



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**“GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS  
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DE SECTOR SERVICIOS-RUBRO RESTAURANTES, DE  
LA URBANIZACION SANTA ELVIRA-AVENIDA SANTA  
ELVIRA, ATE – PROVINCIA DE LIMA,  
DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2016”**

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

**AUTORA:**

**APARCO VILLARUEL, RAQUEL KATTY**

**ORCID: 0000-0002-5715-2377**

**ASESOR:**

**Mgtr. SIMON POMA ANCCASI**

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

**LIMA-PERU**

**2019**

## **1. Título de la investigación**

“Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira – Avenida, Santa Elvira, Ate - Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016.”

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

Aparco Villaruel Raquel Katty

ORCID: 0000-0002-5715-2377

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

### **ASESOR**

Mgtr. POMA ANCCASI, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

### **JURADO**

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

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

.....

Dra. Zenozain Cordero, Carmen

Rosa

**Presidente**

.....

Lic.Adm. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

**Miembro**

.....

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo

**Miembro**

.....

Mgtr.Poma Anccasi, Simon

**Asesor**

#### **4. Agradecimiento**

A Dios |por darnos la fortaleza  
de poder seguir adelante y  
ayudarnos ante cualquier  
dificultad.

Agradecerle también al asesor  
Mg. Poma Ancasi  
Simón por el gran apoyo  
profesional.

## **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis a mis padres por sus apoyos incondicionales que me brindan diariamente por tanto esfuerzo de ellos para lograr mis objetivos.

A mi única hermana, por estar siempre a mi lado Lizbeth Aparco y apoyarme como una amiga.

## 5. Resumen

La investigación, denominada la influencia de gestión de calidad de los beneficios de las Mypes – rubro restaurantes periodo 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de gestión de calidad y los Mypes – rubro restaurantes.

La investigación es básico de diseño correlacional, descriptivo, la población está conformada por 10 MYPES de una población de 10, el instrumento aplicado los usuarios fueron dos el primero relacionado a la variable 1 gestión de calidad constituido por un cuestionario de 18 en la Escala de Nominal y el segundo referido la variable dos relacionado al Mypes – rubro restaurant constituido por 18 preguntas en la Escala de Nominal (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que informa respecto al comportamiento de las variables en estudio a través de la evaluación de sus dimensiones cuyos resultados serán expresados de manera gráfica y textual .

De la misma manera al finalizar el trabajo de investigación luego de aplicar los instrumentos de medición, se realizó el procesamiento estadístico, donde se concluye la existencia de la relación entre las variables en estudio.

Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de Mypes encuestadas del rubro restaurants del Distrito de Ate, se encuentran formalizadas y son competitivas

**Palabras clave:** La Gestión de Calidad y su influencia en los Beneficios de las Mypes – rubro restaurant

## **Abstract**

The research, called the influence of quality management of the benefits of the Mypes - category restaurants period 2016, had as a general objective to determine the relationship between quality management quality and the Mypes - category restaurants.

The research is basic of correlational design, descriptive, the population is made up of 10 MYPES from a population of 10, the instrument applied the users were the first one related to the variable 1 quality management constituted by a questionnaire of 18 in the Scale of Nominal and the second referred to variable two related to the Mypes - restaurant item consisting of 18 questions in the Nominal Scale (Always, almost always, sometimes, almost never, never), which reports on the behavior of the variables under study through of the evaluation of its dimensions whose results will be expressed graphically and textually.

In the same way at the end of the research work after applying the measurement instruments, statistical processing was carried out, where the existence of the relationship between the variables under study is concluded.

Finally, the conclusions are: The majority of Mypes surveyed in the restaurant category of the District of Ate, are formalized and are competitive

Keywords: Quality Management and its influence on the Benefits of Mypes - rubro restaurant



## 6. Contenido

1. Título de la investigación.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento y Dedicatoria.....	v_y vi
5. Resumen.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Indice de tablas y figuras.....	xi
I. Introducción.....	14
II. Revisión de literatura.....	189
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases Teóricas.....	38
III.Hipotesis.....	57
IV.Metodologia.....	59
4.1 Diseño de la investigacion.....	59
4.2 Poblacion y muestra.....	60
4.3 Definicion y Operacionalizacion de las variables.....	61
4.4 Tecnicas e instrumento de recoleccion de datos .....	63
4.5 Plan de analisis.....	63

4.6 Matriz de consistencia.....	67
4.7 Principios Eticos.....	69
V. Resultados.....	75
5.1 Resultado.....	75
5.2 Análisis de resultado.....	97
VI. Conclusiones.....	99
Recomendaciones.....	101
Referencias bibliografias.....	102
Anexos.....	105
6	
AnexoN° 01 Instrumentos de recoleccion de datos.....	1057
Anexo 02. Lista de empresas .....	108

## INDICE DE TABLAS

Tabla 5.- (análisis escala) Nivel de confiabilidad del instrumento de la variable: Gestión de calidad.....	67
Tabla 6.- (análisis escala) Nivel de confiabilidad del instrumento de la variable: Beneficios.....	67
Tabla 7. Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman .....	68
Tabla 8. Distribución de frecuencias respecto a la edad del encuestado .....	75
Tabla 9. Distribución de frecuencias respecto al género del encuestado.....	76
Tabla 9. Distribución de frecuencias respecto a la profesión del encuestado .....	78
Tabla 11. Distribución de frecuencias respecto a cuantos años tiene usted de permanencia en la empresa.....	80
Tabla 12. Distribución de frecuencias respecto a: es su empresa formal .....	81
Tabla 13. Distribución de frecuencias respecto a con qué frecuencia usted acude a este restaurante .....	82
Tabla 14. Distribución de frecuencias respecto a cuál es la finalidad por la que se creó la empresa.....	83
Tabla 15. Distribución de frecuencias respecto a sabe usted que es la gestión de la calidad .....	84
Tabla 16. Distribución de frecuencias respecto a cree usted que aplicando la gestión de la calidad ayudara su rentabilidad dentro de su empresa .....	85
Tabla 17. Distribución de frecuencias respecto a cree usted que el servicio que brinda llegan a satisfacer las necesidades del cliente. ....	86

Tabla 19. Distribución de frecuencias respecto a desea que se le oriente o capacite en lo referente a técnicas de una buena gestión de calidad ..... 88

Tabla 21. Distribución de frecuencias respecto a que horario prefiere ir a un restaurante90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar-----	33
Figura 2. Edad del encuestado-----	55
Figura 3. Sexo -----	55
Figura 4. Estado Civil -----	56
Figura 5. Profesión del encuestado -----	57
Figura 6. Ocupación dentro de la empresa -----	58
Figura 7. Cuantos años tiene usted de permanencia en la empresa-----	59
Figura 8. Empresa Formal -----	59
Figura 9. Con que frecuencia usted acude a este restaurante -----	60
Figura 10. Cuál es la finalidad que se creó la empresa -----	61
Figura 11. Sabe usted que es la gestión de calidad -----	62
Figura 12. Cree usted que aplicando la gestión de la calidad ayudara a mejorar su rentabilidad dentro de su empresa -----	63
Figura 13. Sabrá de algún beneficio que se le ofrece a las Mypes -----	64
Figura 14. Cree que el rubro de venta de comidas es rentable para una Mype -----	65
Figura 15. Desea que le oriente o capacite en lo referente a técnicas de buena gestión de calidad -----	65
Figura 16. Desea expandir su negocio-----	66

Figura 17. Que horario prefiere ir a su restaurante -----	67
Figura 18. Prefiere el servicio a domicilio que ir a establecimiento -----	68
Figura 19. Sabe que es la comida fusión -----	.68

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación existente entre gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes, de la Av. Santa Elvira-Ate-Provincia de Lima-Departamento de Lima.

Hoy en día nuestro País es reconocido por nuestra gastronomía, por los constantes cambios y la facilidad con que se procesa la información a nivel mundial, además influye de ser un País que atrae a sus distintos turistas; los restaurantes campestres son el punto estratégico para reunirse a degustar estos deliciosos platillos que brindan en diversas variedades y sabores.

Nuestro interés en que el mercado de capitales se dinamice forma parte de nuestra apuesta por un país desarrollado, en el que valoramos el papel de los pequeños y medianos empresarios, verdaderos generadores de empleo, de crecimiento económico y de bienestar social.

En el Perú, las MYPES representan el 98.3% del total de empresas existentes (94.4% micro y 3.9% pequeña), pero el 74% de ellas opera en la informalidad. La gran mayoría de las MYPES informales se ubica fuera de Lima, generan empleo de mala calidad (trabajadores familiares en muchos casos no remunerados) con ingresos inferiores a los alcanzados en las empresas formales similares.

Las Mypes, además, aportan aproximadamente el 47.0% del PIB del país y son las mayores generadoras de empleo en la economía, aunque en la mayoría de los casos se trata de empleo informal. Choy Zevallos, (2013).

El Perú es un país de personas emprendedoras, pero el crecimiento constante de la competencia, a esto sumado las grandes empresas, la crisis económica, y el alza constante de la materia prima, la mala gestión de las compras, ha traído como consecuencia que los costos de producción sean más altos, y por ende las utilidades disminuyan, porque el hecho que los costos suban no significa que se eleven los precios, ya que el poder adquisitivo de la población cada día es menor.

Tantas, L. (2010) El mundo avanza a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad, es por ello que, ésta plantea grandes retos a los países y a las micro y pequeñas empresas, en adelante Mypes, en cuanto a diversos temas, tales como: la generación de empleo, mejora de la competición comparada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas. (Valdivia, 2003).

La calidad de servicio de las MYPES de servicio de restaurantes poco a poco toma una gran importancia en todos los negocios. Por el simple de que cada día los clientes exigen mejor ya que por la Av. Santa Elvira no hay muchos restaurantes.

Por tal motivo a lo largo del tiempo se han establecido gran cantidad de comercio de restaurantes que han tenido grandes repercusiones en la economía de dicha zona, “las actividades económicas relacionadas con los servicios pertenecientes al sector terciario corresponden al 38.5% de comercio en Avenida Santa Elvira.

Por lo expuesto la ULADECH a través de la escuela de Administración, impulsa establecer como línea de investigación la Gestión de Calidad dentro de lo cual se encuentra este trabajo.

Por tal motivo en los últimos tiempos se han generado muchos restaurantes, la micro y las pequeñas empresas surgen por la falta de puestos de trabajo ya que estas personas (que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo) ya que poniendo su propio negocio generan más ganancias, para el desarrollo de la investigación nuestra problemática fue determinar:

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016?

Determinar la relación entre gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Determinar la relación entre planificación de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Determinar la relación entre control de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Determinar la relación entre mejora de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización



Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Esta investigación se justifica desde un punto de vista teórico, ya que facilita saber cualidades, ventajas y desventajas de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio – rubro Restaurantes, Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

De manera práctica este estudio les servirá a los empresarios para que tengan en cuenta la utilidad de cada principio de gestión de calidad y lo repliquen y empleen como estrategia de competitividad. Así también, este documento servirá de base para iniciar o continuar otras investigaciones relacionadas a este tema.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes.**

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera Proyecto línea de la EP Administración – versión 002-2016.

#### **2.1.1 Internacionales.**

**Santiago Borja Dousdebes (2014)**, en su investigación titulada “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja.” Almacenes La Rebaja es una empresa comercializadora de productos de consumo masivo radicada en la ciudad de Quito que busca el mejoramiento de su gestión a través de la mejora continua de sus procesos y la satisfacción de los clientes; cuyo resumen es lo siguiente:

El presente trabajo determinada la situación actual de las empresas de comercialización de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito, Ecuador, tomando como caso de estudio a Almacenes La Rebaja. El estudio se enfoca en los procesos internos de las empresas y, a través de estos, a lograr la gestión de calidad, la satisfacción del cliente y el manejo de las quejas y sugerencias.

El estudio realizado se clasifica en el tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción. En virtud de los señalado, se aplicaron

entrevistas y observación directa como principales técnicas investigativas que sirvieron para la determinación del diagnóstico situacional y, posteriormente, al desarrollo de la propuesta final del trabajo.

A través de la investigación se determina que la situación de la empresa, en los que se respecta a calidad del servicio, es deficiente, lo que ha conllevado una reducción de las ventas con relación a periodos anteriores. Las principales razones de los problemas relativos a la calidad del servicio son la reducida capacitación de los empleados en relaciones humanas y atención al cliente, la falta de motivación del talento humano de la empresa y desinterés de la gerencia en invertir en el desarrollo de soluciones adecuadas a los problemas actuales.

Como elemento que puede aportar a la resolución de los problemas de Almacenes La Rebaja, se propone la implementación de un modelo de gestión de calidad diseñado para solventar los inconvenientes actuales de la compañía y mejorar su gestión e manera integral, concluye con las siguientes conclusiones:

Las soluciones propuestas se basan en las normas internacionales ISO 9001: 2008 e ISO 10002:2004; involucran a los procesos primarios de la cadena de valor que son la selección y mantenimiento de proveedores, compras, logística interna, ventas y atención al cliente. En este último punto, se propone el desarrollo de actividades para la gestión de quejas y sugerencias.

Actualmente el establecimiento se mantiene con ventas regulares que aún son rentables, pero en comparación con años pasados las ventas han sido bajas y se ha determinado que eso se basa en la falta de fidelidad de los clientes a la empresa. Es necesario hoy en día

que las empresas que presenten problemas al momento de la entrega de servicio busquen la manera de corregir esta debilidad, ya que lo que busca el cliente actualmente es la calidad no solo del producto sino también la calidad de servicio entregada al momento de adquirir un producto. Por ello es que se ha vuelto más común el deseo de las empresas por mejorar sus procesos mediante la implementación de modelos de gestión de calidad.

ISO 9001 se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

Los lineamientos descritos se encuentran recopilados en la norma ISO 10002: 2004 que busca: Proporcionar acceso a un proceso de tratamiento de quejas; Incrementar la capacidad de la organización de responder a las quejas; mejorar la habilidad para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades de la organización; crear un enfoque al cliente para la resolución de las quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades; y, dar una base para el análisis del proceso de quejas y su resolución.

Proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en determinado orden para la realización de un objetivo. El análisis y comprensión de los procesos productivos es de suma importancia para la aplicación de normas de gestión de la calidad. Para el desarrollo de los procesos de una empresa, se hace uso de la administración de procesos.

Se ha determinado que las fortalezas de almacenes La Rebaja son: venta de productos de calidad; gran variedad de productos que se pueden encontrar en los almacenes; precios convenientes a los que se expenden sus productos; y, ubicaciones estratégicas de los almacenes con alta afluencia de gente.

Las debilidades de Almacenes La Rebaja son: poca preocupación por atención al cliente; falta de personal para la buena atención al cliente; falta de personal administrativo; falta de estandarización de procesos en sus almacenes; y poco cuidado de la imagen de la marca.

Se ha determinado que las oportunidades de la empresa, que dependen de su entorno externo, son: mayor capacidad de los clientes de adquisición de productos de primera necesidad por mejoramiento de la economía; incremento en el mercado por menores niveles de desempleo; y, tamaño cada vez menor de la oferta, debido al cierre de pequeños negocios en favor de almacenes de mayor tamaño.

El entorno también presenta amenazas para la empresa estudiada entre los que se cuentan: posibles cambios en políticas tributarias o legales que afecten negativamente a las operaciones de la empresa; y competencia cada vez mayor de almacenes mucho más grandes.

Los procesos propuestos se encuentran enmarcados dentro de las recomendaciones ofrecidas por la norma ISO 9001: 2008 de gestión de la calidad y la norma ISO 10002: 2004 de satisfacción del cliente.

Las implementaciones de los procesos propuestos en el presente trabajo tendrán un costo de \$ 1.634,60, mientras que los costos relativos a asesoría y actualización tecnológica ascienden a \$ 22.600,00.

Se estima que la aplicación de los procesos propuestos permitirá un mejoramiento de la imagen de la empresa y un incremento de las ventas gradual, gracias a un proceso de fidelización de la clientela. De esta manera se prevé un valor actual neto de los próximos cinco años de \$ 406.020,39 y una tasa interna de retorno de 185%; además de que la

inversión se recupera en el transcurso del segundo año. Con estos resultados, se concluye que la implementación de la propuesta es factible financieramente.

**CARBAJAL, (2018)** en su investigación titulada “Propuestas de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015: caso de estudio Instituto Mexicano de Profesionales en Envase y Embalaje S.C” cuyo resumen es lo siguiente:

En la actualidad las organizaciones están en constante evolución no solo en dimensiones sino también en sus procesos, esto mediante una gestión implementada correctamente que permita a la organización, cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes y/o usuarios. Lo anterior en el marco de un contexto de globalización tanto económico, como del mercado, así mismo el uso de tecnologías dentro de las mismas empresas, ha generado la utilización de un concepto que se ha vuelto concluyente que es el de calidad. En este tenor la Gestión de la Calidad se ha transformado en una condición ineludible para conseguir el éxito competitivo de una organización. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un referente significativo de la eficacia y eficiencia de la gestión y procesos de una organización sea pública o privada, con la finalidad de ofrecer servicios o productos a usuarios y/o clientes, que satisfaga sus necesidades. La implementación de Sistema de Gestión de Calidad permite a la organización un estado de competencia, y una posición financiera y de mercado más firmes.

La presente investigación procura dar una vasta perspectiva acerca de los factores que intervienen en el diseño e implementación de los SGC, su impacto en cuanto a costos (recursos humanos, financieros y materiales) y el uso de los diversos modelos de calidad existentes. Todo esto con el objetivo de realizar una propuesta de un modelo de Sistema

de Gestión de Calidad fundamentado en el análisis de los factores implicados, que permita incluir la disminución de costos y mejorar en la implementación de estos sistemas, tomando en consideración también los factores de éxito del mismo, para tal efecto expresaremos la experiencia del trabajo que actualmente se está desarrollado en el INSTITUTO MEXICANO DE PROFESIONALES EN EVASE Y EMBALAJE S.C (IMPEE) que desea implementar su SGC.

Como se puede ver en el apartado anterior, la empresa caso de estudio denominada IMPEE, puede cumplir con los elementos indispensables para implementar un sistema de gestión de Calidad, y en un corto plazo lograr su Certificación ISO 9001:2015.

Se hizo entrega de un Plan Estratégico mismo que hace referencia en el presente trabajo, para su consulta y de ser necesario la adecuación del mismo, de igual forma se entregó la propuesta de Sistema de Gestión de Calidad que fue la cedula realizada en base a la ISO 9001:2015, con los puntos que se deben realizar y con los que ya cuenta, concluye lo siguiente:

Actualmente la empresa ha invertido en infraestructura lo que ha permitido crecer ante las demandas de sus clientes/usuarios, así mismo cuenta con la fidelidad de los mismos y tiene la capacidad de captar aún más cliente/usuarios. De igual manera el contar con convenios con universidades le provee de recursos humanos adecuados y con las aptitudes necesarias para llevar a cabo las pruebas realizadas en la organización. Esto en conjunto son fortalezas y oportunidades con los que cuenta la empresa.

Dentro de sus debilidades y amenazas se encuentra el que no cuenta con los manuales anteriores señalados, aunada a ello que tiene una alta fuga de capital humano, mismo que

se va con los conocimientos adquiridos dentro de la empresa misma que se encarga de capacitar al personal. Así mismo, la falta de un plan que contenga las acciones para enfrentar riesgos. Cambios e incluso oportunidades le conllevan una amenaza para la empresa. Otra debilidad es que no realiza un seguimiento de la percepción o satisfacción de los clientes/usuarios y de si se cumplen o no las expectativas y/o necesidades de los mismos.

Actualmente se sigue apoyando a la empresa en el diseño de los manuales que necesita la empresa; ya que la misma desea obtener la certificación de calidad.

**Cecilia, (2018)** En su investigación titulada “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurantes Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. Cuyo resumen es:

El presente trabajo de investigación, es un estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. Actualmente han ido incrementado los restaurantes y esto lleva a un mercado que cada vez se pone más exigente, por esto las empresas tienen que siempre tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y



empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevista a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa. Palabras claves: calidad, servicio, restaurantes y Servqual. Concluye lo siguiente:

A través del desarrollo de esta investigación, se evidencio que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que si ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio.

Referente al marco teórico se mencionaron algunas teóricas, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la calidad, modelos de medición de servicio. En donde se concluyó que se necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Asi como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos. En el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's se evidencio que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta

con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido. Se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa que si aumentan la calidad del servicio va a aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio disminuye la satisfacción al cliente.

### **2.1.3. Antecedentes Nacionales**

Según Sucel, (2015) en su investigación, titulada. *“Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de huanchaco año 2014”* tiene como objetivo general. Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014”. resume lo siguiente:

La investigación fue de tipo no experimental – descriptivo y para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 20 restaurantes de una población de 180, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, para dar solución al siguiente problema “¿Cuáles son los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014?”.

Los resultados son:

Con respecto a la gestión de la calidad: el 50% de las Mypes encuestadas respondieron que los principales factores que generan calidad al servicio brindado es la buena atención.

Con respecto a la rentabilidad empresarial: el 60% de las Mypes encuestadas, respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000, concluye lo siguiente:

**En cuanto a los gerentes de más Mypes:** Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representan en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%.

**En cuanto a los gerentes de más Mypes:** Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. **En cuanto a las principales características de las Mypes;** el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%.

**en cuanto a la gestión de calidad:** Del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se

brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

**En lo que se refiere a la rentabilidad:** un 80% de los encuestados reinvierten en la empresa, el 60% de dichos representantes respondieron que su capital asciende de un 11000 a 15000. Además, un 90% de los representantes legales encuestados de las Mypes del sector servicios, confirman que en los dos últimos años ha mejorado su rentabilidad.

**Según AREDO, (2018)**, en su investigación titulada *“Gestión de calidad al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes, Urbanización los Jardines, Trujillo 2018”*, cuyo resumen es lo siguiente

El presente trabajo de su investigación titulado: *“Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Restaurante, Urbanización los Jardines, Trujillo 2018”*. Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios – Rubro Restaurante Urbanización los Jazmines, Trujillo 2018. El diseño es no experimental, transversal y descriptivo. La población de muestra fue 11 restaurantes de la urbanización los Jardines, Obteniendo los siguientes resultados. El 91% de los representantes de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 64% de los representantes de las Mypes encuestadas si conocen el término atención al cliente. El 100% de los representantes aplican la gestión de calidad

en el servicio. El 92% de los empresarios de las Mypes manifiestan que si es fundamental la atención al cliente para que regrese. El 64% de los representantes de las Mypes utilizan la comunicación. El 82% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que brindan una buena atención al cliente.

Finalmente, las conclusiones son: El 91% tienen de 1 a 5 trabajadores El 64% conocen atención al cliente. El 100% aplican la gestión de calidad en la atención al cliente. El 92% si es fundamental la atención al cliente para que este regrese. El 82% brindan una buena atención al cliente. El 36% una mala atención se da por una mala organización de los trabajadores.

Palabras claves: Atención, Calidad, Cliente, Gestión, Mypes, Restaurante; concluye lo siguiente:

- ✓ Los empresarios si conocen gestión d calidad y atención al cliente.
- ✓ La mayoría (55%) tienen 31 a 50 años de edad. La mayoría (65%) es de género masculino. La mayoría (55%) tienen grado instrucción superior. La mayoría (82%) son dueños. La mayoría simple (54%) tienen más de 7 años en el cargo.
- ✓ La mayoría (55%) de las Mypes pertenecen más de 7 años en el mercado. La mayoría (91%) tiene de 1 a 5 trabajadores. La mayoría (82%) son personas no familiares. La totalidad (100%) de las Mypes son creadas para generar dinero.
- ✓ La mayoría simple (45%) conocen el termino gestión de calidad a la misma vez el (45%) tienen cierto conocimiento de gestión. La mayoría (82%) tienen dificultades de los trabajadores que no se adaptan a los cambios. La mayoría (82%) miden el rendimiento a través de la observación. La totalidad (100%) de la

gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas de la empresa. la mayoría (64%) conocen atención al cliente.

- ✓ La totalidad (100%) aplica la gestión de calidad en la atención al cliente. La mayoría (92%) fundamenta la atención al cliente para q regrese. La mayoría (64%) utiliza la comunicación. La mayoría (55%) tiene rapidez en la entrega del producto. El (82%) brinda una buena atención al cliente. La mayoría (63%) una mala atención se da por una mala organización a los trabajadores. La mayoría (36%) de los clientes están satisfechos igual manera que la mayoría simple (36%) incremento en sus ventas.

**CRUZ, (2018)**, en su investigación titulada “*Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las Mypes rubro restaurantes en Mancora, año 2018*”; cuyo resumen es lo siguiente:

Presento como objetivo general determinar las características de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes en Mancora, año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 09 restaurantes. La población fue infinita, para ambas variables estuvo conformado por los clientes de los restaurantes; determinándose una muestra de 121 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Se concluye respecto a los aspectos determinantes de la competitividad; que la mayoría de clientes consideran que el éxito del restaurante depende del conocimiento y habilidades del administrador, no utilizan estrategias adecuadas para atraer más clientes, no evidencian innovación, no perciben

valor agregado en el servicio. Respecto a las ventajas competitivas; la mayoría de clientes considera que los precios de la carta están acorde a los precios de mercado, las cartas de los restaurantes no se diferencian en cuanto a las comidas, la mayoría señala que los restaurantes se diferencian en el servicio. Respecto a las funciones necesarias para la gestión de calidad; la mayoría de clientes considera que las MYPE si tienen conocimiento de la competencia, no perciben eficacia en la atención, no perciben motivación, califican como inadecuado el desempeño, y no le han evaluado sobre su satisfacción. Respecto a los principios de la gestión de calidad; la mayoría de clientes siente que los restaurantes no cumplen sus expectativas y necesidades, no observan un nivel de compromiso adecuado, evidencian la falta de habilidades y conocimientos, no se muestran eficientes, no perciben mejora en el desempeño, no observan esfuerzos por fidelizarlos, y finalmente la mayoría si evidencia el cumplimiento de normativas del sector.

Palabras claves: Competitividad, Gestión de calidad, MYPE, Restaurante; concluye lo siguiente:

Respecto a los aspectos determinantes de los competitividad; se concluye que la mayoría de clientes señalan que el éxito del restaurante depende directamente del conocimiento y habilidades del administrador, asimismo las estrategias no atraen la mayor cantidad de clientes, las MYPE no innovación en sus comidas e infraestructura, no cuentan con todos los platos que ofrecen en la carta, no se evidencia un valor agregado en el servicio, no emplean redes sociales para su promoción y finalmente no evidencian esfuerzo a los trabajadores para una educada atención

Respecto a las ventajas competitivas; se incluye que la mayoría de clientes considera que la carta no contiene menús ejecutivos, no existe diferenciación con los planos de la competencia, los precios de la carta no están acorde al rubro de restaurantes, las MYPE no se han especializado en algún rubro de comida, la atención recibida se diferencia en relación a la competencia y finalmente no son acorde a la calidad.

Respecto a los principios de la gestión de la calidad; se incluye que la mayoría de clientes si considera de las MYPE tienen conocimiento de la competencia; asimismo no perciben eficacia en la atención del personal, no han sido evaluados sobre la satisfacción del servicio, no perciben motivación en el personal, y finalmente califican como inadecuado el desempeño de los trabajadores.

Respecto a los principios de la gestión de calidad; se concluye que la mayoría de clientes se evidencia el cumplimiento de normativas del sector, asimismo evidencia la falta de habilidades y conocimientos para un desempeño adecuado; se sienten que los restaurantes no cumplen sus expectativas y necesidades, no observan un nivel de compromiso alto a sus funciones, no se muestran eficientes con los recursos del restaurante, no perciben un ambiente laboral adecuado, el personal no consulta a su superior ante eventualidades, no perciben mejora en su desempeño de su gestión, y finalmente no observan esfuerzos por fidelizarlos.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Flores, (2015)**, en su investigación 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”, cuyo resumen es lo siguiente:*

La investigación fue tipo cuantitativa – nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 10 MYPE en el rubro de restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta.

Obteniendo los siguientes resultados: respecto a los representantes legales de las MYPE: el 100% son de nacionalidad peruana, el 80% tiene entre 31 y 50 años de edad, y el 70% son del género masculino. Respecto a las micro y pequeñas empresas: el 60% tiene de 7 a más años de funcionamiento en el mercado, y el 60% tienen de 1 a 4 trabajadores. Respecto a la gestión de calidad: 80.0 % de la población encuestada, aseguran que, si tienen conocimiento sobre el significado de gestión de calidad mientras, que el 10,0 % no tienen conocimiento del significado de gestión de calidad, también se obtuvo que el 30% de la población, desarrolla política de calidad en el restaurante; mientras que el 70% no desarrolla políticas de calidad. Palabras claves: gestión de calidad, MYPE. Concluye lo siguiente:

**Respecto a los representantes legales.** Se llegó a la conclusión que el total de representantes legales de la MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados.

**Respecto a las MYPE.** Se concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes.

**Respecto a la gestión de calidad.** En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. 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.

**Paredes, (2018)**, en su investigación titulada *“La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Áncash, distrito de El Agustino Lima, 2018”*. cuyo resumen fue:

La presente Investigación Sobre “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Áncash, distrito de El Agustino Lima, 2018”. Dicha investigación responde al lineamiento de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial SJL Lima. Se consideró como objetivo general determinar la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las

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

Palabras claves: Gestión de calidad y Beneficios, MYPES. Concluye lo siguiente:

**En cuanto a los Gerentes de las Mypes:** Del estudio realizado se concluye que el 41% del gerente y/o Administradores de los restaurantes tienen de 31 a 50 años de edad, en

edad, en cuando al género se concluye que el 66.67% de los dueños y/o administradores con hombres, así mismo estos cuentan con el grado de estudio secundaria completa lo cual representa un 41.67% de los entrevistados.

**En cuanto a las principales características de las MYPES,** según el tiempo que estas permanecen en el rubro son de entre 4 a 6 años y esto representan un 41.62%, así mismo cuentan con una fuerza laboral de 1 a 5 trabajadores, por lo general está conformado por familiares los que representan un 41.67%.

**En cuanto a la gestión de calidad:** Del estudio realizado más de 80% de los dueños del negocio y/o representantes de las Mypes del sector servicios rubro restaurantes de a Av, Ancash distrito de El Agustino, refieren que la gestión de calidad es de mucha importancia para en puesta en práctica en todo negocio más aun en los restaurantes donde se venden comida, pues estos deben ser productos de calidad, ya que a través de ello las Mypes se hacen conocidos en el mercado del arte culinario. Indican que la gestión de calidad se debe poner en escena en todo momento que estos realizan la preparación de los alimentos.

**Influencia en los beneficios de las Mypes:** después de haber implementado los procesos y procedimientos, el 85% de las Mypes se ven beneficiados, esto quiere decir que impacta en sus negocios por el mismo hecho que se brinda servicios de calidad.

**HUAMAN, (2014-2015)** su tesis titulado “*caracterizacion del financiamiento y la capacitacion de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes de la Av. Rosa toro(cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015*”, Cuyo resumen fue:

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector Servicio; rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (Cuadra 3-9), en el distrito de San Luis – Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para recoger la información se escogió en una muestra de 21 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: sobre el perfil del empresario: 57.14% tienen más de 41 años. El 57.14% es casado, el 61.90% eran administradores. Sobre las características de las MYPE: el 42.86% tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, 80.95% tienen entre 6 a 10 trabajadores y 100% tienen RUC. Sobre el financiamiento: el 100% ha recibido financiamiento, 47.62% ha sido de Bancos, 71.90% utilizó para comprar de activos. 57.14% mejoramiento del local y 61.90% en capacitación, la mayoría recibió por montos entre S/. 2501 a más de S/ .10000 nuevos soles, 100% en temas de Atención al cliente y BPM, el 100% ha mejorado sus capacidades después de la capacitación y la considera como una inversión. Por lo cual concluye que las MYPES en estudio han recibido financiamiento y capacitación. Palabras claves: Financiamiento y Capacitación, MYPES. Concluye lo siguiente:

**Sobre el perfil de los emprendedores de las MYPES del área de estudio:** La mayoría de los empresarios tienen de 41 años de edad, es casado y es de género masculino. La mayoría de los encuestados tienen educación universitaria y es administrador del restaurante.

**Sobre las características de las MYPES del área de estudio:** La mayoría de las MYPES tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado y tienen entre 6 a 10 trabajadores. La totalidad de las MYPES cuenta con Registro Único de Contribuyente e inicio el negocio aprovechando una oportunidad.

**Sobre las características del financiamiento de las MYPE del área de estudio:** La totalidad de las MYPES ha obtenido financiamiento en algún momento de la vida de la empresa y la mayoría lo ha obtenido de los bancos. La mayoría de las MYPES ha destinado el financiamiento en activos fijos, mejoramiento del local, capital de trabajo y capacitación y el monto del préstamo solicitado ha sido entre S/.2501 a más de S/,10000 nuevos soles. La totalidad de las MYPES ha pagado su crédito en el corto plazo y la mayoría no ha tenido inconvenientes la hora de solicitar el crédito. Las MYPES que tuvieron inconvenientes a la hora de solicitar el crédito, estos fueron porque estaban en una Central de Riesgo y en menor porcentaje, fueron otros motivos.

**Sobre las características de la capacitación de las MYPES del área de estudio:** La mayoría de las MYPES ha capacitado a su personal y la totalidad lo ha hecho en temas de Atención en BPM. La totalidad de la MYPES ha mejorado las capacidades de sus empleos después de la capacitación y considera la misma como una inversión.

## **2.2. Bases Teóricas.**

El concepto de calidad ha ido progresando desde las primeras décadas del siglo XX. Es por ello que en este punto se mostrará la teoría relacionada a la calidad y sus principios que se han aplicado y llevado al éxito a muchas organizaciones.

### **2.2.1 Gestión de calidad**

**Según Paola M., 1988, (pág. 23).** Afirma que la gestión de calidad es el conjunto de acciones aquí indicadas son imprescindibles si se quieren lograr los objetivos de la calidad. Es importante destacar que es necesaria la participación de todo el personal del departamento, e incluso de técnicos o especialistas de otros departamentos, en el establecimiento de los objetivos de calidad.

### **Características**

La aplicación de un sistema de gestión de calidad en cualquier compañía que tenga que ver exactamente con la identificación y las interacciones de estos procesos mencionados, se denomina “enfoque en procesos”.

La gestión de calidad basado en la norma UNE ISO 9000:2008 demuestra al cliente y al mercado que una organización desarrolla su actividad con el objetivo de garantizar la satisfacción del cliente.

Puntualiza las actividades y procesos en la organización y encuentra las interrelaciones que existente entre los procesos existentes.

Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la calidad sino para planificar la estrategia empresarial.

Según Paola M., 1988, (pág. 9). Afirman que los problemas de calidad podían resolverse con relativa facilidad puesto que el fabricante, el comprador y las mercancías estaban presentes simultáneamente.

El comprador podía determinar en qué grado el producto o servicios satisfacía sus necesidades.

## **Principios básicos de la calidad**

**Según Cortes, 2017, (pág. 15)**, menciona que 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.

### **Los 14 principios de calidad de DEMING**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Reducir el número de proveedores eliminando a los no cualificados.



5. 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.

6. Implantar la formación en el trabajo. Si los trabajadores están inadecuadamente formados, fácilmente errores y defectos en los productos o servicios que desarrollen. Continua debe ser instituida como política fundamental de las empresas.

7. Adoptar e implantar el liderazgo. Introducirán La formación

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.

8. 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.

9. 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.

10. Eliminar las metas para la mano de obra No son las personas las que cometen la mayor parte de los errores, sino los procesos en los que trabajan. Pedir al trabajador que mejore sus herramientas, suele ser contra productivo.

11. Eliminar los objetivos numéricos Los objetivos numéricos no suelen emplearse. Tener en cuenta la calidad ni los métodos Alcanzar únicamente los objetivos numéricos suelen ser síntoma de baja calidad de los productos o servicios.

12. 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.

13. 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.

14. Poner en marcha las medidas para asegurar los 13 puntos anteriores, empezando por uno mismo.

### **Las Normas ISO 9001: 2015**

**Según Cortes, 2017, (pág. 33),** ISO 9000:2015, denominada “sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. Describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a:

- a) Las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- b) Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos.
- c) Las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministros en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán.
- d) Las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad.
- e) Las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001.
- f) Los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de la calidad.
- g) Quienes desarrollan normas relacionadas.

### **El ciclo Deming – dimensiones de la gestión de calidad**

Según Foltalvo Herrera Tomas José, 2010, (pág. 87), menciona que el enfoque basado en procesos de la norma ISO 9000 consigo el ciclo: planear, hacer, verificar y actuar en función correctiva (PHVA) que se presenta en la figura y que, a su vez, también se refleja en el modelo de un sistema de procesos analizado anteriormente. Con lo que se retroalimentación permanente la organización evolucione. Gestión de calidad basado en logra que como producto de la retroalimentación permanente la organización evoluciones.

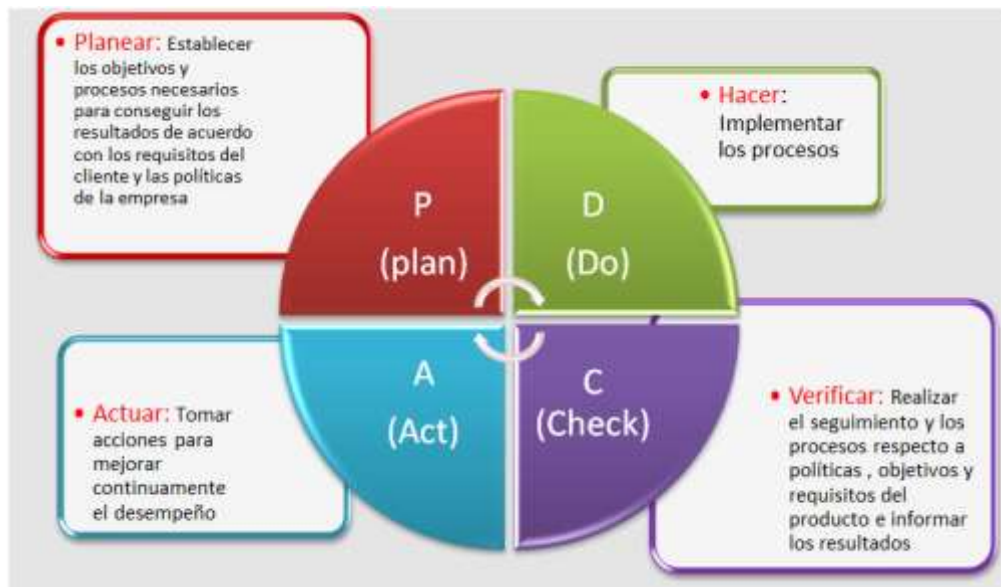


Figura 1. El ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

## Técnicas de la gestión de calidad

### Balanced Scorecard

Se demuestra por medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. Otra característica es que permite que exista comunicación entre los

gerentes y los empleados de la empresa y ayuda a entender cómo y en qué medida estos últimos impactan en los resultados del negocio.

### **Benchmarking**

El Benchmarking es un paso continuo que consiste en comparar y medir los procesos de una organización con los de otra con mejores resultados. Es un instrumento para mejorar las prácticas de un negocio y, por ende, su competitividad.

### **Brainstorming**

El Brainstorming o Tormenta de Ideas es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. Las ideas que surgen de estas reuniones deben ser estructuradas y analizadas a posteriori utilizando otras herramientas de mejora.

La efectividad del Brainstorming viene condicionada por unos requisitos imprescindibles como son que el número de participantes oscile entre 3 y 8; que la cuestión planteada sea conocida y comprendida por todos; que todas las sugerencias se anoten; y que todos los participantes tengan las mismas oportunidades para expresarse, entre otros. Círculos de calidad

El proceso de un Círculo de Calidad está dividido en cuatro subprocesos:

Identificar los problemas, estudiar las técnicas para mejorar la calidad y la productividad, y diseñar las soluciones.

Explicar a la Dirección la solución propuesta por el grupo.

Ejecutar la solución por parte de la organización.

Evaluar el Éxito de la propuesta por parte del Círculo y de la organización

### **Diagrama de ishikawa**

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

### **Diagrama de Pareto**

**Según (Walter, 2009, pág. 04).** Nos manifiesta que el diagrama de Pareto es una comparación ordenada de factores relativos a un problema. Esta comparación nos va ayudar a identificar y enfocar los pocos factores vitales diferenciándolos de los muchos factores útiles.

Esta herramienta es especialmente valiosa en la asignación de prioridades a los problemas de calidad, en el diagnóstico de causa y en la solución de las mismas

### **Histogramas**

Los Histogramas son conocidos también como Diagramas de Distribución de Frecuencias. Consisten en representaciones gráficas de una distribución de frecuencias de una variable continua por medio de barras verticales, cada una de las cuales refleja un intervalo.

### **QFD**

QFD (Quality Function Deployment – Despliegue Funcional de la Calidad) Es una metodología que permite identificar y trasladar la información obtenida del cliente y convertirla en requisito del producto. Las expectativas del cliente serán las que marquen todo el proceso creativo: se debe de traducir la «voz del cliente» al lenguaje técnico.

Esta metodología enlaza las tareas de las distintas áreas de la empresa implicadas en el ciclo productivo, exigiendo, por tanto, su participación. Las capacidades y conocimientos de cada una de ellas se coordinan para lograr la mejor interpretación de las exigencias del cliente y el producto.

### **La Trilogía de Juran**

**Según Juran, (1990), (pág. 19).** Nos menciona que la gestión para la calidad se hace por medio del uso de los mismos procesos de gestión de planificación, control y mejora. Ahora los nombres se cambian a:

1. Planificación de la calidad: Presupuestar, planificar el negocio.
2. Control de calidad: Control de costos, control de gastos, control de inventario.
3. Mejora de la calidad: Reducción de costos, mejora de beneficios.(p. 10)

### **2.2.3 Las micro y pequeñas empresas**

**Definición:** Las micro y pequeñas empresas es reflexionar criterios cuantitativos como cualitativos que faciliten identificar todas esas empresas entre el total de fabricantes del país.

Entre los criterios cuantitativos por los que se definen las pequeñas y microempresas (Mypes), los más usados son número de trabajadores; capitalización; activo neto y bruto; inversión de capital, comprendida la inversión en maquinaria y equipo; valor agregado; ingreso bruto y neto; ingreso procedente de las exportaciones; y los sueldos y salarios pagados.

Entre los criterios cualitativos, los que se aplican con más frecuencia, se refieren a la propiedad y la gestión independientes o a una combinación de propiedad y gestión; a un tipo de gestión personalizado; a la capacidad técnica, y a la integridad moral del propietario y de su familia

### **Importancia de las MYPE**

La importancia de las Mypes para el Perú era de gran magnitud, dada las limitaciones de su economía y la extensión de la pobreza, así en 1997, la contribución de las micro y pequeñas empresas en la generación de empleo representaba el 75.9 por ciento del total de la población económicamente activa (PEA). De ese 75.9 por ciento, el 95 por ciento de la generación de empleo se concentraba en establecimiento pequeños denominados “microempresas”, y sólo el 5.0 por ciento se concentraba en las “pequeñas empresas”. Herrera García, (2011).

#### **2.2.4. Beneficios de la gestión de calidad**

La palabra Beneficio es un término genérico que define todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe, entiéndase como un beneficio



todo aquello representativo del bien, la cuestión enmarca una utilidad la cual trae consecuencias positivas que mejoran la situación en la que se plantean las vicisitudes o problemas a superar. Un beneficio es obtenido de cualquier manera y para poder identificarlos es necesario aplicar el concepto a cualquier campo en específico. Los más comunes son los económicos y sociales, los cuales producen elementos que son beneficiosos en ambos sentidos (para quien lo da o para quien lo recibe).

Algunos componentes importantes de beneficios:

**Retribución:** La llamada retribución directa, que generalmente se percibe en dinero, es aquella que recibe el trabajador por el mero hecho de poner a disposición del empleador su fuerza de trabajo. Por otra parte, la retribución indirecta es la que recibe el asalariado por la sola circunstancia de colaborar en la compañía. En nuestro país, suele constituir una parte importante del sueldo percibido por el trabajador. Se trata de un complemento del salario, no obstante no tener el mismo objetivo. En el presente trabajo utilizaremos éste término como sinónimo de beneficio, emolumento, prestación y estipendio. Según expresan Sackmann Bengolea y Suárez Rodríguez, la más clara distinción que puede hacerse es que el salario es la retribución del trabajo, del esfuerzo del trabajador como contribución a los fines de la empresa, en cambio, “la retribución indirecta es una compensación concedida al trabajador por otro concepto totalmente ajeno a su contribución, como es el hecho de su participación en la organización”.

**Salario:** En tal sentido, Herzberg afirmaba que el sueldo era un factor extrínseco que podía generar satisfacción, pero que no colaboraba a incrementar la productividad. Por su parte, Maslow sostenía que los trabajadores le otorgaban menos importancia a su remuneración que al enriquecimiento en su trabajo.

**Sistemas de incentivos y compensación:** Un incentivo es un elemento destinado a lograr y/o a mantener una determinada conducta. Es una recompensa que se fija para motivar a un tercero, o a varios, para actuar de una manera deseada. Una dicotomía que se plantea es establecer si los incentivos deben recompensar esfuerzos o resultados.

La mayoría de las empresas, fundamentalmente las Pymes, funcionan como “organizaciones de desempeño”, es decir que su actividad se reduce a una alta cantidad de tareas rutinarias, en general muy especializadas, con procedimientos muy focalizados en el núcleo operativo, en forma escrita o no. La estructura es simple, su sistema tecnológico no es sofisticado, con un ambiente dinámico y con una división del trabajo floja, es decir con una delegación casi inexistente. Es decir que su estructura de control es mínima, poco de su comportamiento está formalizado, y no hace uso del planeamiento, la capacitación, y los dispositivos de enlace.

El problema reside en que, a causa de no poder predecir su estado futuro, la organización está imposibilitada de efectuar una coordinación basada en la estandarización. Audisio, Nelson José.pag.25

La organización en las empresas en general y sobre todo en las medianas y grandes está concebida en base a la definición de funciones. En nuestro concepto la división funcional trae necesariamente aparejada varios inconvenientes:

1. Una especialización en las tareas que puede hacerle perder a los integrantes del departamento la visión general de la empresa.
2. La especialización requiere para su funcionamiento de normas específicas y quien debe cumplirlas puede confundirse en el sentido de que lo que se le pide

como objetivo final es el cumplimiento de las mismas, en vez de ubicarse dentro de la organización con la mira puesta en conseguir los beneficios.

3. Los objetivos particulares de los distintos departamentos pueden atentar contra la comunicación horizontal, tan necesaria en empresas en donde la libertad de trabajo es el bien máspreciado para quienes deben cumplirlo. Las Gerencias funcionales pueden, en función al tipo de empresas, generar luchas internas de poder. Audisio, Nelson José. (Pag.27)

### **El Control y la Gestión por Beneficios**

Decíamos en el punto anterior que aparece como absolutamente necesario disponer de un sistema integrado de control de gestión.

Al hablar de Gestión por Beneficios estamos diciendo que las decisiones gerenciales deberían dirigirse a la obtención o al cumplimiento de los objetivos definidos para el negocio y esta tarea requiere de disponer en tiempo y forma de la información necesaria. Para conseguir este propósito será importante la elaboración del Tablero o de Gestión, y entendemos que este tablero deberá estar construido teniendo en cuenta que existen ocho factores que inciden en el funcionamiento de cualquier empresa, ocho factores que desde el exterior y el interior de la organización irán, con su evolución, marcando direcciones de trabajos o decisiones estratégicas que habrá que tomar en el momento apropiado. Audisio, Nelson José. (pag.32.)

#### **2.2.5 Restaurantes:**

El primer restaurante se fundó entonces en 1765, cuyo propietario fue Boulanger, se lo consideró como el primer sitio de comida de esa ciudad, en donde solamente se admitía

a gente que fuese exclusivamente a comer. Su éxito fue inmediato, numerosos restaurantes fueron abiertos y éstos eran atendidos por camareros y mayordomos que habían abandonado sus empleos, después de la Revolución Francesa en 1789, ya que la aristocracia arruinada no pudo mantener su numerosa servidumbre, y muchos sirvientes desocupados fundaron o se incorporaron a este nuevo tipo de casa de comidas que surgía en gran número. (Morfin, 2004, pág. 9). (Lloret Delgado, 2012)

### **Clasificación de los restaurantes**

**Restaurante de lujo (5 tenedores).** Este tipo de establecimiento deberá contar una entrada independiente para clientes y otra exclusiva para el personal; deberá ofrecer diferencias servicios que brinden comodidad al comensal, como responsable o valet parking (acomodador de automóviles), sala de espera o área de bar donde la persona pueda esperar por una mesa de comedor con exquisita decoración, ambiente y equipo confortable para brindar un servicio adecuado, teléfono para uso del cliente, aire acondicionado o calefacción en sus respectivos casos, sanitarios amplios e independientes, cocina funcional, loza, plaque, cristalería y blancos de acuerdo con la decoración y concepto del restaurante. El servicio se efectúa directamente en las mesas, con platillos que saldrán a la mesa con cubre-fuentes o bien, que se preparan a la vista del comensal, según sea el caso. (Lloret Delgado, 2012).

**Restaurante de primera clase (4 tenedores),** La diferencia con el anterior se encuentra en su herramienta de ventas -la carta o menú-; ésta presentará de cinco a siete tiempos de servicio, así como una variedad limitada de bebidas alcohólicas. Su personal, tanto de apoyo como de contacto, deberá contar con la capacitación y conocimientos adecuados

de los productos que se preparan y venden allí. Aquellos platillos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubre-fuentes y otros podrán ser preparados a la vista del comensal. (Lloret Delgado, 2012)

**Restaurante de segunda clase (3 tenedores)**, según (Lloret Delgado, 2012) Este tipo de restaurante es también conocido como turístico. Puede tener acceso independiente para comensales, que, en su defecto, será utilizado por el personal de servicio, exclusivamente en las horas que no haya atención a los clientes. Con esta misma restricción se hará el abastecimiento de los diferentes proveedores. Su capacidad será más restringida en espacio y su carta contará con no más de seis tiempos.

**Restaurante de tercera clase (2 tenedores)**, según (Lloret Delgado, 2012). El acceso será utilizado tanto por comensales como por el personal de servicio; su mobiliario será apropiado; loza irrompible; plaqué inoxidable (cubiertos y/o utensilios), cristalería sencilla y en buen estado, servilletería y mantelerías presentables.

**Restaurante de cuarta clase (1 tenedor)**, según (Lloret Delgado, 2012). Este establecimiento tendrá su comedor independiente de la cocina, plaqué inoxidable, loza irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilletas de tela o papel, servicios sanitarios decorosos y su carta o menú, aunque sencilla, ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos: a. Sopas. b. Guisado / especialidades. c.

Postre de la casa o fruta.

### **2.3. Marco conceptual**

**MYPE.** La microempresa actualmente representa una parte importante de la fuerza laboral en muchos países y constituye en sí misma al centro de la actividad económica. Aunque estas son condiciones comunes entre las microempresas, existe una enorme variedad de microempresas, mientras que algunas pueden describirse como actividades de subsistencia, otras utilizan métodos de producción relativamente sofisticados, registran un rápido crecimiento y están directamente relacionados con empresas grandes del sector formal de la economía de América Latina. **Barraza, 2006, (pág. 127)**

### **Gestión de calidad**

Según Maseda, 1988, (pág. 25) Afirma que una buena gestión se basa entonces en un buen sistema de objetivos. Sin objetivos es imposible planificar, organizar o controlar adecuadamente.

Según Arbos, (2011) Menciona que la calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenido en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberían ajustarse a las expresadas por el cliente.

**Beneficios de las MYPE.** Para Montes, (2012), menciona que los beneficios de una gestión de calidad son el proceso de “obtener los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios viéndose repercutido de sus clientes y con ellos conseguir ventajas competitivas que le diferencias en su sector”.

**Restaurantes:**

Un restaurante es un establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado. También podemos decir que los restaurantes son establecimientos públicos en el que se sirven comidas en menú o a la carta, a precios estipulados mediante el empresario y unas horas indicadas.

### **III. HIPOTESIS**

#### **Hipótesis general:**

La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira-Avenida Elvira, Ate-Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016.

#### **Identificación de las variables:**

Variable independiente Gestión de calidad

Variable independiente: beneficios.

#### **Hipótesis Específicas:**

##### Hipótesis específica 1

Existe relación entre planificación de la calidad y los beneficios de los micros y pequeñas empresas del sector rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

##### Hipótesis específica 2

Existe relación entre control de calidad y los beneficios de los micros y pequeñas empresas del sector rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.



### Hipótesis específica 3

Existe relación entre mejora de la calidad y los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de Investigación**

Se utilizó un diseño de investigación No Experimental - Transversal

- ✓ No experimental por que se ejecutara sin manipular libremente las variables, se tendrá una visión del fenómeno tal y como se encuentra dentro de su contexto.

García (2002) Afirma que: “La investigación no experimental no es cuando las pruebas en favor o en contra se recaban, fundamentalmente, observando el desarrollo natural del evento” (p.77).

- ✓ Transversal por que se realizara en un determinado tiempo.

Fue transversal porque la información se recogió a través de una encuesta en un tiempo determinado. Para Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), los “diseño transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p.154).

### **Tipo de la Investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativa por que la información que se recogio mediante las encuestas, se analizó y represento gráficamente.

Medina, López, Días (2012) Comentan lo siguiente “El enfoque cuantitativo se basa en la observación y medición de la realidad, es decir, el empirismo, que se fundamenta en la medición o cuantificación de las variables investigadas.” (p.6).

**Nivel de investigación fue descriptivo y correlacional:** 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. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables, Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables.

Según Cancela (2010), “los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables” (p.37)

Enfoque cuantitativo: La investigación fue de tipo cuantitativa por que la información que se recogió mediante las encuestas, se analizó y represento gráficamente.

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

Según Tamayo (2012) señala que la población “es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica” (p. 65)

Se utilizó una población constituida por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro -restaurantes empresa nivel de la Av. Santa Elvira, Ate, las cuales deben estar formalizadas (contar con RUC y licencia de funcionamiento de la municipalidad) y sus clientes tanto internos como externos, las que deben cumplir con el perfil contemplando en la metodología propuesta.

### **3.3.1. Muestra**

(MATA et al, 1997:19) manifiesta que: “Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros elementos.

La muestra de este tema estuvo constituida x el 100 % de acuerdo a una evaluación preliminar que determine la facilidad de planificar e implementar un sistema de gestión de calidad de la MYPES del sector servicio – rubro restaurantes, de la urbanización santa Elvira Av. Santa Elvira Distrito de Ate, periodo 2016.

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variable Independiente		DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	
<b>Gestión de Calidad</b>	<p>Para Juran citado en chamorro y rubio (2007)</p> <p>Define la Gestión de calidad como la adecuación del diseño del producto y en segundo lugar al grado de conformidad del</p>	<b>PLANIFICACION</b>	<p>Consiste en acercase al cliente actual y potencial e investigar sus necesidades, que son cambiantes.</p> <p>Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas en el producto.</p>	<p><b>-Objetivos claros</b></p> <p><b>-Políticas Establecidas</b></p> <p><b>-Estrategias para alcanzar la calidad</b></p>	Nominal
		<b>CONTROL</b>	El control no debe limitarse a la dirección, sino que deben	<b>-Controla la gestión de procesos</b>	

	producto final con ese diseño		emprenderlo todos los empleados de la empresa.	-Supervisión de los procesos	Nominal
				-Evaluación de la gestión de calidad de los procesos	
	MEJORA CONTINUA	Tratar de realizar cambios oportunos para que se alcancen los niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores.	Mejorar el clima laboral	Nominal	
			Retroalimentación		

Variable Dependiente	DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	

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

	posibilita el establecimiento de precio más alto. Por lo tanto, los programas de mejora de la calidad incrementan, normalmente, la rentabilidad empresarial. Kotler, (2012)				
--	---	--	--	--	--



### **3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

#### **Técnicas**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la técnica de la encuesta.

#### **Instrumentos**

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario con la finalidad de obtener información a fin de evaluarla

Se realizó 18 preguntas relacionadas a la gestión de calidad, los beneficios y su influencia, desde la perspectiva del propietario del negocio, con el fin de obtener estados de opinión, características o hechos específicos.

### **3.5. Plan de Análisis**

Posteriormente a recoger la información a través del instrumento y realizada a la muestra de esta investigación, se procedió a tabular las encuestas en Excel, seguidamente esta información se procedió con el procesamiento de los datos en el Software SPSS el cual proceso la información representándolas en tablas con valores absolutos y porcentuales, luego esta información se presentó en gráficos de barras. Finalmente, esta información se interpretó y analizo.

#### **Validez del instrumento.**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998), "la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (pág.243).

Tamayo y Tamayo (1998) considera que validar es “determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato” (224).

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir.

Al respecto, Balestrini (1997),(pág.140) plantea: “ Una vez que se ha definido y diseñado los instrumentos y Procedimientos de recolección de datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de éstos, en relación al problema investigado.”

Según Balestrini (1997), toda investigación en la medida que sea posible debe permitir ser sometida a ciertos correctivos a fin de refinarlos y validarlos (pág.147)

Según Rusque M (2003) “la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación. (Pág. 134)

La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis de la información, lo cual permitió internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad (sujetos de estudios-escenarios y contextos) Rusque, M. (2003:134)

R & Fernández, & Baptista (2014, p.200) el criterio de confiabilidad lo determina el coeficiente Alfa de Cronbach, que según Milán M, B & Vega M, (2012, p.459), es aplicable a escalas de valores posibles, usado para determinar la confiabilidad en escalas de ítems. La escala de valores que determina la confiabilidad en lo siguiente:

-1	a	0	= No es confiable.
0.01	a	0.49	= Baja confiabilidad
0.5	a	0.75	= Moderada confiabilidad.
0.76	a	0.89	= Fuerte confiabilidad.
0.9	a	1	= Alta confiabilidad

Se realizó la prueba a 10 MYPEs y se procedieron a procesar los resultados utilizando el programa estadístico SPSS en su versión 23.

Tabla 5.- (análisis escala) Nivel de confiabilidad del instrumento de la variable: Gestión de calidad.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	18

Fuente: Alfa de Cronbach

De la prueba de confiabilidad procedida en Alfa de Cronbach es de 0,992 según la escala utilizada, implica que el instrumento presenta un alto nivel de confiabilidad, que permite su aplicación para la obtención de los datos.

Tabla 6.- (análisis escala) Nivel de confiabilidad del instrumento de la variable: Beneficios.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	18

Fuente: Alfa de Cronbach

De la prueba de confiabilidad procedida en Alfa de Cronbach es de 0,906 según la escala utilizada, implica que el instrumento presenta un alto nivel de confiabilidad, que permite su aplicación para la obtención de los datos.

### **Método de análisis de datos**

Para análisis de los datos se utilizó el software Excel para elaborar la base de datos y el software estadístico SPSS para evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación efectuada.

Los resultados serán representados mediante gráficos.

### **Prueba de hipótesis.**

Al respecto: Hernández et al (2010) manifiesta que: “las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o unidad de estudio investigado que se formulan como proposiciones las cuales se pretenden probar.

### **Nivel de significación.**

Hernández (2010) Indica que: “es un nivel de probabilidad de equivocarse y que se fija de manera *a priori* el investigador”. Si es menor del valor 0.05, el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% nivel de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.05% de probabilidad de error).

Para realizar la contratación de hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Tabla 7. Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman.

Valor		Interpretación	
De:	A:		
	± 1.00	Correlación Perfecta	Positiva o Negativa
± 0.90	± 0.99	Correlación Muy Alta	Positiva o Negativa
± 0.70	± 0.89	Correlación Alta	Positiva o Negativa

$\pm 0.40$	$\pm 0.69$	Correlación Moderada	Positiva o Negativa
$\pm 0.20$	$\pm 0.39$	Correlación Baja	Positiva o Negativa
$\pm 0.01$	$\pm 0.19$	Correlación Muy Baja	Positiva o Negativa
$\pm 0.00$		Correlación Nula	

---

*Fuente:* Robles, R. & Pino, N. (1981). *Estadística*. Li

### 3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas, Instrumentos y Procedimientos
Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1	Población	Diseño:	Técnica
¿Cuál es la relación de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016?	Determinar la relación entre gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.	Existe relación entre Gestión de calidad y Beneficios del micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016	<b>V<sub>1</sub> Gestión de calidad</b>  <b>V<sub>2</sub> Beneficios</b>	10 Restaurantes	<b>Tipo:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental Transcursal  <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Ficha técnica:</b> Instrumento
	<b>Objetivo específico 1</b>	Hipótesis específico 1		<b>Muestra</b>		<b>Instrumento</b>
	Determinar el perfil del encargado MYPE del sector servicio - rubro restaurantes, de la urb. santa Elvira, 2016 Objetivo específico 2	Existe relación entre Planificación de la calidad y los beneficios del micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes del Pasaje Olaya del Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2016.				Cuestionario
			al 100% de la	<b>Software:</b> Excel		

	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Hipótesis específica 2</b>		población, percibida por 10 Restaurantes		y SPSS.
	Determinar la relación entre control de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.	Existe relación entre Control de calidad y los Beneficios del micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes del Pasaje Olaya del Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2016.				
	<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Hipótesis específica 3</b>				
	Determinar la relación entre mejora de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización Santa Elvira, Avenida Santa Elvira, Distrito Ate, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.	Existe relación entre mejora de la calidad y los Beneficios de los micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes del pasaje Olaya del cercado de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.				





### **3.7. Principios Éticos:**

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

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

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

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

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

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

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

## V. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### Sobre las características de los empresarios

Tabla 8. Distribución de frecuencias respecto a la edad del encuestado

Intervalo		fi	%
18 a 30	años	05	50
31 a 50	años	05	80
52 años a mas		00	00
<b>TOTAL</b>			

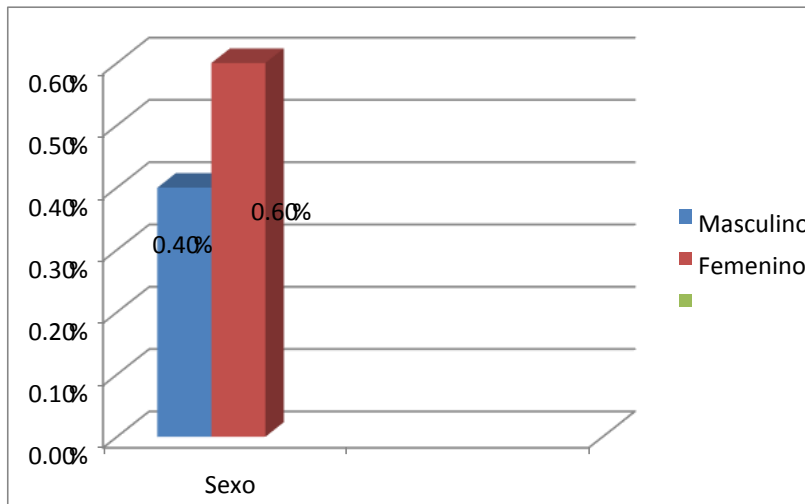


Figura 2. Niveles respecto a la edad del encuestado

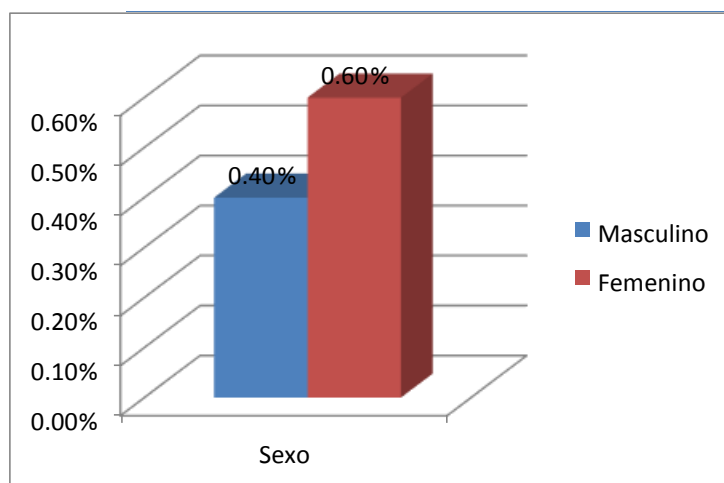
**Interpretación:** La edad entre 18 a 30 años encuestados corresponden al 50%, de 31 a 50 años de los encuestados corresponden al 50%

Sexo		fi	%
Masculino	04	40	40
Femenino	06	60	60

**Total**

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias respecto al género del encuestado*



*Figura 3.- Niveles respecto al género del encuestado*

**Interpretación:** El 40%

de los encuestados son del sexo masculino; y el 60% corresponden del sexo femenino.

Tabla 10.-Distribución de frecuencias respecto al estado civil del encuestado

	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Soltero</b>	<b>05</b>	<b>50</b>
<b>Casado</b>	<b>04</b>	<b>40</b>
<b>Viudo</b>	<b>01</b>	<b>10</b>
<b>Divorciado</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>Total</b>		

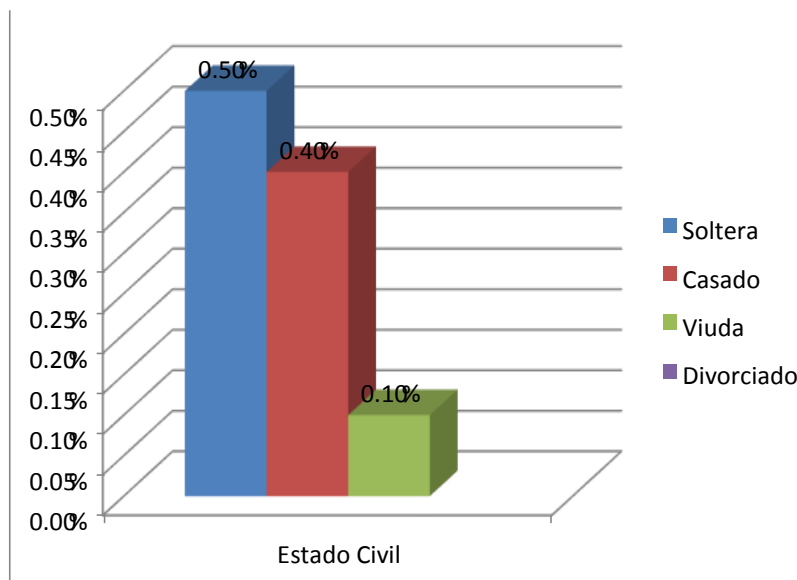


Figura 4.- Niveles respecto al estado civil del encuestado

**Interpretaciones:** 50% del encuestado son solteros; y el 40% son casados y 10% son viudos.

Tabla 9. Distribución de frecuencias respecto a la profesión del encuestado

		fi	%
<b>Primaria Completa</b>	<b>03</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>Primaria y secundaria completa</b>	<b>04</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>Secundaria completa</b>	<b>02</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Técnico o Universitario</b>	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>			

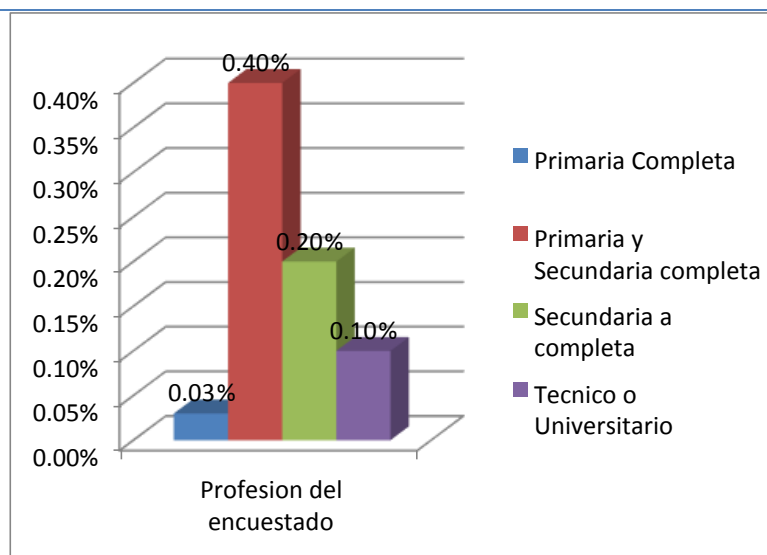


Figura 5. Niveles respecto a la profesión del encuestado

**Interpretación:** 40% de los encuestados corresponden a primaria y secundaria completa; 30% corresponden primaria completa; 20% secundaria incompleta y 10% técnico universitario.

Tabla 10. *Distribución de frecuencias respecto a la ocupación dentro de la empresa del encuestado*

		<b>fi</b>	<b>%</b>
Dueño	08	<b>80</b>	<b>80</b>
Encargado	02	<b>20</b>	<b>20</b>
Supervisor	00	<b>00</b>	
<b>Total</b>			

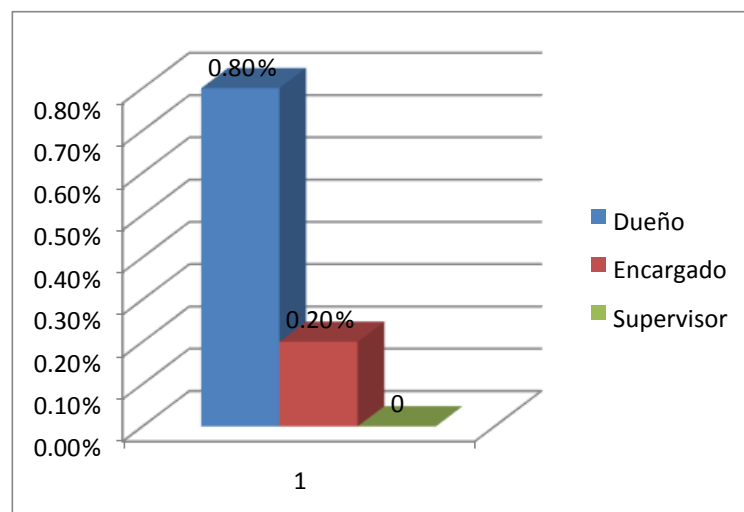


Figura 6. *Niveles respecto a la ocupación dentro de la empresa*

**Interpretación:** El 80% de los encuestados corresponden ser dueños de la empresa; 20% solo son encargados.

Tabla 11. *Distribución de frecuencias respecto a cuantos años tiene usted de permanencia en la empresa*

Intervalo	fi	%
0 – 1 años	20	20
2 – 3 años	50	50
Más de 03 años	30	30
<b>Total</b>		

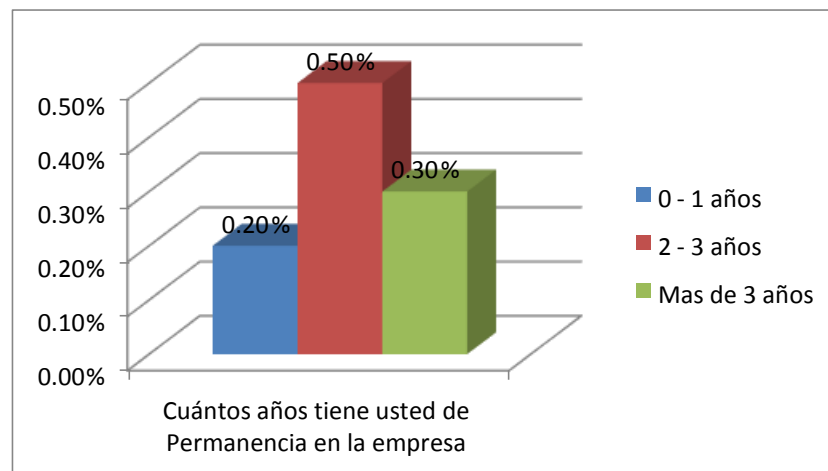


Figura 7. *Niveles respecto a cuantos años tiene usted de permanencia en la empresa*

**Interpretación:** El 50% del encuestado son de 2 a 3 años; 30% corresponden a más de 3 años y el 20% son 0 a 1 año.



Tabla 12. Distribución de frecuencias respecto a: es su empresa formal

Intervalo	fi	%
SI	10	10
NO		
<b>Total</b>		

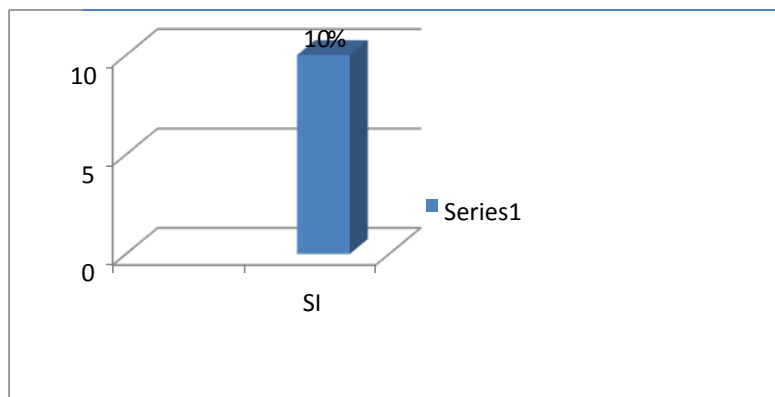


Figura 8. Niveles respecto a si la empresa es formal

**Interpretación:** El 100% de los encuestados corresponden que si son formales sus empresas.

Tabla 13. *Distribución de frecuencias respecto a con qué frecuencia usted acude a este restaurante*

Intervalo		<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Permanentes</b>	<b>03</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>Eventuales</b>	<b>07</b>	<b>70</b>	<b>70</b>
<b>Alguna vez al año</b>	<b>00</b>		
<b>Total</b>			

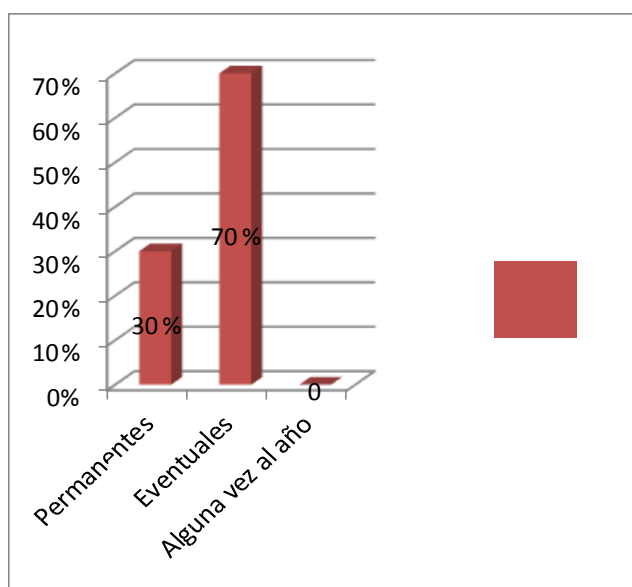


Figura 9. *Niveles respecto a con qué frecuencia usted acude a este restaurante*

**Interpretación:** El 70% de los encuestados acuden permanentes; 30% acuden eventuales

Tabla 14. *Distribución de frecuencias respecto a cuál es la finalidad por la que se creó la empresa*

	Intervalo	fi	%
<b>Dar empleos</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
<b>Obtener ganancias</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>Generar su propio empleo</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>			

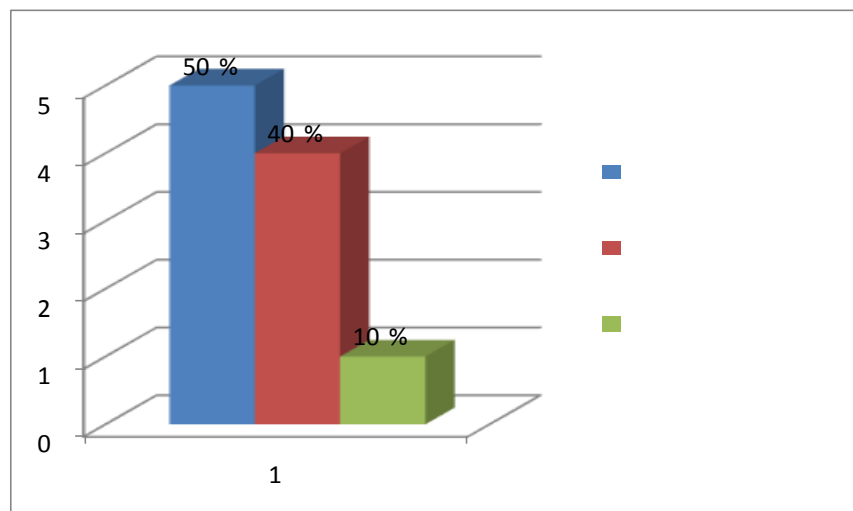


Figura 10. *Niveles respecto a cuál es la finalidad que se creó la empresa*

**Interpretación:** El 50% de los encuestados quieren obtener ganancias; 40% dar empleos y 10% generar su propio empleo.

Tabla 15. Distribución de frecuencias respecto a sabe usted que es la gestión de la calidad

Intervalo	fi	%
SI	02	80
NO	08	20
<b>Total</b>		

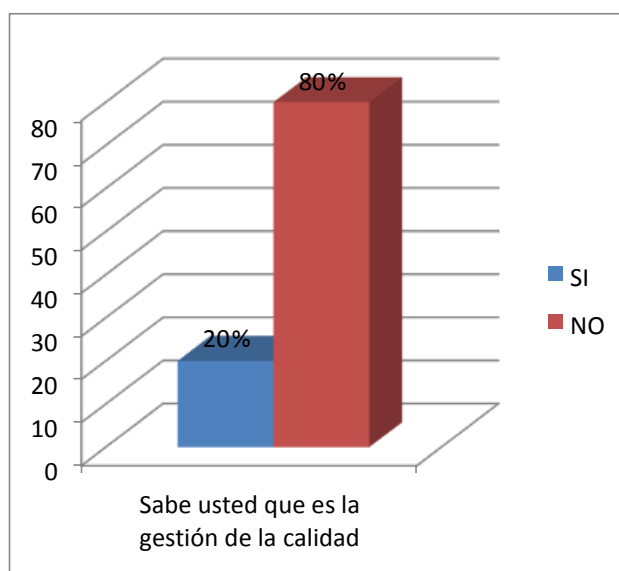


Figura 11. Niveles respecto a sabe usted que es la gestión de calidad

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados 80% si saben que es la gestión de calidad; 20% no saben.

Tabla 16. Distribución de frecuencias respecto a cree usted que aplicando la gestión de la calidad ayudara su rentabilidad dentro de su empresa

Intervalo	fi	%
SI	08	80
NO	02	20
<b>Total</b>		

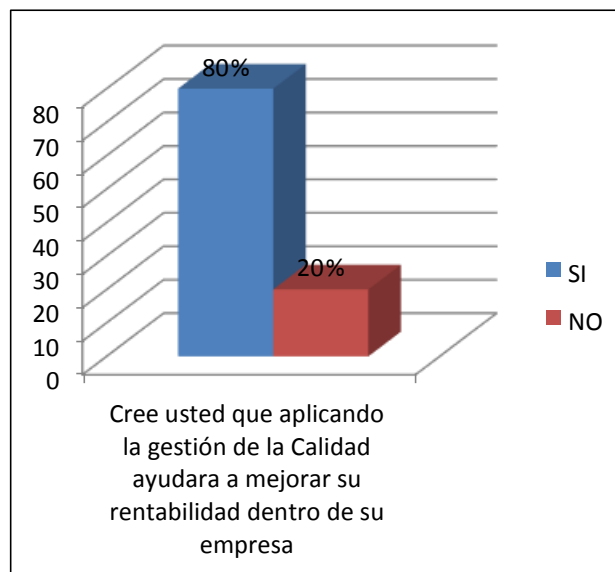


Figura 12. Niveles respecto a cree usted que aplicando la gestión de la calidad ayudara a mejorar su rentabilidad dentro de su empresa

**Interpretación:** Según a los encuestados el 80% si quieren aplicar la gestión de calidad en sus negocios y el 20% no desea.

Tabla 17. *Distribución de frecuencias respecto a cree usted que el servicio que brinda llegan a satisfacer las necesidades del cliente.*

<b>Intervalo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>07</b>	<b>70</b>
<b>NO</b>	<b>03</b>	<b>30</b>
<b>Total</b>		

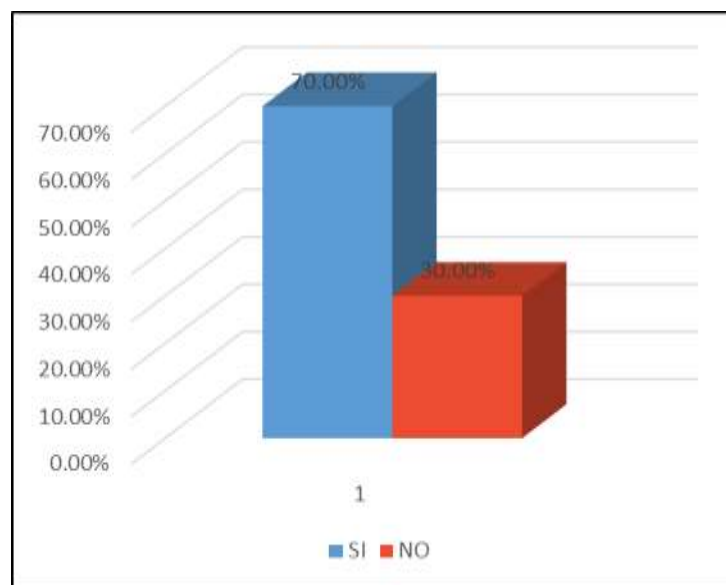


Figura 13. *Niveles respecto a cree usted que el servicio que brinda llegan a satisfacer las necesidades del cliente*

**Interpretación:** El 70% si reciben sus beneficios y el 30% de los encuestados no reciben.

Tabla 18. *Distribución de frecuencias respecto a cree usted que el rubro de las Mypes percibe el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral.*

<b>Intervalo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	<b>6</b>	<b>70</b>
Algunas veces	<b>3</b>	<b>30</b>
Casi siempre.....	<b>10</b>	<b>10</b>
Total		

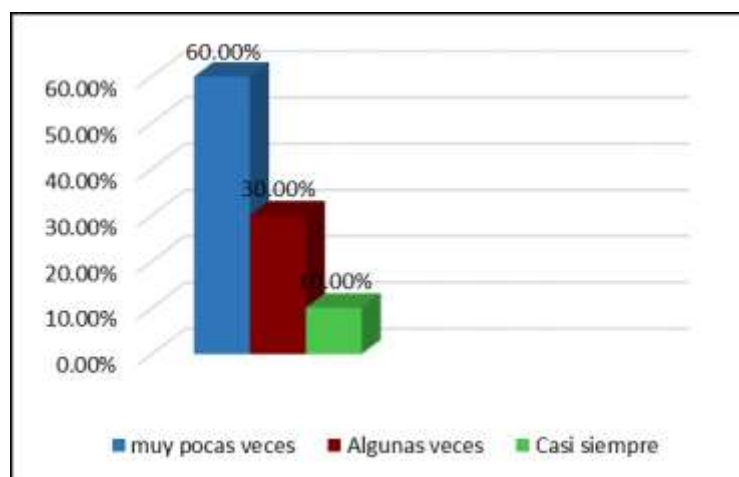


Figura 14. *Niveles respecto a cree usted que el rubro de las Mypes percibe el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral.*

**Interpretación:** El 70% de los encuestados piensan que si se benefician en la zona el rubro de restaurante y el 30% dicen que no.

Tabla 19. Distribución de frecuencias respecto a desea que se le oriente o capacite en lo referente a técnicas de una buena gestión de calidad

Intervalo	fi	%
<b>SI</b>	<b>09</b>	<b>90</b>
<b>NO</b>	<b>01</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>		

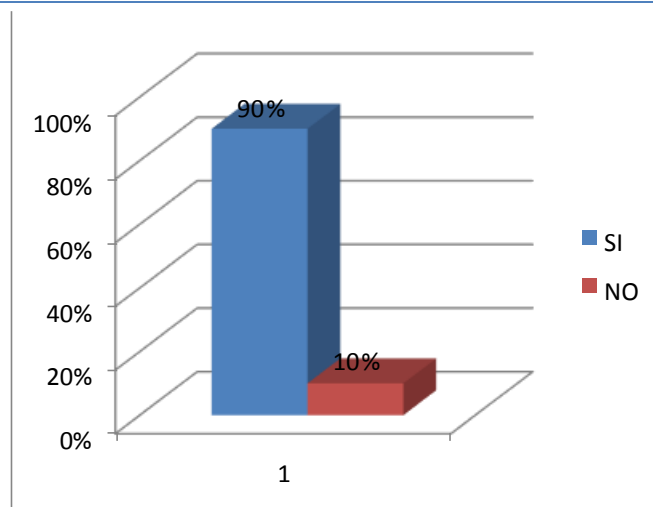


Figura 15. Niveles respecto a desea que le oriente o capacite en lo referente a técnicas de buena gestión de calidad.

**Interpretación:** Según los encuestado el 90% si quiere recibir orientación de las técnicas de buena gestión de calidad y el 10% no desean.



Tabla 20. *Distribución de frecuencias respecto a desea expandir su negocio*

Intervalo	fi	%
SI	10	100
NO	00	00
<b>Total</b>		

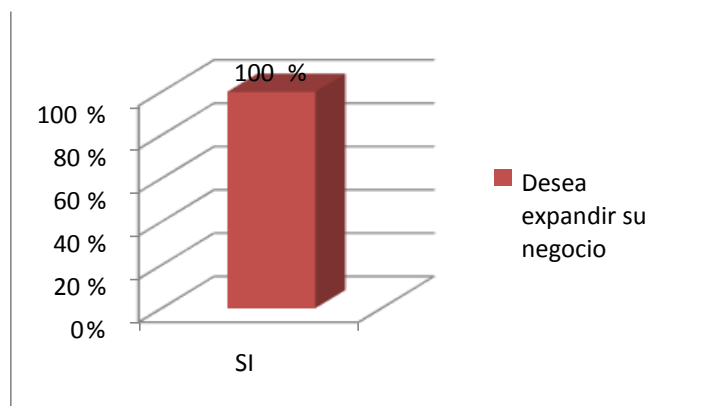


Figura 16. *Niveles respecto a desea expandir su negocio*

**Interpretación:** Según los encuestados el 100% desea expandir su negocio.

Tabla 21. *Distribución de frecuencias respecto a que horario prefiere ir a un restaurante*

Intervalo	fi	%
<b>Mañana</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Tarde</b>	<b>5</b>	<b>50</b>
<b>Noche</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
<b>Total</b>		

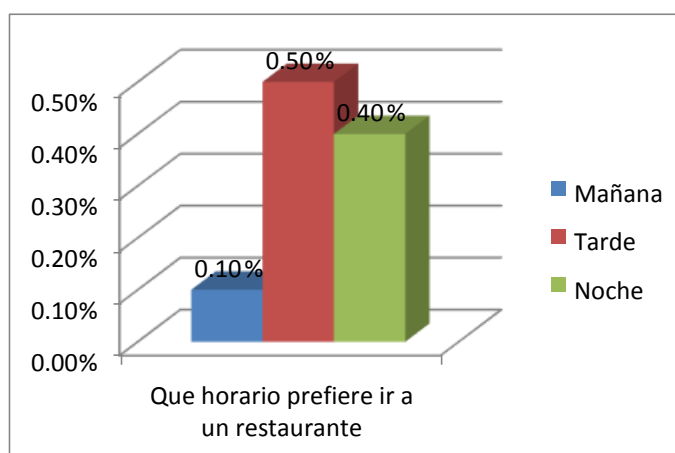


Figura 17. *Niveles respecto a que horario prefiere ir a su restaurante*

**Interpretación:** Según los encuestados el 50% prefiere ir al restaurante en la tarde; 40% prefiere en la noche y el 10% en la mañana.

Tabla 22. *Distribución de frecuencias respecto a prefiere el servicio a domicilio que ir al establecimiento*

Intervalo	fi	%
SI	3	30
NO	7	70

**Total**

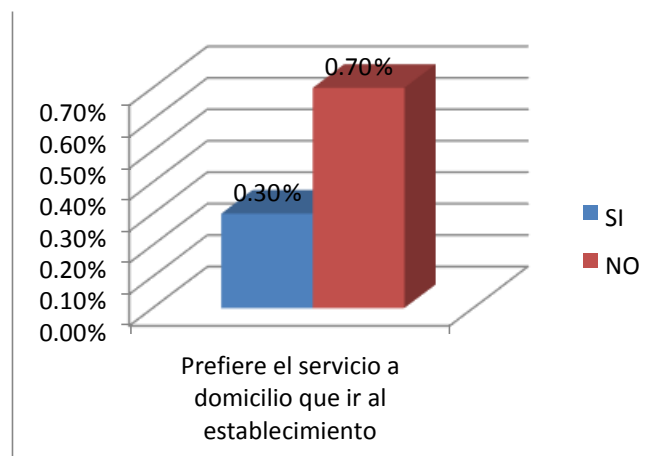


Figura 18. *Niveles respecto a prefiere el servicio a domicilio que ir a establecimiento*

**Interpretación:** Según los encuestados el 60% prefieren servicio a domicilio y el

40% no.

Tabla 23. Distribución de frecuencias respecto a saber que es la comida fusión

Sabe que es la comida fusión		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia relativa acumulada
SI	4	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40.0%</b>
NO	6	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60.0%</b>
Total				<b>100.0%</b>

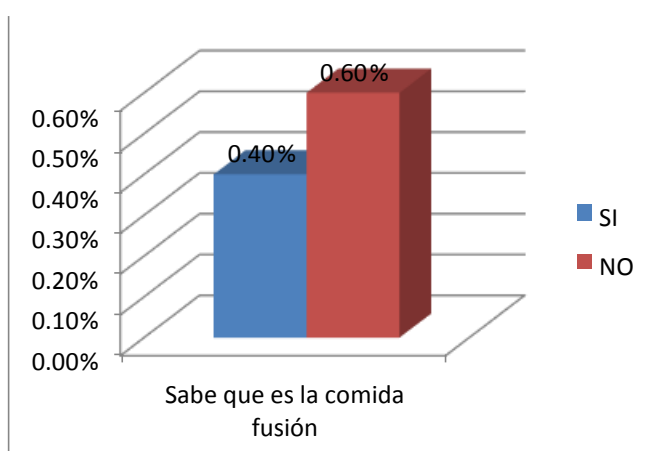


Figura 19. Niveles respecto a sabe que es la comida fusión

**Interpretación:** Según los encuestados el 70% no saben que es comida fusión y el 30% si saben.

## **Contrastación de hipótesis**

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

H<sub>1</sub>: Existe relación entre gestión de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016

H<sub>0</sub>: No existe relación entre gestión de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = (5\% \text{ de margen de error})$ .

Nivel de confianza: 95% (valor aceptable)

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,476 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre gestión de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016

Tabla 10.- grado de correlación y nivel de significación entre gestión de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

		Gestión de calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Gestión de calidad		
	Coeficiente de correlación	1,000	,476
	Sig. (bilateral)		,000
	N	,10	10
Beneficios	Gestión de calidad		
	Coeficiente de correlación	,476	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	,10	10

### Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación entre Planificación de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Planificación de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen de error.

Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,494 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre planificación de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de lima, Departamento de Lima, periodo 2016

*Tabla 11.- grado de correlación y nivel de significación entre planificación de la calidad y beneficios el micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016*

			Planificación calidad	deBeneficios
Rho Spearman	de planificación calidad	Coefficiente de correlación	de 1,000	,477
		Sig. (bilateral)		,000
		N	,10	10
	de Beneficios	Coefficiente de correlación	de ,477	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	,10	10

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación entre Control de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Control de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen de error.

Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,495 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre Control de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

*Tabla 12.- grado de correlación y nivel de significación entre control de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016*

		Control de calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Control de calidad	1,000	,495
	Sig. (bilateral)		,000
	N	,10	10
	Beneficios	,495	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	,10	10

### **Hipótesis específica 3**

$H_1$ : Existe relación entre mejora de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

$H_0$ : No existe relación entre mejora de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen de error.



Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,515 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre mejora de la calidad y beneficios en en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

*Tabla 13.- grado de correlación y nivel de significación entre mejora de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016*

		Mejora de la calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,515
	Mejora de la calidad Sig. (bilateral)		,000
	N	,10	10
	Coefficiente de correlación	,515	1,000
	Beneficios Sig. (bilateral)	,000	.
	N	,10	10

## 5.2. Análisis de Resultado

Luego de la determinación de los resultados finales se puede llegar a la conclusión de determinar la propuesta realizada en la hipótesis general, en lo que respecta a la

existencia de la relación entre gestión de calidad y beneficios lo que sustenta una significativa relación entre gestión de calidad y beneficios entre las variables.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, existe relación entre las variables planificación de la calidad y beneficios se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman =  $0,477 < 0,05$ .

En lo que respecta a la hipótesis específica 2, donde se plantea que existe relación entre control de calidad y beneficios por el Rho de Spearman =  $0,495$  significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, se plantea que existe relación entre mejora de la calidad y beneficios por el Rho de Spearman =  $0,515$  significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

## V. Conclusiones

### **Primera: se demuestra**

Siendo el grado de correlación Rho de Spearman = 0,476 que significa una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que: existe relación entre gestión de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

### **Segunda:**

Los resultados correlación Rho de Spearman = 0,477 demostraron que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que si existe relación entre planificación de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

### **Tercera:**

Los resultados correlación Rho de Spearman = 0,495 demostraron que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que si existe relación entre control de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de

la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

**Cuarta:**

Los resultados correlación Rho de Spearman = 0,515 demostraron que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que si existe relación entre mejora de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** En cuanto a la gestión de calidad las MYPES del sector servicio del rubro restaurantes deberían ponerle mayor importancia a la planificación, ejecución y control de procesos lo que haría de su gestión más rentable, se debe tener en cuenta que no importa el tamaño de la empresa, la planificación es esencial, contar con una meta y un objetivo, en ocasiones es la diferencia entre subsistir en el mercado o desaparecer, podría agregar a esto que deberían verlo casi como una obligación por tener un menor margen de error por poseer poco capital.

**Segunda:** En referencia de la Gestión de Calidad, se recomienda que deberían aplicar más las técnicas de la gestión de calidad no solo sea usada como un referente de copia como se hace en la actualidad, sino que estos procesos sean estudiados y aplicados a la realidad de su empresa para obtener los resultados esperados.

**Tercera:** En relación a los beneficios, si bien cierto en cuanto a los resultados hemos observado que es la mayor preocupación de las MYPES de rubro y sector también quedo claro que no conocen las herramientas necesarias para realizar un adecuado costeo de sus productos por lo que se recomienda a los dueños o representantes legales participen en curso o seminarios que se brindan sobre este tema los hay gratuitos y pagos, pero estos les darán la orientación necesaria para lograr una mayor rentabilidad y control de sus recursos.

**Cuarta:** En lo que respecta a la mejora de la calidad se debe considerar la consolidación de los productos que ofrece en la empresa con la finalidad de establecer márgenes de confianza.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbos, L. C. (2011). *Gestion de la Calidad total*. Ediciones Diaz de Santos.
- Audisio, N. J. (2006). *Gestion por Beneficios:Nuevas herramientas de gestion*. s/c: Brujas.
- AREDO, H. E. (2018). *Gestion de la calidad en atencion al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurante, urbanizacion los jardines, trujillo 2018*. Trujillo.
- Barraza, B. S. (2006). *Las Mypes en Peru . Su Importancia y Propuesta Tributaria*. Quipukamayoc.
- Cecilia, L. M. (2018). *Calidad del servicio y la satisfaccion de los clientes del Resturante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador.
- Choy Zevallos, E. E. (2013). *Competitividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) ante el tratado de libre comercio (TLC)*. L: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Instituto de Investigación de Ciencias Financieras y Contables.
- Cortes, J. M. (2017). *Sistemas de gestion de Calidad (ISO 9001)*. Editorial ICB.
- CRUZ, B. E. (2018). *Caracterizacion de la competitividad y gestion de calidad en las mypes rubro restaurantes en mancora, año 2018*. Piura - mancora.

- Flores, K. R. (2015). *La gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del boulevard gastronomia del distrito de Villa Maria del Triunfo provincia de lima*, Departamento de Lima periodo 2015.
- Foltalvo Herrera Tomas Jose, J. C. (2010). *La gestion de la calidad en los servicios. ISO 9001:2008*.
- García, F. (2002). *La tesis y el trabajo de tesis recomendaciones metodológicas para la elaboración de los trabajos de tesis Tema 121 de Caniem (Series)*. Editor: Editorial Limusa.
- Guerrero, C. Y. (2018). *Caracterizacion de la gestion de calidad y la competitividad de las Mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de Tumbes, año 2017*. Tumbes.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación de la investigación*. 6° Edición México. Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera García, B. (2011). *Análisis estructural de las mypes y pymes*.
- HUAMAN, V. A. (2014-2015). *Caracteristizacion del financiamiento y la capacitacion de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la av. Rosa toro(cuadra 3-0)en el distrito del san luis, provincia y departamento de lima, periodo 2014-2015*. Lima.
- Juran, J. M. (1990). *Juran el liderazgo para la calidad*. Ediciones diaz de santos.
- Lloret Delgado, E. M. (2012). *Desarrollo de un programa de capacitación para el personal de servicio en tres restaurantes de Cuenca*. Cuenca.
- Maseda, A. P. (1988). *Gestión de Calidad*. Marcombo.

- Montes, M. (2012). *Beneficios de un sistema de gestión de calidad*.
- Neponoceno, G. M. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad  
Bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector  
servicios-rubro restaurantes de dos  
Tenedores-huaraz 2014*. Huaraz.
- Paola, M. A. (1988). *Gestión calidad*. Marcombo.
- Paredes, D. T. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las  
micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes, de la  
Av.Ancash, Distrito de el Agustino, Lima, 2018*.
- Santiago Borja Dousebes, J. J. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión  
En calidad de servicio, Quito - Ecuador*.
- Sucel, B. R. (2015). *Informe de Tesis para optar título profesional de licenciado en  
administración*. Huanchaco.
- Uribe, M. M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad:el enfoque teórico y la  
aplicación empresarial*. Universidad del Tolima.
- Walter, S. S. (2009). *Identificación de la problemática mediante el Pareto e  
Ishikawa*.



## **ANEXOS**

Anexo N° 01.



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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado empresario, el presente cuestionario trata sobre: la gestión de calidad y su influencia en los beneficios, la información proporcionada tiene como finalidad desarrollar el trabajo de investigación “la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes, de la Urb.Santa Elvira-avenida santa Elvira, ate –provincia de lima departamento de lima, periodo 2016”. Es carácter anónimo.

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

## PREGUNTAS DE ENCUESTA

### 1. Edad del encuestado

- a) 18 a 30 años      b) 31 a 50 años      c) 51 años a más.

### 2. Sexo

- a) Masculino      b) Femenino

### 3. Estado civil

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

### 4. ¿Profesión del encuestado?

- Primaria completa       Primaria y secundaria completa  
 Secundaria incompleta

### 5. Ocupación dentro de la Mypes

- Dueño      Encargado      Supervisor

### 6. ¿Cuántos años tiene usted de permanencia en la Mype?

- a) 0 – 1 años      b) 2 a 3 años      c) Más de 3 años

### 7. ¿Considera usted que su empresa es formal?

- a) SI      b) NO

### 8. ¿Con que frecuencia usted acude a este restaurante?

- a) Permanentes      b) Eventuales      c) Alguna vez del año

### 9. ¿Cuál es la finalidad por la que se creó la empresa?

- a) Dar empleos      b) Obtener ganancias      c) Generar su propio empleo

### 10. ¿Sabe usted que es la gestión de la calidad?

- a) SI      b) NO

### 11. ¿Cree usted que aplicando la gestión de la Calidad ayudara a mejorar su rentabilidad dentro de su empresa?

a) SI                                b) NO

**12. ¿Cree usted, que el servicio que brinda llega a satisfacer las necesidades del cliente??**

a) SI                                b) NO

**13. ¿Cree usted que el rubro de las Mypes percibe el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral?**

a) Muy pocas veces

b) Algunas veces

c). Casi siempre

**14. Desea que se le oriente o capacite en lo referente a técnicas de buena gestión de calidad.**

a) SI                                b) NO

**15. Desea expandir su negocio**

a) SI                                b) NO

**16. Que horario prefieren ir a su restaurante?**

a) Mañana                      b) Tarde                      c) Noche

**17. Prefieren el servicio a domicilio que ir al establecimiento**

a) SI                                b) NO

**18. Sabe que es la comida fusión?**

a) SI                                b) NO

### Anexos 02. Directorio de las MYPES en Estudio

N°	DENOMINACION	DIRECCION	TAMAÑO DE LA EMPRESA
1	La Rivera Restaurants	Urb.Santa Elvira Mz.B3 Lt.6 - Ate	Microempresa
2	Restaurant Duffy	Urb.Santa Elvira Cille.5 Mz.G Lt, 10 - Ate	Microempresa
3	Pollos a la brasas MARUS	Asoc.Primer de mayo Mz.B Lt.2 Ate	Microempresa
4	Restaurant Amanda	Asoc.Primer de Mayo Mz.B Lt.6 - Ate	Microempresa
5	Restaurant La Cuchara Brava	Av. Las Gaviotas Mz.B Lt.8 -Ate	Microempresa
6	Restaurant El Saco – Cevicheria	Av.El rosal Mz.B Lt.3 - Ate	Microempresa
7	Restaurant Pollería Alpacino	Urb.Santa Elvira Mz.G Lt.8 - Ate	Microempresa
8	Restaurant Peruano	Av.Sepradora Industrial N° 1675 Ate	Microempresa
9	Restaurant Los Cilindros de Cesar	Av.26 de Mayo Cuadra 7 - Ate	Microempresa
10	Restaurant La Marejada	Av.La Mar 251 - Ate	Microempresa

