



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS  
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO RESTAURANTE DE  
COMIDA RÁPIDA, DE LA URBANIZACIÓN PERÚ,  
DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, PROVINCIA DE  
LIMA, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2016**

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

**AUTOR:**

**ROGER DENNYS MAZA SALAZAR**

**ORCID: 0000-0002-4851-1083**

**ASESOR:**

**Mgr. SIMÓN POMA ANCCASI**

**ORCID: 0000-0001-6594-8650**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Título de la Tesis**

Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las Micro Y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro Restaurante de Comida Rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR:**

Maza Salazar, Roger Dennys

ORCID: 0000-0002-4851-1083

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado.

Lima, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Simón Poma Ancasi

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

Lima, Perú

### **JURADO**

Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Lic. Adm. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

## **Hoja de Firma del Jurado y Asesor**

---

Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Presidenta

---

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Miembro

---

Lic. Adm. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

---

Mgtr. Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

Asesor

## **Agradecimiento**

**A Dios,** por  
bendecirme cada día  
ayudándome a vencer los  
obstáculos que se presentan  
en el camino de mi vida.

**A mi esposa Cristina y  
mi hijo Danilo,** por ser la  
columna principal en mi  
camino profesional.

## **Dedicatoria**

**A Dios** por regalarme el don hermoso de la vida, por derramar su bendición en mi hogar y así permitirme vencer todo obstáculo que se me presenta en el camino.

**A mi esposa Cristina y mi hijo Gerardo Danilo**, por ser ellos la fuente principal de mi desarrollo personal y el motor que me impulsa a seguir creciendo como profesional.

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la Gestión de Calidad en los Beneficios de las Micro Y Pequeñas Empresas del sector Servicio-Rubro Restaurante de Comida Rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia De Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo – correlacional - diseño no experimental - transversal. Para el desarrollo de esta investigación se tomó como muestra una población de 10 MYPES los cuales representan el 100% de la población seleccionada por el autor, donde se obtuvo la información mediante un cuestionario de 15 preguntas el cual mostró como resultado lo siguiente: se concluye que existe relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES Debido a que se obtuvo la correlación de Rho de Spearman = 0,905 el cual señala que existe una relación significativa con un nivel de correlación alta, también se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,00$  lo que significa que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; esto nos señala claramente la relación que existe entre la Gestión de calidad en los Beneficios de las MYPE.

**Palabra clave:** Gestión de calidad y beneficios en las MYPES

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the influence of Quality Management on the Benefits of Micro and Small Businesses in the Service-Sector Fast Food Restaurant, in the urbanization of Peru, District of San Martin de Porres, Province of Lima, Department from Lima, 2016 Period. The research was quantitative - correlational - non-experimental design - transversal. For the development of this research, a population of 10 MYPES was taken as a sample, which represents 100% of the population selected by the author, where the information was obtained through a questionnaire of 15 questions which showed as a result: it is concluded that there is a significant relationship between quality management and the benefits of MYPES. Because Spearman's Rho correlation = 0.905 was obtained, which indicates that there is a significant relationship with a high correlation level, a level of significance was also obtained of  $p = 0.00$  which means that it is less than  $\alpha = 0.05$ ; This clearly indicates the relationship between Quality Management in the Benefits of MYPES. benefits it generates by personally influencing the business and its customers. It is definitely clear that, by applying quality management in the MYPES, restaurant area, it generates a great economic benefit for the owners and their staff, allowing them to be competent and generating ideas with improvements to the development of the company.

**Keyword:** Quality and benefits management in MYPES

## Contenido

Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
I. Introducción .....	8
II. Revisión de literatura .....	17
2.1 Antecedentes .....	17
2.2. Bases teóricas .....	38
2.3 Marco conceptual .....	78
III. Hipótesis.....	82
IV. Metodología .....	84
4.1 Diseño de la Investigación .....	84
4.2 Población y muestra .....	85
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	87
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	88
4.5 Plan de Análisis.....	88
4.6 Matriz De Consistencia .....	89
4.7 Principios Éticos .....	90
V. Resultados .....	92
5.1 Resultados .....	92
5.2 Análisis de Resultados .....	122
VI. Conclusiones .....	135
VII. Recomendaciones.....	137
Referencias Bibliográficas .....	138
Anexos .....	146

## Índice de Tablas y figuras

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Planifica los objetivos y metas que desea alcanzar en su empresa. ....	92
<b>Tabla 2</b> Tiene definido los objetivos de la organización. ....	93
<b>Tabla 3</b> Tiene políticas claras para lograr los propósitos de la organización. ....	94
<b>Tabla 4</b> Se debe contar con mecanismos de supervisión del proceso de control de calidad.....	95
<b>Tabla 5</b> Es necesario tomar acciones de corrección para restablecer alguna situación. .....	96
<b>Tabla 6</b> Se debe identificar las necesidades concretas de mejora.....	97
<b>Tabla 7</b> Definir un equipo de personas con responsabilidad para cada proyecto .....	98
<b>Tabla 8</b> Es muy importante la motivación y la capacitación constante para mantener los beneficios alcanzados.....	99
<b>Tabla 9</b> El uso correcto y adecuado de los recursos genera eficiencia. ....	100
<b>Tabla 10</b> La eficacia siempre debe estar presente en el proceso de control de Calidad.....	101
<b>Tabla 11</b> Con la Gestión de Calidad aumentará la confianza de los clientes hacia la empresa. ....	102
<b>Tabla 12</b> Ser una empresa con reconocimiento en el mercado genera seguridad para sus clientes. ....	103
<b>Figura 12:</b> Ser una empresa con reconocimiento en el mercado genera seguridad para sus clientes. ....	103
<b>Tabla 13</b> Con los procesos de Gestión de Calidad mejorará la productividad de su empresa. ....	104

<b>Tabla 14</b> Aplicando la Gestión de Calidad aumentará la rentabilidad de la empresa. .....	105
<b>Tabla 15</b> La Gestión de Calidad logra crear satisfacción de su producto o servicio hacia los clientes. ....	106
<b>Tabla 16</b> Gestión de calidad y beneficios de la MYPE .....	107
<b>Tabla 17:</b> Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE .....	108
<b>Tabla 18:</b> Dimensión Control Y Beneficios .....	109
<b>Tabla 19:</b> Dimensión Mejora en las MYPE.....	110
<b>Tabla 20:</b> Dimensión Eficiencia Y Gestión De Calidad en las MYPE.....	111
<b>Tabla 21:</b> Dimensión Reconocimiento de la variable Beneficios.....	112
<b>Tabla 22:</b> Dimensión Mejora Los Procesos de la variable Beneficios .....	113
<b>Tabla 23:</b> Dimensión Satisfacción al Cliente de la variable Beneficios .....	114
<b>Tabla 24:</b> La Influencia de la Gestión de Calidad .....	115
<b>Tabla 25:</b> Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra.....	116
<b>Tabla 26:</b> Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE.....	117
<b>Tabla 27:</b> Significancia y correlación entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPE .....	118
<b>Tabla 28:</b> Significancia y correlación entre la dimensión control y los beneficios de las MYPE.....	120
<b>Tabla29:</b> Significancia y correlación entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPE.....	121

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Planifica los objetivos y metas que desea alcanzar en su empresa. ....	92
<b>Figura 2:</b> Tiene definido los objetivos de la organización. ....	93
<b>Figura 3:</b> Tiene políticas claras para lograr los propósitos de la organización. ....	94
<b>Figura 4:</b> Se debe contar con mecanismos de supervisión del proceso de control de calidad. ....	95
<b>Figura 5:</b> Es necesario tomar acciones de corrección para restablecer alguna situación. ....	96
<b>Figura 6:</b> Se debe identificar las necesidades concretas de mejora .....	97
<b>Figura 7:</b> Definir un equipo de personas con responsabilidad para cada proyecto ..	98
<b>Figura 8:</b> Es muy importante la motivación y la capacitación constante para mantener los beneficios alcanzados .....	99
<b>Figura 9:</b> El uso correcto y adecuado de los recursos genera eficiencia. ....	100
<b>Figura 10:</b> La eficacia siempre debe estar presente en el proceso de control de Calidad. ....	101
<b>Figura 11:</b> Con la Gestión de Calidad aumentará la confianza de los clientes hacía la empresa. ....	102
<b>Figura 12:</b> Ser una empresa con reconocimiento en el mercado genera seguridad para sus clientes. ....	103
<b>Figura 13:</b> Con los procesos de Gestión de Calidad mejorará la productividad de su empresa. ....	104

<b>Figura 14:</b> Aplicando la Gestión de Calidad aumentará la rentabilidad de la empresa. .....	105
<b>Figura 15:</b> La Gestión de Calidad logra crear satisfacción de su producto o servicio hacia los clientes. ....	106
<b>Figura 16:</b> Gestión de calidad y beneficios de la MYPE.....	107
<b>Figura 17:</b> Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE.....	108
<b>Figura 18:</b> Dimensión Control Y Beneficios.....	109
<b>Figura 19:</b> Dimensión Mejora en las MYPE .....	110
<b>Figura 20:</b> Dimensión Eficiencia Y Gestión De Calidad en las MYPE .....	111
<b>Figura 21:</b> Dimensión Reconocimiento de la variable Beneficios .....	112
<b>Figura 22:</b> Dimensión Mejora Los Procesos de la variable Beneficios.....	113
<b>Figura 23:</b> Dimensión Satisfacción al Cliente de la variable Beneficios .....	114
<b>Figura 24:</b> La Influencia de la Gestión de Calidad.....	115

## **I. Introducción**

En la actualidad las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú.

Conforme las MYPES van creciendo, otras van apareciendo. Esto dinamiza mucho la economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de dos años; las que sobrevivan a este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán más personal (mano de obra) y aportarán con mayores tributos al Estado. Es por ello que el Estado viene desarrollando varias series de normas y disposiciones legales para apoyar la creación, formalización, capacitación y crecimiento de las MYPES para así poder mantenerlas continuas en el mercado y a la vez estas sigan generando empleo y mayor crecimiento al país mediante los tributos que pagan.

***Según el artículo 2 de Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa Ley N.º 28015 03/07/2003A***, define a la MYPE como “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación

vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” (MINTRA, 2003).

Las MYPE, como las denomina la OIT, generan el 47% de los empleos de la región y, si se añaden los trabajadores por cuenta propia, suman el 75% del total. Las empresas grandes y medianas, por su parte, no alcanzan al 20%. "Los 10 millones de micro y pequeñas empresas que existen en América Latina y el Caribe tienen importancia crítica para el futuro de la región pues generan la mayor parte del empleo", según un reporte de la OIT divulgado en Lima. El reporte detecta, además, dentro de la estructura productiva, 76 millones de trabajadores por cuenta propia.

Según el director de la OIT para América Latina y el Caribe, José Manuel Salazar, las MYPE, en las últimas décadas, han permitido reducir la desigualdad y la pobreza y han caminado en la dirección correcta. Sin embargo, en un contexto de desaceleración económica global, que ya está golpeando a las economías emergentes de la región, es necesario redoblar esfuerzos para afianzar este sector.

"Es más importante que nunca políticas para fortalecerlas. ¿De dónde va a venir el crecimiento y los nuevos empleos? Muchos van a tener que venir de este segmento. Tenemos que lograr no sólo que se mantengan, sino que crezcan", sostuvo.

Sin embargo, pese a generar empleo, en las MYPE de la región predominan unidades de baja productividad, que concentran una proporción elevada del empleo (80%), lo que significa una enorme brecha frente a empresas medianas. También es evidente la informalidad laboral: del total de ocupados en la región, la tasa de informalidad

promedio es de 46,8%. Incluso, en el caso de las empresas de 1 a 10 trabajadores, la tasa de informalidad del empleo es de 58,6%. (Cardenas, 2015).

Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. (Barraza, 2014)

Actualmente, en el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPES), aportan aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno y son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. Y en América Latina, las MYPES representan el 47% del empleo. Según el Ministerio de Producción, actualmente, el número de MYPES en el Perú ascendió a un total de 5.5 millones al cierre del año 2015. La gran mayoría son informales (83%), debido a que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas. El otro 17% está conformado por MYPES formales. Se ha estimado al cierre del 2015 existen un total de 1.67 millones de MYPES formales y aproximadamente 3.83 MYPES informales. A este porcentaje de MYPES informales hay que prestarles mucha atención para entregarles mecanismos de formalización e insertarlos a la economía formal. (Reyes, 2017).

Al empresario de la micro y pequeña empresa le falta una adecuada orientación tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio, y por último con respecto a la gestión de calidad. (Medina, 2015)

Hoy en día las empresas no solo afrontan un entorno altamente competitivo, también se enfrentan a clientes más informados que exigen una buena atención, productos de calidad y personalizados. Por ello, la importancia de ofrecer un servicio de calidad ha sido el motivo de estudio de muchos investigadores, por tal motivo los profesionales de Administración ayudan a contribuir con sus conocimientos modernos y tecnológicos cómo lograr una gestión de calidad y mostrar los beneficios que generan a las MYPES.

En las empresas dedicadas al servicio rubro restaurantes, existen demasiada competencia y todas con el mismo fin “la satisfacción total de las necesidades de sus clientes”. Por tal motivo los dueños de estos establecimientos buscan la forma de adelantarse a sus competidores para poder captar la atención de los consumidores y así llegar a consolidarse como la preferida de todos sus clientes.

El motivo de esta investigación consiste en la aplicación de una gestión de calidad en las MYPE del Perú, cuyo rubro es restaurante, el cual fue desarrollado con un grupo de restaurantes del sector escogido que se encuentran en el rango de MYPES. Para ello se realizaron visitas, junto a estas visitas se realizaron encuestas; esto permitió conocer y

medir el nivel de calidad que tienen dichos establecimientos, lo cual nos mostró resultados que permitieron brindar alternativas de mejora para el beneficio de este sector empresarial.

En la Urbanización Perú del distrito de San Martín de Porres – Lima, año 2016 lugar donde se desarrolló la presente investigación y se enfocó en las MYPES dedicadas al rubro restaurante, se logró observar que la gran mayoría de dueños de estos establecimientos manifestó la importancia de aplicar una gestión de calidad, pero aun así no cuenta con personal capacitado para ejercer dicho servicio. Esto conlleva a una serie de clientes no tan satisfechos por un mal servicio que se les ofrece, en algunos casos los locales no están tan acondicionados, personal de atención con poca capacitación entre otros, son algunos de los problemas que presentan por no aplicar una gestión de calidad que permita disminuir errores y lograr cambiar la imagen de sus empresas. El no poseer la suficiente capacidad de brindar solución a estos problemas, es una de las razones que los conduce al fracaso terminando con el cierre definitivo de la empresa. Se demuestra que la mayoría de estos establecimientos son empresas con registros ante la SUNAT como personas naturales, en resumen, son la gran mayoría los que emiten comprobantes y apertura una empresa como persona natural.

La gastronomía peruana está en auge y los negocios que se dedican a este rubro crecen cada día, pero en muchos casos presentan dificultades que les impide despegar, como la inestabilidad del personal o la inadecuada selección de proveedores, entre otros problemas relacionados a la administración. Es importante que prime en su talento humano un desarrollo óptimo. Por ello se determina y se realiza un estudio que cubra las

expectativas que buscan apoyar a la MYPE para que incrementen su competitividad mediante la gestión de calidad.

### **Enunciado del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, ¿Periodo 2016?

### **Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurante de Comida Rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016

### **Objetivos Específicos**

Para conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar la relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurante de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016
2. Comprobar la relación significativa entre la dimensión control y los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurante de

comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

3. Determinar la relación significativa entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPES del sector servicio- rubro restaurante de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

El proyecto de investigación que presentamos se derivó a partir de la línea de investigación de las micro y pequeñas empresas de nuestro país. Es un tema de gran importancia para todo el Perú, teniendo en cuenta la incidencia que tienen las MYPES en la economía nacional y consecuentemente en beneficio de un considerable sector de peruanos.

### **Justificación Teórica**

Se justifica por presentar teóricamente los beneficios que brinda implementar una gestión de calidad en las MYPES; detallando la eficiencia que otorga su implementación: desarrollo de tareas más ordenadas y sencillas, maximizando la calidad y eficiencia de sus procesos, nuevas alternativas para enfrentar a la competencia, etc. Y contribuir con esta nueva información a la comunidad científica para incentivar la investigación profunda en este importante tema.

### **Justificación Práctica**

Se justifica porque al aplicar la gestión de calidad, este les permitirá ser mayormente competitivos y exitosos ante su competencia dentro del mercado; por consiguiente, al

llegar a formalizarse, capacitar a su personal y crecer este tipo de empresas, sus trabajadores lograran contar con todos los beneficios que establece la ley como mejoras económicas, mejor calidad de vida para los dueños, el mismo colaborador y su familia.

### **Justificación Social**

Esta investigación servirá como medio de consulta de diversos empresarios y profesionales que la necesiten hoy o en el futuro porque aplicando una gestión de calidad de forma adecuada y controlada, brindará a corto, mediano y largo plazo beneficios a las micro y pequeñas empresas.

Para el fin de conseguir los objetivos de la investigación, empleamos técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento nos permitió conocer el grado de conocimientos de los representantes de las MYPES sobre los beneficios que se obtienen al aplicar una gestión de calidad en sus organizaciones. Determinándose que los resultados de la presente investigación se apoyen en técnicas de investigación válidas. Además de brindar como nuevo instrumento recopilación de datos la encuesta elaborada para esta investigación.

La ejecución de esta investigación fue viable por contarse con todos los medios necesarios para su realización: sujetos (dueños y/o colaboradores) y materiales (cuestionario y base teórica), lo que conlleva a asegurar su finalización satisfactoria de la misma.

Por lo que presentamos el Informe Final de Tesis, con la siguiente distribución:

En la parte **I Introducción**, se señala la caracterización, el problema, el enunciado, los objetivos, la justificación y la distribución del informe de tesis. En la parte **II Revisión de Literatura**, se indican los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En la parte **III Hipótesis y las variables**, en la parte **IV Metodología**, se detalla la metodología utilizada en este Proyecto de Investigación, se señala en la primera sección de esta parte el diseño de la investigación, en la sección segunda la población y muestra, y en la tercera sección las técnicas e instrumentos utilizados en el presente informe. En la parte **V Resultados**, se detallan los Resultados de la Investigación y el Análisis de los mismos. En la parte **VI Conclusiones**, se detallan las Conclusiones arribadas de nuestro Informe de Tesis y como parte final **VII Recomendaciones**, las referencias bibliográficas y los anexos.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **A nivel Local**

Según (Cayatopa Altamirano & Mera Requejo, 2016) en su tesis “*Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C., Carabayllo 2015*”. Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración menciona que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre las estrategias de servicio y la mejora en la satisfacción del cliente en el Restaurante Caporal Parrillas S.A.C. ubicado en la Avenida Chimpu Ocllo N.º 402, Distrito de Carabayllo, Provincia y Departamento de Lima. Las necesidades de la investigación se manifiestan en las diversas deficiencias que presenta la empresa Caporal Parrillas S.A.C, CARABAYLLO a la atención del cliente, donde existe un malestar por las deficiencias de la insatisfacción personal, remuneraciones por debajo del mercado y selección del personal, lo cual conlleva a realizar cambios de mejora en la cultura organizacional de la empresa, estructurar un programa de competitividad laboral que sea motivadora y satisfaga a los trabajadores. La importancia de la investigación se traduce en las soluciones que alcanzamos para mejorar la atención y luego a la satisfacción de los clientes del Restaurante Caporal Parrillas S.A.C., en su intento por ser una empresa de la industria de los alimentos que llegue ser una organización competitiva en el mercado y se distinga por su calidad en los servicios y la satisfacción de los clientes con una mejora continua. Luego concluyeron que:

- ✓ Se determina que el Restaurante Caporal Parrillas S.A.C. tiene deficiencias en la atención al cliente debido a la falta de capacitación tanto

operativo y administrativo y sobre todo en los meseros que es primer contacto que el cliente observa.

- ✓ Se determina que Restaurante Caporal Parrillas S.A.C. Debe brindar más atención a su personal dándoles incentivos, vales de consumo, promociones familiares, recreaciones para que se sientan identificados con el restaurante. principalmente los meseros abandonan el trabajo debido a la rotación del personal y no tienen un horario fijo, les pagan por horas, no están en planilla, beneficios corporativos, etc. esto hace que haya mucha rotación de personal.
- ✓ Se determina que el personal nuevo que Ingresa a la empresa no es ubicado en su perfil adecuado de puesto, RRHH está siendo muy frágil en su selección o también ingresan por afinidad amical consigo obviando el proceso de selección afectando la buena atención al cliente.
- ✓ Es importante no descuidar la capacitación permanente de todo el personal, incluidos los meseros, meseras, anfitrionas, cocineros, chefs cocineros, ayudantes, barman, y personal administrativo relacionados a las actividades del restaurante.
- ✓ como investigadores proponemos es mejorar la atención al cliente para que puedan salir satisfechos y lograr que regresen nuevamente y generar fidelización; como se aprecia hace falta procesos de capacitación, desde el administrador hasta a los trabajadores de servicio, quienes se muestran ajenos a la gestión de la empresa.

Los autores manifiestan que el restaurant investigado cuenta con deficiencias en atención por falta de “capacitación”, esto conlleva a una decepción total de los clientes ya que este tipo de empresas se caracterizan por el servicio, amabilidad, seguridad, limpieza y sobre todo un trato amigable. La capacitación debe ser uniforme para todo el personal desde el servicio de limpieza hasta el dueño mismo. Es necesario motivar al personal brindándole algunos beneficios como manifiestan los autores.

También recomiendan lo siguiente:

- ✓ Se recomienda implementar todas las estrategias plasmadas para un buen servicio empezando por las áreas más débiles, el rendimiento del personal, capacitaciones, reuniones antes de empezar el día de trabajo, flexibilidad en los horarios y sobre todo que la organización invierta en asesoramiento particular en mejoras de RRHH.
- ✓ Fundamentalmente Restaurante Caporal Parrillas S.A.C debe implementar y mantener firme en sus funciones de cambio y atender los problemas del trabajador mediante charlas familiares, grupales, etc. y así reducir las inasistencias y rotación.
- ✓ Lo que proponemos como investigadores es mejorar la atención al cliente para que puedan salir satisfechos y lograr que regresen nuevamente y generar fidelización; como se aprecia hace falta procesos de capacitación, desde el administrador hasta a los trabajadores de servicio, quienes se muestran ajenos a la gestión de la empresa.

- ✓ Proponemos contratar a personal de empresas especializadas en atención a clientes en restaurantes y empresas de servicios de alimentos, quienes con los conocimientos, habilidades, competencias y la experiencia necesaria podrán solucionar el problema con el público y llegar a un punto donde les pueda dar tiempo a los directivos y dueños de la organización para reestructurar la organización y volver a planificar la nueva carga de personal eficiente y especializado en atención a clientes de restaurantes, clubes de esparcimiento, bares y discotecas y con ello, frenar las consecuencias negativas que pudieran estar presentándose actualmente.

Según (Solís Rivera, 2017) en su tesis *“Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017”* Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales. Menciona lo siguiente: La presente investigación tiene como objetivo principal proponer un plan de mejora en calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos, 2017. Es por ello, que se propone implementar herramientas que faciliten una excelente calidad de servicio. En la investigación se utilizó el sintagma holístico, enfoque mixto, de tipo proyectiva con diseño transversal no experimental; se realizó un cuestionario a 30 clientes y la entrevista dirigida a la empresa; lo cual, permitió facilitar el desarrollo de la propuesta para dar solución a los problemas identificados. El problema identificado está relacionado con el servicio al cliente y fidelización, para dar solución se plantean

actividades para mejorar la calidad de servicio, lo cual consistió en elaborar un MOF, en el cual, se detallan las tareas a realizar por cada área funcional, así mismo, se propone un programa para fidelizar al cliente e incrementar las ventas y obtener mayor rentabilidad, además talleres de capacitación para mejorar la atención al cliente y brindar un servicio personalizado y la remodelación del establecimiento, y por último, se propone motivar al personal y comprometerlo en la mejora día a día realizando el correcto uso de los procesos establecidos brindando un servicio de calidad. Luego concluye en lo siguiente:

- ✓ Primero: Al finalizar este trabajo de investigación en la empresa Doaydan S.A.C, se hizo la propuesta de mejora de la calidad de servicio a través del ciclo Deming, el cual se divide en cuatro etapas muy importantes para dar solución al problema y son planear, hacer, verificar y actuar, es una estrategia de mejora continua las cuales deben llevarse a cabo consecutivamente en cada área para lograr los objetivos.
- ✓ Segundo: Se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes y entrevistas a expertos el cual se concluye que la calidad de servicio en el restaurante, es regular y lo que se quiere es llegar a un nivel óptimo del 100%, con el desarrollo de la propuesta se espera alcanzar a un 90%.
- ✓ Tercero: En el proceso de investigación realizada se ha teorizado las herramientas administrativas y de calidad que fundamentan los conceptos necesarios para brindar un servicio de calidad con la finalidad de incrementar las ventas en restaurante. Y no solamente ello sino también

cumplir con las exigencias de los clientes logrando satisfacer sus necesidades.

- ✓ Cuarto: La propuesta ha sido diseñada con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, para ello se programa un taller de capacitación que permita desarrollar nuevas habilidades orientadas a desarrollar una mejor adaptación personal y social y una mejor atención a los clientes y tener una mejor actitud empática y reconocer al cliente como el factor principal en su atención personalizada.
- ✓ Quinto: El trabajo de investigación y la creación de la propuesta para la calidad de servicio, se ha orientado en los conocimientos de profesionales especialistas en calidad y expertos en el rubro, los mismos que validaron y dieron pase para implementación de la propuesta.
- ✓ Sexto: La creación de la propuesta para mejorar la calidad de servicio, se evidencia mediante un manual de calidad, el cual se propone y elabora las actividades de mejora para dar solución a la problemática encontrada.

Es necesario consultar con un especialista en temas de gestión de calidad, el autor manifiesta que, aplicando este sistema de gestión, el servicio del restaurante va a mejorar y por consecuencia crecerá la demanda de consumo por parte de los clientes y generará rentabilidad a los dueños.

Según (Sandoval Cabrejos, 2018) En su Tesis titulada *“El sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el restaurante Gourmet Urbano en el distrito de San*

*Isidro 2015*” para optar El Grado Académico de Maestra en Ciencias Gastronómicas nos dice que el propósito de esta investigación es determinar la relación de un Sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el Restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro en el 2015. La investigación es de carácter cualitativo, describe al personal del Restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro. El tipo de investigación es correlacional, porque relaciona las dos variables en un solo momento, diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por los 116 trabajadores del restaurante. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico, diseño aleatorio. Lo que dio como resultado una muestra de 89 trabajadores y comensales. Se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de la información. La relación del sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano fueron sometidos a validación y confiabilidad a través del juicio de expertos con un puntaje de 0.88 y 0.85 respectivamente mediante Alfa total de Cronbach. El sistema de gestión de calidad no empleado disminuye la atención al cliente. Luego concluye en lo siguiente:

- ✓ Mediante el estudio se afirma que existe relación entre el sistema de gestión de la calidad y la atención al cliente en los empleados y clientes en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.
- ✓ El estudio comprueba que el nivel del sistema de gestión de la calidad en los empleados es malo en la devolución del servicio, insatisfacción del cliente y rotación de clientes.
- ✓ Además, quedó en evidencia que el Restaurante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la

gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención a la cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para lograr la satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio.

- ✓ Otro aspecto que se pudo demostrar en la tesis es la importancia de implementar talleres de planificación mediante técnicas de diseño de procedimientos, procesos, manuales para lograr una adecuada atención al cliente que provoca devolución del servicio de parte del cliente.
- ✓ Se diseñó una propuesta de gestión de la calidad mediante un flujograma considerando los resultados de las hipótesis anteriores, en este sentido se implementará el diseño del Sistema de Gestión de calidad para el impulso hacia su desarrollo empresarial del restaurante El Gourmet.
- ✓ Finalmente, se sugiere, como parte del proceso de mejora, la formación de aspectos evaluativos de los resultados de la atención al cliente que promueva el incremento de clientes en el restaurante.

Es fundamental e importante la implementación de talleres de planificación y capacitación. Una empresa que capacita constantemente a sus trabajadores posee la ventaja de hacerles frente a sus competidores. La mayoría de empleadores o dueños de las empresas ven el tema de capacitación como un gasto sin retorno no se dan cuenta que

el retorno de lo invertido se manifiesta cuando sus empleados brindan un servicio eficiente hacia sus clientes y estos los vuelven fieles a la marca por el servicio ofrecido generando asistencia frecuente de clientes y rentabilidad para la empresa.

### **A nivel nacional**

Según (Pérez Ríos, 2014) en su tesis titulada “La Calidad Del Servicio Al Cliente Y Su Influencia En Los Resultados Económicos Y Financieros De La Empresa Restaurante Campestre S.A.C. - Chiclayo Periodo Enero A septiembre 2011 Y 2012” menciona que: En la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la Calidad del Servicio al Cliente, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene que lograr que los clientes se encuentren satisfechos, más aún si es un Restaurante donde la calidad es un factor primordial en la empresa. Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los clientes en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa. La empresa Restaurante Campestre SAC durante los periodos abarcados en la investigación decidió mejorar la Calidad del Servicio al Cliente implementando una adecuada adquisición de los insumos, reestructurando su infraestructura y brindando un correcto servicio; con ello se demostró que la influencia de la calidad trajo consigo un incremento monetario en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa; de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: brindar a sus clientes un servicio

moderado pudiendo mejorar la atención hacia los mismos, de la revisión se observa que la inversión fue dirigida a los ambientes del restaurante con la finalidad de mejorar el servicio; respecto a la evaluación financiera, los indicadores demuestran una estabilidad económica, la cual ha ido mejorando. Por último, se determinó que el restaurante viene brindando un buen servicio al cliente lo cual hizo posible que incrementara monetariamente sus ingresos logrando así seguir perfeccionándose.

Luego llega a la conclusión siguiente:

- ✓ Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.
- ✓ La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, no hay rentabilidad apropiada por ende la empresa es ineficiente, se encuentra debajo del promedio del sector y no ha generado los ingresos que debería, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial.
- ✓ El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más

exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizada, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta pueda lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta.

- ✓ La infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al cliente.
- ✓ Otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.

También brinda las siguientes recomendaciones:

- ✓ Para lograr una satisfacción completa de los clientes se recomienda a la empresa abarcar todos los puntos que implican lograr la calidad total del servicio al cliente, que no solo se centra en la atención directa del personal con el público sino también lo que percibe el cliente en la infraestructura del local, la implementación, no solo la construcción sino el mantenimiento del inmueble, el aseo constante de los baños, pisos, pasadizos, mesas y sillas, influyen visualmente en la percepción de los clientes del restaurante, no todos

se encuentran satisfechos con la infraestructura del local sino que necesita de mejorar sus áreas verdes y el mantenimiento de los juegos recreacionales.

- ✓ Otro punto importante en la calidad del servicio al cliente es la distinción de la mercadería y de los insumos, esto debe mantener estándares de limpieza y cuidado, tanto en el proceso de preparación como en la compra de la mercadería e insumos, que luego son utilizados en la prestación de servicio, siempre se debe procurar no solo buscar precios bajos para disminuir los costos sino que los insumos sean de calidad y no hagan daño a los clientes, la empresa requiere de tener un control de los ingresos y salidas de la mercadería e insumos para evitar posteriores deterioros y esto conlleva a una mala calidad en los platos de comida y bebidas.
- ✓ La falta de liquidez de la empresa conlleva a que esta se limite a realizar nuevas operaciones por falta de efectivo, por ello se le recomienda disminuir sus deudas a corto plazo para que tenga mayor capacidad para operar libremente, la empresa no tiene autonomía financiera, por ello le conviene aplicar estrategias de capitalización de deudas, a fin de incrementar el patrimonio y así operar con mayor libertad, cubriendo parte del financiamiento con terceros de forma tal que se les cancele con instrumentos financieros y no afecte a la liquidez de la empresa, asimismo la empresa debería utilizar el crédito con sus proveedores para evitar los intereses de financiamiento y mejorar su situación.
- ✓ Para que la empresa pueda seguir realizando sus operaciones diarias, ésta tiene que gestionar mejor sus cuentas por pagar a proveedores, financieras y

acreedores, con la finalidad de disminuir sus deudas y poder trabajar con los recursos propios y no con la de terceros como lo viene realizando dos periodos consecutivos.

- ✓ Para mejorar la situación de la empresa se plantea incrementar la calidad del servicio al cliente en todos sus ámbitos, por ello al analizar los principales puntos que inciden en la calidad del servicio al cliente se pronostica revertir la situación de la empresa, los principales puntos son la atención al cliente personalizada, una infraestructura limpia y cuidada y utilización de insumos de calidad. (Pérez Ríos, 2014)

Según (Ballena Gonzales & Guevara Cruzado, 2017) en su tesis “Estudio De La Calidad Del Servicio Del Restaurante Turístico Mi Paulita Según El Modelo Servqual, Monsefú 2017” Trabajo presentado para optar el título de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, manifiestan que: Las empresas de hoy en día priorizan la calidad del servicio que ofrecen, teniendo como principal objetivo lograr la satisfacción del cliente, siendo este uno de los principales indicadores de la calidad del servicio. La presente tesis tuvo como finalidad evaluar la calidad del servicio del restaurante turístico “Mi Paulita”, de la ciudad de Monsefú, debido a que dicho restaurante carece de las condiciones mínimas para ofrecer un buen servicio; según MINCETUR LAMBAYEQUE (Decreto Supremo N° 025- 2004), nos dice que; aquellas condiciones son: ubicación especial, muestras culturales, gastronomía típica del Perú y de la región, espectáculos folclóricos; así mismo poder satisfacer las necesidades de los clientes; información obtenida por fuentes secundarias internas.

Además, llegan a la siguiente conclusión:

- ✓ La empresa MI PAULITA – MONSEFU mediante las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL muestra que aún falta mucho para llegar a brindarse un adecuado servicio. Podemos decir que las dimensiones menos cubiertas son elementos tangibles y fiabilidad, a las cuales los clientes dan mucha importancia, por encontrarse las variables de infraestructura que es indispensable para la conservación del material, variedad en las medidas que los clientes requieren. Los clientes ven que el personal de la empresa no está correctamente uniformado (polos con color característico y logo de la empresa), lo cual puede ser algo subjetivo para la identificación de la marca en otros escenarios.
- ✓ Con respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta los resultados obtenidos mediante el análisis de datos según la metodología SERVQUAL, muestra que los clientes al momento de ingresar al restaurante se encuentran satisfechos al verificar que sus reservas han sido tomadas en cuenta por el personal que se encuentra laborando.
- ✓ Al analizar el nivel de fiabilidad del restaurante turístico MI PAULITA – MONSEFU, señala que los clientes al adquirir el servicio perciben que las entregas de los platos tardan más tiempo del deseado; es por ello, que a los clientes les gustaría que los atiendan en el tiempo ofrecido, evitando la incomodidad de los comensales.
- ✓ En el nivel de seguridad en el restaurante MI PAULITA, refleja que los clientes al llegar al restaurante perciben que el comportamiento del personal no les transmite confianza ya que no se cuenta con el personal capacitado para

indicarles ciertas características en los procesos de elaboración e ingredientes de los platos, en ocasiones los clientes al momento de pedir un plato quisieran que se les brinden las indicaciones correctas para que puedan pedir o que sea preciso a lo requerido.

- ✓ Evaluando el nivel de empatía según la metodología SERVQUAL, los clientes no perciben una atención personalizada y debido a ello esta dimensión puede salirse fácilmente de control, y es que los clientes son muy susceptibles ante esta variable y perciben muy rápido cuando los mozos o el personal de contacto no los atienden de la forma en la que están acostumbrados, por ello es necesario comprender las necesidades de los clientes.
- ✓ En el nivel de tangibilidad según la metodología SERVQUAL, cabe resaltar que los clientes observan que los mozos no se presentan correctamente uniformados, ni cuentan con los accesorios adecuados para realizar una buena atención individualizada, sin embargo, si se hace referencia a los elementos del servicio los clientes perciben que el restaurante se encuentra en buen estado

Según (Jauregui Baca, 2017) En su Tesis titulada “*Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurantes De La Urbanización Los Héroes Del Distrito De Nuevo Chimbote, 2014.*” Trabajo presentado para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. En este trabajo el autor nos manifiesta que: la presente investigación tuvo como objetivo, determinar las principales características de Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de

la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población muestral de 8 Micro y Pequeñas Empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 50% de los representantes, tienen edad entre 18 a 30 años. El 50% son de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 75% son los dueños. El 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100 % tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión. El 100% aplican liderazgo en su gestión. El 75 % aplican el liderazgo democrático. El 100 % no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. Finalmente se concluye que la mayoría del Micro y Pequeñas Empresas, son dirigidas por sus dueños, y aplican gestión de calidad, pero desconocen del tema.

El autor llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se concluyó que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente, la mayoría que aplicó gestión de calidad obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término.

- ✓ Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 años, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar más personal.
- ✓ Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios. (p. 61)

Es así por lo que realiza las siguientes recomendaciones:

- ✓ Para contribuir en la mejora del negocio, considero necesario, que los dueños de las Micro y Pequeñas Empresas, aprovechen su experiencia en el rubro, se capaciten en técnicas específicas de gestión de calidad total que les facilitará implementar estrategias, enseñar a sus mismos trabajadores ser más competitivos y logren permanencia y desarrollo en el rubro.
- ✓ Además, que tengan un plan de negocio por escrito, se planteen metas y objetivos a corto y largo plazo. (p. 62).

### **A nivel internacional**

Según (Lorenty L. M., 2015) en su tesis “*Análisis para la mejora de la calidad del servicio del restaurante "la casa blanca" de la comuna montañita provincia de Santa Elena. Año 2015*” para optar el título de Licenciado en Turismo y Hotelería – Guayaquil – Ecuador. Concluye en los siguiente:

- ✓ Se identificaron los procesos actuales del servicio al cliente que ofrece el Restaurante “La Casa Blanca”, observándose que las principales debilidades subyacen en la atención poco esmerada, la lentitud en el pedido del turista nacional y/o extranjero, en la información limitada del personal que labora en el establecimiento económico, mientras que las fortalezas se encuentran en el alimento exquisito, bajo en grasa, así como en el aseo impecable de la infraestructura, vajilla, menaje, cocina y mobiliarios de la entidad turística.
- ✓ Se diagnosticaron las causas de los problemas que afectan la calidad del servicio al cliente en el Restaurante “La Casa Blanca”, las cuales fueron la limitada capacitación y motivación del personal, que además no ha coordinado sus esfuerzos de manera conveniente.

Se puede apreciar que el autor menciona la infraestructura como una estrategia para mejora, esto no solo se debe dar en una organización sino en todas las empresas de cualquier rubro. Una infraestructura buena y acogedora logrará mantener clientes seguros, a la vez los mismos clientes percibirán que la empresa se mantiene en constante cambio para brindar mejor servicio y lograr con ello su fidelización. Se debe contar con un protocolo el cual detalle el cómo se debe de recibir a un cliente, atenderlo y

despedirlo con una atención amable y generosa sin mostrar que se finge solo por mantenerlo; el servicio de atención debe ser sincero.

Es importante capacitar a todo el personal, pues como concluyen los autores al igual que la mayoría de investigadores es necesario e importante mantener al personal en constante capacitación.

Para (Alejandra, 2016) en su tesis titulado “*Análisis De Calidad Del Servicio Y Atención Al Cliente En Azuca Beach, Azuca Bistro Y Q Restaurant, Y Sugerencias De Mejora*” de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para optar el título de ingeniería en gestión hotelera. Concluye en lo siguiente:

Mediante el proceso de esta investigación, se ha demostrado la importancia del servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado.

- ✓ El sistema de evaluación escogido ha reflejado de manera exitosa la situación actual del establecimiento, con respecto a la satisfacción del cliente tanto interno como externo. Permitiendo así, establecer las posibles soluciones a los problemas encontrados.
- ✓ La mayor fortaleza de los tres establecimientos es el ambiente y la limpieza del lugar; la decoración, y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente. Mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las cuales deben ser mejoradas una vez puesta en marcha la propuesta, ya que estos son puntos fundamentales para una buena calidad en

atención al cliente. • En cuanto al ambiente laboral, se pudo constatar que los colaboradores tienen claras sus funciones y responsabilidades, sin embargo, se sienten desmotivados por la falta de entrenamiento y capacitaciones, lo cual es considerado como un impedimento para crecer profesionalmente dentro de la organización.

Según (Catalán, 2018) en su tesis titulada "*Calidad De Los Servicios Y Satisfacción Del Cliente En El Restaurante Pizza Burger Diner, Ubicado En La Cabecera Del Departamento De Zacapa.*" Trabajo realizado para optar el título de Mercadotecnista en el grado Académico De Licenciado, nos manifiesta lo siguiente: la presente investigación tuvo por objetivo determinar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa. Tomando como sujetos de estudio a 361 clientes de ambos sexos. Para obtener la información se aplicaron encuestas elaboradas por el investigador. Esta investigación le permitió concluir que los clientes perciben la calidad del servicio como bueno o aceptable, estando satisfechos con la mayoría excepto con la temperatura ambiente, área de juegos, servicio de baños, la disponibilidad y condiciones del parqueo, siendo calificados de regular y malos.

El autor llega a la siguiente conclusión:

Los clientes perciben la calidad de los servicios como buenos o aceptables, estando satisfechos con la mayoría excepto con la temperatura ambiente, área de juegos, servicio

de baños, la disponibilidad y condiciones del parqueo, siendo calificados de regular y malos.

- a) El personal del restaurante es amable, cortés y profesional, los clientes se encuentran totalmente satisfechos y la calificación es excelente, de igual manera calificaron la rapidez del servicio, prontitud en que fue tomada su orden y entrega de alimentos.
- b) Del entorno físico, que comprenden disponibilidad de mesa, carta del menú, decoración, comodidad del mobiliario, limpieza de instalaciones y la calidad de los alimentos y bebidas es aceptable, aportando seguridad, comodidad y confianza a los clientes; lo que se convierte en un reto para la gerencia en alcanzar la excelencia y una alta satisfacción. En su mayoría, los clientes califican de regular y malo la temperatura ambiente, área de juegos, servicio de baños, la disponibilidad y condiciones del parqueo, encontrando insatisfacción en estos servicios.
- c) El restaurante presenta pocas quejas, todas son hechas de manera verbal directas y el tiempo para resolverlas según los clientes es bueno; además se comprobó que no cuentan con mecanismos que permitan al cliente poder expresar sus sugerencias, reclamos o felicitaciones.
- d) Los clientes indican que los servicios más importantes(expectativas) que buscan en los restaurantes en su orden son: temperatura ambiente, amabilidad y cortesía, disponibilidad de parqueo, servicio de baños, rapidez y área de juegos. El restaurante está cumpliendo las expectativas de los clientes en rapidez, amabilidad y cortesía.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1 Concepto de Gestión de Calidad**

La calidad es definida por diversos autores, siendo uno de los más representativos William Edwards Deming. Este estadístico estadounidense define a la calidad como “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

A continuación, se detalla otros conceptos de calidad según diversos autores:

(Cuatrecasas, 2010) “La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. (p.17)

La calidad con el pasar de los años se ha vuelto más exigible para los clientes, debemos tener en cuenta que la calidad es cumplir con todas las expectativas de un cliente, hay que ser totalmente transparentes al momento de presentar nuestro producto o servicio, esa es nuestra mejor garantía para lograr mantener a un cliente y volverlo frecuente.

(Pola, 1998) 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)

Se entiende que el producto o servicio debe cumplir con toda expectativa del cliente porque debe mostrar seguridad que va a funcionar o satisfacer su necesidad. El producto o servicio debe ser confiable y cumplir con todas las especificaciones técnicas que requiera sin tener que presentar ninguna falla o daño al momento de su empleo por parte del usuario final. En caso de presentar fallo o mal servicio, este debe ser atendido y resuelto al instante sin lograr que se genere un descontento por parte del cliente.

(Cortés, 2017) Los Sistemas de Gestión de la Calidad se pueden definir como “el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad”. Los objetivos básicos de los Sistema de Gestión de la Calidad son, entre otros:

- ✓ Abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir su marco operativo. (Alcance del Sistema).
- ✓ Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad. Definir cuál es la composición y funciones de sus recursos

- ✓ Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad.,
- ✓ Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente.
- ✓ Cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos. 6. Buscar la participación y el compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.
- ✓ Los defectos han de ser origen de soluciones.
- ✓ El origen mayoritario de los problemas está en los sistemas y procedimientos de trabajo de la empresa.

La gestión de la calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización (antiguo aseguramiento interno) como a sus clientes (antiguo aseguramiento externo) de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que se mejore o realce la satisfacción de los clientes.

#### **2.2.1.2. Características de la calidad**

(Carlos A. Benavides Velasco. Cristina Quintana García, 2003) nos dicen que las características pueden ser inherentes, es decir, permanentes, existen en el producto o

servicio; asignadas, no son intrínsecas al producto o servicio y por consiguiente no son características de la calidad; cuantitativas y cualitativas.

Es posible distinguir diferentes clases de características de la calidad:

- ✓ Físicas: mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas.
- ✓ Sensoriales: relacionadas con el olfato, tacto, gusto, vista y oído.
- ✓ De comportamiento: cortesía, honestidad, veracidad, ética, etc.
- ✓ De tiempo: puntualidad, fiabilidad o confiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad, etc.
- ✓ Ergonómicas: relacionadas con aspectos antropocéntricos, relativas a la seguridad, etc.
- ✓ Funcionales: posibilitan el desarrollo de las prestaciones.

Como se menciona, la característica de calidad dependerá del producto o servicio que se ofrece; cada uno de estos tiene que ser permanente, si es posible mejorar lo que se ofrece y así ampliar la característica del servicio o producto.

Nos menciona que para distinguir la calidad del producto o servicio tenemos que conocer sus características. De acuerdo al tiempo de duración (de ser un producto), o de acuerdo al tiempo de reacción en atención (de ser un servicio). Todo ello dependerá exclusivamente de la persona que ofrece dicho producto, debe estar bien preparado y sobre todo “conocer al 100 % su producto o servicio que ofrece”. De no estar bien preparado podría dejar en duda al cliente y éste optaría por no comprar el bien o servicio ofrecido.

### **2.2.1.3 Importancia de la Gestión de Calidad**

La Gestión de calidad es importante porque permite planear, organizar, ejecutar y controlar toda la actividad necesaria para lograr cualquier objetivo que se propone la empresa, esto se puede dar a través de prestación de servicios con estándares elevados de calidad los cuales se miden mediante indicadores de satisfacción al cliente generando buena imagen y fidelidad del consumidor. La gestión de calidad es importante para toda empresa porque produce un gran beneficio a los clientes, dueños y/o accionistas y empleados, manteniendo siempre un protocolo de una buena gestión para cumplir el nivel óptimo de atención y satisfacción total.

Es necesario cumplir con un estándar de calidad para poder ser competentes en el mercado que día a día se vuelve más exigente.

También podemos decir que es importante porque puede ser la razón por la cual un cliente se incline ante un determinado producto o servicio. Es cierto que los clientes no se retiran o dejan un producto o servicio por el precio sino por la mala atención, mal producto y mala calidad de servicio.

Dentro de los beneficios que otorga la gestión de calidad podemos detallar los siguientes:

#### **Para el cliente**

- ✓ Recibe los productos o servicios en el momento oportuno eficiente y de calidad.
- ✓ Reduce su tiempo, esfuerzo y dinero al no tener que repetir los pasos y documentación.

#### **Para el personal**

- ✓ Genera reducción de esfuerzo físico y mental.
- ✓ Eleva el nivel de satisfacción en sus actividades del día a día.

- ✓ Mejora el clima laboral.
- ✓ Minimiza las molestias producidas por la sobrecarga de trabajo.

### **Para la organización**

- ✓ Ayuda a controlar posibles desvíos o errores que se generan en el día.
- ✓ Genera buena reputación y es bien vista en el mercado por los clientes.
- ✓ Ayuda a reducir los gastos innecesarios para convertirlos en utilidades.
- ✓ Permite ser competitivo ante sus demás competidores, mostrándose este como una organización formal y totalmente comprometida con sus clientes.

#### **2.2.1.4. Objetivos de la Gestión de Calidad y los Beneficios que otorga**

Toda organización que desea ser competitiva y quiere mantenerse en el mercado debe tener en cuenta que para desarrollar servicio o productos de calidad deben de tener sus objetivos. Según (ICONTEC, 2015) nos dice que: La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la Gestión de Calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de la calidad;
- b) Ser medibles;
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) ser objeto de seguimiento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse, según corresponda.

### **Beneficios que otorga implementar la gestión de calidad:**

- ✓ Logra satisfacción al cliente.
- ✓ Ayuda a obtener nuevos clientes.
- ✓ Mejora los procesos en la organización.
- ✓ Logra una gran diferencia ante la competencia.
- ✓ Reduce los costos sin afectar la calidad.
- ✓ Permite realizar contrataciones con importantes empresas del mercado.

### **2.2.1.5. Tecinas de Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.5.1. Tormenta de ideas (brainstorming)**

La tormenta de ideas es una técnica básica de trabajo en grupo que se utiliza con el fin de generar multitud de ideas en un corto periodo de tiempo.

Con esta técnica se aprovecha la capacidad creativa y de innovación de los participantes.

Esta técnica se puede utilizar en cualquiera de las etapas del proceso de mejora y resolución de problemas (resolver problemas, analizar las posibles causas, buscar soluciones alternativas, etc.).

Para ello se forma un grupo reducido de personas (de 3 a 8) que conozcan perfectamente el problema a tratar y se estimula a los integrantes a que participen sin complejos en la aportación de ideas que sirvan para resolver una determinada situación. (Miguel, 2009)

Para lograr eficiencia con esta técnica, es importante que los miembros del grupo se expresen con total libertad. Los participantes tienen que reflexionar, emitir y analizar sus ideas, luego se selecciona la idea que mejor pueda resolver el problema planteado. Es

necesario evitar las discusiones críticas hacia los demás miembros del equipo. Es necesario que exista un moderador o líder quien inicie y culmine esta reunión.

#### **2.2.1.5.2. Las 5 “S” KAIZEN**

Las 5 S tratan de hacer del orden y la limpieza la creación de una nueva cultura en la forma de trabajar en la empresa. Esto no lo podemos tomar como una cuestión estética, sino como algo necesario para mejorar las condiciones de trabajo, la seguridad y la eficacia.

Estas actividades consistentes en organizar, ordenar y limpiar el entorno de trabajo fueron desarrolladas por empresas japonesas y se están aplicando hoy en día en todo el mundo con un gran éxito. (Miguel, 2009)

El Kaizen es un sistema de gestión creado por la empresa Japonesa Toyota en los años 60, es un método que dio y sigue brindando buenos resultados a las empresas que lo aplican. Esta estrategia de mejora continua no solo brinda resultados excelentes a las empresas sino también a las mismas personas en su vida diaria. Es necesario cumplir el orden de estas 5 “S” comenzando por clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y por último la disciplina. Este proceso implica cambio y por ende no todas las empresas ni las personas se adaptan a ello. Este proceso nos ayuda a atacar los problemas mediante un mejoramiento continuo a través de pequeñas y grandes acciones en forma diaria. Este método ayuda a cambiar la conducta de todos los que componen la organización.

#### **2.2.1.5.3. Catchball (Agarrar la pelota)**

Esta herramienta desarrollada por los japoneses contribuye a cultivar la cultura de la colaboración de todos los empleados de una empresa con el fin de encontrar fórmulas que mejoren y den solución a todo tipo de problemas o para aprovechar oportunidades de mejora.

- ✓ **Lanzar:** Alguien lanza una idea para que se tenga en cuenta.
- ✓ **Atrapar y reflexionar:** Los que reciben la idea reflexionan sobre ella e intentan comprenderla.
- ✓ **Mejorar:** A alguien se le ocurre una idea que consigue mejorar la original.
- ✓ **Volver a lanzar:** La idea mejorada se vuelve a lanzar para que los demás la atrapen y vuelvan a reflexionar e intentar buscar nuevas mejoras. (Miguel, 2009)

Con este método japonés se obtiene nuevas ideas y mejoras ante cualquier problema generado en la empresa, se ordenan las ideas individuales o las del grupo y se vuelven a exponer para ver si así sale una mejor idea que brinde solución al problema planteado. Este ciclo se repite hasta lograr un verdadero resultado de mejora.

#### **2.2.1.5.4. Diagrama Causa Efecto (Kaoru Ishikawa)**

El diagrama de causa-efecto, también conocido como diagrama de espina de pescado, por la forma que adopta, es una herramienta que nos ayuda a estudiar de forma estructurada todas las posibles causas que pueden producir variaciones en un proceso.

Por lo general, las causas más comunes que pueden ocasionar variaciones en los procesos son (las 6 M):

- ✓ Variaciones en las Máquinas o equipos (las máquinas producen variaciones demasiado intensas)
- ✓ Variaciones en el Material de entrada al proceso (la materia prima utilizada no es uniforme)
- ✓ Variaciones en el Método o procedimiento (se aplican procedimientos de trabajo diferentes)
- ✓ Variaciones en los operarios o Mano obra (las personas trabajan de forma diferente)
- ✓ Variaciones en el Medio ambiente (el medio ambiente afecta al proceso)
- ✓ Variaciones en las Medidas (fallos en el sistema de medida) (Miguel, 2009)

Este método creado por el profesor Kaoru Ishikawa, es conocido como el método de la espina de pescado. Su interés y preocupación por la calidad lo llevó a crear este método mediante el cual trata de encontrar todas las causas que producen un determinado efecto en la calidad del producto o servicio.

Tomando como partida los conceptos básicos de la calidad, los padres de la calidad moderna (Deming, Crosby y Juran) enunciaron, cada uno por su parte, una serie de principios básicos que con el tiempo se han transformado en clásicos de referencia dentro del mundo de la gestión de la calidad. (Cortés, 2017)

#### **2.2.1.5.5. Los 14 principios de calidad de Deming**

- ✓ Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios, asignando recursos para cubrir necesidades a largo plazo en vez de buscar rentabilidad a corto plazo.

- ✓ Adoptar la nueva filosofía de la estabilidad económica rechazando permitir niveles normalmente aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación. Esta filosofía implica la necesidad de eliminar cualquier defecto, error o no conformidad de los productos y servicios. En una época de gran competencia, solamente la búsqueda de la ausencia de defectos garantiza el éxito empresarial. Esta búsqueda debe ser perseguida, en primer lugar, por la dirección de las empresas.
- ✓ Eliminar la dependencia de inspecciones masivas solicitando pruebas estadísticas inherentes a la calidad en las funciones de fabricación y compras.  
  
La calidad no proviene de la inspección de los productos y servicios, sino de la mejora de los procesos. Si los procesos mejoran, y se eliminan las causas que provocan los errores en los productos y servicios, no hará falta inspección de los mismos. En realidad, siempre será necesaria la inspección, si bien los recursos destinados a la misma deberían ser mínimos.
- ✓ Reducir el número de proveedores eliminando a los no calificados.  
  
Se deben seleccionar los proveedores que ofrezcan calidad (y no exclusivamente bajo precio) en sus productos o servicios. Sólo así podrán constituirse relaciones a largo plazo entre proveedores y clientes; relaciones basadas en la calidad de los productos y servicios, y en la satisfacción mutua.
- ✓ Buscar la mejora continua y constante en todos los procesos de planificación, producción y servicio.  
  
La mejora continua no es un esfuerzo que se realiza una única vez. La mejora continua es constante. Todo producto o servicio es siempre mejorable.

- ✓ Implantar la formación en el trabajo.

Si los trabajadores están inadecuadamente formados, fácilmente introducirán errores y defectos en los productos o servicios que desarrollen. La formación continua debe ser instituida como política fundamental de las empresas.

- ✓ Adoptar e implantar el liderazgo.

La labor de los directivos no es simplemente mandar o castigar. Deben concentrar su labor en ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo, tomar medidas inmediatas en cuanto a imperfecciones, fomentar el trabajo en equipo, motivar a las personas, etc.

- ✓ Erradicar el miedo.

Debe erradicarse el miedo a la duda, a preguntar, a cambiar de forma de trabajo. Esto es aplicable tanto para trabajadores como para directivos. Muchos trabajadores temen tomar una decisión, manifestar una postura, o simplemente, preguntar.

De este modo continuarán haciendo las cosas mal, o simplemente no las harán. Solamente desterrando esos temores se conseguirá que todos los trabajadores tomen las mejores decisiones para la empresa.

- ✓ Romper las barreras existentes entre los departamentos de la empresa

estimulando trabajos en equipo, congregando esfuerzos de áreas diferentes: investigación, diseño, ventas y producción.

Esta es la idea ya mencionada de que todos tenemos un cliente a quien satisfacer, sea interno o externo. Los productos o servicios deben ser entregados sin defectos al cliente, bien sea interno, bien externo.

La colaboración entre los distintos departamentos y personas de la empresa facilita el acuerdo entre ellos, la comprensión de las necesidades de unos y otros, e incrementa por tanto la satisfacción mutua.

- ✓ Eliminar las metas para la mano de obra.

No son las personas las que comenten la mayor parte de los errores, sino los procesos en los que trabajan.

Pedir al trabajador que mejore su trabajo sin mejorar los procesos o las herramientas, suele ser contra productivo.

- ✓ Eliminar los objetivos numéricos

Los objetivos numéricos no suelen tener en cuenta la calidad ni los métodos empleados.

Alcanzar únicamente los objetivos numéricos suelen ser síntoma de baja calidad de los productos o servicios.

- ✓ Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.

Todo trabajador desea realizar un trabajo bien hecho. Es preciso eliminar las herramientas que se lo impiden por no estar adecuadas para su trabajo; los horarios y rotaciones improductivas; los materiales de baja calidad que no ofrecen garantías, etc. Un trabajador satisfecho, suele tener un rendimiento excelente.

- ✓ Establecer un fuerte programa de educación y formación.

Este punto es complementario al número 6, y hace hincapié en el hecho de formarse y educarse para el cambio, para la implantación de nuevos procesos, nuevas competencias, nuevas responsabilidades.

- ✓ Poner en marcha las medidas para asegurar los 13 puntos anteriores, empezando por uno mismo. (Cortés, 2017)

En estos 14 principios nos resalta que debemos adoptar el liderazgo. Las empresas se han vuelto muy competitivas y están dedicándole mayor atención a sus trabajadores; es por ello que contratan líderes para manejar el control de la organización. Un líder es la persona que enseña y guía a sus colaboradores para lograr un mayor rendimiento y objetivos que le han sido exigido.

Otro punto importante es saber elegir a nuestros proveedores, de acuerdo a la rapidez con la que actúen ellos dependerá mucho de poder cumplir nosotros los objetivos.

#### **2.2.1.5.6. Los 4 principios de calidad de Crosby**

- 1) La calidad se define como cumplir con los requisitos.

La calidad de los productos y servicios se alcanza logrando que las cosas sean bien hechas a la primera. Para ello es imprescindible conocer los requisitos del cliente (interno o externo), ya que sólo así se puede conocer con certeza las características que lograrán su satisfacción.

- 2) El sistema de calidad es prevención.

La verificación, ya sea que se llame comprobación, inspección, prueba o con cualquier otro nombre, siempre se realiza tras la elaboración del producto, cuando ya se han producido los errores. El secreto de la prevención estriba en

observar el proceso y determinar las posibles causas de error. Estas causas pueden ser controladas y eliminadas. La prevención se enfoca hacia el proceso, para eliminar las posibilidades de error, disminuyendo el tiempo y los recursos se emplean en prevenir defectos, no en solucionarlos después de ocurridos. El sistema para lograr la calidad es la prevención, no la verificación.

3) El estándar de realización es 0 defectos.

Dentro de una organización, todos los resultados son obtenidos por personas. Cada servicio o producto es creado a través de varias tareas que se realizan dentro de la empresa y en su trato con los proveedores. Cada una de estas tareas deberá de hacerse apropiadamente si se desea alcanzar resultados. Esta es la razón por la que se necesita un estándar de realización que no pueda ser mal entendido. El estándar de realización debe ser cero defectos, no "así está bastante bien". Cero defectos" quiere decir hacer las cosas bien a la primera vez.

4) La medida de la Calidad es el precio del incumplimiento.

Los productos y servicios defectuosos deben ser corregidos o desechados para ser sustituidos por otros. En ambos casos existe un coste derivado, bien de la corrección del defecto, bien de la sustitución del producto. Este coste económico, así como otros derivados, como la pérdida de credibilidad, la pérdida de clientes, etc., son el precio que se paga por la no calidad de los productos o servicios realizados. La medida de la calidad es el precio de estos costes.

#### **2.2.1.5.7. La trilogía de Juran**

Juran estableció 3 procesos básicos por medio de los cuales se gestiona la calidad. Estos 3 procesos son conocidos con el nombre de la Trilogía de Juran y se han convertido en principio fundamental en la gestión de la calidad.

Los 3 procesos son los siguientes:

- ✓ Planificación de la calidad.
- ✓ Control de la calidad.
- ✓ Mejora de la calidad.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a los trabajadores los medios necesarios para producir productos y servicios que puedan satisfacer las necesidades del cliente. Para ello es necesario:

- ✓ Plantear objetivos de calidad.
- ✓ Identificar los clientes y sus necesidades.
- ✓ Desarrollar productos y procesos.

Una vez completada la planificación, el plan aprobado es distribuido a los trabajadores encargados de elaborar los productos y servicios. Al ejecutar las tareas, se observa que el proceso tiene una eficiencia dada (en la imagen anterior, se pierde el 20% del esfuerzo debido a las deficiencias o costes de no calidad). Esta pérdida de calidad se hace crónica por que el proceso se planificó de una determinada manera.

Los trabajadores por sí mismos, en general, son incapaces de eliminar esta pérdida crónica de calidad. En vez de ello, lo que hacen es realizar control de calidad, para evitar que el proceso empeore. Para ello:

- ✓ Se evalúa el desempeño del proceso.
- ✓ Se compara con los objetivos marcados.

- ✓ Se ajusta a dichos objetivos.

En un momento dado, se lleva a cabo el tercer proceso de la Trilogía de Juran: la mejora de la calidad. Se estudia el proceso y se determinan las causas que provocan que los productos y servicios sean deficientes en calidad. Se eliminan algunas de esas causas, consiguiendo un nivel mejor de actuación del proceso.

#### **2.2.1.5.8. Benchmarking**

Este método nace en los Estados Unidos a fines de los años 60, se convierte en una herramienta de gestión empresarial a fines de los años 80. Esta herramienta sirve para comparar el rendimiento de una empresa con otra. El Benchmarking se puede usar como un proceso para el aprendizaje de la organización. Se puede decir que este método sirve para realizar un estudio de mercado, hacer varias comparaciones entre la competencia y poder tomar acciones de mejora (es un estudio de desempeño corporativo).

Según (Manene, 2011), nos dice que el benchmarking aporta ciertas ventajas al aplicarlo como son:

- ✓ Permite el cambio de paradigmas: frente al clásico no se puede, nada mejor que exponer como otros si pueden.
- ✓ Introduce a la empresa en la cultura del cambio y del aprendizaje continuo: las empresas adoptan una predisposición natural al cambio, a la evolución a aprender cosas nuevas.
- ✓ Nos ubica frente a la competencia. Nos permite saber dónde estoy en relación la competencia, con el mercado.
- ✓ Fomenta las posibilidades de ir de la competencia a la cooperación.

- ✓ Es un método simple y económico de mejorar nuestra gestión.

### **2.2.1.6. ISO 9001 – 2015**

Es una norma internacional que se centra en el sistema de gestión de calidad que toda empresa que desea ser competitiva debe contar. Este sistema le ayuda a administrar de manera efectiva y ordenada la gestión de calidad de cualquier organización que lo adopte. Esta norma se presenta como un requisito para que las empresas se mantengan en una posición competitiva, es preciso indicar que esta norma es voluntaria ya que no cuenta con alguna autoridad que exija su cumplimiento.

#### **2.2.1.6.1. Principios de Calidad según la norma ISO 9001 - 2015**

Este principio se puede definir como una regla importante para poder operar dirigir y controlar cualquier organización. Este principio se centra en la mejora continua a largo plazo con gran enfoque a los clientes determinando sus necesidades y demandas.

Según (Noguez, 2015) en su libro titulado “ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad”, nos detalla los 7 principios de la gestión de la calidad en los que se basa la familia de normas ISO 9001:2015:

#### **1. Enfoque al cliente**

**Declaración:** La gestión de la calidad se centra en cumplir los requisitos del cliente y se esfuerza en sobrepasar sus expectativas.

**Base racional:** El éxito sostenido se alcanza cuando organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas de las que dependa.

#### **2. Liderazgo**

**Declaración:** Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

**Base racional:** La creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación hacen posible que una organización alinee sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos.

### 3. Participación del personal

**Declaración:** Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.

**Base racional:** Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante implicar a todas las personas de todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de las habilidades y conocimientos facilitan la implicación de las personas en el logro de los objetivos de la organización.

### 4. Enfoque basado en procesos

**Declaración:** El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

**Base racional:** El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización optimizar su desempeño.

### 5. Mejora

**Declaración:** Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.

**Base racional:** La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, para que reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y para que cree nuevas oportunidades.

## 6. Toma de decisiones basada en la evidencia

**Declaración:** Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

**Base racional:** La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Suele implicar múltiples tipos y fuentes de elementos de entrada, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas potenciales. El análisis de los hechos, de la evidencia y de los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

## 7. Gestión de las relaciones

**Declaración:** La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran en éxito sostenido de la organización.

**Base racional:** Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización.

Es más fácil lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas, así consigue optimizar el impacto en su

desempeño. La gestión de las relaciones con su red de proveedores y socios a menudo es de particular importancia.

#### **2.2.1.7. La calidad, la estrategia como ventaja competitiva**

La competitividad está determinada por la calidad con que la empresa pueda generar sus bienes o servicios al menor costo posible, usando los recursos racionalmente, es decir producir más con menos y con alta calidad, esta es la forma en la que se enfrentan las empresas y se necesitan tanto de la competitividad como de la calidad para lograr que la organización no sólo se mantenga en el mercado sino que pueda llegar a crecer y desarrollarse. (Fontalvo Herrera, 2006, págs. 35,36)

Al producir más con menor costo debemos de tener en cuenta que la calidad del producto siempre va a tener que ser la misma, no debemos de bajar la calidad por el solo hecho de minimizar los costos ya que de hacerlo estaríamos poniendo en riesgo la imagen y la continuidad de la empresa. Al presentar y vender productos o servicios de calidad al cliente, este se irá identificando con la empresa y así logrará convertirse en cliente habitual o frecuente.

#### **2.2.1.8. Sistema De Gestión De Calidad**

(Fontalvo Herrera, 2006) nos dice que el sistema de gestión de calidad es la articulación de la estrategia, la estructura organizacional (que nosotros concebiremos como el mapa de procesos, los procesos, el manual de calidad y los procedimientos del sistema de gestión de la calidad), los clientes de la empresa y el resultado de los productos o servicios generados. Las organizaciones que poseen un sistema de gestión de la calidad

buscan fundamentalmente enfocar sus estrategias, procesos y actividades en proporcionar a los clientes los productos y/o servicios que necesita, en el momento que lo necesite, a un precio competitivo, por lo que además se requiere, lograrlo de la manera más eficiente posible y ofreciendo ventajas competitivas. (p. 56)

Además, podemos añadir que el cliente siempre espera más de lo que paga y para eso el producto o servicio ofrecido debe cumplir con toda expectativa. El producto o servicio debe siempre estar disponible para evitar demora de entrega al cliente. Un cliente que espera por ser atendido es un cliente que dudará en volver a consumir el producto.

#### **2.2.1.9. Calidad en su proceso**

El proceso de control de calidad no debe estar a cargo de ningún departamento o unidad específicos. Exige la cooperación de toda la empresa y a todos los niveles. En términos generales, puede afirmarse que tanto la alta dirección como los departamentos de contabilidad, «control de calidad» y proceso de datos tienen la obligación de apoyar, estimular, controlar y coordinar el esfuerzo empresarial para controlar la calidad de sus productos. (Bertrand L. Hansen, Prabhakar M. Ghare, 1990)

En un proceso de calidad están inmersos todos los componentes de la organización porque depende de todo el grupo el desarrollo ideal de un producto o servicio desde que se produce hasta el consumidor final. Es mediante el proceso de control con lo que se detecta a tiempo si hay alguna falla y se puede corregir al instante sin esperar que pase a mayores.

#### **2.2.1.10. Calidad en el servicio**

Como podemos ver, la calidad en el servicio de un restaurante es un criterio relativo, pues depende de la forma del servicio que se presta y del concepto que maneja el establecimiento. Hoy en día los clientes exigen cada vez más con el cumplimiento de los detalles que hacen cómoda su estadía, para lo cual se hace necesario asegurar los atributos básicos del servicio como son el ambiente, la oportunidad, la cortesía, la higiene, la tangibilidad y la seguridad. (Betancourt Ramírez José Bernardo, Aldana de Vega Luzangela & Gómez Betancourt Gonzalo, 2014)

Por tanto, los autores nos dicen que debemos tener un ambiente adecuado para la atención al cliente, este debe de percibir que el lugar donde consume el producto o servicio debe ser acogedor, el personal que lo aborda al momento de su ingreso debe de mostrar siempre un trato y gesto amable; los servicios deben estar siempre aseados, los espacios deben ser los adecuados para su movilización dentro de ella. Es importante la limpieza ya que un ambiente sucio puede ser suficiente para que el cliente se dé cuenta que no es un lugar adecuado para frecuentar ni consumir.

#### **2.2.1.11. Cómo lograr la calidad**

(Juan Pablo Verdoy, Jorge Mateu Mahiques, & Santiago Sagasta Pellicer, 2006) Para lograr la calidad tiene que haber un flujo de información entre lo que el cliente espera y lo que se le proporciona. Si esta comunicación no es correcta se incurrirá en falta de calidad. Los errores pueden ser debidos a:

- ✓ Diferencia entre lo que el cliente espera y lo que el productor cree que el cliente espera. Esta diferencia intenta evitarse mediante la calidad de concepto.
- ✓ La calidad de concepto vendrá determinada por los medios que el fabricante emplee en captar lo que el cliente espera.
- ✓ Diferencia entre lo que se quiere diseñar y lo que realmente diseñamos. La calidad aplicada a esta fase se denomina calidad de diseño.
- ✓ Se alcanzará la calidad en el diseño cuando el diseño del producto satisfaga las expectativas que el cliente tiene en él.
- ✓ Diferencias entre lo que se diseña y lo que se produce realmente. Se controlan mediante la calidad de conformidad.
- ✓ Este tipo de calidad se ocupa en verificar que lo que se produce esté de acuerdo con lo diseñado. Se logrará con un buen flujo de información entre diseño y fabricación.
- ✓ Diferencia entre lo que se produce y lo que se comunica a los clientes. Es la calidad de servicio.
- ✓ Es la respuesta del productor frente a un caso de fallo del producto, demanda de información sobre el producto y su uso, y la atención posventa.

### **2.2.2. La Micro y pequeña empresa**

La Ley MYPE fue promulgada mediante Decreto Supremo N° 007-2008 – TR “Texto Único Ordenado De La Ley De Promoción De La Competitividad, Formalización Y

Desarrollo De La Micro Y Pequeña Empresa Y Del Acceso Al Empleo Decente”, Ley MYPE del 30.09.2008 y Reglamentada mediante Decreto Supremo N° 008-2008-TR del 30.09.2008, la misma que tiene como objetivo principal la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para la ampliación del mercado interno y externo de éstas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia, entre otras medidas, esta ley incluye un Régimen Laboral Especial (RLE) para las Microempresas, mediante el cual se reducen una serie de costos laborales a los empleadores, se excluye a las Pequeñas Empresas de este beneficio. (Bobadilla, 2010)

A nivel internacional las MYPES representan un gran porcentaje de movimiento económico y son consideradas como principales fuentes generadoras de empleo. En el Perú, cada día se apertura nuevas micro y pequeñas empresas, pero son solo pocas las empresas como estas que logran mantenerse en el mercado por un corto tiempo, esto como consecuencia de muchos factores (producto de baja calidad, servicio no muy esmerado, no hay una garantía por el servicio, no hay reposición por el mal servicio, entre otros).

En general, más del 60% de las MYPE dejan de operar entre los dos y tres años. Las MYPE formales registran evidentes limitaciones en su gestión y desarrollo, como deficiencias en organización, en producción, en finanzas y mercados, así como no se evidencia innovación (producción, proceso, marketing, organización y modelo de negocio). En términos financieros las MYPE no hacen planificación financiera, están

enfocadas en el corto plazo, además que no tienen las herramientas y técnicas del caso.

Pensemos ahora en las condiciones de las MYPE informales. (Benites, 2016)

#### **2.2.2.1. Definición de la MYPE**

Título 1, Artículo 2, De la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa Ley N° 28015 “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (Congreso de la República del Perú, 2002)

#### **2.2.2.2. Características de las MYPE**

Las MYPE se caracterizan por la cantidad de trabajadores que la conforman y por el nivel de ventas que generen al año.

- Para la Micro empresa, desde 1 hasta 10 trabajadores con ventas anuales que no superen las 150 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).

El valor de la UIT para el ejercicio del año en curso (2018) es de S/ 4.150

- Para la Pequeña empresa, desde 1 hasta 100 trabajadores con ventas anuales que no superen los 1700 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).

El valor de la UIT para el ejercicio del año en curso (2018) es de S/ 4.150.

### **2.2.2.3. Tipos de empresas**

Existen diversos tipos de empresa los cuales se diferencian por su responsabilidad, cantidad de socios, cantidad de trabajadores y su capital de patrimonio. A continuación, se describe los diferentes tipos de sociedades:

#### **Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E. I. R. L.)**

- El capital del patrimonio de la empresa es distinto del titular o dueño.
- La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio.
- Solo puede realizar actividades dentro del territorio nacional, por consiguiente, no puede tener sucursales en el extranjero.

#### **Sociedad Anónima Cerrada (S. A. C.):**

- Puede conformarse con un mínimo de 2 socios y un máximo de 20.
- La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio.
- Todos los socios conforman la Junta General de Accionistas (órgano supremo dentro de la empresa).
- El gerente general cumple la función de representante legal y administrador de la empresa.
- La sociedad tiene la opción de tener un directorio conformado por un mínimo de tres miembros. No es recomendable ni necesario tener directorio si la empresa es aún es muy pequeña. Genera gastos en planilla y, además, se debe pagar para renovar cada 3 años en Registros Públicos.

#### **Sociedad Anónima (S. A.):**

Características:

- Puede alcanzar los 750 socios.

- La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio.
- Es obligatorio asignar un directorio.
- El gerente general de la empresa es nombrado por el directorio, sin embargo, los socios también pueden tener esa facultad.

### **Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S. R. L.):**

Características:

- Puede conformarse con un mínimo de 2 socios y un máximo de 20.
- El capital de los socios es denominado participaciones.
- Si un socio se retira de la empresa, debe realizar personalmente, el trámite de transferencia de su participación ante un notario. (CEPEFODES, 2017).

#### **2.2.2.4. Beneficios de una MYPE**

El Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales.

- ✓ Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- ✓ Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- ✓ Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- ✓ Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.

- ✓ Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado. (SUNAT, 2017)

Como se comentó al principio, las MYPES son importantes para el país, esto se debe porque genera una gran fuente de trabajo y gracias a los tributos que estas pagan al Estado se puede generar desarrollo social. Por ello, el Estado brinda facilidades a las empresas que son informales para formalizarse y gozar de los beneficios que le otorga el mismo Estado

### **2.2.3 Restaurante**

A lo largo del tiempo se vienen desarrollando varios conceptos, hoy según la Enciclopedia de Turismo Hotelería y Restaurantes (2007, p617), un restaurante es considerado como “establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas, bebidas para ser consumidas en el mismo local”

Si es considerado un establecimiento donde se consume a cambio de un pago, es necesario que este servicio cuente con toda la comodidad, salubridad, calidad en servicio y sobre todo variedad. Gracias a estos establecimientos,

#### **2.2.3.1 Importancia de los Restaurantes**

Debido a la gran variedad de comida que existe en nuestro país, estos establecimientos se han vuelto muy importantes por la practicidad que le brinda al comensal, al turista y sobre todo es una forma de mostrar al mundo la diversidad de nuestro arte culinario, lo bien que se come en nuestro país y sobre todo el arte con el que se sirve y preparan los alimentos. Sirven como un centro de reunión familiar, amigos, compañeros de trabajo, y

otros tipos de reuniones que se puedan organizar para pasar un grato momento y disfrutando de la gran variedad que estos establecimientos ofrecen al cliente.

### **2.2.3.2 Características y Clasificación de los Restaurantes**

Los restaurantes se caracterizan por:

**Restaurante de lujo (cinco tenedores)**, se reconocen por tener una organización eficaz y políticas internas como externas. La decoración tiene los materiales de la mejor calidad, mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería cuidadosamente elegidos. Los alimentos son de la mejor calidad, preparados al momento, escogidos a la carta y servidos en la mesa.

**Restaurante de primera clase (4 tenedores)**, conocidos también como “full service”.

La diferencia con los restaurantes de lujo es su estrategia de venta, ofrece alimentos a la carta o en menú que puede presentar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio y cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas.

**Restaurante de segunda clase (3 tenedores)**, conocidos como restaurante turístico, lo que hace distinto a los anteriores es porque el acceso para los empleados y proveedores es el mismo que el de los clientes, pero en un horario donde no hay servicio. Además, el espacio de servicio es más restringido, su carta cuenta sólo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces, helados o fruta.

**Restaurante de tercera clase (2 tenedores)**, Estos tipos de restaurantes solo es necesario contar con los insumos resistentes sin tener que llegar a ser lujosos, pueden ofrecer hasta 4 entradas. De igual forma la entrada es compartida por clientes y personal, necesita tener baños para hombres y para mujeres.

**Restaurante de cuarta clase (1 tenedor)**, Los restaurantes de esta categoría deben tener por separado el comedor de la cocina, solo ofrece un menú sencillo con al menos cuatro entradas. La vajilla, cristalería y mantelería son sencillos, limpios y resistentes y los meseros no necesariamente están uniformados, pero sí muy bien aseados. (Universal, 2017)

Los restaurantes se clasifican por lo siguiente:

**Restaurante Buffet:** Este tipo de restaurant se caracteriza por ofrecer gran variedad de comida preparada donde el cliente realiza un solo pago y consume todo lo que pueda, es el mismo cliente el que se sirve y así disfruta de la variedad ofertada.

**Restaurante de comida Rápida o Fast Food**, este tipo de restaurante se caracteriza por ofrecer alimentos simples y de rápida preparación. Dentro de este tipo de restaurant podemos encontrar a las salchipapas, hamburguesas, pollos broasteres y otros derivados de la fritura.

**Restaurantes temáticos:** este tipo de restaurantes se diferencian porque son locales especializados en preparar comida exótica determinada de un país. Este tipo de restaurantes la decoración y el servicio juegan un rol fundamental.

**Restaurante Gourmet:** son restaurantes de alta cocina, los alimentos son de gran calidad y se sirven a la mesa. El pedido puede ser a la carta o elegido de una variedad de menú, estos alimentos se cocinan al instante. La decoración, el ambiente, las bebidas y el servicio en general son seleccionadas de manera muy cuidadosa.

### **2.2.3.3. La cocina peruana y sus logros**

La cocina peruana no solo es el principal motivo de identidad cultural y orgullo de los peruanos, sino que, en poco tiempo, ha entrado en las esferas privilegiadas de la gastronomía internacional. Sus restaurantes figuran como los mejores de América Latina y líderes en el mundo. Perú ha sido, incluso, considerado en los World Travel Awards, por cinco años consecutivos, como el mejor destino gastronómico mundial.

En el sector moderno destaca, en términos de innovación, el desarrollo de platos con sabores singulares, en base a insumos de productos emblemáticos peruanos, la normalización de procesos de elaboración y el uso de mejores equipos y maquinarias para mejorar la productividad y garantizar constante calidad. También hay avances en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y presencia en redes sociales. (Valderrama, 2017)

#### **2.2.3.4 El restaurante del futuro**

El restaurante del futuro es un proyecto de modernización del sector de la restauración en Portugal. Su objetivo es modernizar todo el aparato restaurador e introducir un nuevo concepto de gestión. Para montar un nuevo restaurante hace falta más que una idea, se trata de importar conceptos, crear tecnología, innovar en gestión, cultura, diseño y responsabilidad social. Una de las cosas centrales que nosotros queremos demostrar es que el futuro de la restauración pasa por tener productos y dietas que sean al mismo tiempo diferentes y típicas de la región. Por eso el proyecto se aleja del sentido de las franquicias y destaca el desarrollo de las culturas locales. En resumen, se trata de desarrollar un proyecto local que tenga como base el crecimiento de la población.

(Costa, S/F)

Es importante destacar lo que nos dice el autor, el restaurante del futuro se va a gestionar con el uso de la tecnología y sobre todo debe primar la responsabilidad social. Se desarrollará en función y como fuente principal del crecimiento de la población. Hoy en día ya se está utilizando la tecnología en la mayoría de restaurantes, esto facilita y da agilidad de atención a los clientes tales como medios de pago, dispensadores para su auto atención, el uso de drones para llevar las cartas, los famosos servicios Express o comida rápida (fast food), entre otros. Estos tipos de restaurantes van innovando por un motivo único “mantenerse en el mercado brindando calidad de servicio y generar rentabilidad”.

#### **2.2.3.5 Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente**

(González, 2017) En el sector de la restauración, fidelizar consiste en que el cliente que ha visitado un establecimiento y ha probado sus productos y servicios se convierta en un cliente asiduo.

Con la fidelización, además de conseguir que el cliente repita su experiencia en el establecimiento, se puede lograr una cierta publicidad ya que, normalmente, los clientes comparten su experiencia con familiares, amigos y personas de su entorno cercano.

Para fidelizar clientes es imprescindible ofrecer un producto y un servicio de buena calidad y, por tanto, el personal que pertenece a la brigada de sala debe conocer:

- 1) El proceso de servicio.
- 2) Los tipos de clientes.
- 3) Las principales formas de comunicación en el restaurante.
- 4) Cualidades y modos de operar adecuados para el personal de sala.

Es importante fidelizar al cliente. En los restaurantes lo que nunca debe de faltar es el trato amigable, limpieza, variedad de platos a ofrecer, precios variados y sobre todo buena sazón. Si todo esto es de agrado al cliente este comenzará a hacer público la calidad de servicio con el que se atiende y ayudará a generar nuevos clientes.

### **2.2.3.6 La importancia de las BPM en el restaurante**

“BPM” significa Buenas Prácticas de Manufactura, son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, ya que se centralizan en la higiene y en la correcta manipulación.

Para que quede aún más claro, lo más importante para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria es la obtención de la materia prima, y todo lo que implica a ello, desde el almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, distribución, servido y consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación, practicándolas aseguramos la calidad sanitaria de nuestros alimentos. (Renteria, 2016)

### **2.2.3.7 Guías básicas para una BPM en Restaurante**

Según el diario (República, 2015) en su redacción siguiente nos dice que:

1. Los manipuladores de alimentos utilizarán ropa protectora blanca o de color claro, que constará de chaqueta o mandil guardapolvo y gorro que cubra completamente el cabello.

2. Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos antes de preparar el producto y durante la preparación, repetir la operación varias veces.
3. Cuidar que el establecimiento no cuente con animales doméstico o mascotas.
4. Se debe realizar capacitación en higiene del personal, higiene de las superficies con un buen manejo de BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), limpieza y desinfección. Así también es necesario que el personal pase por control de salud (carné de sanidad) y que esté vigente.
5. Se deberá adquirir los productos de proveedores serios, que cumplan con las BPM y mantengan sistemas de cadenas de fríos de los alimentos de alto riesgo (huevo, lácteos, carnes, aves, pescados).
6. En la recepción de los alimentos, evaluar la calidad sensorial y controlar la temperatura de los alimentos refrigerados, deben ser de 0 a 5°C y los congelados -16 a -18°C, los equipos de frío deben estar en buen funcionamiento para mantener estas temperaturas, revisar los empaques de los proveedores estén libres de larvas de cucarachas y otros contaminantes.
7. En el almacén de frío los alimentos deben estar en la temperatura correcta y deben ser almacenados en envases con tapa y rotulados con fecha de producción y fecha de vencimiento. Definir espacios separados de los alimentos cocidos y crudos.

8. Lavar hoja por hoja a caño corriente y desinfectar las verduras en una solución de hipoclorito de sodio al 4% (lejía). Fórmula: 2.5ml de hipoclorito en 1 litro de agua y tiempo de contacto por 5 minutos. Y para las superficies de contacto con alimentos: mesas, tablas, cuchillos, etc., se lavan con detergente, enjuaga y desinfecta con 2.5ml de hipoclorito en 1 litro de agua por un tiempo de 15 minutos y luego se enjuaga.
9. La descongelación se realiza en refrigeración la noche anterior antes de la preparación. Nunca descongelar al medio ambiente y utilizar todo el alimento descongelado.
10. Cocinar los alimentos de alto riesgo a temperatura mínimas: carne de aves 74°C, peces y productos hidrobiológicos 65°C, carne vacuna 70°C, huevos cocidos sancochado 74°C.
11. Controlar comidas frías a temperaturas menores de 5°C, y para la caliente mayor de 60 ° C, recalentando en temperaturas de 74 ° C a 30 °. Refrigerando los ingredientes que van a formar parte de las preparaciones de comidas frías: ceviches, ajíes, cremas, verduras para ensaladas.
12. Realizar el proceso de enfriamiento en el menor tiempo posible. División en porciones pequeñas y baño maría invertido, refrigerarlos inmediatamente. Nunca dejar alimentos ya cocidos a la intemperie por más de tres horas.
13. La calidad del agua debe controlarse en los puntos de utilización del agua 0.5 - 1.5 ppm (partes por millón) cloro libre residual y así garantizar

la potabilidad del agua. El establecimiento debe tener un programa de limpieza de todos los utensilios, equipos y áreas.

14. El área de cocina debe presentar aislamiento y protección contra el libre acceso de plagas (moscas, cucarachas, entre otros). Definir las Áreas Sucias (área de recepción de alimentos, lavado, desinfección y porcionado de alimentos crudos) y Área Limpia (cocción y servido).
15. Asimismo, se debe manejar los residuos sólidos en recipientes de plásticos con tapas de vaivén con bolsas internas, contar con una estación de lavado de manos específicas para los trabajadores. Los SSHH de clientes y personal deben tener jabón líquido papel toalla, tachos de basuras con tapa y bolsa interna.

### **Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurante y Servicios Afines**

Decreto Supremo N° 007-98-SA Resolución Ministerial N° 363-2005-MINSA

En sus Títulos y Artículos dice lo siguiente:

#### **TITULO II: DE LOS RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES**

##### **CAPÍTULO I UBICACIÓN E INSTALACIONES**

###### **Artículo 4° . - Ubicación**

Los establecimientos destinados al funcionamiento de restaurantes y servicios afines deben estar ubicados en lugares libres de plagas, humos, polvo, malos olores, inundaciones y de cualquier otra fuente de contaminación.

El establecimiento debe estar separado de la vivienda de su propietario o encargado.

El ingreso del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso para los

abastecedores y otros servicios, o en todo caso, se establecerán períodos de tiempo diferentes para evitar la contaminación cruzada.

## CAPÍTULO II: DE LOS SERVICIOS

### Artículo 8°. - Abastecimiento y Calidad de Agua

El establecimiento deberá disponer de agua potable de la red pública, contar con suministro permanente y en cantidad suficiente para atender las actividades del establecimiento.

### Artículo 10°. - Disposición de Residuos Sólidos

Los residuos sólidos deben disponerse en recipientes de plástico, en buen estado de conservación e higiene, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y deben tener una bolsa de plástico en el interior para facilitar la evacuación de los residuos.

## CAPÍTULO IV: DE LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS

### Artículo 17°. - Recepción y Control de Alimentos

El responsable de la recepción de las materias primas, ingredientes y productos procesados debe tener capacitación en Higiene de los Alimentos y, contar con Manuales de Calidad de los principales productos alimenticios, a fin de que pueda realizar con facilidad la evaluación sensorial y físico química mediante métodos rápidos, que le permitan decidir la aceptación o rechazo de los alimentos.

Los establecimientos deben registrar la información correspondiente a los alimentos

que ingresan respecto de su procedencia, descripción, composición, características sensoriales, periodo de almacenamiento y condiciones de manejo y conservación. Dicha información debe encontrarse disponible durante la inspección que realice la Autoridad Sanitaria Municipal competente.

## CAPÍTULO V: DE LA COCINA Y DEL COMEDOR

### Artículo 21°. - De la Cocina

La cocina debe estar ubicada próxima al comedor y debe tener fácil acceso al área de almacenamiento de las materias primas.

El área de la cocina debe ser suficiente para el número de raciones de alimentos a preparar según la carga del establecimiento. Las estructuras internas están indicadas en el Artículo 5° de la presente Norma Sanitaria.

El diseño debe permitir que todas las operaciones se realicen en condiciones higiénicas, sin generar riesgos de contaminación cruzada y con la fluidez necesaria para el proceso de elaboración, desde la preparación previa hasta el servido.

## TITULO III: PROCESOS OPERACIONALES

### CAPÍTULO I: PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS

#### Artículo 23°. - Preparación Previa

Las carnes, pescados, mariscos y vísceras se lavarán con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción, con la finalidad de reducir al máximo la carga microbiana. Las hortalizas, según corresponda, se lavarán hoja por hoja o en manojos bajo el chorro de agua potable, para lograr una acción de arrastre de tierra,

huevos de parásitos, insectos y otros contaminantes.

## CAPÍTULO II: SERVIDO DE COMIDAS

### Artículo 28°. - Servido de Comidas

La vajilla, cubiertos y vasos deben estar limpios, desinfectados y en buen estado de conservación e higiene. Se debe poner atención a su manejo de acuerdo a las siguientes indicaciones: los platos se tomarán por debajo o por los bordes, los vasos por las bases, los cubiertos por sus mangos y las tazas por debajo o por las asas, procurando no tocar con los dedos la superficie que entrará en contacto con los alimentos o la boca de los comensales. En ningún caso los platos o fuentes con las preparaciones se colocarán unos sobre otros.

## TITULO IV: DE LA SALUD, HIGIENE Y CAPACITACION DEL PERSONAL

### Artículo 34°. - Salud del Personal

La administración del restaurante o servicios afines es responsable del control médico periódico de los manipuladores de alimentos que trabajan en dichos establecimientos. No debe permitirse que aquellos que padecen enfermedades infecto contagiosas, diarreas, heridas infectadas o abiertas, infecciones cutáneas o llagas, continúen con la manipulación de los alimentos, hasta que se verifique el buen estado de su salud.

### Artículo 35°. - Higiene y Hábitos del Personal

Los manipuladores de alimentos deben mantener una esmerada higiene personal, especialmente en el lavado de manos, de la siguiente forma:

- a) Antes de iniciar la manipulación de alimentos.

- b) Inmediatamente después de haber usado los servicios higiénicos.
- c) Después de toser o estornudar utilizando las manos o pañuelo.
- d) Después de rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo.
- e) Después de manipular cajas, envases, bultos y otros artículos contaminados.
- f) Después de manipular alimentos crudos como carnes, pescados, mariscos, etc.
- g) Después de barrer, trapear pisos, recoger y manipular los recipientes de residuos, limpiar mesas del comedor, tocar dinero y, todas las veces que sea necesario.

Los manipuladores de alimentos también deben observar hábitos de higiene estrictos durante la preparación y servido de los alimentos, tales como, evitar comer, fumar o escupir. Ellos deben tener las uñas recortadas, limpias y sin esmalte y, sus manos estarán libres de objetos o adornos personales como joyas, relojes u otros. (MINSA, 2005)

### **2.3 Marco conceptual**

- a) **MYPE:** La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Congreso de la República del Perú, 2002)
- b) **Calidad:** “La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los

requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo.

(Cuatrecasas, 2010) (p.17)

Diversos autores dan conceptos distintos a la calidad, pero todos llegan a la conclusión que es “satisfacción total por el consumo o uso de un servicio o producto”. Para que la calidad se manifieste en un producto o servicio, este debe reunir características necesarias, debe estar compuesto con materia prima selecta, el proceso de preparado o fabricación debe ser supervisado y guiado por personas con especialidad en control y manejo de productos.

- c) **Gestión de calidad:** Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

(Colombia, 2018)

Se entiende por gestión al manejo adecuado del recurso que posee una organización, este proceso va desde el reclutamiento de talento humano, la aseguración de la línea de adquisición, preparado o fabricación, distribución adecuada del producto llegando al consumidor final en el lugar oportuno y la hora indicada manteniendo así la satisfacción del consumidor y siempre optimizando costos para la organización.

- d) **Benchmarking:** es el proceso sistemático de investigar, identificar, comparar y aprender de las mejores prácticas de otras organizaciones, sean del mismo sector o no, analizando ordenadamente el conjunto de factores que inciden en el éxito de las mismas, aprender de sus logros y aplicarlos en nuestros propios procesos de mejora. (Manene, 2011)
- e) **Kaizen:** Significa mejora continua, basado en acciones concretas y simples donde implica que todos los trabajadores y directivos de la organización trabajen de manera conjunta y constante, no sólo para mantener los estándares, sino para mejorarlos. Requiere el esfuerzo de todos los que componen la organización para lograr los resultados.
- f) **Restaurante:** La palabra restaurante proviene del término francés “restaurants”, este término tiene como significado “restaurativo”. Al extenderse por toda Europa, esta palabra se va modificando.
- El restaurante es un espacio en el cual un cliente o consumidor va a satisfacer sus necesidades porque en ellas va a encontrar desde bebidas, postres, comida, y diversos productos en cuanto a alimentación se refiere.
- g) **Gestión De Calidad en restaurantes:** Al hablar de calidad es utilizar un sinónimo de satisfacción, es brindar un todo y cumplir una expectativa, pero al mencionar gestión de calidad ya se compromete dos términos que al final se vuelven muy importantes. Debemos entender por gestión que son acciones y conjunto de responsabilidades sobre un proceso, en términos más sencillos es la forma como administramos algo. Por último, se entiende por restaurante, al espacio público en cual cualquier persona puede consumir recibiendo un

producto o servicio a cambio de un valor monetario. En este espacio puede consumir desde bebidas, postres, almuerzos, etc.

En tal sentido decimos que: “la gestión de calidad de restaurantes es el manejo efectivo y control adecuado de los recursos con el único fin de brindar productos o servicios que satisfagan la necesidad del cliente o consumidor”, logrando así presentar productos accesibles, con calidad, en condiciones saludables, con un mínimo en tiempo de espera y con un ambiente acogedor.

### **III. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES

del Sector servicio - Servicios, Rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES

del Sector servicio - Servicios, Rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

#### **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

H<sub>2</sub>: Existe una relación significativa entre la dimensión control y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la

urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima,  
Departamento de Lima, Periodo 2016.

H<sub>3</sub>: Existe una relación significativa entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

### **Identificación de las Variables**

De la hipótesis General

**Variable independiente:** Gestión de Calidad

**Variable dependiente:** Beneficios de las MYPES

## IV. Metodología

### 4.1 Diseño de la Investigación

Se aplicó un diseño de investigación No Experimental - Transversal - Correlacional.

- ✓ **Correlacional:** porque trató de encontrar asociación entre las variables en estudio. Según (Moreno, 2018) “Las investigaciones correlacionales pretenden visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada”.
- ✓ **No experimental:** porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Según (Hernández Sampieri, 2001) “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.” (Pág. 245).
- ✓ **Transversal:** porque se realizó en un determinado tiempo. Según (Hernández Sampieri, 2001) “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Pág. 247).

#### 4.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue de tipo **cuantitativo** y **cualitativo** (mixto). Se utilizaron procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de datos y así llegar a los resultados.

**Cuantitativo:** según (Monge Álvarez, 2011) nos dice que el método cuantitativo “puede ser medido en términos numéricos” (Pág. 87).

Se dice cuantitativo porque se refiere a la naturaleza numérica de datos como por ejemplo porcentajes y estadísticas.

**Cualitativo:** según (Monge Álvarez, 2011) “se refieren a propiedades de los objetos en estudio; no pueden ser medidas en términos de cantidad de la propiedad presente, sino que solo se determina la presencia o no de ella” (Pág.87).

#### **4.1.2 Nivel de la Investigación**

- ✓ Nivel Descriptivo, porque se tomó el total de las MYPES investigadas.  
Según (Behar Rivero, 2008) nos dice que: “Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos”. (Pág. 17).

#### **4.2 Población y muestra**

##### **Universo/Población**

Se utilizó una población constituida por 10 Micro Y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida rápida en la urbanización Perú, distrito san Martín de Porres, Lima, 2016. Se entiende por población al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

## **Muestra**

La muestra de esta investigación estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida rápida en la urbanización Perú, distrito san Martín de Porres, Lima, 2016. Para (Behar Rivero, 2008) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población” (Pág. 51).

### 4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

		Dimensiones		Indicadores	Escala de Medición
		Denominaciones	Definiciones	Denominación	
Gestión de Calidad	<p>Conjunto de tres premisas básicas que todo empresario debe considerar para aumentar su productividad basada en la calidad de sus productos y resultados a través de la gestión de calidad.</p> <p>Juran estableció 3 procesos básicos por medio de los cuales se gestiona la calidad. Estos 3 procesos son conocidos con el nombre de la Trilogía de Juran y se han convertido en principio fundamental en la gestión de la calidad.</p> <p>Los 3 procesos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación de la calidad.</li> <li>✓ Control de la calidad.</li> <li>✓ Mejora de la calidad. (Cortés, 2017)</li> </ul>	Planificación	Se realizan con el único fin de cumplir los objetivos y hacer realidad diversos propósitos. Se respeta una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual se emplean diferentes herramientas y expresiones.	Planificar Actividades Objetivos Políticas	Likert
		Control	Son mecanismos que se utilizan para detectar y prevenir errores.	Mecanismos de supervisión Corrección	Likert
		Mejora	la calidad es elevada a niveles superiores, sin precedentes.	Identificar necesidad de mejora. Equipo de personas responsables Motivación	Likert
Beneficios	Se ven reflejados en los resultados positivos a mediano y largo plazo en una empresa. Ahí radica la importancia de implementarlo, más allá de que constituya un reto perfeccionar los procesos para cumplirlo. (ESAN, 2018)	Eficiencia	Plantear lineamientos cuya finalidad es llevar los procesos y capacitación en menos tiempo y menor costo financiero.	Uso correcto de los recursos Eficacia	Likert
		Reconocimiento	Eleva estándares de confiabilidad, veracidad, credibilidad y garantía.	Confiabilidad Seguridad	Likert
		Mejora los procesos	Estructura administrativa, capacitación constante, talento humano, logístico y tecnológico apropiados.	Productividad Rentabilidad	Likert
		Satisfacción al cliente	Mejora continua para satisfacer las necesidades del cliente.	Satisface necesidades	Likert

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

**La encuesta:** es un método de recopilación de datos que se utiliza para obtener información de personas sobre diferentes temas. Estas tienen una variedad de propósitos y se llevan a cabo de diversas maneras, todo depende de la metodología que se elige y los objetivos que se desea lograr.

#### **Instrumentos**

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario con la única finalidad de obtener información a fin de ser evaluados. Se realizaron 15 preguntas, todas ellas con relación a la Gestión de Calidad, los beneficios y su influencia desde la perspectiva del empresario con el fin de conocer su opinión, característica o hecho específico.

(Arribas, 2004) Define al cuestionario como: “cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que pueden restar valor a la investigación desarrollada”.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística, se realizó el uso de tablas de distribución de frecuencia y figura estadística (gráfico en barras). Luego se realizó el análisis y la interpretación empleando el programa SPSS versión 22.

#### 4.6 Matriz De Consistencia

<b>Enunciado Del Problema</b>	<b>Objetivos De La Investigación</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables De La Investigación</b>	<b>Población Y Muestra</b>	<b>Metodología De La Investigación</b>	<b>Instrumentos y Procedimientos</b>
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicios- rubro restaurantes de comida rápida de la urbanización Perú, Perú, distrito de San Martin de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurante de Comida Rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martin de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro restaurante de Comida Rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martin de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.</li> <li>2. Comprobar la relación significativa entre la dimensión control y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martin de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.</li> <li>3. Determinar la relación significativa entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martin de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.</li> </ol>	<p>Existe relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del Sector servicio - rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martin de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.</p>	<p><b><u>Variable 1</u></b></p> <p>Gestión de Calidad</p> <p><b><u>Variable 2</u></b></p> <p>Beneficios</p>	<p><b><u>Población</u></b></p> <p>Constituida por 10 MYPES, el área de estudio (población no probabilística por criterios de selección formal).</p> <p><b><u>Muestra</u></b></p> <p>La muestra está constituida por 10 MYPES</p>	<p><b><u>Tipo De Investigación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cuantitativa</li> </ul> <p><b><u>Nivel De La Investigación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> </ul> <p><b><u>Diseño De La Investigación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacional</li> <li>• No experimental</li> <li>• Transversal</li> <li>• Cuantitativo</li> </ul>	<p><b><u>Técnica</u></b></p> <p>Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento</u></b></p> <p>Cuestionario</p>

#### 4.7 Principios Éticos

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

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

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador,

sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

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

(Consejo Universitario & N° 0108-2016-CU-ULADECH;, 2016 Pag. 3y4)

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### Tabla de Frecuencia y Figuras

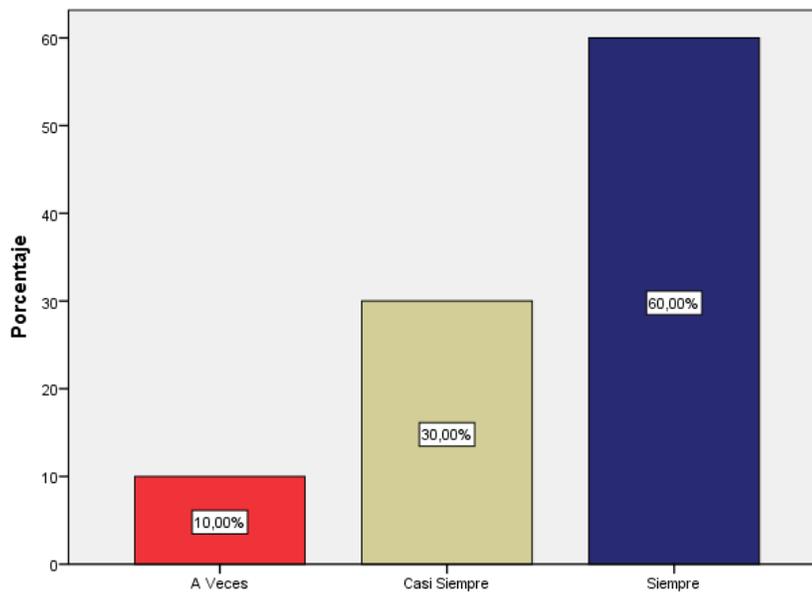
**Tabla 1** Planifica los objetivos y metas que desea alcanzar en su empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	3	30,0	30,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

#### Interpretación:

El 60% de los encuestados planifica sus objetivos, el 30% manifiesta que casi siempre y para un 10 % planifica a veces los objetivos que dese alcanzar con su empresa.



**Figura 1:** Planifica los objetivos y metas que desea alcanzar en su empresa.

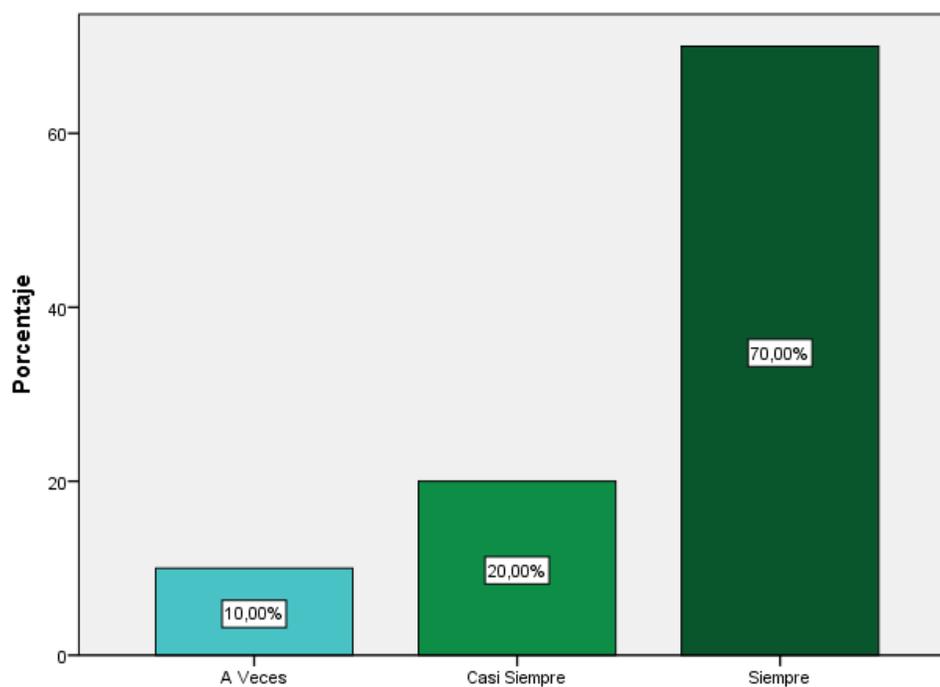
**Tabla 2** Tiene definido los objetivos de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 70% de encuestados siempre define los objetivos de la organización que administran, un 20% casi siempre y para un 10% a veces define sus objetivos



**Figura 2:** Tiene definido los objetivos de la organización.

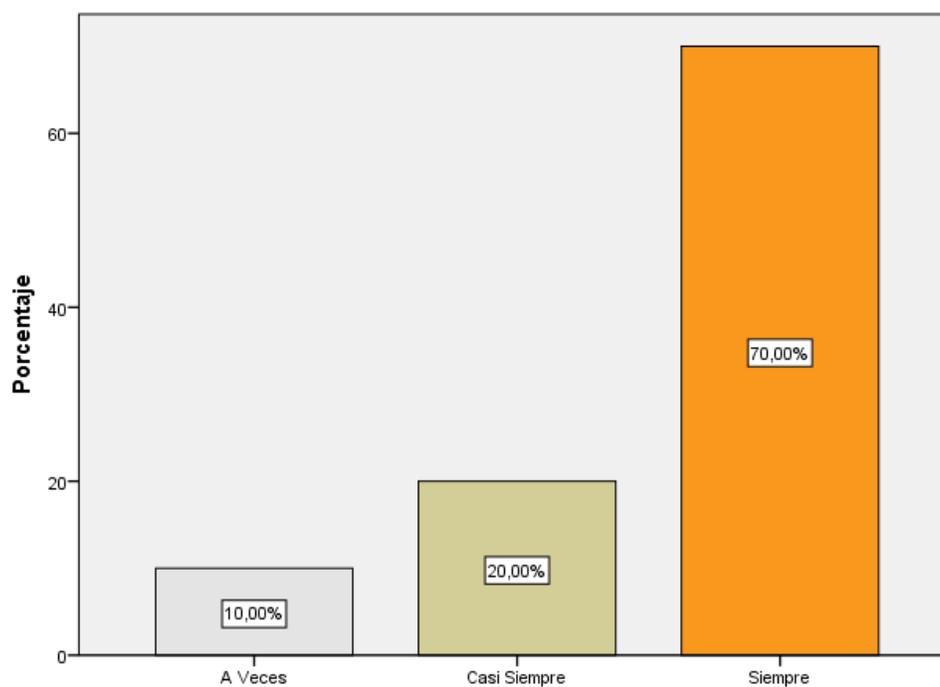
**Tabla 3** Tiene políticas claras para lograr los propósitos de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 70% de MYPES tienen políticas claras para lograr un desarrollo sostenible, un 20% casi siempre tiene claro sus políticas y el 10% indica que a veces.



**Figura 3:** Tiene políticas claras para lograr los propósitos de la organización.

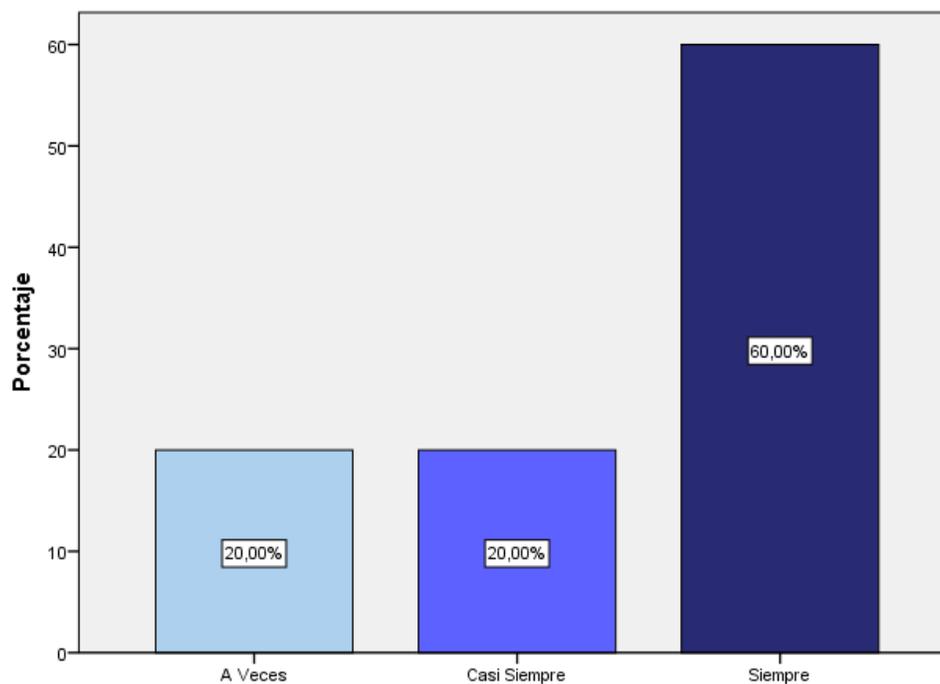
**Tabla 4** Se debe contar con mecanismos de supervisión del proceso de control de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 60% de encuestados están de acuerdo que siempre es necesario contar con mecanismos de control de calidad, mientras que un 20% considera casi siempre los utiliza y el otro 20% a veces.



**Figura 4:** Se debe contar con mecanismos de supervisión del proceso de control de calidad.

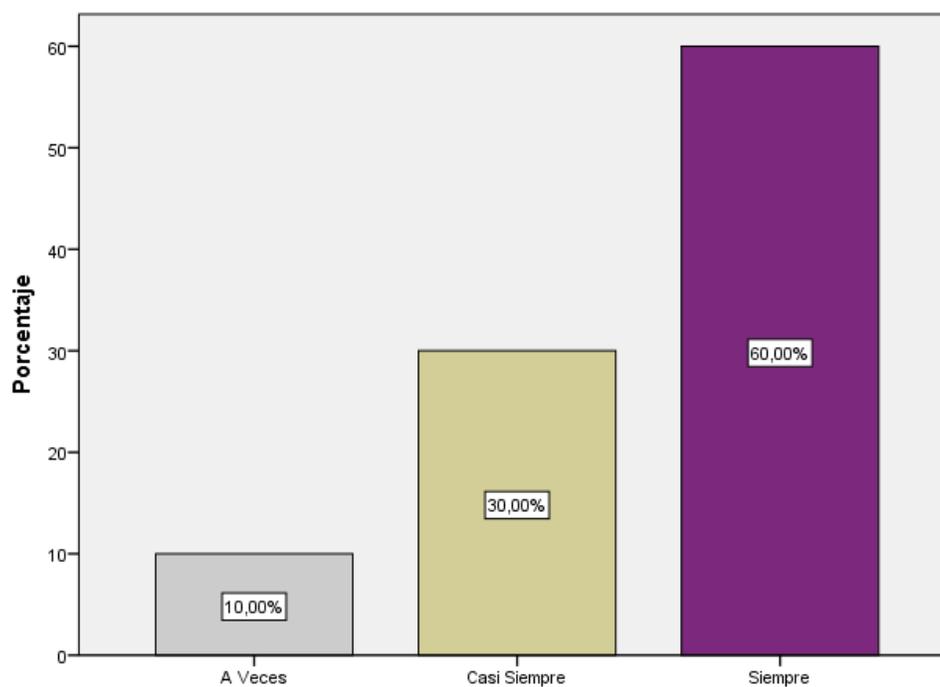
**Tabla 5** Es necesario tomar acciones de corrección para restablecer alguna situación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	3	30,0	30,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 60% de los encuestados siempre toma acciones para lograr reestablecer cualquier situación, un 30% considera casi siempre toma acciones y un 10% a veces.



**Figura 5:** Es necesario tomar acciones de corrección para restablecer alguna situación.

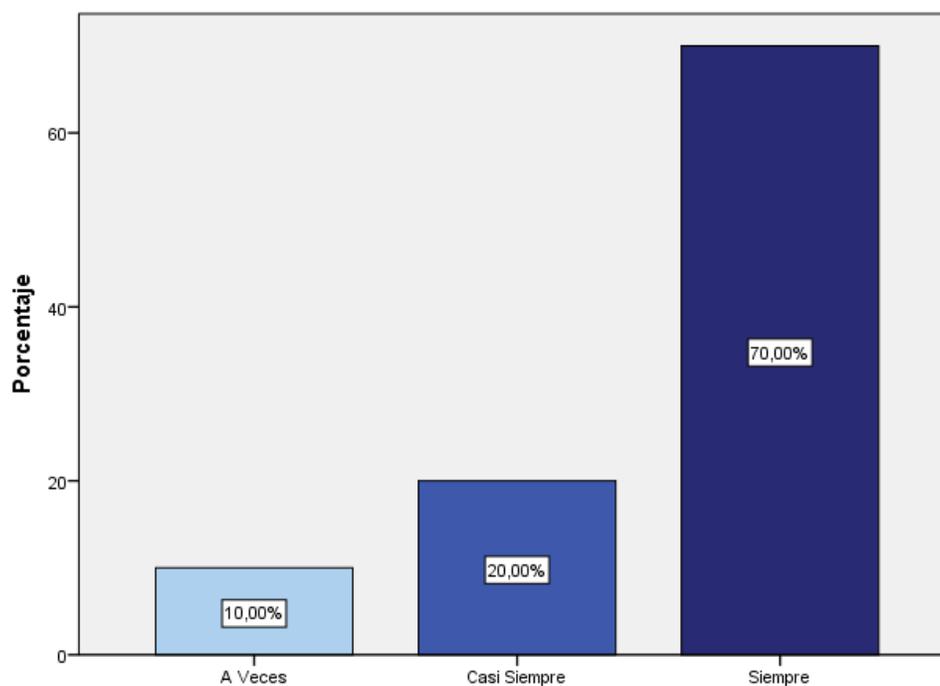
**Tabla 6** Se debe identificar las necesidades concretas de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 70% de los encuestados manifiesta que siempre se debe identificar cualquier necesidad de mejora. Un 20% manifiesta que casi siempre y solo el 10% indica que a veces se deberían de identificar.



**Figura 6:** Se debe identificar las necesidades concretas de mejora

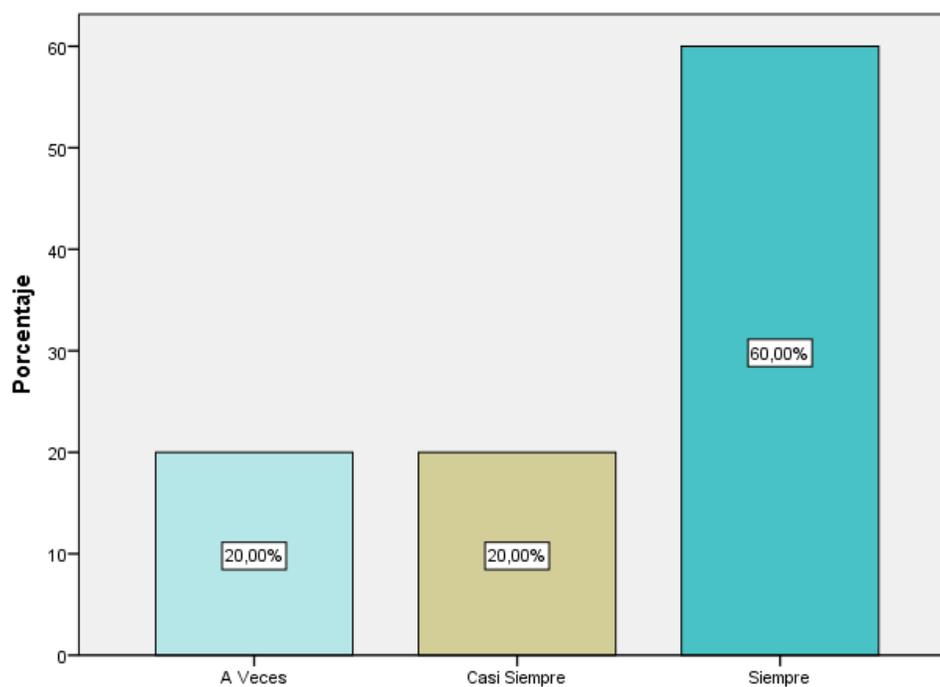
**Tabla 7** Definir un equipo de personas con responsabilidad para cada proyecto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 60% de los encuestados manifiesta que siempre define un equipo responsable para cada proyecto. Un 20% casi siempre, mientras que para el otro 20% a veces.



**Figura 7:** Definir un equipo de personas con responsabilidad para cada proyecto

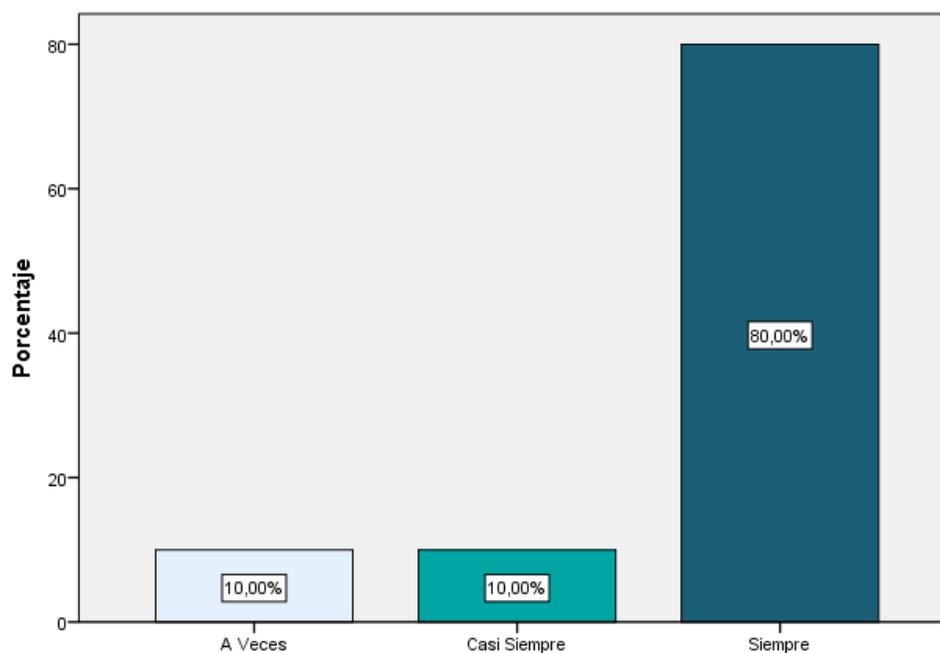
**Tabla 8** Es muy importante la motivación y la capacitación constante para mantener los beneficios alcanzados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	1	10,0	10,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 80% de los encuestados manifiesta la importancia de la motivación y capacitación constante, para el 10% esto es casi siempre y el otro 10% a veces.



**Figura 8:** Es muy importante la motivación y la capacitación constante para mantener los beneficios alcanzados

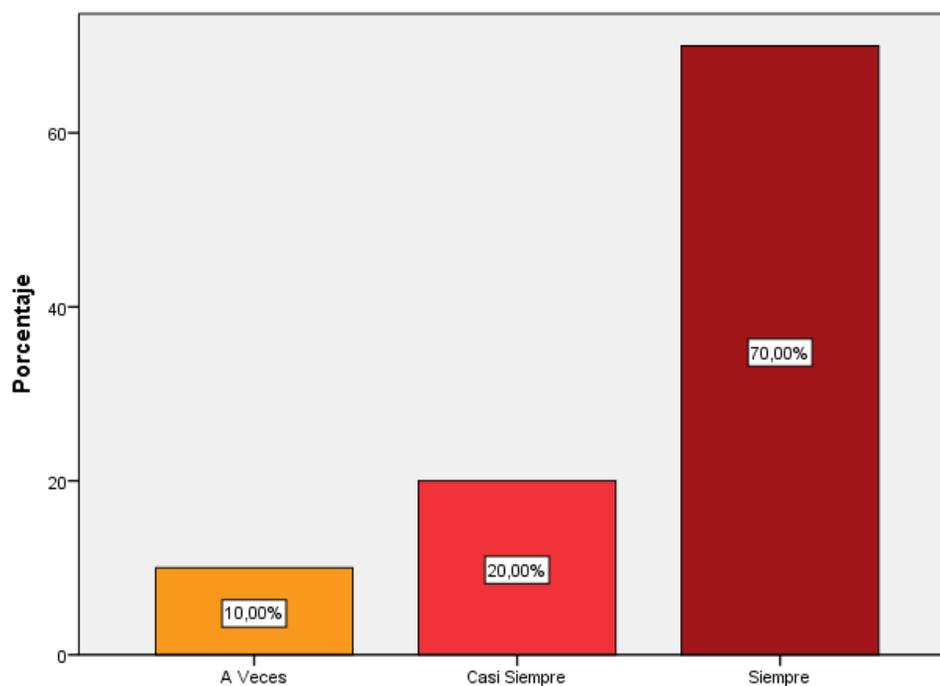
**Tabla 9** El uso correcto y adecuado de los recursos genera eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 70% de los encuestados manifiesta que un correcto uso de los recursos sí genera eficiencia, el 20% considera que casi siempre le genera eficiencia y para el 10% a veces le genera eficiencia.



**Figura 9:** El uso correcto y adecuado de los recursos genera eficiencia.

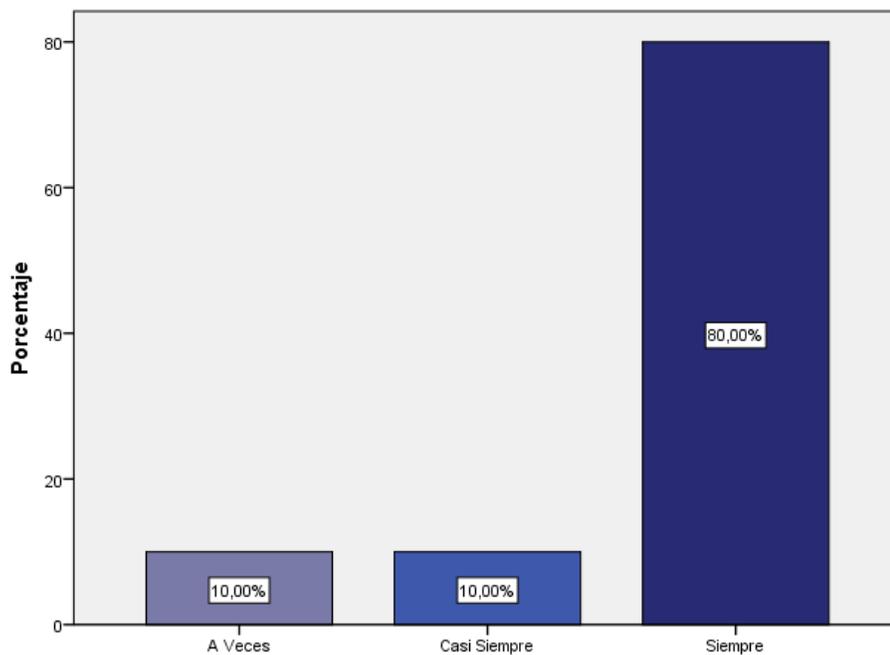
**Tabla 10** La eficacia siempre debe estar presente en el proceso de control de Calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	1	10,0	10,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

**Fuente:** elaboración propia.

**Interpretación:**

Se observa que el 80% se muestra en total acuerdo que la eficacia siempre debe estar presente en un proceso de gestión de calidad, el 10% considera casi siempre la eficacia está presente en un proceso de control, mientras que el otro 10% considera que a veces la eficacia debería estar presente.



**Figura 10:** La eficacia siempre debe estar presente en el proceso de control de Calidad.

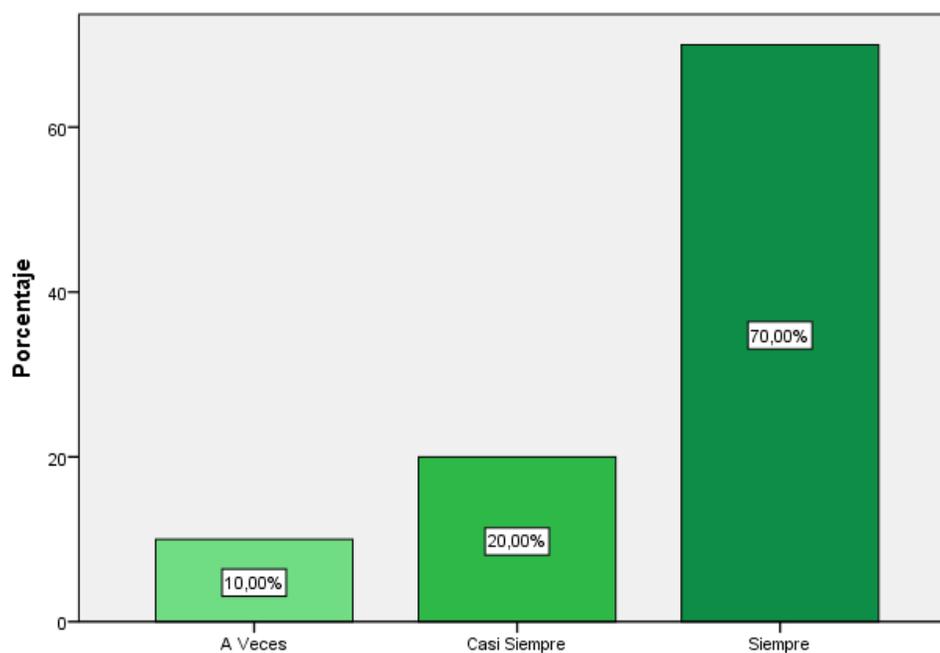
**Tabla 11** Con la Gestión de Calidad aumentará la confianza de los clientes hacia la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 70% de encuestados manifiesta que la gestión de calidad aumenta la confianza de los clientes con su empresa. El 20% considera que casi siempre la gestión de calidad aumenta la confianza y para un 10% considera que a veces.



**Figura 11:** Con la Gestión de Calidad aumentará la confianza de los clientes hacia la empresa.

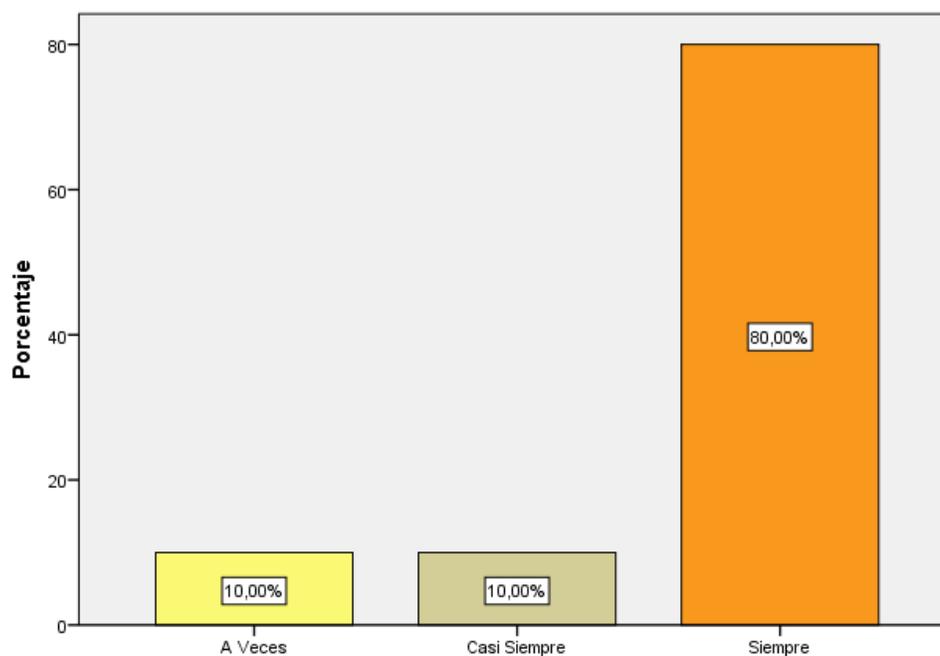
**Tabla 12** Ser una empresa con reconocimiento en el mercado genera seguridad para sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	1	10,0	10,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 80% de encuestados manifiesta que ser una empresa con reconocimiento en el mercado si genera seguridad, para un 10 % casi siempre y el otro 10% a veces.



**Figura 12:** Ser una empresa con reconocimiento en el mercado genera seguridad para sus clientes.

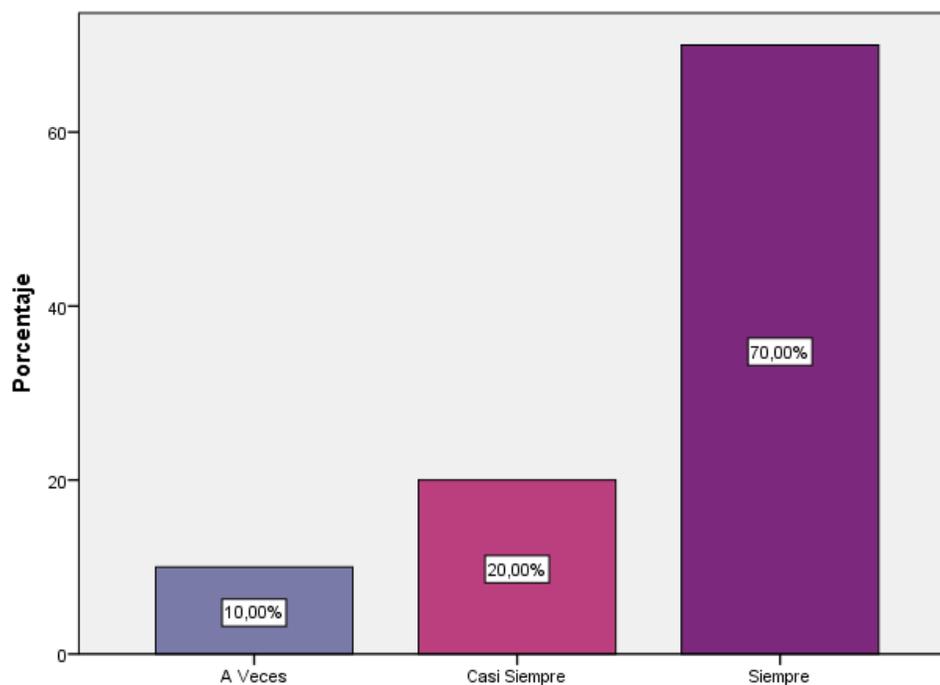
**Tabla 13** Con los procesos de Gestión de Calidad mejorará la productividad de su empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 70% manifiesta que un proceso de gestión de calidad mejora la productividad, mientras que un 20% considera casi siempre mejora y para un 10% a veces.



**Figura 13:** Con los procesos de Gestión de Calidad mejorará la productividad de su empresa.

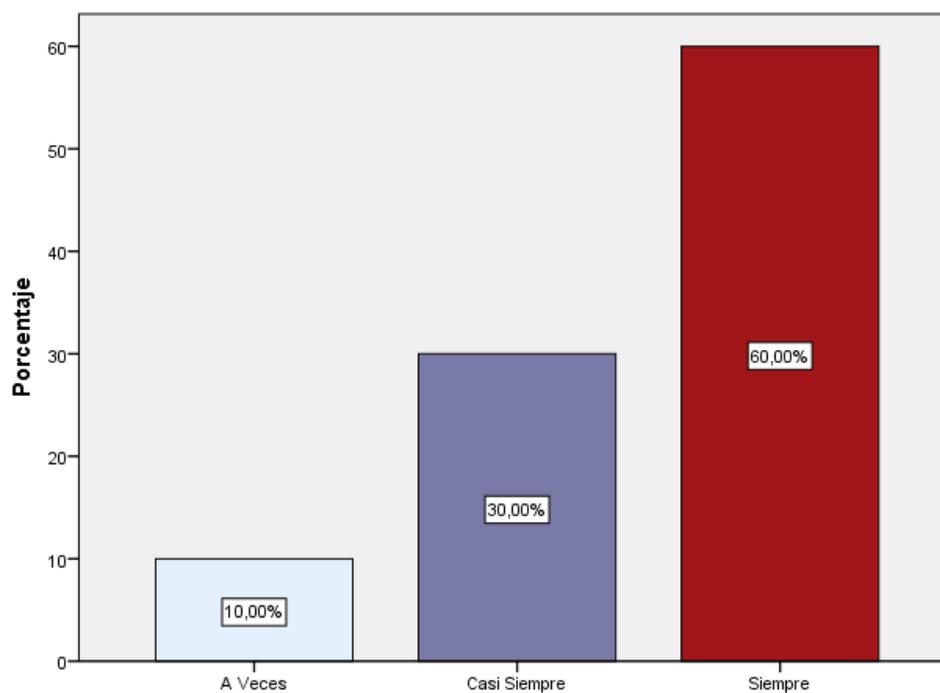
**Tabla 14** *Aplicando la Gestión de Calidad aumentará la rentabilidad de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	3	30,0	30,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 60 % de los encuestados considera que aplicar la gestión de calidad siempre genera rentabilidad. Para el 30% casi siempre y el otro 10% a veces.



**Figura 14:** *Aplicando la Gestión de Calidad aumentará la rentabilidad de la empresa.*

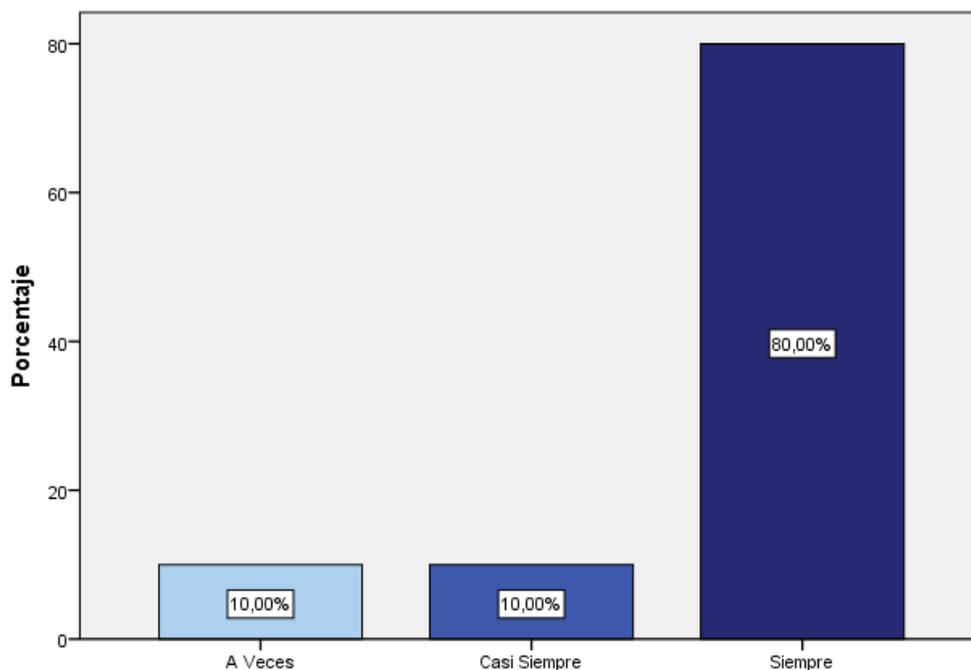
**Tabla 15** La Gestión de Calidad logra crear satisfacción de su producto o servicio hacia los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	1	10,0	10,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia.*

Interpretación:

El 80% de los considera que la gestión de calidad siempre logra una satisfacción hacia los clientes. El 10% considera casi siempre y el otro 10% a veces.



**Figura 15:** La Gestión de Calidad logra crear satisfacción de su producto o servicio hacia los clientes.

## Tablas cruzadas

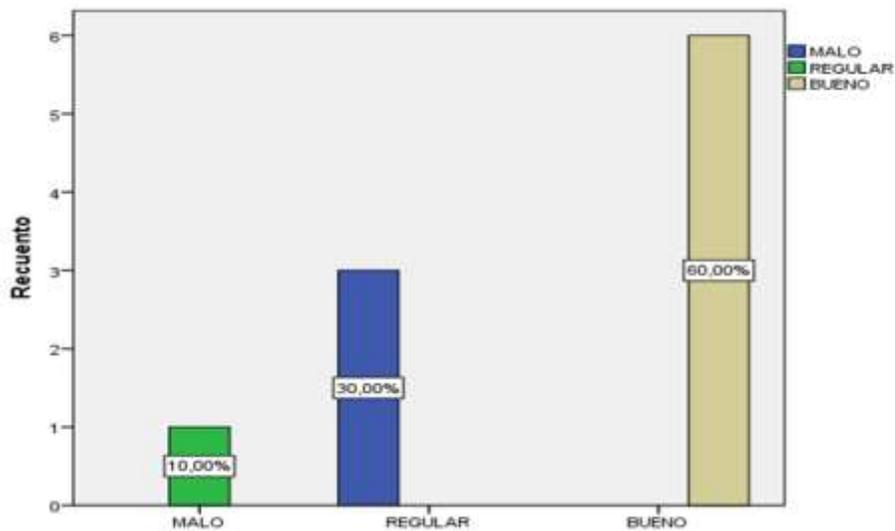
**Tabla 16** Gestión de calidad y beneficios de la MYPE

			BENEFICIOS DE LAS MYPE			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
GESTIÓN DE CALIDAD	MALO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	3	0	0	3
		% del total	30,0%	0,0%	0,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	60,0%	60,0%
Total		Recuento	3	1	6	10
		% del total	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretación:

El 60% de las MYPE considera que la gestión de calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel bueno, el 30% en un nivel regular y el 10% en un nivel malo.



**Figura 16:** Gestión de calidad y beneficios de la MYPE

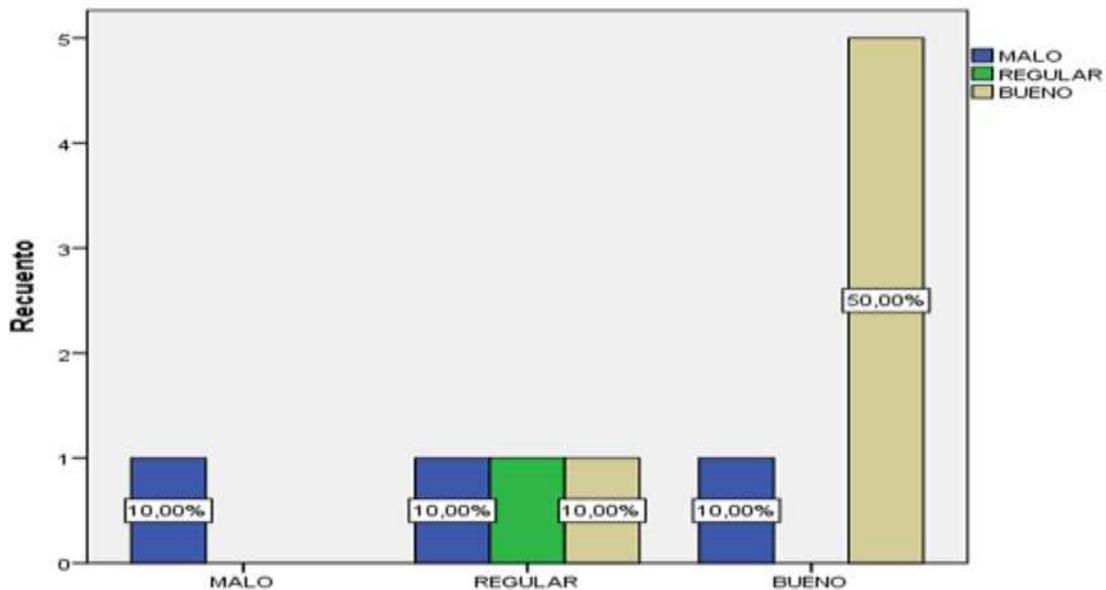
**Tabla 17:** Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE

			BENEFICIOS DE LAS MYPE			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN	MALO	Recuento	1	0	0	1
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	1	1	1	3
		% del total	10,0%	10,0%	10,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	1	0	5	6
		% del total	10,0%	0,0%	50,0%	60,0%
Total		Recuento	3	1	6	10
		% del total	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretación:

El 50% de las MYPE considera que la dimensión planificar tiene relación con la variable beneficios de las MYPE en un nivel bueno, el 10% en un nivel regular.



**Figura 17:** Dimensión Planificar y beneficios de las MYPE

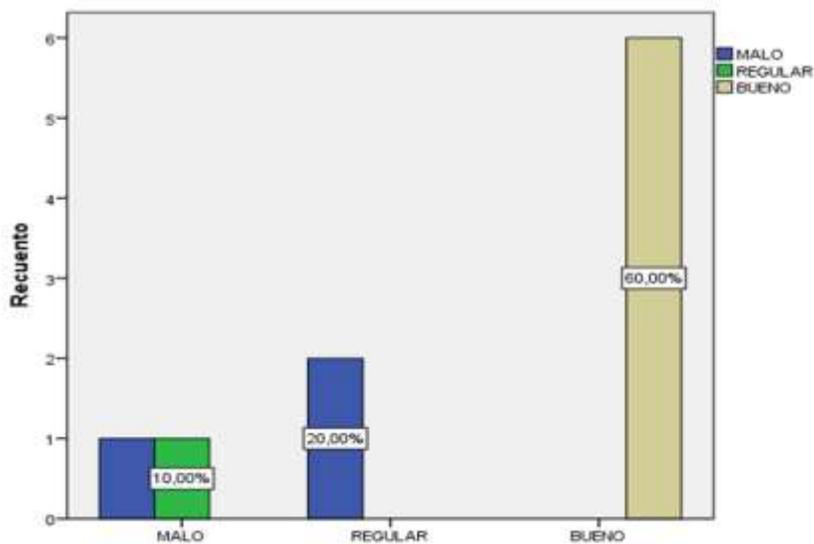
**Tabla 18:** *Dimensión Control Y Beneficios*

		BENEFICIOS DE LAS MYPE				
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
DIMENSIÓN CONTROL	MALO	Recuento	1	1	0	2
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	REGULAR	Recuento	2	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	60,0%	60,0%
Total		Recuento	3	1	6	10
		% del total	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretacion:

El 60% de las MYPE considera que la dimensión control tiene relacion con los beneficios de las MYPE en un nivel bueno, el 10% considera que la relación es de nivel malo.



**Figura 18:** *Dimensión Control Y Beneficios*

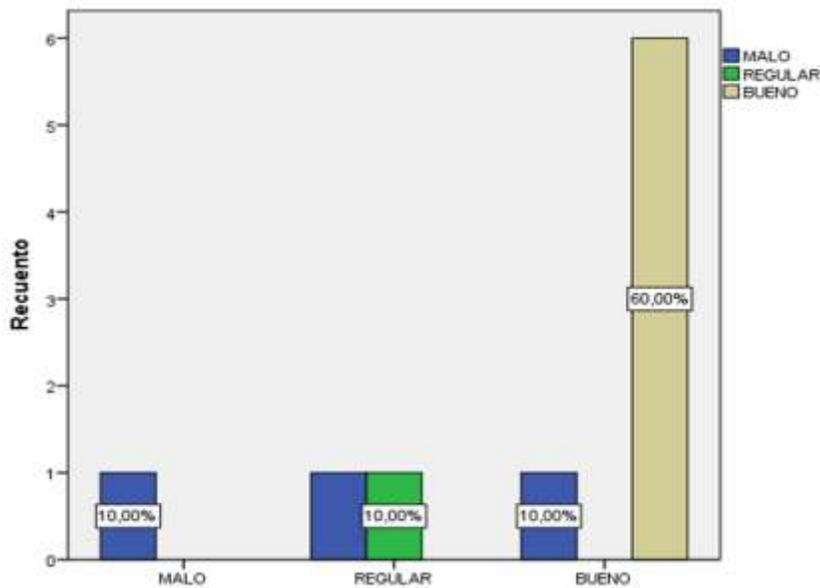
**Tabla 19:** Dimensión Mejora en las MYPE

		BENEFICIOS DE LAS MYPE			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
DIMENSIÓN MEJORA	MALO	Recuento	1	0	0	1
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	1	1	0	2
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	1	0	6	7
		% del total	10,0%	0,0%	60,0%	70,0%
Total		Recuento	3	1	6	10
		% del total	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretación:

El 60% de las MYPE considera que la dimensión mejora de la variable gestión de calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel bueno, el 10% lo considera en un nivel regular.



**Figura 19:** Dimensión Mejora en las MYPE

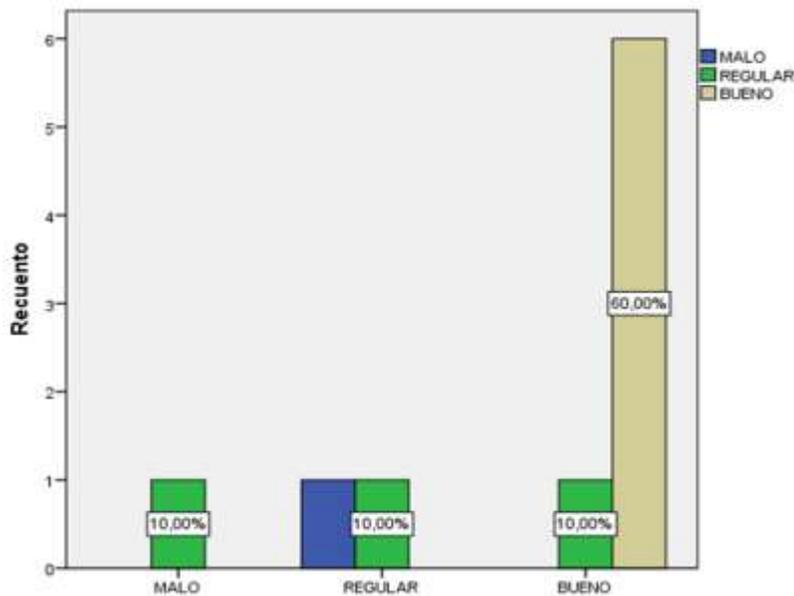
**Tabla 20:** Dimensión Eficiencia Y Gestión De Calidad en las MYPE

			Gestión De Calidad			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Dimensión Eficiencia	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	1	1	0	2
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	Bueno	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	10,0%	60,0%	70,0%
Total	Recuento		1	3	6	10
	% del total		10,0%	30,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretacion:

El 60% de las MYPE considera que la dimensión eficiencia de la variable beneficios de las MYPE tiene relacion con la variable gestión de calidad en un nivel bueno, el 10% en un nivel regular.



**Figura 20:** Dimensión Eficiencia Y Gestión De Calidad en las MYPE

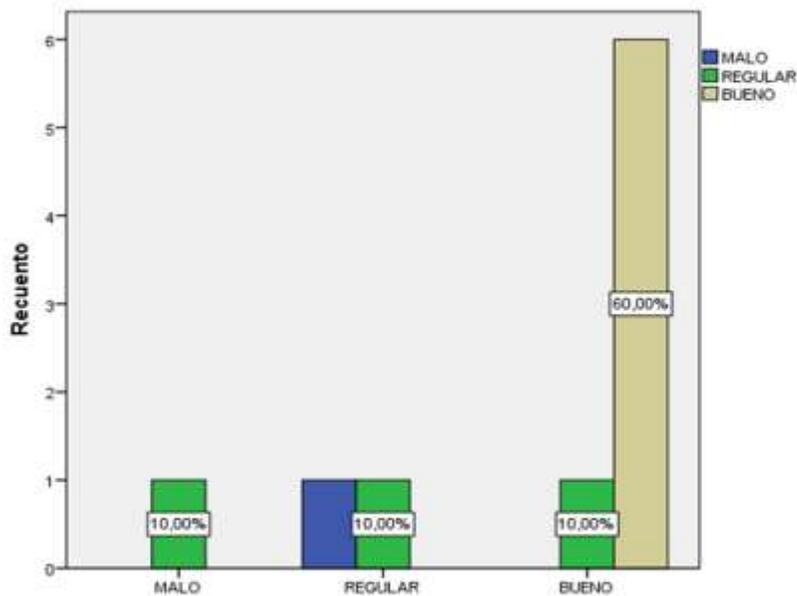
**Tabla 21:** Dimensión Reconocimiento de la variable Beneficios

		GESTIÓN DE CALIDAD			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO	MALO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	1	1	0	2
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	10,0%	60,0%	70,0%
Total		Recuento	1	3	6	10
		% del total	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretacion:

El 60% de las MYPE considera que la gestion reconociminto de la variable beneficios tiene relacion con la variable gestión de calidad, el 10% considera en un nivel regular.



**Figura 21:** Dimensión Reconocimiento de la variable Beneficios

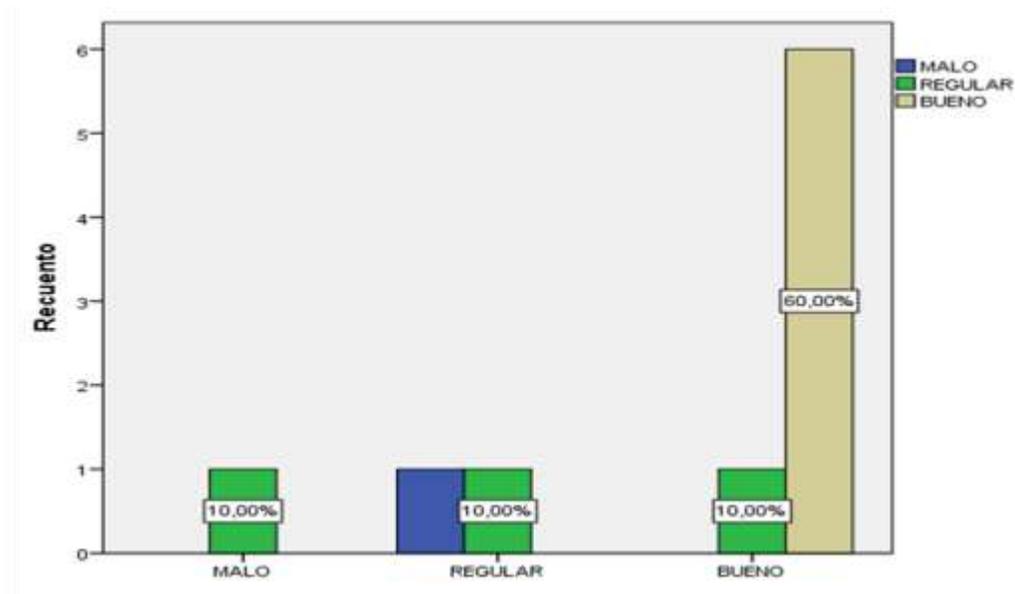
**Tabla 22:** Dimensión Mejora Los Procesos de la variable Beneficios

			GESTIÓN DE CALIDAD				
			MALO	REGULAR	BUENO	Total	
DIMENSIÓN MEJORA DE PROCESOS	MALO	Recuento	0	1	0	1	
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%	
	REGULAR	Recuento	1	1	0	2	
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%	
	BUENO	Recuento	0	1	6	7	
		% del total	0,0%	10,0%	60,0%	70,0%	
Total		Recuento	1	3	6	10	
			% del total	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretacion:

El 60% de las MYPE considera que la dimensión mejora los procesos de la variable beneficios de las MYPE tiene relación con la variable gestión de calidad en un nivel bueno, el 10% lo considera un nivel regular y el 10% en un nivel malo.



**Figura 22:** Dimensión Mejora Los Procesos de la variable Beneficios

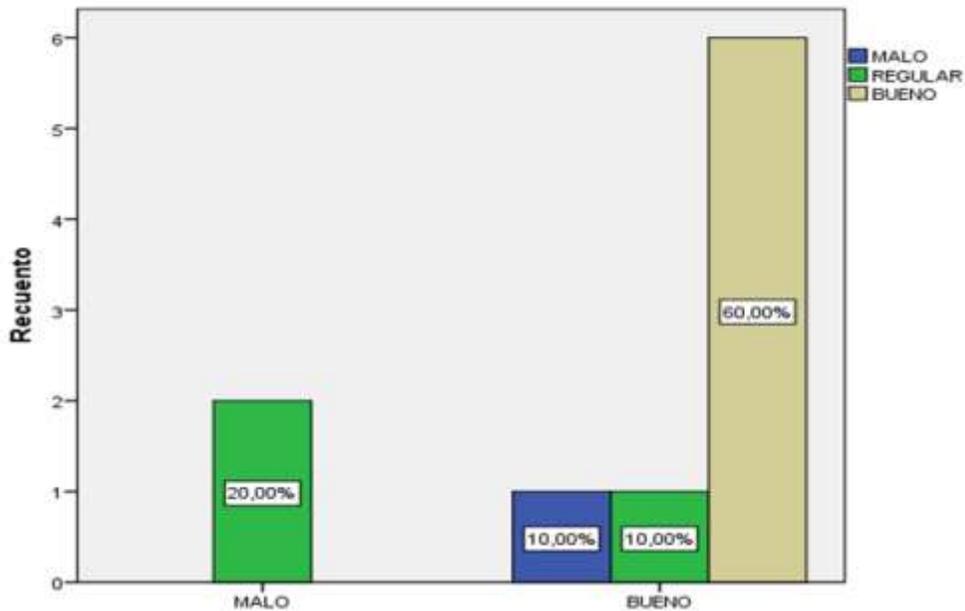
**Tabla 23:** Dimensión Satisfacción al Cliente de la variable Beneficios

			GESTIÓN DE CALIDAD			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN AL CLIENTE	MALO	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	1	1	6	8
		% del total	10,0%	10,0%	60,0%	80,0%
	Recuento		1	3	6	10
	% del total		10,0%	30,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretacion:

El 60% de las MYPE considera que dimensión satisfacción al cliente de la variable beneficios tiene relación con la variable gestión de calidad en un nivel bueno.



**Figura 23:** Dimensión Satisfacción al Cliente de la variable Beneficios

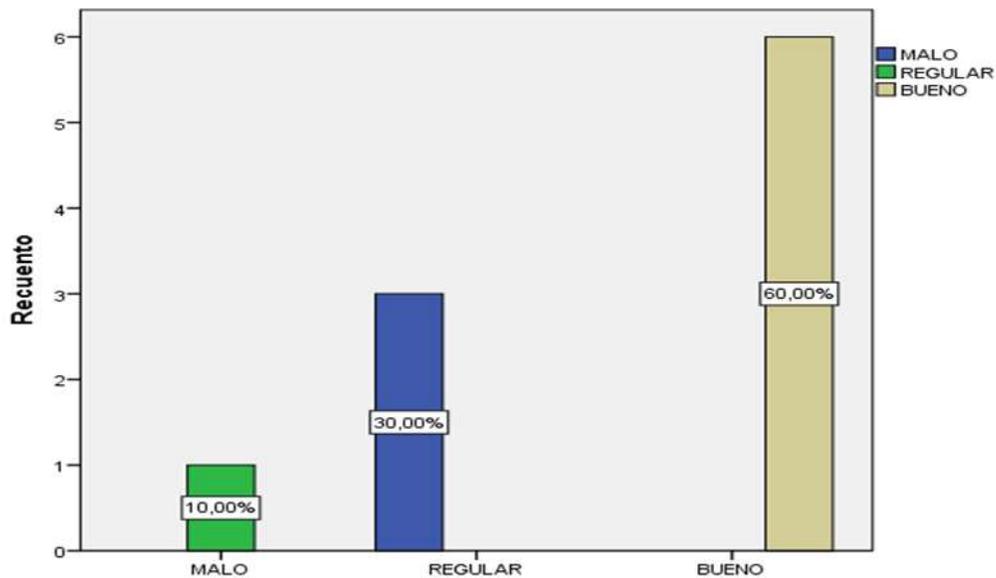
**Tabla 24:** *La Influencia de la Gestión de Calidad*

			BENEFICIOS DE LAS MYPE			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
GESTIÓN DE CALIDAD	MALO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	3	0	0	3
		% del total	30,0%	0,0%	0,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	60,0%	60,0%
Total		Recuento	3	1	6	10
		% del total	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS 22

Interpretacion:

El 60% de las MYPE considera que la gestion de calidad tiene relacion con los beneficios de las MYPE en un nivel bueno.



**Figura 24:** *La Influencia de la Gestión de Calidad*

## Contrastación de Hipótesis

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

**Tabla 25:** *Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra*

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

*Fuente. Bisquerra (2009)*

## Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del Sector servicio - Servicios, Rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del Sector servicio - Servicios, Rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

**Tabla 26:** *Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE*

			GESTIÓN DE CALIDAD	BENEFICIOS DE LAS MYPE
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	BENEFICIOS DE LAS MYPE	Coefficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

*Fuente:* Software SPSS 22

#### Interpretación:

De los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p=0.000$ , este es menor que  $\alpha=0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del Sector servicio - Servicios, Rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo

2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,905, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

**Tabla 27:** Significancia y correlación entre la dimensión planificar y los beneficios de las MYPE

			Dimensión Planificación	Beneficios De Las MYPE
Rho de Spearman	Dimensión Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	10	10
	Beneficios De Las MYPE	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	10	10

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

Fuente: Software SPSS 22

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión “Planificación” y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p= 0.002$ , este es menor que  $\alpha= 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la dimensión “Planificación” y beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,849, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión control y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión control y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

**Tabla 28:** *Significancia y correlación entre la dimensión control y los beneficios de las MYPE*

			Dimensión Control	Beneficios De Las MYPE
Rho de Spearman	Dimensión Control	Coeficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Beneficios De Las MYPE	Coeficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

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

Fuente: Software SPSS 22

#### Interpretación:

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión “control” y beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.000$ , este es menor que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las dimensiones “Control” y beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,913, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

**Tabla29:** Significancia y correlación entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPE

			Dimensión Mejora	Beneficios De Las MYPE
Rho de Spearman	Dimensión Mejora	Coeficiente de correlación	1,000	,746*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	10	10
	Beneficios De Las MYPE	Coeficiente de correlación	,746*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Software SPSS 22

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión “mejorar” y los beneficios de las MYPE, se

obtuvo el valor de  $p= 0.013$ , este es menor que  $\alpha= 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las dimensiones “mejora” y beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,746, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

## **5.2 Análisis de Resultados**

### **Respecto a la planificación de las MYPES**

El 60% de los encuestados consideran estar acuerdo que toda MYPE debe planificar sus objetivos, saben que esto es esencial, mientras que un 30% manifiesta casi siempre planifica sus objetivos y para un 10 % a veces planifica sus objetivos que dese alcanzar con su empresa. Esto nos lleva a la conclusión que para la gran mayoría de empresarios es muy importante la planificación ya que con ello pueden desarrollar una buena gestión de calidad y gozar de sus beneficios, esto coincide con (Jauregui Baca, 2017) donde en su Tesis titulada “*Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurantes De La Urbanización Los Héroes Del Distrito De Nuevo Chimbote, 2014.*” Trabajo presentado para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Da la siguiente

recomendación.” Además, que tengan un plan de negocio por escrito, se planteen metas y objetivos a corto y largo plazo”. (p. 62).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta vemos que el 70% de encuestados siempre tiene definido los objetivos de la organización que administran, un 20% casi siempre tiene definido sus objetivos y para un 10% a veces define sus objetivos (este 10% al parecer no tiene claro qué es un objetivo). Esto nos demuestra la importancia de definir los objetivos en toda empresa porque con ello se puede lograr el éxito de todo negocio ya que los objetivos son los resultados que se pretenden alcanzar o hasta dónde quiere la empresa llegar. Esto coincide con (Ballena Gonzales & Guevara Cruzado, 2017) en su tesis “Estudio De La Calidad Del Servicio Del Restaurante Turístico Mi Paulita Según El Modelo Servqual, Monsefú 2017” Trabajo presentado para optar el título de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, donde manifiestan que: Las empresas de hoy en día priorizan la calidad del servicio que ofrecen, teniendo como principal objetivo lograr la satisfacción del cliente, siendo este uno de los principales indicadores de la calidad del servicio. Nos habla del principal objetivo que tienen las empresas, para ello es necesario fijar estos y así lograrán una satisfacción al cliente.

De los resultados obtenidos se tiene que el 70% de las MYPES tienen políticas claras para lograr un desarrollo sostenible, el 20% casi siempre tiene claro sus políticas y el 10% a veces. Esto no coincide con (Cayatopa Altamirano & Mera Requejo, 2016) en su Tesis titulada “*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, Período 2015*” para optar El Título Profesional De Licenciada En Administración. En donde parte de su conclusión indica lo siguiente: La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo. (P.93)

### **Respecto al control de Calidad**

Observamos que el 60% de los encuestados están de acuerdo y saben que siempre es necesario contar con mecanismos de supervisión, un 20% considera casi siempre los utiliza y el otro 20% a veces. Esto refleja lo necesario que es contar con mecanismos de supervisión que ayuden a controlar los procesos, gracias a ello se mantiene la calidad del producto o servicio y ayuda a lograr satisfacer las necesidades de los clientes. Esto coincide con (Sandoval Cabrejos, 2018) En su Tesis titulada *“El sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el restaurante Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro 2015”* para optar El Grado Académico de Maestra en Ciencias Gastronómicas, donde una de sus conclusiones dice lo siguiente: “También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio”.

De los resultados de la investigación se logró observar que el 60% de los encuestados siempre toma acciones de corrección para lograr reestablecer cualquier situación. Un 30% considera casi siempre y un 10% a veces. Esto significa que ante cualquier falla o desviación se debe corregir inmediatamente. Los dueños de las MYPES tienen claro que de no tomar acciones correctivas podría causar un problema enorme a los clientes y sobre todo a la empresa, es necesario hacer participar a todos los empleados mediante capacitación para que tengan claro qué es un plan de corrección y así ayudar a reestablecer la situación.

### **Respecto a la mejora de la Calidad**

Según la encuesta se puede observar que el 70% de los encuestados manifiesta siempre se debe identificar cualquier necesidad de mejora. Un 20% manifiesta casi siempre y solo un 10% indica que a veces se deberían de identificar. Esto nos muestra que la mayoría de encuestados considera de gran importancia identificar las diversas áreas de su organización y establecer mejoras. Se debería de trabajar en el 10% que manifiesta a veces, no conocen realmente los beneficios que genera identificar cualquier falla o error y brindar una solución rápida, oportuna y concreta. Esto nos muestra como referencia a lo que concluyen en parte (Cayatopa Altamirano & Mera Requejo, 2016) en su tesis *“Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C., Carabayllo 2015”*. Donde manifiestan que: “Se determina que el personal nuevo que Ingres a la empresa no es ubicado en su perfil adecuado de puesto, RRHH está

siendo muy frágil en su selección o también ingresan por afinidad amical consigo obviando el proceso de selección afectando la buena atención al cliente”.

Para nosotros es importante corregir esta situación y hacerlo no demanda tiempo ni dinero, la idea es contratar a un personal calificado sin importar ninguna afinidad.

El 60% de los encuestados manifiesta que siempre define un equipo responsable para cada proyecto. Un 20% nos dice que casi siempre, mientras que para el otro 20% a veces. Esto refleja que es necesario contar con un equipo totalmente responsable para cada situación, la alta dirección debe nombrar a un líder quien se encargará de guiar al grupo hacia los objetivos de la empresa, es necesario involucrar a cada uno de los miembros de la organización.

Según la encuesta podemos observar que para el 80% de los encuestados siempre es importante la motivación y capacitación constante, para el 10% casi siempre y el otro 10% a veces. Es importante motivar al personal y sobre todo “capacitarlo”. Esto coincide con (Lorenty L. M., 2015) que en su tesis *“Análisis para la mejora de la calidad del servicio del restaurante "la casa blanca" de la comuna montañita provincia de Santa Elena. Año 2015”* para optar el título de Licenciado en Turismo y Hotelería – Guayaquil – Ecuador. En una de sus conclusiones manifiesta lo siguiente: “Se diagnosticaron las causas de los problemas que afectan la calidad del servicio al cliente en el Restaurante “La Casa Blanca”, las cuales fueron la limitada capacitación y motivación del personal, que además no ha coordinado sus esfuerzos de manera conveniente”.

Lorenty, nos resalta los problemas que se generan por falta de motivación y capacitación. A diferencia de nuestra encuesta, el 80% considera muy importante estos 2 puntos para lograr un sistema de calidad bueno y comprometedor a los objetivos.

### **Respecto a la eficiencia**

Para el 70% de los encuestados un correcto uso de los recursos sí genera eficiencia, el 20% considera que casi siempre le genera eficiencia y para el 10% a veces le genera eficiencia. Esto muestra lo importante que es saber manejar los recursos que posee la organización como parte de la gestión de calidad. Los empresarios saben que se debe comprar los productos o materia prima necesaria y de calidad, pero a precios realmente accesible. Se debe cuidar todo lo que se encuentre en la organización ya que un daño o deterioro de cualquier elemento puede generar un retraso en el proceso y por ende llevaría a un gasto. Es necesario invertir en lo que más haga falta teniendo en cuenta que lo invertido retornará en corto tiempo y así seguir usando de manera adecuada todos los recursos que posee la empresa.

Se puede observar que el 80% de los encuestados se muestra en total acuerdo que la eficacia nunca debe estar ausente en un proceso de gestión de calidad. El 10% considera que casi siempre la eficacia está presente en un proceso de control, mientras que el otro 10% considera que a veces la eficacia debería estar presente. Está totalmente demostrado que la eficacia es realmente importante para todo proceso de gestión ya que con ello se

logra el objetivo de cualquier empresa, lo preocupante es el 10% que considera que a veces es necesario, sabemos bien que con eficacia todo es posible.

### **Respecto al reconocimiento**

Se observa en los resultados de la encuesta que para un 70% de encuestados siempre la gestión de calidad aumenta la confianza de los clientes con su empresa. El 20% considera casi siempre y el 10% considera que a veces. Esto concuerda con lo que concluyó (Jauregui Baca, 2017) En su Tesis titulada “*Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurantes De La Urbanización Los Héroes Del Distrito De Nuevo Chimbote, 2014.*” Trabajo presentado para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Donde en una de sus conclusiones menciona que “Finalmente, la mayoría que aplicó gestión de calidad obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término”.

Nos menciona que las empresas que aplican la gestión de calidad obtienen resultados positivos, demuestra lo importante que es la gestión de calidad para toda empresa y qué logros se pueden obtener de ella más allá de fidelizar a un cliente.

El 80% de encuestados manifiesta que la gestión de calidad sí genera seguridad para su empresa, el 10 % casi siempre y un 10% a veces. Es evidente que para la mayoría de empresarios el tener una empresa reconocida en el mercado genera gran seguridad a sus

clientes, esto los vuelve recurrentes y fieles al negocio, también son conscientes que no todas las empresas logran ser reconocidas en un mercado tan competitivo y agresivo. El ser reconocido en el mercado genera buenas utilidades a la empresa por ende una buena distribución de estas logrará tener un personal contento y motivado con miras a seguir apuntando por mejorar cada día y seguir manteniendo la reputación de la empresa.

### **Respecto a la mejora de los procesos**

El 70% de encuestados manifiesta que un proceso de gestión de calidad mejora la productividad, un 20% considera casi siempre mejora y el 10% manifiesta que a veces. Esto tiene relación con lo que concluye (Sandoval Cabrejos, 2018) En su Tesis titulada *“El sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el restaurante Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro 2015”* para optar El Grado Académico de Maestra en Ciencias Gastronómicas, donde una de sus conclusiones nos dice lo siguiente: Además, quedó en evidencia que el Restaurante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención a la cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio. Nos menciona que mediante los procesos de calidad mejorará el nivel de todos los involucrados en la empresa.

El 60 % de los encuestados considera que aplicar la gestión de calidad siempre genera rentabilidad, para el 30% casi siempre y para el 10% a veces. Esto coincide con (Pérez Ríos, 2014) que en la conclusión de su tesis nos dice que: Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

Nos manifiesta que mientras mejor sea el servicio que ofrece la empresa, mayor serán sus resultados económicos, por ende, la rentabilidad crece.

### **Respecto a la satisfacción al cliente**

El 80% de los encuestados considera siempre que la gestión de calidad sí logra una satisfacción hacia los clientes un 10% considera casi siempre y el otro 10% a veces. Esto coincide con (Pérez Ríos, 2014) en un extracto de su conclusión manifiesta que “mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos”.

Con el uso de los sistemas de gestión de calidad se logran grandes beneficios, se puede llegar a la satisfacción total del cliente y hacer que este se fidelice y recomiende nuestro servicio a sus demás amistades y familiares, esto genera una gran rentabilidad y posición en el mercado.

## **Sobre la relación entre las variables Gestión de Calidad y los Beneficios de las MYPE**

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del Sector servicio - Servicios, Rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. De los resultados que se obtuvieron al relacionar las variables Gestión de Calidad y Beneficios de las MYPES se obtuvo que El 60% de las MYPE considera que la gestión de calidad tiene relación con los beneficios en un nivel bueno, el 20% en un nivel regular y el 10% en un nivel malo. Esto se contrasta con los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.000$ , este es menor que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del Sector servicio - Servicios, Rubro Restaurante de Comida rápida de la urbanización Perú, distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,905, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

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

En cuanto al 1 er objetivo específico: identificar la relación significativa de una gestión de calidad en los beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro restaurante de Comida Rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. Se tiene de manera descriptiva el nivel de la dimensión planificar, de acuerdo a lo manifestado por los empresarios el 50% de las MYPE considera que la planeación tiene relación con los beneficios en un nivel bueno, el 10% en un nivel regular. Esto nos demuestra que en cuanto a la planificación, los dueños de los restaurantes le están poniendo más empeño y atención. Esto se refuerza con los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión Planificación y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p = 0.002$ , este es menor que  $\alpha = 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la dimensión planificar y la variable beneficios. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,849, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

### **Sobre la relación entre la dimensión Control y la variable Beneficios de las MYPE**

El segundo objetivo específico se refiere a: comprobar la relación que existe entre la dimensión control y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes

de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. De manera descriptiva la dimensión “control” de la variable gestión de calidad nos muestra el siguiente resultado: el 60% de las MYPE considera que la dimensión control de la variable gestión de calidad tiene relación con los beneficios en un nivel bueno, el 10% en un nivel malo. Es evidente que si no existe el control no se podría llevar a cabo un gran desarrollo en la organización y por lo tanto se volvería un caos. Esto se puede apreciar con los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión control y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p=0.000$ , este es menor que  $\alpha=0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. del investigador. Por lo que se comprueba que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

### **Sobre la relación entre la dimensión mejora y la variable Beneficios de las MYPE**

Respecto al 3er objetivo, existe una relación significativa entre la dimensión mejorar y los beneficios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. De manera descriptiva la dimensión “mejorar” de la variable gestión de calidad, nos muestra el siguiente resultado: el 60% de las MYPE considera que la dimensión mejorar de la variable gestión de calidad tiene relación significativa con los

beneficios de las MYPE en un nivel bueno, el 10% en un nivel regular. Para asegurarnos de que esto sea cierto se aplicó una comparación con la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la dimensión mejorar y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de  $p= 0.013$ , este es menor que  $\alpha= 0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida rápida, de la urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,746, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta. Entonces, sí existe una relación significativa entre la dimensión mejorar y la variable beneficios.

## VI. Conclusiones

Primero: se concluye que existe relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES Debido a que se obtuvo la correlación de Rho de Spearman = 0,905 el cual señala que existe una relación significativa con un nivel de correlación alta, también se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,00$  lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; esto nos señala que la relación que existe entre la Gestión de calidad en los Beneficios es significativa.

Segundo: se concluye que existe relación entre la dimensión Planificar y los beneficios de las MYPE, ello se observa mediante un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,849 el cual señala que existe una relación significativa con un nivel de correlación alta, también se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,002$  lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; esto nos señala que sí se relaciona la dimensión planificar y la variable beneficios de manera muy significativa.

Tercero: se concluye que existe relación entre la dimensión control y los beneficios de las MYPE, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,913 el cual señala que existe una relación significativa con un nivel de correlación alta, también se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$  lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; esto nos señala la existencia de

relación entre la dimensión control y la variable beneficios aceptando la hipótesis del investigador.

Cuarto: se concluye que existe relación entre la dimensión mejora y los beneficios de las MYPE, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,746 el cual señala que existe una relación significativa con un nivel de correlación alta. También se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,013$  esto indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; por tanto, nos señala que la existencia de relación entre la dimensión mejora y la variable beneficios es aceptada.

## **VII. Recomendaciones**

- Se recomienda contar con socios estratégicos (proveedores) que ofrezcan productos de calidad a bajo precio y con garantía, los productos de calidad que ofrezcan ellos llevará a alcanzar beneficios porque se manejará de forma eficiente la rotación de los insumos.
  
- Se recomienda que las organizaciones planifiquen sus objetivos y metas. Para lograr esto se necesita implementar un sistema de gestión de calidad el cual va a permitir mediante procesos un perfecto uso de los recursos que posee la empresa y así minimizar errores y maximizar la rentabilidad.
  
- Recomendamos mantener un perfecto control en los procesos, prepararse para cualquier eventualidad y compartir conocimiento con sus colaboradores.  
  
Mantener un orden y control de los alimentos que se preparan, tener un correcto almacenaje de los insumos y aplicar el FIFO (lo primero que entre, lo primero que sale). Verificar siempre las fechas de caducidad de los insumos adquiridos.
  
- Es necesario contar con un sistema de seguridad que garantice la permanencia de los clientes en la empresa, así ellos se van a sentir protegidos ante cualquier siniestro y recomendaran nuestro servicio a sus familiares y demás amistades (recordemos que la mejor publicidad es aquella que se hace de voz a voz). De contar con ello es necesario seguir mejorando con implementación de cámaras y otros equipos que no demanden un costo elevado.

## Referencias Bibliográficas

- Alejandra, V. B. (2016). *“Análisis de Calidad del Servicio y Atención al Cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant y Sugerencias de Mejora. Quito - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .*
- Arribas, M. (2004). *Diseño y validación*. Obtenido de Diseño y validación:  
[http://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/validacion\\_cuestionarios.pdf](http://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/validacion_cuestionarios.pdf)
- Ballena Gonzales, S., & Guevara Cruzado, S. (2017). *Estudio de la calidad del servicio del restaurante turístico Mi Paulita según el modelo servqual, Monsefú - Chiclayo*. Monsefú - Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Barraza, B. J. (marzo de 2014). *Las MYPES en Perú. su importancia y propuesta tributaria*. Obtenido de Las MYPES en Perú. su importancia y propuesta tributaria:  
[https://www.researchgate.net/publication/319655425\\_LAS\\_MYPES\\_EN\\_PERU\\_SU\\_IMPORTANCIA\\_Y\\_PROPOSTA\\_TRIBUTARIA](https://www.researchgate.net/publication/319655425_LAS_MYPES_EN_PERU_SU_IMPORTANCIA_Y_PROPOSTA_TRIBUTARIA)
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. España: Editorial Shalom 2008 .
- Benites, F. H. (2016). LAS MYPES EN EL PERÚ. *MUNDOMyPE* , 1.
- Bertrand L. Hansen, Prabhakar M. Ghare. (1990). *Control de Calidad Teoría y aplicaciones*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Betancourt Ramírez José Bernardo, Aldana de Vega Luzangela & Gómez Betancourt Gonzalo. (2014). Servicio, Ambiente y Calidad de Restaurantes en Bogotá. Estudio Comparativo de Empresa Familiar y no Familiar. *Entramado*, 6.
- Bobadilla, V. A. (2010). *Importancia de acogerse a ley mype para el restaurante Las Americas S.R.L de Chiclayo, con la finalidad de hacerlo más rentable y competitivo y contribuir con la generación de empleo decente 2009*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Cabrera, S. J. (2015). *"La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación norte S.A.C. - Ciudad Trujillo 2014"*. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cardenas, D. (08 de setiembre de 2015). *Mypes son "motor del crecimiento" del empleo en América Latina - OIT*. Obtenido de Mypes son "motor del crecimiento" del empleo en América Latina - OIT: <https://economica.pe/actualidad/601-las-micro-y-pequenas-empresas-son-el-motor-del-crecimiento-del-empleo-en-america-latina>
- Carlos A. Benavides Velasco. Cristina Quintana García. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- Casas, J. B. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas:. *GCG Georgetown University - Universia*, 19.
- Catalán, Y. L. (2018). *Calidad de los Servicios y Satisfacción del Cliente en el Restaurante Pizza Zacapa*. Zacapa - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Cayatopa Altamirano, E., & Mera Requejo, E. I. (2016). *Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C. Carabayllo 2015*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- CEPEFODES. (2017). *Tipos del empresas en el Perú*. Obtenido de Tipos del empresas en el Perú: <https://cepefodes.org.pe/blog/conoce-los-tipos-de-empresas-en-el-peru-y-sus-caracteristicas/>
- Colombia, U. C. (2018). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Sistema de Gestión de la Calidad: <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- Congreso de la República del Perú, 1. 2. (2002). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa Ley N° 28015*. Obtenido de Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa Ley N° 28015: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Consejo Universitario, U. N.-2.-C.-U., & N° 0108-2016-CU-ULADECH;. (25 de Enero de 2016 Pag. 3y4). *Código de Ética para la investigación*. (N. 0.-2.-C.-U. Consejo Universitario, Ed.) Recuperado el 30 de Agosto de 2019, de Código de Ética para la investigación: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga - España: ICB editores.
- Costa, C. (S/F). El restaurante del futuro. *La Barra*, 2.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral*. Barcelona - España: profiteditorial.

- ESAN, U. (29 de Enero de 2018). *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad*. Obtenido de Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Fontalvo Herrera, T. J. (2006). La gestión avanzada de la calidad. En T. J. Fontalvo Herrera, *La gestión avanzada de la calidad* (págs. 35,36). Santa Fe de Bogotá: ASESORES DEL 2000, Santa Fe de Bogotá, 2006.
- Gobitz, V. (10 de noviembre de 2017). *Formalidad, Informalidad e Ilegalidad*. Obtenido de Formalidad, Informalidad e Ilegalidad: <https://gestion.pe/blog/mineria-2021/2017/11/formalidad-informalidad-e-ilegalidad.html?ref=gesr>
- González, M. G. (2017). *Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante: UF0059*. Madrid - España: Editorial CEP, S.L.
- Hernández Sampieri, R. (2001). *Metodología de la investigación*. Mexico: Editorial McGraw Hill .
- ICONTEC, I. C. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. *Norma Técnica NTC-ISO 9001*, 47.
- Jauregui Baca, Y. (2017). "*Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*". Chimbote – Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Juan Pablo Verdoy, Jorge Mateu Mahiques, & Santiago Sagasta Pellicer. (2006). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. Castellón de la Plana - España : Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

- Lorenty, A. M. (2015). *Análisis para la mejora de la calidad del servicio del restaurante "la casa blanca" de la comuna montañita provincia de Santa Elena. Año 2015.*  
Guayaquil – Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Lorenty, L. M. (2015). *Análisis para la mejora de la calidad del servicio del restaurante "la casa blanca" de la comuna montañita provincia de Santa Elena. Año 2015.*  
Guayaquil – Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Manene, L. M. (15 de abril de 2011). *Benchmarking: definiciones, Aplicaciones, Tipos y Fases del Proceso.* Obtenido de Benchmarking: definiciones, Aplicaciones, Tipos y Fases del Proceso:  
<http://www.luismiguelmanene.com/2011/04/15/benchmarkingdefiniciones-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/>
- Medina, R. Z. (2015). *Gestión de calidad, formalización, competitividad.*. Obtenido de Gestión de calidad, formalización, competitividad,:  
<file:///C:/Users/Hogar/Downloads/Dialnet-GestionDeCalidadFormalizacionCompetitividadFinanci-5127577.pdf>
- Miguel, P. A. (9 de Noviembre de 2009). *Técnicas básicas para la Gestión de la Calidad.* Obtenido de Técnicas básicas para la Gestión de la Calidad:  
<https://inqualitas.net/colaboraciones/tecnicas-basicas-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- MINSA, M. d. (13 de 05 de 2005). *Resolución Ministerial N° 363-2005-MINSA.*  
Obtenido de Resolución Ministerial N° 363-2005-MINSA:  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/252444-363-2005-minsa>

MINTRA. (03 de 07 de 2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa:

[http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Monge Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Universidad Surcolombiana .

Moreno, E. (09 de abril de 2018). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Obtenido de Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis.:  
<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>

Noguez, V. (2015). ISO 9001:2015. El futuro de la Calidad. En V. Noguez, *ISO 9001:2015. El futuro de la Calidad* (págs. 16,17). España: ISOTools Excellence. Obtenido de ISO 9001:2015. El futuro de la Calidad:

[https://www.isotools.org/pdfs-pro/e-book-9001-2015-futuro-calidad.pdf?utm\\_campaign=ISO%209001&utm\\_medium=email&\\_hsenc=p2ANqtz-9NO3NEmCNUhqaAOMNmU-BOJS2w219vOTKE6oSi\\_y8QfGKfXpgzXTLIA04tFrPSiiTns7ACU2fVVFSIok62AUynglXSA35q8pcaAFUk-Q8zJhPg8A&\\_hsmi=16099390&](https://www.isotools.org/pdfs-pro/e-book-9001-2015-futuro-calidad.pdf?utm_campaign=ISO%209001&utm_medium=email&_hsenc=p2ANqtz-9NO3NEmCNUhqaAOMNmU-BOJS2w219vOTKE6oSi_y8QfGKfXpgzXTLIA04tFrPSiiTns7ACU2fVVFSIok62AUynglXSA35q8pcaAFUk-Q8zJhPg8A&_hsmi=16099390&)

Pérez Ríos, C. K. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre S.A.C. . Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribó de Mogrovejo.*

- Pola, M. Á. (1998). *Gestión de la calidad*. ESPAÑA: MARCOMBO BOIXAREU EDITORES.
- Renteria, R. (04 de Marzo de 2016). *Conceptos básicos de BPM*. Obtenido de Conceptos básicos de BPM: <http://www.marketingrestaurante.com/conceptos-basicos-de-bpm/>
- República, L. (04 de 02 de 2015). *Pautas básicas que un restaurante debe cumplir para garantizar la inocuidad de sus alimentos* *Pautas básicas que un restaurante debe cumplir para garantizar la inocuidad de sus alimentos*. Obtenido de Pautas básicas que un restaurante debe cumplir para garantizar la inocuidad de sus alimentos: <https://larepublica.pe/economia/853707-pautas-basicas-que-un-restaurante-debe-cumplir-para-garantizar-la-inocuidad-de-sus-alimentos>
- Reyes, J. (11 de Enero de 2017). *importancia de las MYPES sostenibles y su Inserción en la Economía Peruana*. Obtenido de importancia de las MYPES sostenibles y su Inserción en la Economía Peruana: <https://es.slideshare.net/JorgeReyes103/importancia-de-las-mypes-sostenibles-y-su-insercin-en-la-economia-peruana>
- Sandoval Cabrejos, F. E. (2018). *El sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el restaurante Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro 2015*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Solís Rivera, H. (2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.
- SUNAT. (28 de Febreo de 2017). *Iniciando mi negocio*. Obtenido de Iniciando mi negocio: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Universal, H. (08 de Abril de 2017). *Clasificación de restaurantes por categoría.*

Obtenido de Clasificación de restaurantes por categoría:

<https://www.hogaruniversal.com/institucional/content/clasificaci%C3%B3n-de-restaurantes-por-categor%C3%ADa>

Valderrama, M. (2017). *¿Cuál es el futuro de la gastronomía peruana?* LIMA - PERÚ:

Mariano Valderrama León - Apega.

## Anexos

### Anexo 1:

#### Relación de restaurantes de la investigación ubicados en la urbanización Perú, distrito san Martín de Porres - Lima

N°	Razón Social / Representante Legal	Ruc	Domicilio
1	<u>CASA PRIMAVERAL S.A.C.</u> SU HAOHUA - LAM YING HUA	20565582411	Av. Perú. 3844 - San Martín de Porres
2	<u>ATARRAYA</u> GAMARRA ORBEZO JAIR	10464622417	Jr. Tacna 3801 Alt. Cdra. 38 Av. Perú – San Martín de Porres
3	<u>PIZZAS Y PASTAS SMITH S.A.C.</u> DELGADO CAMPOS WILMER	20602156053	Av. Perú 4080 - San Martín De Porres
4	<u>POLLERIA CHANY</u> YANA CCORIMANYA LUDER	10215790083	Av. Perú 3106 – San Martín De Porres
5	<u>PEPPER'S CHICKEN SOCIEDAD ANONIMA</u> <u>CERRADA</u> BONILLA GONZALES KORI MEDALITH	20544334761	Av. Perú 3300 – San Martín De Porres
6	<u>POLLOS DON JUAN S.A.C.</u> CHAVEZ ROSAS JUAN EMILIANO	20604123861	Av. Perú 3152 – San Martín De Porres
7	<u>LA SAZÓN DE SONIA</u> MEDRANO CHÁVEZ SONIA FRANCISCA	10090097909	Av. Perú 3891 – San Martín De Porres
8	<u>RESTAURANTE EL CHILIANITO</u> CANCINO VEGA MÓNICA NARCISA	10489606084	Av. Perú 2109 – San Martín De Porres
9	<u>CHIFA IMPERIAL</u> HUANG AYING	15431898672	Av. Perú Nro. 3618 San Martín De Porres
10	<u>RESTAURANT PESCADOS Y MARISCOS GERMAN</u> <u>E.I.R.L.</u> LA TORRE CASANA GERMAN	20552226811	Av. Perú Nro. 1438 San Martín de Porres

## Anexo 2

### Cuestionario – Encuesta MYPE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Planifica los objetivos y metas que desea alcanzar en su empresa					
2	Tiene definido los objetivos de la organización.					
3	Tiene políticas claras para lograr los propósitos de la organización					
4	Se debe contar con mecanismos supervisión del proceso de control de calidad					
5	Es necesario tomar acciones de corrección para restablecer alguna situación.					
6	Se debe identificar las necesidades concretas de mejora					
7	Definir un equipo de personas con responsabilidad para cada proyecto					
8	Es muy importante la motivación y la capacitación constante para mantener los beneficios alcanzados					
9	El uso correcto y adecuado de los recursos genera eficiencia					
10	La eficacia siempre debe estar presente en el proceso de control de Calidad					
11	Con la Gestión de Calidad aumentará la confianza de los clientes hacia la empresa.					
12	Ser una empresa con reconocimiento en el mercado genera seguridad para sus clientes.					
13	Con los procesos de Gestión de Calidad mejorará la productividad de su empresa					
14	Aplicando la Gestión de Calidad aumentará la rentabilidad de la empresa.					
15	La Gestión de Calidad logra crear satisfacción de su producto o servicio hacia los clientes					