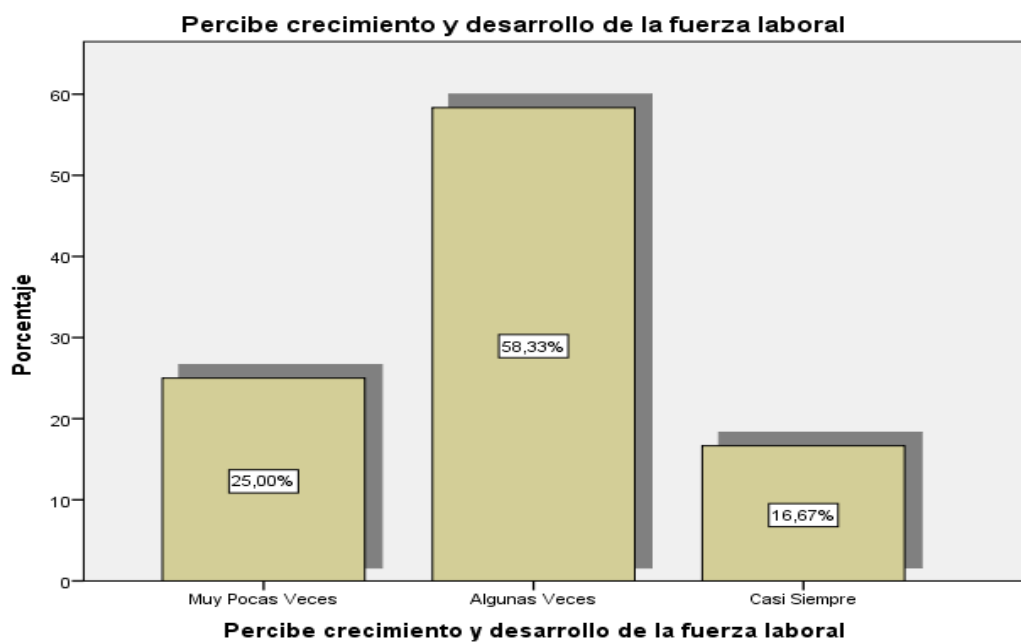


Figura 20. Distribución porcentual según el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral (Fuente: Elaboración propia)

Gráfico 21

Evaluación de la satisfacción de los consumidores, clientes y usuarios de las mypes en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Pocas Veces	5	41,7	41,7	41,7
Algunas Veces	4	33,3	33,3	75,0
Casi Siempre	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

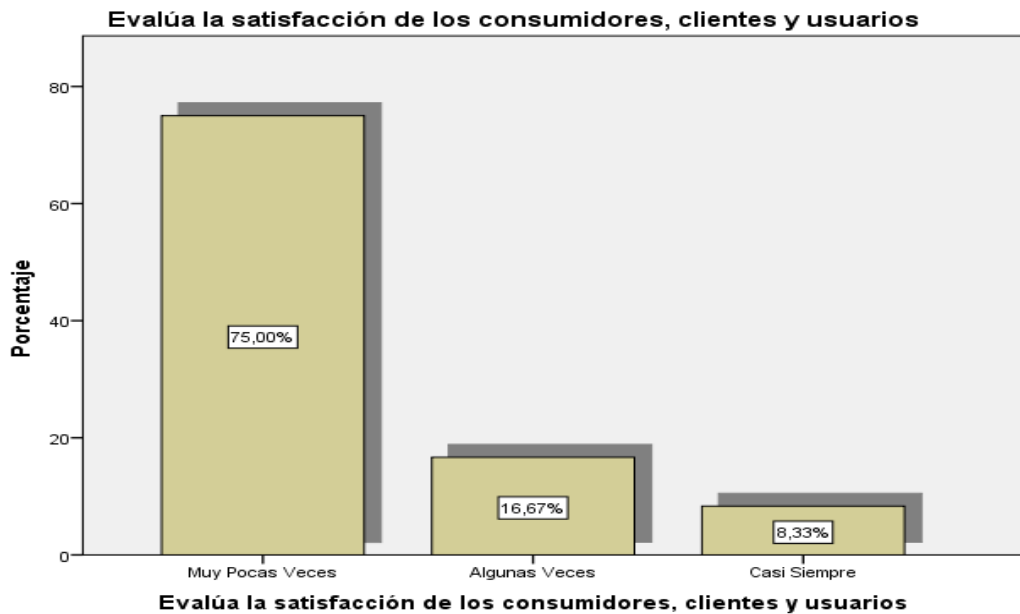


Figura 21. Distribución porcentual según la evaluación en la satisfacción de los consumidores, clientes y usuarios (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 22

Evaluación de la confianza de los consumidores, clientes y usuarios

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Pocas Veces	5	41,7	41,7	41,7
Algunas Veces	4	33,3	33,3	75,0
Casi Siempre	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Datos obtenidos según los resultados de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

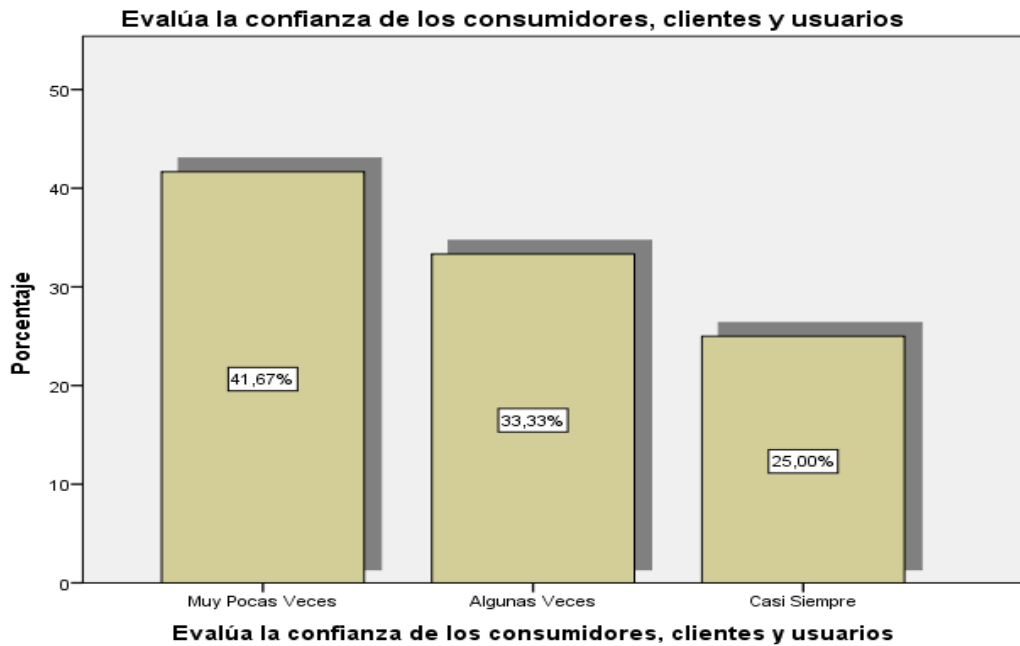


Figura 22. Distribución porcentual según la evaluación de la confianza de los consumidores, clientes y usuarios (Fuente: Elaboración propia)

5.2. Análisis de resultados

- 1.- Análisis de acuerdo con la edad de los representantes y/o administradores de las MYPEs, el 41% son de 31 a 50 años de edad.
- 2.- Los representantes y/o administradores encargados en la dirección de las MYPEs, la mayor parte está dirigido por el género Masculino estos representan un 66.67% en comparación al género femenino representando un 33.33%.
- 3.- El análisis según el grado de instrucción de los representantes las MYPEs, tienen secundaria completa esto asciende a un 41.67%, seguido a un reducido numero que tiene primaria completa y estos representan un 25.00%.
- 4.- Análisis según el cargo que estos representan a las MYPEs, tenemos una muestra de igualdad cabe mencionar que el 50% son dueños y el otro 50% son Administradores de las mypes.
- 5.- El análisis según el tiempo que viene desempeñando el cargo tenemos un porcentaje del 41.67% de entre 4 a 6 años que vienen desempeñando dicho cargo.
- 6.- Según el tiempo de permanencia en el rubro es de 4 a 6 años y esto representan un 41.67%, seguido de 0 a 3 años que representan un 33.33%.
- 7.- Según el número de trabajadores la mayoría de las MYPEs, tienen de 1 a 5 trabajadores y estos representan el 50%, de 6 a 10 trabajadores nos representan 33.33%.
- 8.- Por lo general las MYPEs trabajan con sus familiares y estos representan un 41.67%, seguido por personas no familiares que representan un 33.33%.

- 9.- Las MYPEs que fueron creadas según su objetivo es con la finalidad de generar ganancias y estos representan un 58.33%, en comparación a las empresas que se crearon para subsistir, las mismas que representan un 41.67%.
- 10.- Las empresas que se constituyeron según su tipo la mayor parte son del tipo persona natural con negocio y estas representan un 50%, mientras que las EIRL, representan un 33.33%, así mismo un reducido número de las empresas del tipo SRL, las que representan un 16.67%.
- 11.- Según su planificación algunas veces representa un 33.33% las MYPEs que planifican las metas que quiere conseguir en el último año, el 25% pocas veces planifica y el otro 25% casi siempre lo planifica.
- 12.- Las MYPEs que trabajan con la planificación y aplican las políticas de trabajo de la empresa es un 50% que casi siempre planifica, seguido por un 25% que algunas veces planifica.
- 13.- Referente a la claridad los procesos de las actividades de las MYPEs, un 58.33% refiere que algunas veces son claros y precisos, 33.33% refiere que muy pocas veces son claros y precisos.
- 14.- Referente a la organización de los insumos y materiales un 41.67% refiere que algunas veces organizan y el 25% dice que muy pocas veces organizan los cubiertos, insumos y materiales que les permita trabajar de manera eficiente.
- 15.- Un 50% refiere que los representantes de las MYPEs muy pocas veces realizan seguimiento a los procesos que se realizan en el restaurante.
- 16.- Un 41.67% refiere que algunas veces evalúan los resultados para seguir mejorando y el 33.33% refiere que casi siempre evalúan los resultados para seguir mejorando.

- 17.- En la preparación de los alimentos refieren que muy pocas veces y algunas veces aplican los procedimientos estos mantienen un empane con un 41.67%.
- 18.- Sobre el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral un 58.33% refiere que algunas veces percibe el crecimiento, el 25% refiere que muy pocas veces percibe el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral.
- 19.- Un 41.67% refiere que casi siempre se realizan mejoras en la infraestructura de las MYPEs.
- 20.- Sobre el crecimiento y desarrollo de la organización, un 41.67% refiere que algunas veces percibe el crecimiento y desarrollo de la organización, así mismo un 25% muy pocas veces percibe el crecimiento y desarrollo en la organización.
- 21.- Sobre la evaluación de la satisfacción de los consumidores y clientes, el 75% refiere que muy pocas veces evalúan la satisfacción de los clientes y consumidores.
- 22.- Sobre la evaluación de la confianza de los consumidores y/o clientes, un 41.67% refiere que muy pocas veces evalúan la confianza de los consumidores y clientes.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En cuanto a los Gerentes de Las MYPEs:** Del estudio realizado se concluye que el 41% de los gerentes y/o Administradores de los restaurantes tienen de 31 a 50 años de edad, en cuando al genero se concluye que el 66.67% de los dueños y/o administradores son hombres, así mismo estos cuentan con el grado de estudio secundaria completa lo cual representa un 41.67% de los entrevistados.
- 6.2. En cuanto a las principales características de las MYPES,** según el tiempo que estas permanecen en el rubro son de entre 4 a 6 años y esto representan un 41.62%, así mismo cuentan con una fuerza laboral de 1 a 5 trabajadores, por lo general está conformado por familiares los que representan un 41.67%.
- 6.3. En Cuanto a la gestión de calidad:** Del estudio realizado mas de 80% de los dueños del negocio y/o representantes de las Mypes del sector servicios rubro restaurantes de a Av, Ancash distrito de El Agustino, refieren que la gestión de calidad es de mucha importancia para en puesta en practica en todo negocio mas aun en los restaurantes donde se venden comida, pues estos deben ser productos de calidad, ya que a través de ello las Mypes se hacen conocidos en el mercado del arte culinario. Indican que la gestión de calidad se debe poner en escena en todo momento que estos realizan la preparación de los alimentos.
- 6.4. Influencia en los beneficios de las Mypes:** después de haber implementado los procesos y procedimiento, el 85% de las Mypes se ven beneficiados, esto quiere decir que impacta en sus negocios por el mismo hecho que se brinda servicios de calidad.

VII. REFERENCIAS

- Asociación de emprendedores del Perú (2015). *MYPES aportan el 40% del PBI*. [2016 mar 18].
Disponible en: <http://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Aspilcueta (2015) <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- CODEMYPE (2009). *Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa-2005-2009*. [2016 Marzo 10]. *Disponible en:*<http://www.losandes.org.pe/publicaciones/publicaciones/externas?download=199:plan-nacional-de-promocion-y-formalizacion-para-la-competitividad-y-desarrollo-de-la-micro-y-pequena-empresa-2005-2009>.
- Cornejo (2010) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa* [2016 Marzo 10]. *Disponible en:*
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/conciliacion/2010/12/14/ley-n-28015-ley-de-promocion-y-formalizacion-de-la-micro-y-pequena-empresa/>.
- Corzo (2009). *Control de calidad*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cuatrecasas (2011). *Gestión de la calidad total*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest ebrary. Web. 9 July 2017
- Escalante (2014) *Siete puntos claves en los cambios de la ley de mypes*. [2016 Marzo 10].
Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-puntos-claves-nueva-ley-mypes-noticia-1704562>.

- Espinoza (2014) *Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- García y Lindao (2016) “*Propuesta De Un Diseño Para La Implementación De Un Sistema De Gestión Basado En La Norma ISO 9001:2008 Para La Empresa Logísticas Sucursal Guayaquil*”. En su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento de la Universidad De Guayaquil – Ecuador.
- Gestion.pe (2017) <https://gestion.pe/economia/actividad-restaurantes-sube-5-33-noviembre-crecimiento-consecutivo-20-meses-nndc-257351>.
- Gómez (2014) “*Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las mype, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013*”. En su Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Grupo Pymescont (2014) . *Beneficios de la nueva ley de mypes – ley n° 30056*. <https://noticierodelemprendedor.wordpress.com/category/nueva-ley-mype/>.
- Guarneros (2015) *Gestión de sistemas de calidad para pequeñas y medianas empresas*. <http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>.
- Guerra (2015) “*Evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas lácteas de la ciudad de san juan de pasto departamento de Nariño*”. En su Trabajo de grado para optar por el título de Administradora De Empresas de la Universidad De Nariño Colombia.
- Gullo y Nardulli (2015). *Gestión organizacional*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- Hernández (2015) *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La esperanza, año 2014*. En su Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Kevin (2016) “*Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*”. En su Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- León (2009) *Importancia de la Reingeniería*. [2002 Marzo]. Disponible en: <http://www.gerenciayempresa.com/documentos/>.
- Miranda (2015) *Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura y plan de higiene y saneamiento para el restaurante amor peruano, 2014*.
- Navarro y Torres (2014) *Importancia de la Mype en el desarrollo del país*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://www.teleley.com/revistaperuana/villaran-66.pdf>.
- Nieves, S (2015) *Gestión de calidad*. http://www.academia.edu/13897212/Gestion_de_Calidad_1_.
- Olina (2014) “*Modelo de Gestión de Calidad para las pequeñas de grado previo empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad*”. En su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniería en calidad superior, auditoría y finanzas cpa. De la Universidad Autónoma de Los Andes – Ecuador.
- Pérez y Gardey. (2009) Definición de influencia <https://definicion.de/influencia/>
- Pola (1988) *Gestión de la calidad*. Barcelona, ES: Marcombo, 1988. ProQuest ebrary. Web. 9 July 2017.

Pola (1988) Gestión de la calidad. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Pozo (2012) *procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo : Promoción turística local e información al visitante (uf0049)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Rivas (2014) “*Planeamiento estratégico y competitividad en las Mype de servicio, rubro restaurantes – urbanización la Providencia Piura 2014*”. En su Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Rodríguez (2014) “*Caracterización del financiamiento y la formalización de las Mype del sector servicios rubro restaurantes distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, departamento Lima periodo, 2013-2014*”. En su Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Sánchez (2014). LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA.
Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Uribe (2011) *los sistemas de gestión de la calidad : El enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Vargas y Aldana (2011) *calidad y servicio: Conceptos y herramientas (2a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

7.1. Anexos

ANEXO 01



CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 22 preguntas, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

GENERALIDADES

I. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

1. 18 – 30 años
2. 31 – 50 años
3. 51 a más años

2. Genero

1. Femenino
2. Masculino

3. Grado de Instrucción

1. Sin instrucción
2. Primaria
3. Secundaria
4. Superior no Universitario
5. Superior Universitario

4. Cargo que desempeña

1. Dueño
2. Administrador

5. Tiempo que desempeña

1. 0 a 3 años
2. 4 a 6 años
3. 7 a más años

II. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

1. 0 a 3 años
2. 4 a 6 años
3. 7 a más años

7. Número de trabajadores

1. 1 a 5 trabajadores
2. 6 a 10 trabajadores
3. 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

1. Familiares
2. Personas no familiares
3. Familiares y personas no familiares

9. Objetivo de creación

1. Generar ganancias
2. Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

1. Persona natural
2. Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
3. Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
4. Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
5. Sociedad Anónima (S.A.)

III. Planificación

11. Tiene conocimiento sobre planificación de metas y objetivos

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

12. Trabaja mediante la planificación con las políticas de trabajo en la empresa

1. Nunca

2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

IV. Hacer

13. Los procesos de actividades en los restaurantes son claros y precisos

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

14. Organiza los cubiertos, insumos y materiales para que trabaje de manera eficiente

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

V. Verificar

15. Realiza seguimiento a los procesos que se realiza en el restaurante

1. Nunca
2. Muy pocas

3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

16. Realiza capacitaciones sobre motivación al personal que labora en su empresa

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

VI. Actuar

17. ¿Se aplican los procedimientos en la preparación de los alimentos?

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

18. ¿Se realizan mejoras en la infraestructura y tecnología en la Mype?

1. Nunca
2. Muy pocas

3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

VI. Beneficios de las Mypes

19. ¿Percibe crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral?

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

20. ¿Percibe crecimiento y desarrollo en la organización?

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

21. ¿Evalúa la satisfacción de los consumidores, clientes y usuarios?

1. Nunca
2. Muy pocas

3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

22. ¿Evalúa la confianza de los consumidores, clientes y usuarios?

1. Nunca
2. Muy pocas
3. Algunas
4. Casi siempre
5. Siempre

Tabulación

Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	Ítems	Alternativas				
V1: Gestión de Calidad						
D1: Planificar						
1	Planifica las metas que quiere conseguir en el último año	1	2	3	4	5
2	Trabaja mediante la planificación con las políticas de trabajo en la empresa	1	2	3	4	5
D2: Hacer						
3	Los procesos de actividades en los restaurantes son claros y precisos bajo documentos normativos	1	2	3	4	5
4	Organiza los cubiertos, insumos y materiales para que trabaje de manera eficiente	1	2	3	4	5
D3: Verificar						
5	Realiza seguimiento a los procesos que se realiza en el restaurante	1	2	3	4	5
6	Evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando	1	2	3	4	5

D4: Actuar						
7	Se aplican los procedimientos en la preparación de los alimentos	1	2	3	4	5
8	Se realizan mejoras en la infraestructura y tecnología en la Mype	1	2	3	4	5
V2: Beneficios de las Mypes						
D4: Interno						
9	Percibe crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral	1	2	3	4	5
10	Percibe crecimiento y desarrollo en la organización	1	2	3	4	5
D5: Externo						
11	Evalúa la satisfacción de los consumidores, clientes y usuarios	1	2	3	4	5
12	Evalúa la confianza de los consumidores, clientes y usuarios	1	2	3	4	5