

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO  
RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN LOS HÉROES  
DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2014.”

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

**AUTORA:**

Bach. JAUREGUI BACA YENNE.

**ASESOR:**

Dr. CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS

**CHIMBOTE –PERÚ**

**2017**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Dr. Santos Felipe LLenque Tume

**Presidente**

Mgr: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

**Sretario**

Mgr: Miguel Angel Limo Vásquez

**Miembro**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme serenidad y paciencia, en la redacción de este tesis y fe de que las adversidades son parte del camino hacia el éxito; mantendré siempre la postura de que una caída implica la oportunidad de volver a levantarse; y así concretar los objetivos en la vida, porque es sabido que, de cada error deriva una experiencia. A mis padres, que son mi principal soporte ante las dificultades, por educarme con principios y valores; por último a mi familia religiosa por darme esta confianza de poder continuar con el estudio.

Quiero agradecer a mis profesores ya que ellos me enseñaron valorar los estudios y a superarme cada día .Estoy segura que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en la vida siempre sin olvidar el respeto que engrandece a la persona .

## **DEDICTORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y darme la sabiduría suficiente para poder lograr mi objetivo, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Con mucho cariño al asesor, Dr. Centurión Medina Reinerio Zacarías, por la comprensión y el tiempo que me brindo para poder culminar mi Tesis. También dedico este trabajo de investigación con mucho cariño a mi Instituto “Hijas de Ntra Sra de la Misericordia “

## RESUMEN

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

**Palabras clave:** Gestión de calidad. Micro y Pequeñas Empresas, Representante.

## ABSTRACT

This research had as objective to determine the main features of the management of quality in Micro and small business in the sector service related with the industry restaurants. From the urbanization the heroes in New Chimbote, 2014. This investigation was quantitative - descriptive cross non-experimental design, in order to get information, it was chosen in directed a sample population of 8 Micro and small businesses, who applied a questionnaire of 13 closed questions, through the technique of the survey obtained the following results: 50% of representatives of Micro and small enterprises have age between 18 to 30 years of age. 50% are male. 71% has non-university higher education degree. 75% are owners of Micro and small enterprises 37.5% have more than 7 years in permanence in the field. 62.5% have from 1 to 3 workers. 100% aims to maximize profits. 100% have no knowledge of management techniques. 100% apply leadership in its management. 75% apply democratic leadership. 100% does not follow a strategic business plan. 100% perceived that applying quality management helps to achieve objectives. 100% obtained results offer products of higher and better quality. Finally it is concluded that most of the Micro and small companies, surveyed the area restaurants, from the Urbanization heroes in New Chimbote district , apply quality management but are unaware of the issue.

**Key words:** Micro, representative, quality management.

## CONTENIDO

<b>1. Título de la tesis.....</b>	<b>i</b>
<b>2. Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	<b>ii</b>
<b>3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>4. Resumen y Abstract .....</b>	<b>v</b>
<b>5. Contenido.....</b>	<b>vii</b>
<b>6. Índice de Tablas y Figuras.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Revisión de literatura .....</b>	<b>7</b>
<b>III. Hipótesis .....</b>	<b>41</b>
<b>III. Metodología .....</b>	<b>42</b>
4.1 Diseño de la investigación .....	42
4.2 Población y muestra.....	42
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores .....	44
4.4 Técnicas e instrumentos.....	47
4.5 Plan de análisis .....	47
4.6 Matriz de consistencia .....	48
4.7 Principios éticos.....	51
<b>V Resultados .....</b>	<b>51</b>
5.1 Resultados.....	51
5.2 Análisis de resultados .....	54
<b>VI. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>61</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>63</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tabla N° 01:</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.....	51
<b>Tabla N° 02:</b> Características de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote ,2014 .....	52
<b>Tabla N°03:</b> Características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.....	53
<b>Figuras (Anexos)</b>	
<b>Figura N° 1:</b> Edad del representante .....	75
<b>Figura N° 2:</b> Género del representante.....	75
<b>Figura N° 3:</b> Grado de instrucción de ellos representantes.....	76
<b>Figura N° 4:</b> Cargo que desempeña en la empresa .....	76
<b>Figura N° 5:</b> Años de actividad en el rubro .....	77
<b>Figura N° 6:</b> N° de trabajadores en la empresa .....	77
<b>Figura N° 7:</b> Objetivo principal de la empresa .....	78
<b>Figura N° 8:</b> Conocimientos de Gestión de Calidad .....	78
<b>Figura N° 9:</b> Técnicas de gestión que aplica.....	79
<b>Figura N° 10:</b> Estilos de liderazgo que aplica .....	79
<b>Figura N° 11:</b> Sigue un plan de negocios estratégico .....	80
<b>Figura N° 12:</b> La gestión de calidad le ayuda a cumplir con los objetivos .....	80
<b>Figura N° 13:</b> Resultados alcanzados por la gestión de calidad .....	81

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la globalización económica ha cambiado la forma de hacer negocios, donde la Gestión de Calidad, se ha convertido en un factor importante dentro de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), para asegurar su permanencia en el mercado y generar satisfacciones a los clientes, buscando la mejora continua.

La preocupación por la calidad es tan antigua como la sociedad, sin embargo, en cada momento histórico el concepto de calidad ha sido distinto. Las sociedades y las personas han evolucionado, cada una a su ritmo y han demandado cosas nuevas con características diferentes. **(Lozano, 2014)**

Las Micro y Pequeñas Empresas son muy importantes porque representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Las Micro y Pequeñas Empresas brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA), y contribuyen cerca del 45% del PBI, generan fuentes de trabajo, reducen la pobreza, pero a pesar de su importancia estas tienen limitaciones que les impide seguir creciendo en el mercado, entre ellos la ausencia de una buena Gestión de Calidad en la atención al cliente. Este problema es a nivel mundial, internacional y nacional. **(Ministerio de Trabajo, 2013)**

Por otra parte en Europa como es el caso de España, una de cada tres MYPES cierra cada año por problemas de liquidez derivados de la mala Gestión de cobranzas, y de hecho en los últimos años más de 60.000 de este tipo de compañías han cerrado a causa de la morosidad, destruyendo con ello más de 600.000 puestos de trabajo **(Legal, 2014)**

En las Micro y Pequeñas Empresas de Europa, no se está gestionando adecuadamente las cobranzas, quizá debido a que no se han planificado los cronogramas de pago de acuerdo a la solvencia de los clientes, por otra parte en el Perú ocurre algo similar, ya que los Microempresarios al querer darle salida a sus productos, deciden dar a crédito sin tener suficiente liquidez para cubrir las actividades de producción y ventas diarias, concurriendo a pérdidas en las utilidades ya se vende menos y los clientes quedan insatisfechos.

En América Latina, la mayoría de las empresas están clasificadas como (Micro, Pequeña y Mediana Empresa). Este tipo de empresas le imprime un gran dinamismo a la economía y al desarrollo social de la región, ya que representan más del 90% del total de empresas y generan en promedio el 60% del empleo. La percepción de problemas por parte de los empresarios de las MYPE, es significativo, entre los temas identificados están: la disponibilidad de recursos humanos calificados, la innovación, es por ello que tienen muy baja productividad y ventas, particularmente en el caso de la Micro y Pequeña Empresa. Estos bajos niveles de venta y márgenes de la Micro y Pequeña Empresa limitan su capacidad de acumulación e inversión, de mejoramiento tecnológico y de remuneraciones. Estas empresas están ligadas en buena proporción a un mercado doméstico que es limitado por el nivel del ingreso per cápita y/o su mala distribución. **(Henríquez, 2009)**

Está claro que las Micro y Pequeñas Empresas carecen de limitadas capacidades gerenciales, en América latina se tiene una baja productividad, porque no se está gestionando adecuadamente los recursos humanos, no se está reclutando al personal con

el perfil adecuado para el puesto, a esto se suma la falta de innovación que hace que los procesos internos no mejoren, por otra parte en el Perú existe una gran parte de microempresarios, que cuentan con un personal con fuerza de voluntad para trabajar, pero al no ser capacitados en algún tema empresarial, quedan estancados en sus conocimientos empíricos, de tal manera que la productividad no mejora.

En el caso particular de Colombia, su economía se basa en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas que equivalen al 90% de las empresas del país, las cuales generan un 73% de empleo”, por lo que el gobierno nacional creó la ley 590; la cual busca promover el desarrollo de estas empresas, pues a pesar de que conforman la economía del país son muy débiles, pues muchas de estas se caracterizan por una administración improvisada, infraestructura inexistente o inadecuada, equipos obsoletos, falta de planificación en sus actividades, empleados temporales y sin ningún estándar de calidad, lo que ocasiona poca oportunidad de crecimiento, insuficiente permanencia en el mercado y baja productividad. (**Ospina, 2013**)

En Colombia existe una administración improvisada, quizá porque los Microempresarios tienen conocimientos empíricos, la falta de asistencia técnica de parte del gobierno hace que los emprendedores, no cuenten con la infraestructura y equipos necesarios, a esto se suma la ausencia de una buena planificación que hace que las actividades diarias no sean las adecuadas para crecer en su entorno, esto es similar a lo que ocurre en el Perú, ya que muchos de los microempresarios no cuentan con el capital suficiente para crear nuevos proyectos de negocio, poder capacitarse en temas de gestión empresarial, por ende se limitan a solo sobrevivir el día a día.

Muchas de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú, culminan sin éxito porque fueron pensados para sobrevivir, ya que solo el 70% de estas muere y solo un 30% perdura en el tiempo, uno de los principales problemas son los altos costos de producción, ya que no se ha elaborado una correcta gestión en las compras. Por otra parte las microempresas deberían agruparse en gremios para contratar servicios de asistencia técnica y costear los gastos. (Nores, 2010)

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.

Por ultimo en el Distrito de Nuevo Chimbote “Urbanización los Héroe” donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen Micro y Pequeñas Empresas dedicadas a la venta de comida denominada restaurante, la gran parte de estos negocios, son creadas por personas emprendedoras que tienen una visión amplia de salir adelante en el futuro sin embargo ,estas Micro y Pequeñas Empresas tienen problemas de gestión , entre las principales están: La ausencia de políticas de gestión, la poca o nula capacitación del personal y de los promotores de los emprendimientos, no planifican las actividades, todo ello ha traído como consecuencia la disminución en la productividad , la falta de calidad de servicio y por último la desaparición de algunos negocios. Estos problemas se

solucionarían si se aplicaran las técnicas de gestión que permitan mejorar el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio , rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014?**

Para dar respuesta al problema de la investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad en el Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio ,rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Para poder alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, servicio rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.
- Describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.
- Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

La presente investigación se justifica porque permite conocer a nivel descriptivo las principales características de gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014; es decir se conoce las principales características del rubro de las Micro y Pequeñas Empresas y de sus representantes. Y por último, para que sirva como base para futuras investigaciones y como apoyo para los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, sobre la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Ríos, (2014).** *En su investigación titulada: “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del Distrito de Huanchaco año 2014.* Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad y la satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. a) Representantes legales de las MYPES encuestadas predomina el sexo masculino con el 65%. El 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad fluctúa entre 35 – 44. En los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%. Se observa que, el tiempo en años predomina de 5-7 años con un 50%. B) micro y pequeñas empresas. Se observa que, un 90% de las MYPES son formales. El número de trabajadores permanentes representa un 95%. Se observa que, la finalidad por la que se formó la MYPES fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares, obteniendo un 45%. C) Gestión de calidad. Podemos observar que; los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50%. Podemos observar que; según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85%. El 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. Podemos observar que, un 80% de los representantes

legales encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. Podemos observar que, un 80% de los representantes legales de las MYPES encuestados, respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo.

Se concluye que, del estudio realizado el 50% de 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.

**Sánchez (2013)** .En su investigación de su tesis titulada: *“Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas rubro restaurantes - provincia de Trujillo periodo 2013”*, Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar y dar a conocer las principales características de una adecuada Gestión de calidad, proceso de selección y como estos influyen en la rentabilidad de las Mypes Rubro Restaurantes, y se llegó a los siguientes resultados: a) Respecto a los Gerentes y/o administradores. El 80% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas son del sexo masculino. El 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40

años. El 40% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tiene estudios Superiores Completos. El 60% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas no tiene ningún tipo de estudio complementario realizado. El 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tiene más de un año en el cargo. El 60% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tuvo una experiencia previa en el rubro. b) *Respecto a la gestión de calidad*, el 80% de las Mypes encuestadas no realiza capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 60% de las Mypes encuestadas piensa que es responsabilidad del trabajador. El 40% de las Mypes encuestadas piensa que la Calidad + Precio es el principal criterio. El 70% de las Mypes encuestadas indica que los proveedores no están certificados. El 80% de las Mypes encuestadas indican que mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 50% de las Mypes encuestadas indican que mantienen un contrato informal. El 60% de las Mypes encuestadas menciona que no realizan evaluación de desempeño. El 70% de las Mypes encuestadas menciona que no maneja los indicadores. El 30% de las Mypes encuestadas indican que el proceso se inicia por Diarios. El 70% de las Mypes encuestadas mencionan que solo solicitan un curriculum. El 70% de las Mypes encuestadas mencionan que solo realizan una entrevista. El 100% de las Mypes encuestadas mencionan que no realizan ningún tipo de evaluación psicológica. El 60% de las Mypes encuestadas mencionan que el proceso dura menos de 24 horas. El 58% de los trabajadores encuestados son del sexo masculino. El 39% de los trabajadores encuestados son menores de 25 años. El 33% de los trabajadores encuestados tiene estudios técnicos incompletos. El 73% no tienen ningún estudio complementario. El 41% de los trabajadores encuestados indica que el salario es lo que más valora de su

trabajo. *Se concluye que*, el proceso de selección y la gestión de calidad de las Mypes del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios. Si bien es cierta la mayoría de los Gerentes tienen estudios completos 40% superiores completos y 20% técnicos completos pero han sido formados en sus respectivas especialidades. La calidad también tiene que ser tratada porque tenemos casi un 30% de clientes que piensan que se puede mejorar. Tengamos en cuenta un aspecto muy importante y delicado: 16% de los clientes indican que lo que se debe mejorar es la limpieza. Cuando pedimos opiniones uno de los puntos que resaltaron era tener servicios higiénicos en condiciones que algunos no lo tenían. En líneas generales podemos concluir que el rubro tiene un potencial muy importante que no se está aprovechando ya que muchos están solo confiados de tener un “buen sabor y buen precio” y están seguros que la clientela los respalda pero las encuestas de satisfacción reflejaron que hay un buen porcentaje de cliente descontentos o no satisfechos al 100%.

**Hernández, (2014)**, *En su investigación de su tesis titulada. “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014”*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. a) respecto a los representantes, el 40% de los gerentes y /o administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 66.67% de los

gerentes y/o administradores de las MYPES son de sexo femenino. El 53.33 % de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen solo secundaria completa. B) respecto a la gestión de calidad, el 66.67 % de las MYPES encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 60% de las MYPES encuestadas indican que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% de las MYPES encuestadas si están certificadas por la ISO 9001, el 75% indican que el precio es accesible. El 62.5% de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5 % de los clientes encuestados indican que el tiempo de espera fue normal. El 75 % de los clientes encuestados indican que la calidad fue buena. El 25% de los clientes encuestados indican que es el precio. El 50 % de los clientes encuestados indican que la evolución es buena. ***Se concluye que***, la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El 73% de las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación social lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

**Beltran, (2014).** En su tesis titulada: “*Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*”. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. A) respecto a los representantes. El 50,0% de los encuestados en las Mypes de panaderías tienen 31 a 50 años, el 62,5% es de sexo masculino y el 37,5% de los propietarios tiene grado de instrucción secundario. B) respecto a las micro y pequeñas empresas, el 56,3% de las Mypes trabajan informalmente, a la vez que el 50,0% de Mypes encuestadas tienen entre 0 a 5 años en el rubro. C) respecto a la gestión de calidad, el 56,3% de las Mypes panaderas encuestadas señaló que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la rentabilidad de sus productos o servicios, de las Mypes que implementaron sistemas o técnicas en gestión de calidad el 56,3% manifestó que utilizaron la técnica de la mejora continua, concluye que las Mypes encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas, así mismo la mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio, por último los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinó en prácticas la mejora continua en su organización. *Se concluye que,* las Mypes encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas, así mismo la mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio, por último los representantes que

utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinó en prácticas la mejora continua en su organización. - La totalidad de los representantes de las Mypes encuestadas manifestaron brindar productos y servicios de calidad en su empresa. - Los representantes manifestaron mayoritariamente que es importante usar técnicas de calidad empresarial en las organizaciones.

**Rubio (2011).**En de su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características del financiamiento y la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011, y se obtuvieron los siguientes resultados. A) Respecto a los representantes. El 45% representa entre las siguientes edades (41-55). El 89% está siendo representado por el género masculino. El 78% de los representantes tienen un grado de instrucción, con estudios superior universitarios completos. El 56% tienen como representantes de la Mypes a los propietarios. El 67% tiene de (6-10) años desempeñando el cargo. B) Respecto a las micro y pequeñas empresas. El 56% viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años. Finalidad de las Mypes El 89% tiene por finalidad u objetivo obtener ganancia. c) Respecto a la Gestión de la calidad .El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad. El 89% de las Mypes han aplicado estrategias de gestión de calidad. El 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. El 89% de las Mypes encuestadas

acepto que la empresa utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones. En cuanto a la eficiencia y eficacia de la empresa. El 78% aseguraron que la empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de procesos. El 89% aseguro que Las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados. El 89% de ellas reconoció que Los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua. **Conclusiones:** el 45% representa entre las siguientes edades (41-55), es decir los propietarios en su mayoría son de edad media. El 89% de los encuestados se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino. El 78% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios universitarios. El 56% de estas microempresas están siendo administrados por los propietarios, este porcentaje indica que los propietarios son reacios a delegar funciones en su microempresa es decir, la toma de decisiones es centralizada. El 67% está desempeñando su cargo más de 06 y menos de 10 años, es decir, la mayor parte de estos empresarios tienen una larga experiencia en el rubro, lo cual les ha permitido perdurar en el tiempo. El 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años. El 89% afirman que la Mypes se formó para obtener ganancias. El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, esto es importante para estas empresas, esto les permite identificar algunos de los principios de la gestión de calidad y aplicarla en la empresa para su mejor marcha futura. El 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas. El 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad, esto es importante para estas empresas que históricamente se han manejado solo con la

experiencia. El 89% de las Mypes encuestadas acepto que la empresa utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, esto es vital para poder controlar los resultados y el rendimiento de los trabajadores. El 78% mencionaron que la empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de procesos, mientras que el 22% no evalúa la eficacia y eficiencia dentro de la empresa. El 89% de los microempresarios aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados, es decir estas microempresas planifican y realizan sus labores en base objetivos, los cuales una vez logrados les permite determinar su posición en el mercado y crecimiento en el tiempo. El 89% de ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua, aplicando las técnicas de gestión de calidad, se logra adquirir productos de calidad, comercializarlos y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes.

**Farfán, (2014).** En su tesis titulada: *“Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana, año 2014”*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. A) Con respecto a los representantes, el 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. B) respecto a las micro y pequeñas empresas, el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. C) Con respecto a la gestión de calidad, el 39% de las empresas casi

siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 38% casi siempre aplica métodos de mejora en sus procesos, el 46 % casi siempre hace uso de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de procesos, el 54% de los directivos de las Mypes, algunas veces se capacitan, el 46% de las Mypes cumple con objetivos organizacionales con frecuencia, el 62 % de las empresas manifiestan que casi nunca presentan inconvenientes en el servicio que se brinda. Por último se concluye que, las características generales de las Mypes en el rubro del pilado de arroz de la provincia de Sullana, la mayoría de ella tiene como tiempo de funcionamiento por encima de los tres años. El servicio de pilado de arroz fue una oportunidad que vieron debido a que la zona es netamente agrícola y finalmente en dichas empresas en su mayoría cuentan con 2 a 5 trabajadores incluyendo el dueño. En cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014. Podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador. Finalmente se describe que el tipo de liderazgo que ejercen los directivos es participativo, siendo recomendable el liderazgo autocrático, mostrando de esta forma poca preocupación por capacitar a su personal.

## **2.2 Bases teóricas**

**Según, la Ley, 28015, (2003)**

**Artículo 2.-** La Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios que se encuentra regulada en el TUO (**Texto Único Ordenado**), de la **Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente Art.4.**

Las Micro y Pequeñas Empresas desempeñan un papel importante en el proceso del cambio tecnológico, porque son fuente de considerable actividad innovadora a nivel internacional, crea un nivel de posicionamiento en el mercado por la competencia y promoción que genera. Sin embargo en la actualidad hay pocos incentivos por parte del Gobierno, por lo tanto para que las Micro y Pequeñas Empresas sobreviva a las turbulencias de la competencia, y logre su permanencia y sostenibilidad en el mundo empresarial, y en los mercados nacional e internacional, tendrá que dedicarse a la formación progresiva y continua de su recurso humano.

**Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial**  
**Nueva ley N° 30056, (2013) REGULADA POR (TUO)**

**Artículo 5.-** La nueva ley MYPE, las Micro, Medianas y Pequeñas Empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- ✓ **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- ✓ **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (**Ley N°30056, 2013**)

La nueva ley Micro y Pequeñas Empresas , ya no se está definiendo el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas, de tal manera que Micro y Pequeña Empresa, podrá contratar más personal que las 10 a las que antes estaba limitada. Por otra parte cumplir las características de las Micro y Pequeñas Empresas sin duda constituye una de las fuentes de progreso más importantes de la sociedad actual, sin embargo en el presente estudios de la investigación se obtuvo que en su mayoría de las Micro y Pequeñas empresas no cumplen las características de la nueva ley, porque su prioridad es solo maximizar la ganancia.

### **Importancia de las Micro y Pequeñas Empresa**

Según **Vásquez, (2013)**. Las Micro y Pequeñas Empresa son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las Micro y Pequeñas Empresas como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

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

En con colusión las Micro y Pequeñas Empresas son fundamentales para la generación de empleo, pero a la vez, también generan un gran desafío de construir espacios de eficiencia que permita generar economías de escala, a través de proceso de innovación y aprendizaje. Sin embargo el hecho de que este sector empresarial sea empleo es complejo porque crea la tendencia a la informalidad. Por ello la presente investigación se basa en el estudio de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas rubro restaurantes para dar alternativas de solución con eficiencia de acuerdo a la situación de cada Micro y pequeña Empresa.

### **Tipos de las Micro y Pequeñas Empresas**

Según **Huamán, (2009)**. Los tipos de Micro y pequeñas empresas son:

- ✓ **Micro y Pequeñas Empresas de Acumulación:** Las Micro y Pequeñas Empresas de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para

mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

- ✓ **Micro y Pequeñas Empresas de Subsistencia:** Las Micro y Pequeñas Empresas de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.
- ✓ **Nuevos Emprendimientos:** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

En la actualidad las Micro y Pequeñas Empresas, se forman por subsistencia, ya que la crisis económica y el desempleo ha motivado a que la mayoría de la población, busque emprender un negocio, la cual sea suficiente para solventar ingresos para sus familias, y son muy pocas las que solo tienen como finalidad maximizar ganancias.

## **Ventajas de las Micro y Pequeñas Empresas:**

**Según Soto, (2013).** Las ventajas de las Micro y Pequeñas Empresas son:

- ✓ Una mayor flexibilidad, ya que no cuentan con una estructura rígida. Además, los trabajadores suelen estar más adaptados a los cambios, ya que en ocasiones pueden tener que ocupar diferentes puestos y colaborar. Sus equipos suelen ser multidisciplinarios.
- ✓ Se pueden hacer transformaciones siempre que se quiera y de manera mucho más sencilla. Y es que las decisiones son mucho más rápidas, no hay una gran cadena de mando difícil a la que llegar ni miles de trámites para tomar decisiones. Se pueden adaptar mucho mejor al mercado, dentro de sus capacidades.
- ✓ Tienen mayores posibilidades de conocer al cliente y saber lo que necesitan, por lo que les es más fácil llegar al cliente.
- ✓ Es un nuevo modelo de negocio, si no existiera se perderían muchas posibilidades y empleos, así que ¿por qué no existir? Son una posibilidad interesante para muchos emprendedores.
- ✓ Es una fuente generadora de empleos, al igual que las otras empresas.

Claro está que las Micro y Pequeñas Empresas, tienen limitadas capacidades, pero al ser pequeñas también cuentan con ventajas, y la más resaltante, es que existe una mayor relación con el cliente, ya que se puede conocer detalladamente sus gustos, preferencias, actitudes, porque el contacto en su mayoría es directamente con ellos, de esta manera se

pueden mejorar los procesos internos, y por ende mejorar la calidad del producto/servicio.

### **Desventajas de las Micro y Pequeñas Empresas:**

Según **Cruces, (2010)**. Las desventajas de las Micro y pequeñas empresas son:

- ✓ Difícil acceso a mercados nacionales e internacionales.
- ✓ La casi absoluta ausencia de tecnología.
- ✓ La carencia de políticas gubernamentales promotoras de financiamiento.
- ✓ La presencia de grandes empresas en su mismo rubro.
- ✓ Mantienen una gran tensión política ya que los grandes empresarios tratan por todos los medios de eliminar a estas empresas, por lo que la libre competencia se limita o tácitamente desaparece.

Las Micro y Pequeñas Empresas, no pueden cubrir grandes demandas, porque su capacidad productiva no es suficiente, es por ello que algunas no se extienden y se estancan en unas ventas mínimas, así también esto impide que puedan llegar a los mercados internacionales, para que esto no suceda, los microempresarios deben formar alianzas estratégicas, para que puedan extenderse.

### **Gestión de calidad**

Según, **Ríos, (2009)**. En general se puede definir la Gestión de la Calidad como un proceso de la gestión oportuno y adecuado de valor agregado, que promueve y ejecuta

las políticas de calidad en forma permanente con el objeto de orientar sus actividades y procesos hacia niveles expectante y elevados, para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio público, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público usuario o Cliente.

La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, cambia, evoluciona y se adapta a las nuevas exigencias de los consumidores de tal manera genera trabajo, sobre todo asegura el futuro en el crecimiento de la economía del país. En la actualidad se sabe que la gestión de calidad genera competencia, esto implica que el micro y pequeñas empresas se sientan obligados a tener más formación técnica y humana sobre todo mayores compromisos.

### **Calidad**

Según el **Instituto de la calidad PUCP, (2013)** “La calidad se comprende como la creación de valor con la máxima eficiencia, lo cual implica la permanente búsqueda de brindar valor útil al cliente anticipándose a sus necesidades y reduciendo la cantidad de recursos y esfuerzo durante su elaboración.”

La calidad en las Micro y Pequeñas Empresas hoy en día, persiguen adoptar la cultura de la filosofía de mejora continua, para poder mostrar la diferencia a los clientes de otro micro y Pequeñas Empresas del mismo rubro.

Según, **Allende, (2009)**. La calidad es un camino, no un fin o un objetivo que se alcanza en dos o tres años. Considerarla como un objetivo y ponerle fecha es un grave error. Al terminar cada ciclo del bucle sería conveniente hacer un autoanálisis amplio para

determinar las necesidades a cubrir y, a partir de ello, diseñar un nuevo ciclo, y así sucesivamente.

De acuerdo con, **Martínez, Serna, Del Carmen, García, Domingo. (2012)**, en su libro “Gestión empresarial”, nos dice que, el concepto de calidad varía con rapidez y está sujeto en cada momento a las expectativas cambiantes de los distintos segmentos de clientela. Por eso es necesario preguntarse qué entenderá nuestro cliente como calidad en la prestación de nuestro servicio o en el acabado de nuestro producto, etc.

En las Micro y Pequeñas Empresas de servicio, la calidad es de vital importancia porque los clientes se fijan mucho en la atención de calidad de servicio final, por eso es necesario adoptar la calidad como una filosofía de trabajo lo cual permitirá ser más competitivo en el mercado donde se desarrolle.

### **Importancia de la planificación de la Calidad**

Para, **Malavé y Gonzales, (s.f)**, Una de las razones por la cual se hace importante planificar la calidad, es por el motivo de que muchas empresas tienen que hacer frente a graves pérdidas y desechos cuyo origen principal radica en las deficiencias del proceso de planificación de la calidad. De las cuales podemos mencionar:

- ✓ **Pérdida de ventas**, debido a la competencia en la calidad.

Muchas industrias claves han perdido más del 25% de sus ventas, desviadas hacia los competidores extranjeros. Una de la razón fundamental ha sido la calidad del producto.

- ✓ **Costes de la mala calidad**, incluyendo las quejas de los clientes, problemas por responsabilidad del producto, por rehacer el trabajo defectuoso, por los productos desechados y así sucesivamente. El total de estos costos es enorme, en la mayoría de las empresas supone alrededor de un 20% a un 40% de las ventas. En otras palabras, alrededor del 20 al 40% de los esfuerzos de la empresa se dedican a rehacer las cosas que salieron mal a causa de la mala calidad.
  
- ✓ **Las amenazas de la sociedad**. Los productos de una sociedad industrial contienen la posibilidad de alargar la duración de la vida humana; aliviar a las personas del trabajo pesado; proporcionar oportunidades para las actividades educativas, culturas, ocio y así sucesivamente. Sin embargo, la continuidad de estas ventajas depende completamente de la continuidad y del comportamiento adecuado de estos productos, esto es, de su calidad. Existen deficiencias como las pérdidas en ventas, los costos y las amenazas a la sociedad que se suman a la crisis de la calidad; esta crisis ha estimulado a muchas empresas a reexaminar su enfoque de la calidad. Para eliminar esas deficiencias se debe revisar el proceso de planificación de la calidad y así aprender como dominar dicho proceso.

Aunque las Micro y Pequeñas Empresas planifican sus actividades solo les importa sobrevivir el día a día, por ende no se preocupan o no priorizan la calidad. Cuando no hay una buena planificación no se pueden lograr el objetivo trazado.

## **Norma ISO 9001 de la calidad**

Según **Norma ISO 9001**. Estas normas también es documentación y seguimiento en todas las funciones que influyen en la calidad. Los requisitos funcionales son los siguientes:

- ✓ **Diseño.** Establece un enfoque planificado para cumplir las especificaciones del producto o servicio.
- ✓ **Control del proceso.** Proporciona instrucciones concisas para las funciones de manufactura o servicio.
- ✓ **Compras.** Explica en detalle los métodos para aprobar a los proveedores y elaborar los pedidos.
- ✓ **Servicio.** Ofrece instrucciones detalladas para brindar el servicio después de la venta.
- ✓ **Inspección y prueba.** Insta a los trabajadores y gerentes a verificar todos los pasos de la producción.
- ✓ **Capacitación.** Especifica métodos para detectar las necesidades de capacitación y llevar los registros correspondientes.

### **Ventajas**

- ✓ Mayor lealtad del cliente
- ✓ Un aumento en su participación en el mercado.
- ✓ Precios más altos para sus existencias.
- ✓ Un menor número de solicitudes de servicio.

- ✓ Precios más elevados.
- ✓ Mayor productividad y reducción del costo.

Aunque las normas ISO 9001 de calidad están alejados de las Micro y Pequeñas Empresas, es importante conocer que un certificado de calidad, mejorara la imagen de las Empresas, por más que sea costosa la unión de varios negocios, podrá permitir adquirir una norma ISO. Por otra parte esta norma permitirá al microempresario, un mayor control de todos los procesos, se consigue una disminución de los gastos y desperdicios. Si existe una reducción esto repercute de forma directa en el precio final que el cliente pagará por el servicio, ya que no tendrá que costear las ineficiencias internas de la organización que quiere contratar.

## **Herramientas de Gestión**

### **Liderazgo empresarial**

Para aplicar las herramientas de gestión empresarial, es importante, que exista un buen líder en la empresa, según, **Bonifaz, (2012)** Nos dice que el liderazgo es la capacidad y la habilidad para influir e inspirar a otras personas al logro de los objetivos empresariales o personales. Esta facilidad está definida por la situación que se está atravesando. **(p. 10)**

Hoy en día las Micro y Pequeñas Empresas, deben contar con buenos líderes, que sean capaces de motivar a sus trabajadores, mediante una buena dirección, comunicación, confianza, para que de esta manera se pueda trabajar en equipo.

## **Funciones del líder**

Por otra parte el líder debe conocer sus funciones, **Según, Zayas, (2006)**, nos menciona que son:

- Mantener la organización empresarial es vital.
- El liderazgo tiene que animar, inspirar respeto, agradecer y reconocer los logros.
- Captar las tendencias económicas y políticas del entorno, en la estrategia de la organización su impacto en la dirección y hacer comprender a los miembros.
- Fomentar una cultura y un clima organizacional que es responsable de las relaciones interpersonales, la comunicación colaboración y apoyo.
- Comunicar una visión clara metas. y trazar estrategias, planes, objetivos para alcanzar las metas.
- Articular una información, dirección, evaluar, una determinadas actividades.(p. 15)

El líder debe cumplir con todas la funciones mencionadas, para que las Micro y Pequeñas Empresas, se formen en base a una fuerte cultura organizacional, donde todos valoren la empresa, valoren su trabajo, de esta manera se podrá crecer a pasos agigantados.

## **Benchmarking:**

Según, **Manene, (2011)**. El Benchmarking es el proceso sistemático de investigar, identificar, comparar y aprender de las mejores prácticas de otras organizaciones, sean del mismo sector o no, analizando ordenadamente el conjunto de factores que inciden en

el éxito de las mismas, aprender de sus logros y aplicarlos en nuestros propios procesos de mejora.

### **Ventajas:**

- ✓ Introduce a la empresa en la cultura del cambio y del aprendizaje continuo: las empresas adoptan una predisposición natural al cambio, a la evolución a aprender cosas nuevas.
- ✓ Nos ubica frente a la competencia. Nos permite saber dónde estoy en relación la competencia, con el mercado.
- ✓ Fomenta las posibilidades de ir de la competencia a la cooperación.
- ✓ Es un método simple y económico de mejorar nuestra gestión.

Las Micro y Pequeñas Empresas inocentemente aplican el benchmarking, ya que los emprendedores, si analizan a su competencia en cuanto a precios y comercialización, esta herramienta es un proceso constante, que sirve para mejorar el desempeño del negocio.

### **Outsourcing**

Según **Arturo, (2011)**. El Outsourcing, también conocido como subcontratación o tercerización, es una técnica o herramienta de gestión que consiste en la contratación de terceros (otras empresas) para que realicen actividades, funciones o procesos complementarios que no formen parte del giro principal del negocio.

### **Ventajas**

- ✓ Mayor eficiencia y eficacia: al transferir actividades, funciones o procesos a una empresa que los haga mejor que nosotros.

- ✓ Reducción de costos: al transferir actividades, funciones o procesos a una empresa que los haga a un menor costo.
- ✓ Mayor calidad y competitividad: al poder concentrarnos en las actividades de valor o en el giro principal del negocio.
- ✓ Poder liberar recursos que pueden ser utilizados en otras actividades más rentables.
- ✓ Acceso a la tecnología de terceros sin necesidad de realizar mayor inversión.

Pensar que sólo las grandes empresas requieren servicios de tercerización es erróneo, desde que una compañía realiza un proceso de selección de recursos humanos no está de más buscar profesionales que apoyen a tomar la mejor decisión, aunque las Micro y Pequeñas empresas no cuenten con un departamento de recursos humanos para operar, no significa que deje de ser contemplado, desde la concepción del negocio, como un área estratégica, ya que lo ideal es buscar apoyo desde que se crea la empresa para definir correctamente los puestos de trabajo y las funciones.

### **Calidad total**

Según **Díaz, (2010)**. La calidad total es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, economía, etc.

### **Beneficios**

- ✓ Aumento de la calidad (en los productos elaborados, en los servicios, en los procesos, en el personal, etc.).

- ✓ Eliminación de desperdicios (de tiempo, de material, de esfuerzo, de dinero, etc.).
- ✓ Reducción de costos (de fabricación, de proyectos, de inventarios, de distribución, etc.).
- ✓ Incremento en la productividad.
- ✓ Mayor satisfacción del cliente.
- ✓ Mayor satisfacción de los clientes internos (empleados).
- ✓ Mayor competitividad.
- ✓ Mayores utilidades o rentabilidad.

Los Microempresarios deben tener en cuenta que la Calidad dentro de una organización porque es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral, aunque muchos de los emprendedores, no le tomen importancia es necesaria, que busquen mejorar sus procesos para que sus clientes los prefieran.

### **Empowerment**

Según **Del rio, (2013)**.El Empowerment o empoderamiento es una herramienta de gestión que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores o equipos de trabajo de una empresa para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores.

### **Ventajas**

- ✓ Fortalece a los trabajadores, ya que aprovecha mejor sus competencias.
- ✓ Se logra una mayor eficiencia en la toma de decisiones, en la resolución de

problemas y en la ejecución de tareas.

- ✓ Se tarda menos en tomar decisiones.
- ✓ Los trabajadores se sienten más reconocidos, más considerados y más útiles, más seguros de sí mismos, más motivados y más comprometidos gracias a que la empresa les brinda mayor poder, autoridad, autonomía y responsabilidad.
- ✓ Se incrementa la productividad, se produce una mejora en la calidad total, una mayor satisfacción del cliente, una mayor competitividad, y mayores utilidades o rentabilidad.

Hoy en día el microempresario, considera que debe estar las 8 horas en su negocio, para controlar las actividades, dejando de lado la confianza con sus trabajadores, y esto significa que el emprendedor descuide, su función principal, que es plantear nuevas estrategias para satisfacer las necesidades del cliente, es por ello que debe capacitar a su personal y delegar autoridad, de esta manera el empleado sentirá un mayor compromiso y voluntad para hacer su trabajo.

### **Atención al cliente**

Por último una de las herramientas importantes de Gestión, es la atención al cliente, de acuerdo con, **Ariza, (s.f)**, nos dice que la atención al cliente es el conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona su relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin es lograr la satisfacción del cliente. **(p. 16)**

Las Micro y Pequeñas Empresas, deben buscar la mejora continua en la atención al cliente, ya que su existencia depende de ellos, por ende será necesario, buscar

información sobre el cliente, transmitir confianza, y buscar la forma de anticiparse a su gusto y preferencias.

### **El valor del servicio al cliente impulsa la satisfacción del cliente**

Luego de cumplir eficientemente con una buena atención al cliente, se aumentara en valor, pudiendo así mejorar la satisfacción de ellos, según, **Peralta, (2012)**, nos menciona que, el valor del servicio como tal se verá incrementado si el personal de la entidad que lo provea, utiliza en sus actividades las herramientas adecuadas; estas son, como lo vimos: el contacto cara a cara, las relaciones con clientes difíciles; el contacto telefónico, el contacto por correo y las instalaciones. **(p. 23)**

La satisfacción al cliente es el primer paso para que las Micro y Pequeñas Empresas, alcancen una mejor posición en el sector, así también se puede llegar a fidelizar mas clientes, contribuyendo así a mejorar la rentabilidad de la empresa.

### **2.3 -Marco conceptual.**

#### **Historia del Restaurantes**

El término Restaurante proviene del francés «restaurant», palabra que se utilizó por primera vez en el París de 1765 a pesar de que ya existían anteriormente establecimientos de ese tipo.

La alimentación es uno de los aspectos más ricos de la cultura y de la sociedad, al mismo tiempo natural y sociocultural; por lo tanto los restaurantes es un lugar de encuentro, mucho más allá de los tópicos, la alimentación queda situada, sin duda, dentro del marco de las relaciones sociales de los individuos y de los grupos. Es decir el

restaurante es aquel establecimiento donde se ofrece comidas y bebidas de diversos tipos para el consumo de las personas de acuerdo a sus gustos y preferencias.

Por otro lado ya situando del lugar del estudio en el Distrito de Nuevo Chimbote “En la urbanización los Héroes”, indica que al inicio del año 2000 las amas de casas inician a vender comidas en las esquinas de diferentes sabores, en carretas y carretillas., como vieron que la necesidad era más fuerte de los clientes, iniciaron ampliar sus negocios en carpas grandes. Luego con el trascurrir el tiempo por la amabilidad y por el buen trato se ganaron la confianza y cariño de los consumidores y se vieron obligados a abrir restaurantes en sus propias casas, como por ejemplo el restaurante “Salpreso “que en la actualidad es uno de los grandes competidores del Distrito de Nuevo Chimbote.

## **Restaurante**

Un restaurante es un comercio en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

Cuatro tipos de servicios son regularmente utilizados en el mercado americano: servicio:

- ✓ **A la carta:** El precio de cada plato se fija separadamente.
- ✓ **Precio fijo:** Un menú determinado que se vende precio fijo, en este concepto ha evolucionado hacia los “combos”, que son de la norma en los sitios de comida rápida.

- ✓ **Menú del día:** También es un menú fijo por un precio que lo comprende todo, pero dentro del cual se pueden ofrecer alternativas, como poder escoger entre 3 platos fuertes y 2 entradas.
- ✓ **Menú de degustación:** En el que permite degustar la variedad ofrecida, puede presentar entre 5 y 12 platos, aun precio mayor que el de la comida de 3 platos

### **Las Micro y Pequeñas Empresas de Restaurantes**

Las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el distrito de Nuevo Chimbote, “Urbanización los Héroes “ Se están desarrollando hace más de 7 años, siendo dirigidas por los dueños, de edad entre 18 a 30 años. Estas Micro y Pequeñas Empresas están organizadas por un pequeño número de personas que cumplen diferentes funciones, es decir son restaurantes que desempeñan en marcar diferencia en calidad de servicio y maximizar la ganancia, pero también que carecen de la gestión de los recursos humanos por trabajar entre familiares. Por otro lado, las Micro y Pequeñas Empresas de restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote “Urbanización los Héroes “su finalidad es generar puestos de trabajo para sus pobladores y aportar en el crecimiento gastronómico del dicho Distrito.

### **Características de los restaurantes del Distrito de Nuevo Chimbote “Urbanización los Héroes”**

- Están ubicados en lugares estratégicos de alta concurrencia.
- Los horarios de atención son de lunes a domingo
- Los precios van de acuerdo de los platos típicos

- Las instalaciones del local son de regular tamaño y adecuado
- La atención es a todo el público en general
- La atención es regular ,demora de 5 a 7 minutos

**Tipos de servicios que ofrecen:**

a) **Menú del día:** Variedad de platos, entre 3 y 4 clases de comida.

- Shambar con pellejo de chancho
- Arroz con pato
- Frejol Ada de pato,
- Cabrito
- Pepián de pavo
- Pescado frito con ensalada

b) **Platos a la carta:** Platos especiales, comidas tradicionales de Chimbote.

- El Jugoso
- La Causa de Pescado
- Cuyes con papas,etc

Con respecto a la manera de operar de los restaurantes, En su mayoría los dueños cumplen varias funciones, como por ejemplo se encarga de la atención y también de la cobranza debido por falta de gestión de los recursos humanos.

**¿Quiénes son los clientes?**

Se han identificado segmentos de mercado:

- ✓ Las familias que deciden adquirir los diferentes platos en horas de almuerzo.
- ✓ Toda la población y los turistas en tiempos de fiestas patronales.

### **Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro restaurantes**

La gestión de calidad es el medio o la vía para la obtención de los objetivos de las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro restaurante; es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dueños con miras hacia los clientes. Sin embargo, Mediante una pequeña entrevista se determinó que dichas Micro y Pequeñas Empresas del distrito de Nuevo Chimbote “Urbanización los héroes” no conocen técnicas de gestión, pero si aplican en su mayoría el liderazgo democrático, por otra parte en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos.

La gestión de calidad son aquellas acciones que se enfocan en el buen desarrollo y funcionamiento de la calidad de una empresa, están orientadas a la planificación, la organización y el control.

Garantizar la calidad y salubridad de los alimentos que un establecimiento ofrece a sus clientes, debería ser una prioridad. Para ello es indispensable implantar un sistema de gestión alimentaria, que ayude a controlar el alimento desde su compra y almacenamiento hasta el consumo.

### **Gestión de calidad**

Es un conjunto de aplicaciones de técnicas modernas que permite gestionar con calidad para obtener buen resultado y que les permita mejora continua los procesos internos dentro de las Micro y Pequeñas Empresas de rubro restaurantes.

Por otro lado en el estudio realizado en su mayoría han obtenido con las aplicaciones la gestión de calidad resultados gratificantes, ofertar productos de mayor y mejor calidad. Es por ello que se puede decir que la mayoría de las Micro y pequeñas Empresas del Distrito de Nuevo Chimbote “Urbanización los Héroes” si aplican gestión de calidad. Sin embargo algunas Micro y Pequeñas Empresas de restaurantes han desaparecido en poco tiempo esto refleja que no aplican las técnicas de Gestión de calidad.

### **Calidad**

La calidad es un término que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, este término tienen muchas definiciones, según la época histórica, Sin embargo la Calidad es un concepto manejado con bastante frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras. Por lo tanto los restaurantes deben entender que la calidad constituye el mejor argumento que representa una garantía para la continuidad y futuro del negocio. Sin embargo en las Micro y Pequeñas Empresas de restaurantes la calidad no debe ser solamente técnica, sino que además debe ser importante que se planifique la formación en calidad, en los recursos humanos especialmente en técnicas de trabajo en equipo, funcionamiento de grupos de calidad, herramientas para la mejora, esto para persuadir a los clientes y para brindar la calidad de servicio en todo aspecto.

### **Calidad total**

La calidad total es el estudio más evolucionado dentro de las Micro y Pequeña Empresas, donde proporciona una concepción total que fomenta la mejora continua. Es

decir, en la actualidad la calidad total se ha convertido dentro de las Micro y Pequeñas Empresas en un factor estratégico y fundamental porque la mayor parte de las empresas aplican no solo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su súper vivencia .Sin embargo en las Micro y Pequeñas Empresas de restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote “Urbanización los Héroes “La calidad total es algo nuevo porque desconocen y no aplican la mejora de la calidad tanto en el servicio como en el producto. Por lo tanto hace falta que las Micro y Pequeñas Empresas apliquen un plan estratégico para continuar trabajando paso a paso, siguiendo un proceso establecido pero flexible. Es por ello donde la calidad es escasa, es fácil que se produzcan frustraciones, conflictos y confusión. Se generan pérdidas de tiempo, mucho trabajo y escasas satisfacciones, lo que a la larga conduce a la pérdida de competitividad, perdidas de personal, etc. Es decir pretende revalorizar el papel del hombre en la empresa y hacer aflorar los ilimitados recursos que posee cada ser humano. En conclusión la calidad es una fuente de riquezas. Solo las empresas que se caracterizan por la calidad de sus productos y de sus servicios sobreviven en el mercado, alcanzan notoriedad y prosperan.

### **Mejora Continua**

En la actualidad en las Micro y Pequeñas Empresas dentro del mercado hay un grado muy alto la competitividad debido al crecimiento de la ciudad en poco tiempo. Por lo tanto la mejora continua es necesario para las Micro y Pequeñas Empresas aplicar constantemente para no ser ajenos a los continuos cambios que la realidad nos propone, porque la mejora continua implica alistar a todos los miembros de las Micro y Pequeñas

Empresas en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores. Sin embargo en las Micro y Pequeñas Empresas del distrito de Nuevo Chimbote en la “Urbanización los Héroes “la mejora continua aun es precaria por que los dueños de las Mypes no son preparados profesionalmente. Por lo tanto es necesario tener asesores para seguir creciendo en el rubro de restaurantes dentro del mercado exigente que cada día es más cambiante los clientes. Es decir, responder a las necesidades de los clientes de dar de bienes y servicios a precios razonables y de calidad que satisfaga las expectativas siempre respetando el medio ambiente y evitando daños ecológicos, sobre todo la salud de las personas. Por otro lado las Micro y Pequeñas Empresas deben tener mucho cuidado en no caer ser ambiguos ni conformistas por que la mejora continua no es hacer mejor las cosas sino es aplicar la creatividad y la innovación en todo momento pero con mucho cuidado si caer en la soberbia. Porque todo lo novedoso, no necesariamente es bueno y no todo lo bueno tiene que ser novedoso. La profecía de lo bueno y lo novedoso en ocasiones hace perder objetividad, conduce a andar por caminos inadecuados, entusiasmo, motiva y lleva a creer que todos deben saber, conduce al populismo. Muchas veces esto condiciona una frustración porque no se ha justificado el camino a escoger en relación con las condiciones propias.

### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación no se plantea una hipótesis dado que es una investigación descriptiva, ya que consiste en llegar a conocer las características de los representantes, de las Micro y Pequeñas Empresas y de la Gestión de calidad, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no Experimental-Transversal-Descriptivo.

Fue no experimental porque no se manipulo la variable Gestión de calidad, ni se asignó aleatoriamente, es decir se observó la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes de la “Urbanización los Héroes” del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014, tal como se da en su contexto natural, para después analizarlo.

Fue transversal por qué el estudio “Caracterización de la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la “Urbanización los Héroes” del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014”, se recolectaron los datos para luego analizarlos en un momento determinado.

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de los representantes, de las Micro y Pequeñas Empresas y de la Gestión de calidad en estudio.

### **4.2 Población y muestra**

#### **a) Población muestral**

La población muestral está conformada por 8 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Es decir la población muestral se utilizó el 100% de las Micro y

Pequeñas Empresas que estuvieron disponibles al momento del estudio .Esta población se encontró mediante un sondeo en la zona de influencia del estudio y el criterio de selección está dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho rubro. (Ver anexo n°3)

#### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	1. Edad	a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 años a más	Cuantitativa
		2. Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		3. Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitario e) Superior universitario	Nominal
		4. Cargo	a) Dueño a) Gerente b) Representante	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Micro y Pequeñas Empresas</b>	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	5. Tiempo de permanencia en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 0 a 3 años</li> <li>b) 4 a 6 años</li> <li>c) 7 años a mas</li> </ul>	Nominal
		6. N° trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 1 a 3 trabajadores</li> <li>b) 4 a 6 trabajadores</li> <li>c) 7 a 10 trabajadores</li> <li>d) 11 a más trabajadores</li> </ul>	Nominal
		7. Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maximizar ganancias</li> <li>b) Brindar empleo a la familia</li> <li>c) Autoempleo</li> <li>d) Otros</li> </ul>	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Gestión de calidad</b>	Uso de técnicas modernas de gestión, que permiten mejorar los procesos internos, mediante ello se podrá aumentar la productividad de la empresa.	8.¿Conocimientos del termino gestión de calidad?	a) Si b) No	Nominal
		9.Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	a) Lluvia de ideas b) Liderazgo c) Benchmarking d) Otros	Nominal
		10.Estilo de liderazgo que aplica	a) Democrático b) Autocrático c) Participativo	Nominal
		11. Sigue un plan de negocios estratégico	a) Si b) No	Nominal
		12. Percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayuda a lograr objetivos	a) Si b) No	Nominal

		13. Resultados ha logrado con la Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Oferta productos de mayor y mejor calidad</li> <li>d) Dispone de procesos internos más eficientes</li> <li>e) Cuenta con clientes más satisfechos.</li> <li>f) Tiene empleados más satisfechos/motivados</li> </ul>	Nominal
--	--	---	---	---------

#### **4.4 -Técnicas e instrumentos**

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado por 13 preguntas ,relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario (7) y a las variables en estudio: Gestión de calidad (6).

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de la Gestión de calidad; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas:

Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones.

Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual.

Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

#### 4.6-Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Métodos y diseños</b>	<b>Instrumentos y Procesamiento</b>
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de	Determinar las principales características de gestión de calidad en el Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de	<b>Gestión de calidad</b>	<b>Población:</b> La población está conformada por 8 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito	<b>Diseño</b> Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal-descriptivo-. Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir,	<b>Técnica</b> La técnica utilizada es la encuesta. Instrumentos En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario  <b>Plan de análisis de los datos</b> Para el análisis de los datos recolectados en

<p>Nuevo Chimbote, 2014?</p>	<p>Nuevo Chimbote, 2014</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p> <p>Describir las principales características de las Micros y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro</p>		<p>de Nuevo Chimbote, 2014.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra está conformada por de 8 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p>	<p>se observó la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio “Caracterización de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014”.</p>	<p>la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>
------------------------------	--	--	---	--	---

	<p>constructora, Distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>.Describir las principales características de los gerente y/o representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p>			<p>Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2013)</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p>	
--	--	--	--	--	--

#### **4.7 Principios éticos:**

**Principio de autonomía.** La autonomía del individuo es la capacidad de escoger libremente, en sus elecciones, es decir para el trabajo de investigación, se pudo escoger libremente los temas a resolver, en este caso se escogió el tema Gestión de calidad, ya que de acuerdo con mi perfil, de esta manera el trabajo se hizo con mayor voluntad y esfuerzo.

**Confiabilidad:** La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales sobre la Gestión de calidad, para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.

**Respeto a la dignidad humana:** Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados, tanto del investigador, asesor, y otros que colaboraron, en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.

**Confidencialidad:** Se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no va habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 01.** Características del representante de las Micros y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

<b>Datos generales:</b>	<b>Número de Micro y Pequeña Empresa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad (años)</b>		
a) 18 – 30	4	50,0
b) 31 – 50	3	37,5
c) 51 a más	1	12,5
Total	8	100,0
<b>Sexo</b>		
a) Masculino	4	50,0
b) Femenino	4	50,0
Total	8	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
a) Sin instrucción	0	0,0
b) Primaria	2	25,0
c) Secundaria	1	12,5
d) Superior no universitaria	3	37,5
e) Superior universitaria	2	25,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo</b>		
a) Dueño	6	75,0
b) Gerente	2	25,0
c) Representante	0	0,0
Total	8	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio -rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.*

**Tabla 02.** Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio -rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

De la Empresa:	Número de Micro y Pequeña Empresa	Porcentaje
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
a) 0 – 3	3	37,5
b) 4 – 6	2	25,0
c) 7 a mas	3	37,5
Total	8	100,0
<b>Numero de colaboradores</b>		
a) 1 a 3	5	62,5
b) 4 a 6	3	37,5
c) 7 a 10	0	0,0
d) 11 a mas	0	0,0
Total	8	100,0
<b>Su empresa se creó para :</b>		
a) Maximizar ganancias	8	100,0
b) Brindar empleo a la familia	0	0,0
c) Autoempleo	0	0,0
d) Otros	0	0,0
Total	8	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

**Tabla 03.** Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio -rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Gestión de la calidad	Número de Micro y Pequeñas Empresas	Porcentaje
<b>Conocimientos de técnicas de gestión</b>		
a) Si	0	0,0
b) No	8	100,0
Total	8	100,0
<b>Técnicas de gestión que aplica</b>		
a) Lluvia de ideas.	2	25,0
b) Liderazgo.	6	75,0
c) Benchmarking.	0	0,0
d) Otros	0	0,0
Total	8	100,0
<b>Estilos de liderazgo que aplica</b>		
a) Democrático.	8	100,0
b) Autocrático	0	0,0
c) Participativo.		0,0
Total	8	100,0
<b>Sigue un plan de negocios estratégico</b>		
a) Si.	0	0,0
b) No.	8	100,0
Total	8	100,0
<b>Percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayuda a lograr objetivos</b>		
a) Si	8	100,0
b) No	0	0,0
Total	8	100,0
<b>Resultados ha logrado con la Gestión de Calidad</b>		
a) Oferta productos de mayor y mejor calidad	8	100,0
b) Dispone de procesos internos más eficientes	0	0,0
c) Cuenta con clientes más satisfechos.	0	0,0
d) Tiene empleados, más satisfechos/motivados	0	0,0
Total	8	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio -rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla N° 01. Características generales de los representantes legales de las Micro y Pequeña Empresa.**

- ✓ El 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, tienen una edad promedio de 18 a 30 años, resultado que difiere con los encontrados por Sánchez, (2013), los cuales indican que, el 50% tienen entre 30 y 40 años de edad, del mismo modo con Hernández, (2014), quien menciona que, el 40% tiene una edad que oscila entre 30 y 40 años, así mismo con Ríos, (2014), el cual manifiesta que, el 35% tiene una edad entre 31 a 44 años, de la misma manera con Rubio, (2011), quien evidencia que, el 44% tiene una edad entre los 41 y 55 años, finalmente Beltrán, (2014), también difiere al encontrar que, el 50% tiene una edad que oscila entre los 31 a 50 años. Esto demuestra que, la mayoría relativa de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote año, 2014, están siendo dirigidas por personas adultas con una edad entre los 18 a 30 años, representantes más jóvenes en comparación con los resultados de los otros autores; quizá la experiencia pueda ser mayor pero esto puede verse compensado con las nuevas tendencias y mayor creatividad de los jóvenes representantes.
  
- ✓ El 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, son de género

masculino, lo que coincide parcialmente con Beltrán, (2014), cuyos resultados indican que, el 62,5% son de género masculino, así mismo con Rubio, (2011), el cual manifiesta que, el 89% son de género masculino, de la misma manera con Sánchez, (2013), quien encuentra que, el 80% son de género masculino, a su vez con Ríos, (2014), el cual menciona que, el 65% son de género masculino. Por otra parte esto contrasta con Hernández, (2014), cuyos resultados indican que, el 66.67% son de género femenino. Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, están siendo dirigidas por personas del género masculino, lo que significa que la mayoría de hombres emprendedores se han interesado en ese rubro y buscan día a día mejorar su desempeño.

- ✓ El 37.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, tienen instrucción superior no universitaria, esto contrasta con Rubio, (2011), cuyos resultados muestran que, el 78% tiene grado de instrucción universitaria completa, de igual manera con Ríos, (2014), quien manifiesta que, el 60% tiene grado de instrucción universitaria completa, así mismo con Beltrán, (2014), quien encuentra que, el 37,5% de los propietarios tiene grado de instrucción secundario, de la misma manera con Hernández, (2014), cuyos resultados indican que, el 53.33 % tienen grado de instrucción secundaria. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo

Chimbote, año 2014, están siendo dirigidas por personas con grado de instrucción superior no universitaria, es decir son técnicos, esto permite que los representantes tengan mayor conocimiento técnico para implementar en sus actividades diarias, de esta manera puedan ser más competitivos y desempeñarse mejor.

- ✓ El 75% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son los dueños, esto coincide parcialmente con los resultados encontrados por Rubio, (2011), los cuales muestran que, el 56% son los propietarios de las Micro y Pequeñas Empresas. Por otra parte esto contrasta con Farfán, (2014), quien manifiesta que, el 62% son los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas. Esto demuestra que la totalidad de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, están siendo dirigidas por los dueños, ya que consideran que son ellos los que tienen que estar al mando para que sus negocios funcionen de la manera correcta.

#### **Tabla N° 02: Características de las Micro y Pequeñas Empresas**

- ✓ El 37,5% de las Micro y Pequeñas Empresas, tienen más de 7 años en el rubro, estos resultados coinciden parcialmente con los encontrados por Rubio, (2011), los cuales muestran que, el 56% de las microempresas viene desarrollando actividades en el mismo rubro más de 5 años. Por otra parte esto contrasta con Beltrán, (2014), cuyos resultados indican que, el 50 % tienen entre 0 a 5 años en

el rubro, así mismo con Ríos, (2014), quien manifiesta que el 50%, tiene entre 5 a 7 años, del mismo modo con Farfán, (2014), quien encontró que, el 62% tienen más de 3 años en el rubro. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector, servicio rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, tienen más de 7 años en el rubro, esto quiere decir que tienen un tiempo significativo y han logrado superar distintos problemas del entorno, pudiendo así posicionarse en la mente de los clientes.

- ✓ El 62.5% de las Micro y Pequeñas Empresas, tienen entre 1 a 3 trabajadores, estos resultados coinciden con los encontrados por Farfán, (2014), los cuales muestran que, el 62% tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría relativa de las Micro y Pequeñas Empresas del sector, servicio rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, tienen entre 1 a 3 trabajadores, esto quiere decir que los dueños, consideran que son el personal suficiente que necesita la empresa, acorde al tamaño y a la demanda del mercado.
- ✓ El 100% % de las Micro y Pequeñas Empresas, tienen como objetivo maximizar ganancias, esto coinciden parcialmente con Rubio, (2011), cuyos resultados muestran que, el 89% tiene como finalidad maximizar ganancias, así mismo con Ríos, (2014), cuyos resultados manifiestan que, el 45% tiene como finalidad maximizar ganancias. Esto demuestra que la totalidad de las MYPE del sector servicio, rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo

Chimbote, año 2014, tienen como finalidad maximizar ganancias, esto quiere decir que los dueños está totalmente de acuerdo, que generar ingresos es parte fundamental, para que sus negocios sigan prevaleciendo como los mejores, generen más competitividad y mayor participación en el sector.

**Tabla 03: Características de la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas.**

- ✓ El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, desconocen el término Gestión de calidad, esto contrasta con los resultados encontrados por Rubio, (2011), el cual menciona que, el 67% conocen el término gestión de calidad. Esto demuestra que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, desconocen el término, gestión de calidad, ya que los microempresarios consideran que obtener conocimientos de este tema, no es muy relevante, además consideran que para capacitarse en este tema es costoso, y requiere de mucho tiempo para aprender.
  
- ✓ El 75% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, utilizan la técnica del liderazgo, esto contrasta con los resultados encontrados por Beltrán, (2014), el cual muestra que, el 56,3% utilizaron la técnica de la mejora continua. No existe comparación con ninguno de los antecedentes. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector, servicio rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año

2014, utilizan la técnica del liderazgo, esto quiere decir que los microempresarios, consideran que son buenos líderes, que orientan a su personal, que promueven el cambio, a través del trabajo en equipo, de esta manera mejorarían el clima organizacional de la empresa.

- ✓ El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, aplican el liderazgo democrático. No existe comparación con ninguno de los antecedentes. Esto demuestra que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, utilizan la técnica del liderazgo democrático, esto quiere decir que el microempresarios, dejan participar libremente a su personal, ya sea respetando sus opiniones o alguna recomendación para mejorar los procesos internos del negocio, de esta manera el personal siente un satisfacción personal que los motiva a seguir luchando por aportar al crecimiento de la empresa.
- ✓ El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, no siguen un plan de negocios estratégico. No existe comparación con ninguno de los antecedentes. Esto demuestra que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector, servicio rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, no siguen un plan de negocios estratégico, esto es un problema, ya que la empresa necesita de una dirección a largo plazo, para preparar a la organización estando al día de los cambios y tendencias, para gestionarlos mejor aquellos que sean adversos y disminuir la cantidad de recursos y tiempo que se dedica corrigiendo decisiones improvisadas.

- ✓ El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, perciben que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos. No existe comparación con ninguno de los antecedentes. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio ,rubro Restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, perciben que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos, esto quiere decir que los microempresarios, consideran que la gestión de calidad es una potente herramienta, para cumplir los objetivos de la empresa, ya que a través de ella se mejora los procesos de toma de decisiones, que son parte fundamental, para seguir creciendo.
  
- ✓ El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, han logrado con la gestión de calidad, ofertar productos de mayor y mejor calidad, esto contrasta con Rubio, (2011), el cual menciona que, el 89% de ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio , rubro Restaurantes de la urbanización Los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014, han obtenido como resultado de la gestión de calidad ofertar productos de mayor y mejor calidad, esto quiere decir que a través de una buena gestión de los procesos internos, ya sea los procesos de atención, de producción y ventas, se puede mejorar la calidad tanto del servicio como el producto, de esta manera los clientes quedarían satisfechos.

## VI. CONCLUSIONES

- Se concluyó que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertando productos de mejor calidad. Por lo tanto se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término.
- Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 años, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar más personal.
- Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios.

## **RECOMENDACIONES**

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

## VI -.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Anton, J. (2010)**, El Régimen laboral especial para el Micro y Pequeñas Empresas: La Formalidad Oportunidad para el Desarrollo. Extraído el 18 de julio de 2015 de, <http://constituyetuempresa.com/blog/el-rgimen-laboral-especial-para-las-micro-y-pequeas-empresa-la-formalidad-oportunidad-para-el-desarrollo/>

**Ariza,F.(s.f).** Información y atención al cliente. Recuperado de, <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>

**Bonifaz,C.(2012).** Liderazgo empresarial. Recuperado de, [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)

**Arturo, J. (2011):** “Outsorsing”. Extraído el 10 de agosto, 2014 de: <http://www.degerencia.com/tema/outsourcing>

**Aspilcueta, J. (2014):** “Micro y Pequeña Empresa en el Perú” “.Extraído el 20 de agosto, 2015 de: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypesperu.shtml> 10. PUCP. (2015): “Calidad”. Extraído el 20 de agosto, 2015 de: <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/calidad-significado-eimportancia#sthash>.

**Beltrán, (2014).** En su tesis titulada: “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú

- Cruces, L. (2010).** “Las Micro y Pequeñas Empresas peruanas y la globalización”. Extraído el 12 de agosto del 2014. De: <http://es.slideshare.net/LuisCrucesCastaeda/las-mypes-peruanas-y-la-globalizacion>
- Díaz, J. (2010):** “Calidad total “.Extraído el 10 de agosto, 2014 de: <http://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-yconceptos/>
- Del Rio, I. (2013):** “¿Qué es el Empowerment? “.Extraído el 10 de agosto, 2014 de: <http://blog.inspiringbenefits.com/inspiringbenefits/que-es-el-empowerment/>
- Farfán, (2014).** En su tesis titulada:” Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Hernández, (2014),** En su investigación de su tesis titulada.” Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Herrera, M., (2008)** “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una Microempresa”. Recuperado el 21 de abril del 2016 de, <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Huamán, J. (2009).** “Las MYPES en el Perú”. Extraído el 05 de agosto del 2014.De: <http://www.gestiopolis.com/innovacion-emprendimiento/mypes-en-el-peru.htm>

**Instituto de la calidad PUCP, (2013).** Calidad, Competitividad e Innovación (parte1).  
Extraído el 20 de abril de 2016 de, <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/calidad-competitividad-e-innovacion-parte1#sthash.TkQuMswi.dpbs>

**Legal, G. (2014).** Morosidad, el principal azote de la pymes en España. Recuperado el 20 de agosto, 2015 de, <http://www.nuevaempresa.com/morosidad-gran-problema-de-pymes-espanola/>

**Ley N° 28015.** “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”, promulgada el 03 de julio del 2003

**Ley N° 30056.** “Ley que Modifica Diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, publicada el 02 de julio del 2013.

**Lozano, T. (2014).** Gestión del talento humano. Recuperado el 21 de abril del 2016 de, <http://gestiondetalentohumano2014.blogspot.pe/2014/06/normal-0-21-false-false-false-es-co-x.html>

**Ospina, S. (2013).** Documentación del modelo de gestión para micro y pequeñas empresas ntc-6001 en la empresa bienes y finanzas servicios integrales s. recuperado el 21 de abril del 2016 de, <http://docplayer.es/10127959-documentacion-del-modelo-de-gestion-para-micro-y-pequenas-empresas-ntc-6001-en-la-empresa-bienes-y-finanzas-servicios-integrales-s.html>

**Peralta, W. (2009).** Estrategia de servicio al cliente. (p. 23). Córdoba, Argentina: El Cid Editor | apuntes

Texto Único Ordenado de la Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial - Decreto Supremo N° 013-2013 – PRODUCE, Publicado el 28 de diciembre del 2013.

**Manene, L. (2011)**” Benchmarking”. Extraído el 10 de agosto, 2014 de: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/04/15/benchmarkingdef-iniciones-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/>

**Martínez, M., Serna. A., Del Carmen, M., García, L, Domingo, B. (2012).** Innovación y gestión del conocimiento en la pyme de Aguascalientes. Aguascalientes. (p.28), Aguas Calientes, México: Ediciones Díaz Santos

**Ministerio de trabajo, (2013).** Importancia de las MYPES en el Perú. Extraído el 19 de mayo del 2016 de, <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

**Norma ISO 9001, (2015).** ¿Qué es calidad? Recuperado el 05 de Julio del 2017 de, <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

**Ríos, A (2009).** “Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. Extraído el 20 de abril de 2016 de, [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/\\$file/11\\_24\\_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgixmcqfhxzbafnpquenczcc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/$file/11_24_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgixmcqfhxzbafnpquenczcc.pdf)

**Ríos, (2014).** “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú

**Rubio, (2011).** “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú

**Sánchez, (2013).** “Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas rubro restaurantes - provincia de Trujillo periodo 2013”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú

**Soto, B. (2013).** “Las ventajas de las microempresas”. Extraído el 09 de agosto del 2014.  
De: <http://www.gestion.org/economia-empresa/35184/las-ventajas-de-las-microempresas/>

**Vargas, O. (2012).** 25 años de ISO 9000: el legado. Recuperado el 21 de abril del 2016 de, <http://www.sgs-latam.com/es-es/local/latam/news-and-press-releases/2012/10/25-anos-de-iso-9000-el-legado.aspx>

**Vásquez, J. (2013).** Importancia de las MYPEs en el Perú. Recuperado el 21 de abril del 2016 de, <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

**Zayas, P. (2006).** Liderazgo Empresarial. (p.15). La Habana, Cuba: B - Universidad De Holguín “Oscar Lucero Moya”

## ANEXOS

### Anexo n°1

#### Cronograma de actividades

Semanas	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
Título	X															
Hoja de firma de jurado y asesor	X															
Agradecimiento	X															
Dedicatoria	x															
Resumen		X														
Abstract		X														
Contenido		X														
Índice de tablas y figuras			X													
I. Introducción			X													
II. Revisión de la literatura				X												
- Antecedentes					x	X										
- Bases teóricas							X									
- Marco teórico y conceptual								X								
III. Metodología									X							
- Diseño de la investigación									X							
- Población y muestra									X							
- Definición y operacionalización de variables e indicadores									X							
- Plan de análisis									X							
- Técnicas e instrumentos									X							
- Matriz de consistencia										X						
- Principios éticos										X						
IV. Resultados											X					
- Resultados											X					
- Análisis de resultados											x					
V. Conclusiones y Recomendaciones												X				
Referencias bibliográficas													X			
Anexos														x		

## Anexo n°2:

### Sondeo de la población

Población Muestral de 8 Micros y Pequeñas Empresas del sector servicio -rubro restaurantes, de urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote.

<b>Micro y Pequeñas Empresas</b>	<b>Representantes</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Conteo</b>
<b>El chinguirito</b>	Anónimo	Urb.Los Héroes Mz.D2 Lte 53	I
<b>La norteña</b>	Anónimo	Urb.Los Héroes MZ K2 Lte 17	I
<b>El salpreso</b>	Anónimo	Urb.los Héroes Mz D Lte 78	I
<b>Multi servicio Daniela</b>	Anónimo	Urb.los Héroes MZ D2 Lte 31	I
<b>El corredor</b>	Anónimo	Urb.los Héroes Mz G2, Lte 9	I
<b>El Ovalo</b>	Anónimo	Urb.los Héroes Mz G2, Lte 9	I
<b>El Pico rico</b>	Anónimo	Urb.los Héroes Mz G2, Lte 9	I
<b>Jaimito</b>	Anónimo	Urb.los Héroes Mz G2, Lte 9	I
<b>Total</b>			8

**Anexo n°3:**

**Encuesta Revisada y Aprobada**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

El siguiente trabajo tiene como finalidad recabar información de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, de urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014.”, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIORUBRO RESTAURATES, DE  
URBANIZACION LOS HEROES DEL DISTRITO DE NUEVO  
CHIMBOTE, 2014.”**

**La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración**

**DATOS GENERALES**

A) De representantes

1. Edad:

a) 29– 30 años ( ) b) 31 – 45 años c) 46 años a mas ( )

2. Género

a ) Masculino ( ) b ) femenino ( )

3. Grado de instrucción

a) Sin instrucción ( )

b) Primaria ( )

c) Secundaria ( )

d) Estudios técnicos ( )

e) Estudios universitarios ( )

4. Profesión

Lic. Administración. ( )

Contador Público. ( )

Ingeniero civil. ( )

Otros ( )

5. Cargo.

Propietario – titular ( )

Gerente ( )

Representante ( )

**b) de las Micro y Pequeñas Empresas**

6. Años de actividad en el rubro

a) Menos de 1 año

b) 1 – 2 años ( )

c) 2 -4 años ( )

d) 4 años a mas ( )

7. Número de colaboradores

a) 1 – 2 ( )

b) 3 – 4 ( )

c) 5 a más ( )

8. Finalidad de la empresa:

Maximizar ganancias ( )

Brindar empleo a la familia ( )

Autoempleo ( )

Otros ( )

**9.- Conocimientos de gestión de calidad**

a) si

b) no

10.- técnicas de gestión que utiliza

a) lluvia de ideas

b) liderazgo

c) benchmarking.

d) otros

**11.- estilos de liderazgo que aplica**

a) democrático

b) autocrático

c) participativo

**12.- utiliza un plan de negocios estratégicos**

a) si

b) no

**13.- Percibe que la gestión de calidad le ayuda a cumplir con sus objetivos**

a) si

b) no

14.-Resultados logrados con la aplicación de la gestión de calidad

a) oferta productos de mayor y mejor calidad

b) cuenta con procesos internos más eficientes

c) cuenta con clientes más satisfechos

d) cuenta con empelados satisfechos/ motivados.

Hecho por:

validado por:

Anexo n°4:

Hoja de tabulación

Preguntas	Respuestas	Puntaje	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
¿Qué edad tiene usted?	18-30 años.	IIII	4	50,0%
	31-50 años.	III	3	37,5%
	51 años a más.	I	1	12,5 %
	<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
¿Cuál es su género?	Masculino.	IIII	4	50,0%
	Femenino.	IIII	4	50,0%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
Grado de Instrucción	Sin instrucción.			
	Primaria	II	2	25%
	Secundaria.	I	1	12,5%
	Técnica.	III	3	37,5%
	Universitaria.	II	2	25%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
¿Qué cargo que desempeña en la empresa?	Dueño.	IIIIII	6	75%
	Gerente.	II	2	25%
	Representante.			
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>
¿Cuántos años lleva Funcionando la empresa?	0 A 3 años.	III	3	37,5%
	4 a 6 años.	II	2	12,5%
	7 años amas	III	3	37,5%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
¿Con cuántos trabajadores cuenta su Empresa?	1 A3	IIII	5	62,5%
	4 a 6	III	3	37,5%
	7 a 10			
	11 a más.			
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
¿Con que finalidad se formó la Micro y Pequeñas Empresas ?	Maximizar ganancias.	IIIIIIII	8	100 %
	Brindar empleo a la familia.			
	Autoempleo.			
	Otros			

<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>¿ Conoce Técnicas de gestión Empresarial?</b>	Si No	IIIIIII	8	100%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>Si es así , indique cuales de estas conoce :</b>	Lluvia de ideas. Liderazgo. Benchmarking. Otros.	II IIIIII	2 6	25% 75%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
<b>¿En su gestión que estilo de liderazgo Utiliza?</b>	Democrático. Autoritario. Participativo.	IIIIIII		100%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>¿Usted ha usado Plan de negocios Estratégicos?</b>	Si No	IIIIIII	8	100%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>¿Usted considera que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona Buenos resultados?</b>	Si No	IIIIIII	8	100 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>¿Que resultados ha logrado su MYPE con la aplicación dela Gestión de Calidad?</b>	¿Oferta productos de Mayor y mejor calidad ?  ¿Dispone de procesos Internos más eficientes ?  ¿Cuenta con clientes Más satisfechos.  ¿Tiene empleados más satisfechos/motivados?.	IIIIIII	8	100%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>

**Anexo n°5:**

**a) Referente al representante de las micro y pequeñas empresa:**

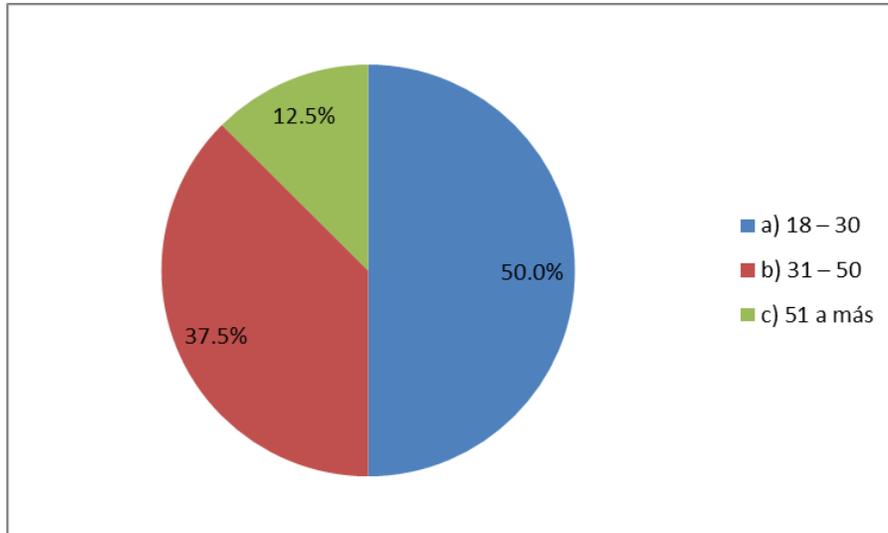


Figura 1: Edad del representante

Fuente: Tabla

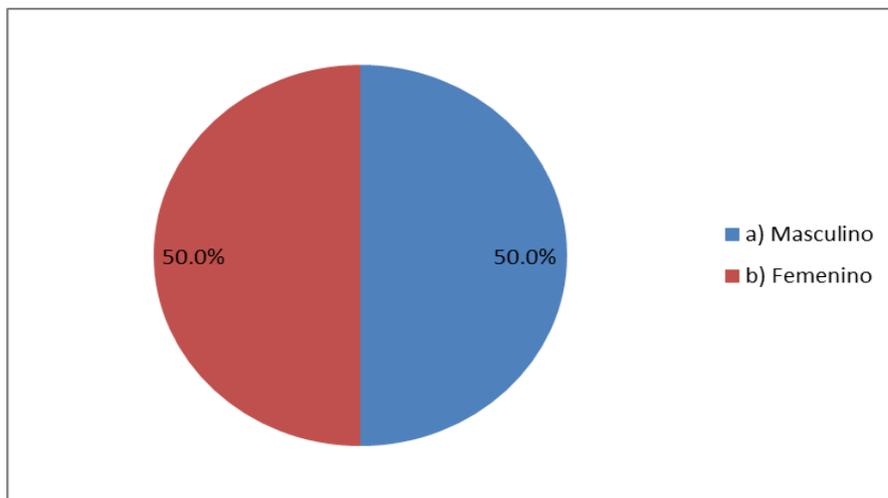


Figura 2 Género del representante

Fuente: Tabla 1

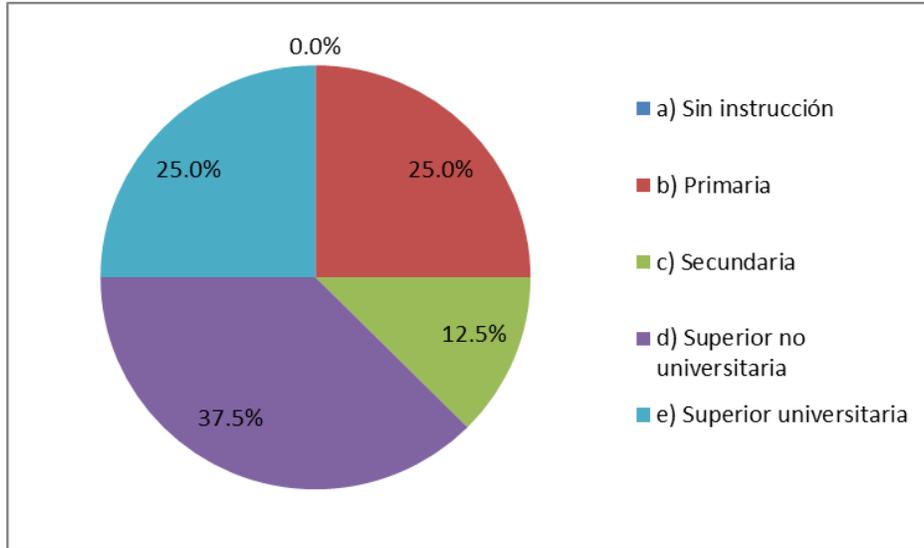


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

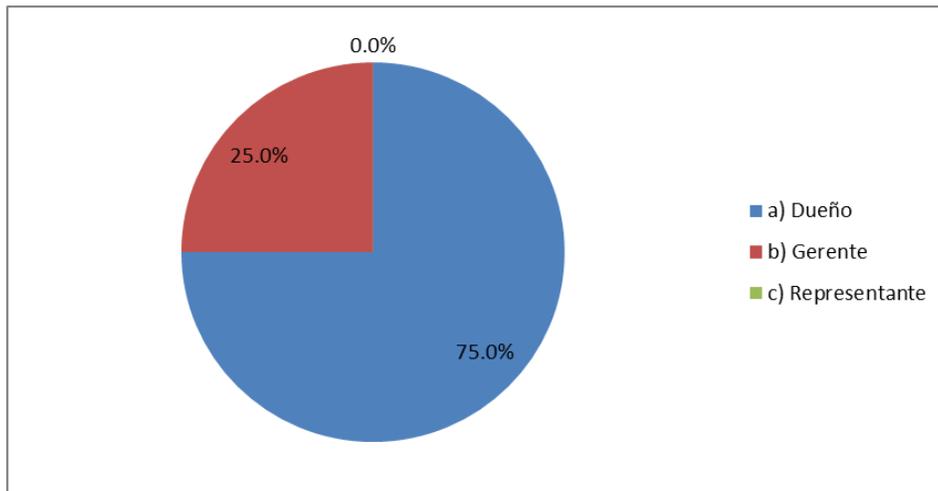


Figura 4 Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

**b) Referente a las micro y pequeñas empresa:**

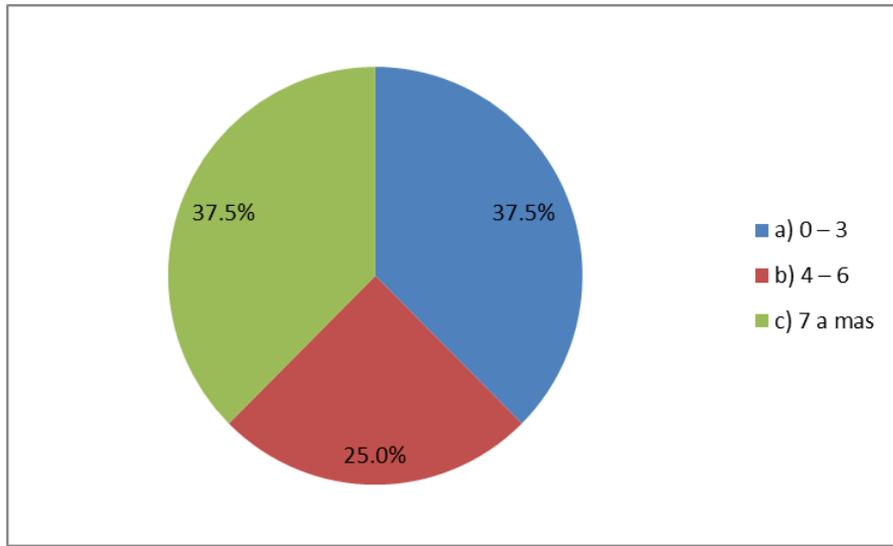


Figura 5: Tiempo de permanencia en el rubro.

Fuente: Tabla 2

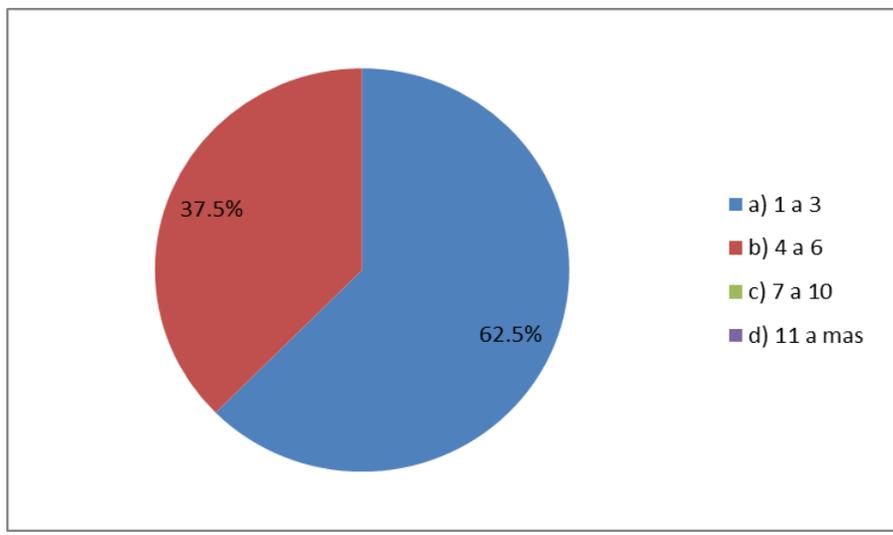


Figura 6: Número de colaboradores

Fuente: Tabla

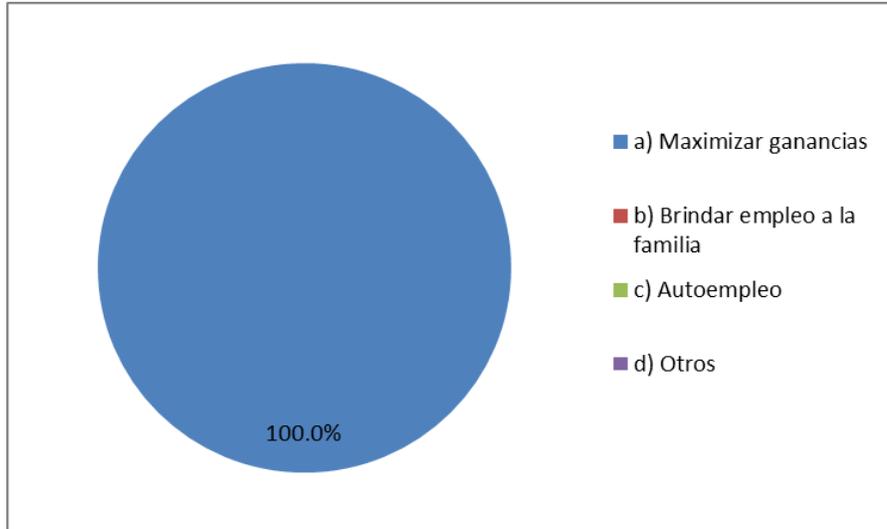


Figura 7: Objetivo principal

Fuente: Tabla 2

**c) Referente a la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas**

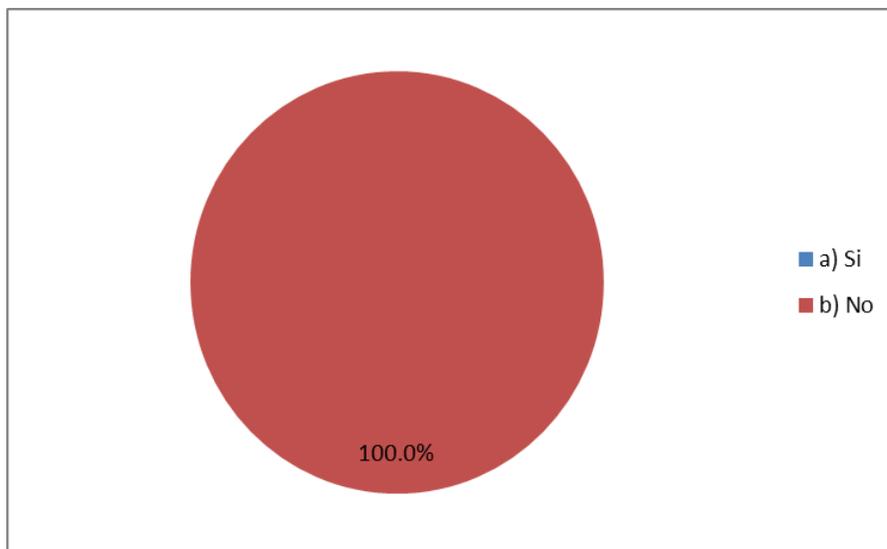


Figura 8 Conocimientos de gestión de calidad

Fuente: Tabla

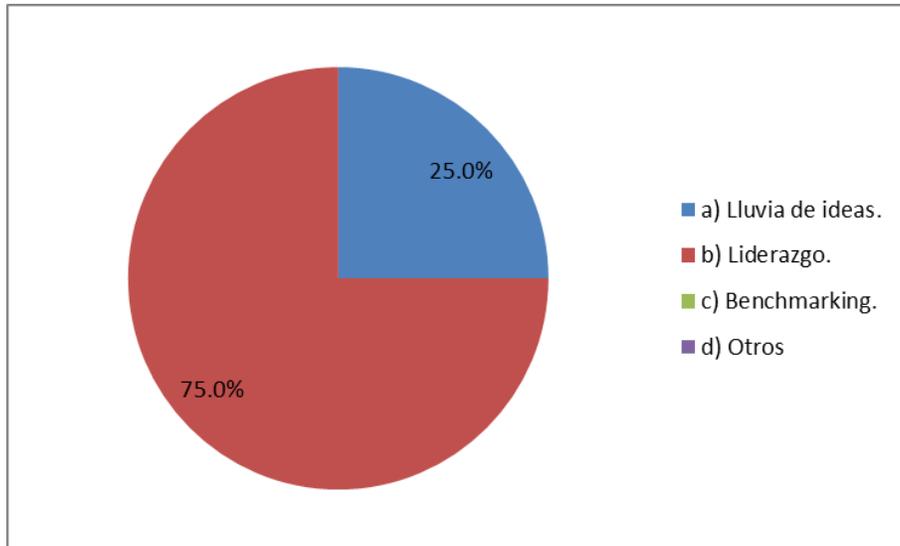


Figura 9 Técnicas de gestión que aplica.

Fuente: Tabla 3

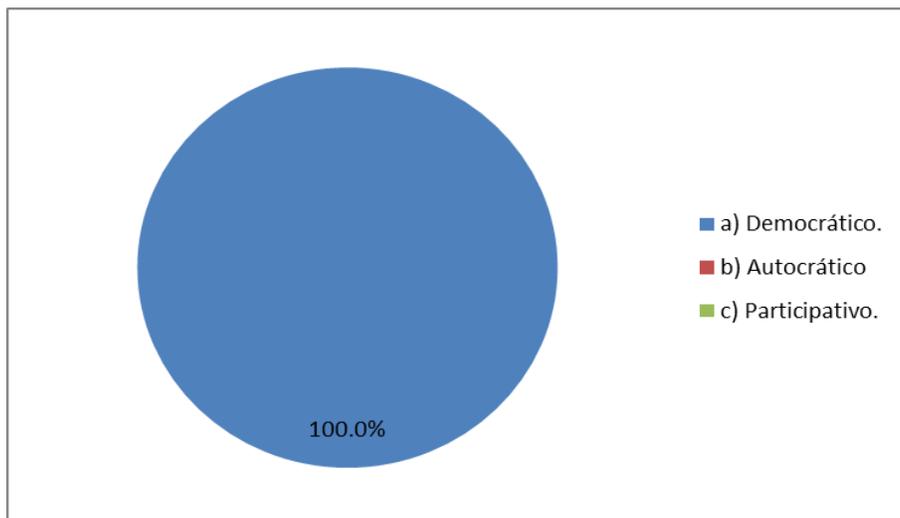


Figura 10 Estilos de liderazgo que aplica.

Fuente: Tabla 3

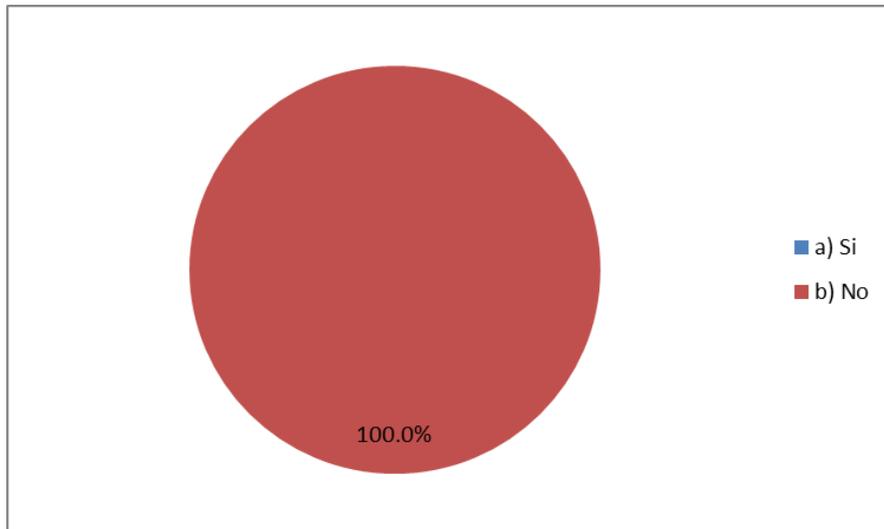


Figura 11 Sigue un Plan de negocios estratégicos.

Fuente: Tabla 3

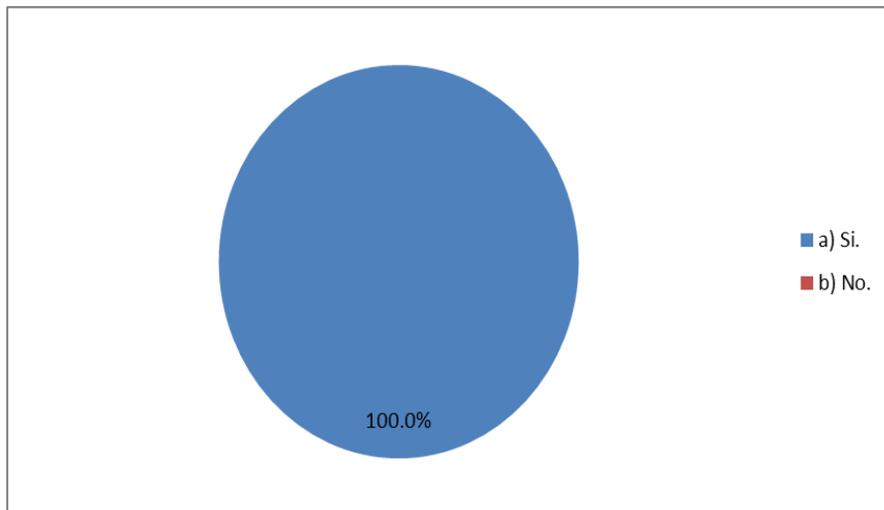


Figura 12 Percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayuda a lograr objetivos.

Fuente: Tabla 3

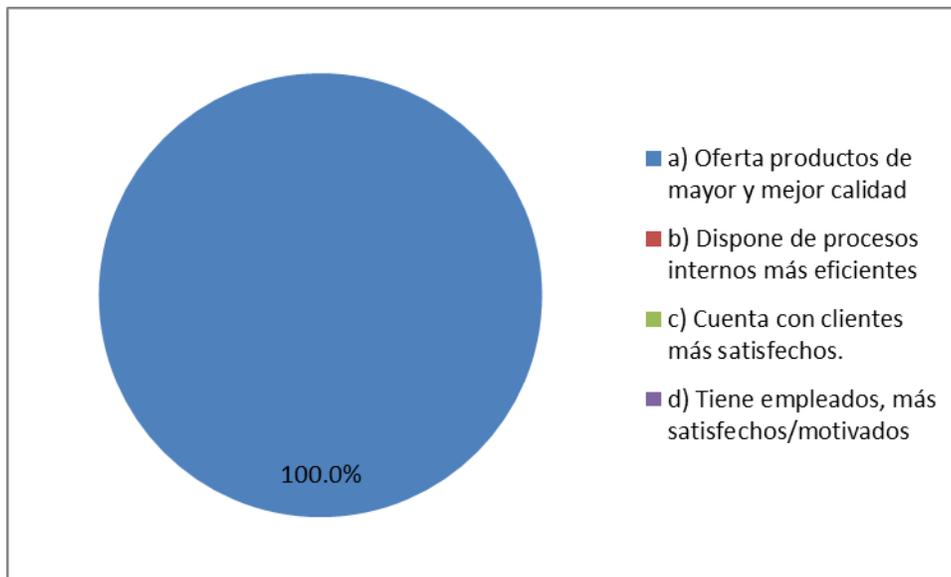


Figura 13 Que resultados ha logrado con la Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3