



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LOS  
BENEFICIOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO-  
RUBRO RESTAURANTES, AVENIDA LAS FLORES , SAN  
JUAN DE LURIGANCHO, PERÍODO 2018.**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR:**

**ROBERT CHRISTIAN CALLUPE VIVANCO  
ORCID: 0000-0001-8825-9225**

**ASESOR:**

**MGTR. ROBERT HOCES PONCE  
ORCID: 0000-0001-6346-2956**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **1. TITULO DE INVESTIGACIÓN**

La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios en las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes, avenida las flores, san juan de Lurigancho, período 2018.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR:**

**ROBERT CHRISTIAN CALLUPE VIVANCO**  
ORCID: 0000-0001-8825-9225

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Lima, Perú

### **ASESOR:**

**Mgtr. ROBERT HOCES PONCE**  
ORCID: 0000-0001-6346-2956

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Facultad de  
Ciencias Contables , Financieras y Administrativas , Escuela Profesional de Administración ,

Lima, Perú

### **JURADO**

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID:0000-0001-6079-2319

Mgtr. Juan Pablo Meza De Los Santos

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Lic. Adm. Victor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID:0000-0002-7260-5581

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

**Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO**  
**PRESIDENTE**

---

**Lic. Adm. VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr. JUAN PABLO MEZA DE LOS SANTOS**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr. ROBERT HOCES PONCE**  
**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y mis hermanos por ser un gran ejemplo de lucha, por siempre aconsejarme en todo momento a pesar de mis errores y creer en mí y por apoyarme en estos 5 años de lucha y así poder lograr el objetivo que algún día me propuse .

Agradezco a Dios por darme una segunda oportunidad en mi vida y poder así formar mi propia familia y conocer el verdadero amor de tener una hija y también a las personas que me apoyaron en todo momento y que creyeron en mí, en especial a mi hija MIA por ser el motor y motivo más importante de la lucha y perseverancia en mi vida

Agradezco a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por formarme y darme las herramientas para el crecimiento tanto personal como profesional”.

“A todos los profesores integrantes de la escuela profesional de Administración por apoyarme en todo momento requerido

## DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de tesis a Dios y también para mi hija MIA KRISTEL, por darme fortaleza y constancia para alcanzar mis objetivos y la sabiduría para alcanzar el camino del éxito .

A mis padres y mis hermanos por ser un gran ejemplo de lucha, por siempre aconsejarme en todo momento a pesar de mis errores”.

A mis amigos y compañeros, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad .

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, depositando su esperanza en mí para poder ser mejor persona tanto en la vida diaria como en el entorno profesional .

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes, Avenida las flores , San Juan de Lurigancho 2018. La cual se desarrolló con la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo , de diseño no experimental, descriptivo, transversal , donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, obteniéndose como resultados: con respecto a los datos generales del representante legal de las MYPES , la edad de los representantes se encuentran con el rango del 75% con 31 a 50 años y con 20 a 30 años con 25% y con más presencia masculino con el rango del 67% y femenino con 33% y con el grado de instrucción la cual destacan con secundaria completa el 58% y con el 17% son universitarios, el 8% la cual cuentan con carreras técnicas y el otro 17% tienen primaria completa .en cuanto a las MYPES con Tipos de constitución del negocio, el 92% corresponde a persona naturales y el 8 % a personas Jurídicas y cuenta con una infraestructura adecuada el 67% con el rango del “Si “ y el 33 % y dijeron que “No” cuenta con una buena infraestructura. Con respecto a gestión de calidad algunos negocios planifica metas que quiere conseguir durante un periodo el 83% Planifica metas que quiere conseguir durante un periodo de la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca. Con respecto si realiza Actividades de gestión en el Negocio. De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre y seguido con 33 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca. Con Respecto a los beneficios de la Gestión de calidad para las MYPES el nivel de calidad del servicio mejora con el sistema de Gestión de Calidad de la información obtenida el 42% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca y la competitividad de la Empresa mejorará con el sistema de gestión de calidad De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca.

**Palabras claves:** La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de la MYPES

## ABSTRACT

This research work was carried out with the objective of determining the Management of Quality under the focus on the benefits of the MYPES of the restaurant-service sector, Avenida las flores, San Juan de Lurigancho 2018. Which was developed with the research methodology of the quantitative type, descriptive level, non-experimental, descriptive, cross-sectional design, where a structured questionnaire was applied through the survey technique 20 questions, obtained as results: with respect to the general data of the legal representative of the MYPES, the age of the representatives are in the range of 75% with 31 to 50 years and with 20 to 30 years with 25% and with more male presence with the rank of 67% and female with 33% and with the degree of instruction which stand out with 58% complete secondary school and with 17% are university students, 8% the which have technical careers and the other 17% have complete primary. As for the MYPES with Types of constitution of the business, 92% corresponds to natural persons and 8% to Legal persons and has an adequate infrastructure 67% with the range of "Yes" and 33% and said "No" has a good infrastructure. Regarding quality management, some businesses plan goals they want to achieve during a period of 83% Plan goals they want to achieve during a period of information obtained 33% state that always followed with 25% they say that almost always, followed by 25% say that sometimes and with 8% it says very few times and 8% say never. Regarding if you carry out Management activities in the Business. From the information obtained, 33% state that always and often with 33%, they say that almost always, followed by 17%, they say that sometimes and with 8% they say very rarely and 8% say never. Regarding the benefits of Quality Management for MYPES, the level of service quality improves With the information quality management system obtained 42% said that always followed with 25% said that almost always, followed with 17% said that sometimes and with 8% manifested very rarely and 8% said that never and the competitiveness of the Company will improve with the quality management system. Of the information obtained, 33% state that always followed with 25%, they almost always, followed by 25% say that sometimes and with 8% It manifests very rarely and 8% say never.

**Keywords: Quality management under the focus on the benefits of the**



## INDICE GENERAL

<i>1. TITULO DE LA TESIS</i> .....	<i>ii</i>
<i>EQUIPO DE TRABAJO</i> .....	<i>iii</i>
<i>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</i> .....	<i>iv</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	<i>v</i>
<i>DEDICATORIA</i> .....	<i>vi</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>vii</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>viii</i>
<i>INDICE</i> .....	<i>ix</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i> .....	<i>xi</i>
<i>INDICE DE FIGURAS</i> .....	<i>xii</i>
<i>CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN</i> .....	<i>1</i>
1.1 Planteamiento del problema.....	<i>4</i>
1.1.1. Caracterización:.....	<i>4</i>
1.1.2 Enunciado del problema.....	<i>5</i>
1.2 Objetivos de la Investigación.....	<i>5</i>
. Objetivo General.....	<i>5</i>
. Objetivos Específicos.....	<i>5</i>
1.3 Justificación de la Investigación.....	<i>6</i>
<i>CAPITULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</i> .....	<i>7</i>
2.1. Antecedentes.....	<i>8</i>
2.2 Bases teóricas de la Investigación.....	<i>14</i>
2.3. Marco Conceptual.....	<i>19</i>
<i>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i> .....	<i>24</i>
4.1. Diseño de la investigación.....	<i>24</i>
4.2. Población y muestra.....	<i>25</i>
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	<i>27</i>
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	<i>28</i>
4.5. Plan de análisis.....	<i>28</i>
4.6. Matriz de Consistencia.....	<i>29</i>
4.7. Principios Éticos.....	<i>30</i>
<i>CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</i> .....	<i>31</i>
5.1 Resultados.....	<i>50</i>
<i>CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i> .....	<i>51</i>
6.1 Conclusiones.....	<i>51</i>

6.2 Recomendaciones .....	55
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:</i> .....	58
<i>CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION</i> .....	60

## NDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable gestión de calidad	27
Tabla 2.	Matriz de consistencia	29
Tabla 3.	Edad de los empresarios	31
Tabla 4.	Cuál es su genero	32
Tabla 5.	Cuál es su grado de Instrucción	33
Tabla 6.	Cuál es su estado civil	34
Tabla 7.	Cuál es su profesión	35
Tabla 8.	Tipo de constitución de la empresa	36
Tabla 9.	Cuantos años tiene funcionando	37
Tabla 10.	Cuantos trabajadores tiene la empresa	38
Tabla 11.	Cuenta con una buena infraestructura	39
Tabla 12.	Las personas que trabajan en el negocio son	40
Tabla 13.	Planifica metas durante un periodo	41
Tabla 14.	Establece políticas en el negocio	42
Tabla 15.	Realiza actividades de gestión en el negocio	43
Tabla 16.	Realiza seguimientos a las actividades del negocio	44
Tabla 17.	Considera que es muy importantes la Gestión de calidad	45
Tabla 18.	El nivel de calidad del producto mejora con el sistema de gestión	46
Tabla 19.	La competitividad de la empresa mejora con el sistema de gestión	47
Tabla 20.	La integración del personal es activa con el sistema de gestión	48
Tabla 21.	El nivel de satisfacción del cliente se ve mejorara	49
Tabla 22.	La imagen de la empresa mejorara con el sistema gestión	50

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1.	Edad de los empresarios	31
Figura 2.	Cuál es su genero	32
Figura 3.	Cuál es su grado de Instrucción	33
Figura 4.	Cuál es su estado civil	34
Figura 5.	Cuál es su profesión	35
Figura 6	Tipo de constitución de la empresa	36
Figura 7.	Cuantos años tiene funcionando	37
Figura 8.	Cuantos trabajadores tiene la empresa	38
Figura 9.	Cuenta con una buena infraestructura	39
Figura 10.	Las personas que trabajan en el negocio son	40
Figura 11.	Planifica metas durante un periodo	41
Figura 12	Establece políticas en el negocio	42
Figura 13	Realiza actividades de gestión en el negocio	43
Figura 14	Realiza seguimientos a las actividades del negocio	44
Figura 15	Considera que es muy importantes la Gestión de calidad	45
Figura 16	El nivel de calidad del producto mejora con el sistema de gestión	46
Figura 17	La competitividad de la empresa mejora con el sistema de gestión	47
Figura 18	La integración del personal es activa con el sistema de gestión	48
Figura 19	El nivel de satisfacción del cliente se ve mejorara	49
Figura 20	La imagen de la empresa mejorara con el sistema gestión	50

## **CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresa (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, si no también considerando su participación en el desarrollo socio económico de la zona en donde se ubican .

Como sabemos las Micro y pequeña empresa juega un papel importante en el desarrollo social y económico de nuestro país al igual que a nivel mundial, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado .

En la avenida las flores del distrito de San Juan de Lurigancho encontramos varios negocios que se dedican al rubro restaurantes ya que la gastronomía en el Perú va en crecimiento. Las MYPES del rubro restaurantes enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo, ya que con el tiempo siempre salen competencia y si no tratan de innovar su negocio con variedades de comida, buenos cocineros se verá afectado con el tiempo .

Por eso hoy en día todo negocio debe ser competitiva, pero los restaurantes que hoy en día nos brinda un servicios de comida, aun no alcanza la calidad y el servicio que el cliente requiere, y es por eso que el sector – rubro restaurantes en la micro y pequeñas empresas, que con iniciativa vienen promoviendo la mejora de la calidad en sus servicios en nuestro país .

En tal sentido que nuestra investigación tuvo la misión de determinar cómo se gestiona en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubros restaurantes, avenida las flores, distrito de san juan de Lurigancho, departamento Lima, periodo 2018 .

En donde se encuentra ubicado los negocios de restaurantes que es en la avenida las flores, se hallaron varios negocios del mismo rubro y muchas de ella buscan sobresalir y dar un buen servicio a sus clientes ya que ellos son los que sostendrán el negocio para un futuro mejor, es por ellos que el enunciado de la investigación es :

¿Cuáles son las principales Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018?

En la que se ha planteado el siguiente objetivo general: Objetivo General es Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes, avenida Las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .

Este presente proyecto de investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características la Gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes, Avenida las Flores, distrito de San Juan de Lurigancho, Departamento Lima , Periodo 2018 .

También se justifica porque determinara las principales características de la gestión de calidad en los beneficios de los restaurantes de la Avenida las Flores, distrito de San Juan de

Lurigancho, proporcionándoles conocimiento de cuáles son los beneficios de gestión de calidad en el negocio

Desde el punto de vista metodológico, se justifica porque servirá como una investigación de información para todos los estudiantes. Para aquellos emprendedores que deseen aplicar la gestión de calidad y tener una mejora en el negocio .

Finalmente se justifica la investigación porque se usara como antecedente para poder realizar otro trabajo de investigación sobre la aplicación de gestión de calidad .

## **1.1 Planteamiento del problema**

### **1.1.1. Caracterización**

En los últimos 10 años se están poniendo en funcionamiento lo que es gestión de calidad enfocada a dar un buen servicio al cliente, hoy en día se sabe la importancia de la persona que deben contar con actitud de servicios y que se vea reflejada en la satisfacción del cliente de acuerdo al trabajo que tengan y el servicio que ofrecen y es por eso el crecimiento de una organización .

Hoy en día las preocupaciones de las MYPES por querer ser mejor han hecho por convenientes profundizar el análisis y estudio en lo que respecta la gestión de calidad , así como también los beneficios ya que traerá consigo buenos resultados para las MYPES , se ha considerado realizar este estudio ya que el sector más dinámico de la economía peruana es el comercio de productos y servicios, la cual han traído como consecuencia la necesidad de implementar este tipo de estrategia que traerán beneficios para las MYPES .

Por consiguiente, la finalidad de este proyecto es evidenciar la importancia de la características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios en las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes, avenida las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018”.

“Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente :



### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿Cuáles son las principales Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes, avenida Las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .

### **Objetivos específicos**

1. Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes, avenida Las Flores, de San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .
2. Determinar las principales características de las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes, avenida Las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018”.
3. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes, avenida Las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .
4. Determinar las características bajo el enfoque en los beneficios de la MYPES del sector servicio-restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .

### 1.3 Justificación del problema

El presente trabajo de investigación de acuerdo a lo que se trató para poder buscar información tanto el rubro de restaurantes nacionales como internacionales de acuerdo al negocio que han tenido éxitos y también fracasos para poder saber que hacer siempre antes de poner un negocio de servicios – restaurantes , las MYPES deben cumplir siempre con todos los requisitos que se necesitan y que las normas les piden para que así puedan hacer un buen trabajo buscando los principios y creencias de las persona de lo investigado siempre otorgando información necesaria con ética y el punto de equilibrio en el método y difusión de todos los logros de la investigación .

Este presente proyecto de investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro Restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .

También se justifica porque beneficiara a todo el sector de la Avenida las flores del distrito de San Juan de Lurigancho , proporcionándoles conocimiento de los cuales son los beneficios de gestión de calidad en sus negocios ,también aplicando estrategias modernas como el Benchmarking para que puedan emplear en su negocio del rubro de restaurantes .

Desde el punto de vista metodológico, se justifica porque servirá como una investigación de información para todos los estudiantes. Para aquellos emprendedores que deseen aplicar la gestión de calidad y tener una mejora en el negocio .

Finalmente se justifica porque se usara como antecedentes para poder realizar otros trabajos de investigación sobre la aplicación de estrategias de una gestión de calidad en la

MYPES en el rubro servicios, bajo los valores y éticas de confidencias y respecto a la persona humana .

## **CAPITULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Los Restaurantes son creados y promovidos por personas emprendedoras, con el fin de generar una rentabilidad y por eso no cuenta con una capacitación de gestión en el sector servicios bajo las condiciones de calidad y eficiencia .

Para la siguiente investigación se tomará como fuentes de estudio, diversas tesis a nivel nacional, local e internacional, que han sido desarrolladas en diferentes bibliotecas especializadas en administración y otras carreras afines, se logró encontrar algunos estudios similares que se encuentren ligados al tema central de investigación, con el fin de fundamentar teóricamente las siguientes investigaciones :

#### **A nivel nacional**

**Aparcana, L. (2016).** Tesis de “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de la avenida de 2 de mayo , del distrito de san Vicente , provincia de cañete , departamento de lima , periodo 2016 para optar el título profesional de administración , llego a las siguientes conclusiones :

- Que la gestión de calidad es un sistema que ayuda a cumplir, de manera adecuada las normas relacionadas a los productos y servicios de las MYPES en la provincia de cañete .

- La aplicación de la gestión en los establecimientos expendedores de comida trae diversos beneficios para los consumidores .
- El conocimiento de la importancia de la calidad en los servicios por parte del personal que trabaja en la venta de comida mejorara la atención hacia los clientes .
- La capacitación del recurso humano en las empresas de la provincia cañetana producirá la superación de sus habilidades para brindar un servicio de calidad a los clientes
- Las políticas de mejoramiento en la atención al público aplicada masivamente producirán un aumento de potenciales clientes para los establecimientos de ventas de comida en la ciudad de cañete .

**Castillo, M. (2015).** Tesis “calidad del servicio y “Calidad del Servicio y Lealtad del Cliente en el Restaurante Mechita de la Ciudad de Cajabamba”, Bachiller en Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo. Objetivos, determinar de qué manera influye la calidad del servicio en el nivel de lealtad del cliente en el Restaurante Mechita, Diagnosticar el nivel de calidad del servicio, evaluar el nivel de lealtad y relacionar los niveles de calificación de ambas variables. Metodología, según el diseño de la investigación es no experimental, transaccional y transversal. Conclusiones en la ciudad de Cajabamba, existe alta competencia entre los diversos negocio que se dedican al expendio de comida, siendo sus competidores directos, los restaurantes, ha sido posible diagnosticar el nivel de calidad, habiendo determinado que existen cuatro fortalezas (la sazón, variedades. de platos, calidad de atención y rapidez de atención ), y seis debilidades (infraestructura física , comunicación externa , comunicación interna, presentación personal , bajo nivel de profesionalismo , y carente atención y necesidades particulares a los cliente). Prevalece la calificación del regular y deficiente, cuyo consolidado representa el 36,9% de la muestra de

clientes, mientras que la calificación de mu y bueno y excelente, representa el 33,5 % de la muestra

**Dávila, K.; Flores, M. (2017)**, en la tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas “Evaluación de la Calidad del Servicio en el Restaurante Turístico El Cántaro E.I.R.L de Lambayeque”. “Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio en el Restaurante Turístico El Cántaro de Lambayeque”. “Para ello se utilizó el modelo de medición de calidad SERVPERF, que permitió conocer el grado de calidad de servicio que reciben los clientes. Finalmente, se concluyó, que los clientes se sienten conformes del servicio brindando por los colaboradores y la calidad de sus platos gastronómicos. Según la investigación, incide la combinación de los ingredientes más tradicionales de la comida Lambayecana que impactan en la satisfacción de sus clientes”.

#### **A nivel local**

**Rosa, M. (2018)**, “en su tesis sobre” La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de la MYPES del sector servicio – rubro restaurantes, de la Urbanización los cedros de Villa, distrito de chorrillos, Lima 2018 tesis para optar el título profesional de licenciada en administración llevo a conclusiones :

En referencia a la Gestión de calidad aplicada en el rubro de restaurantes, se pudo comprobar que existe competencia entre los emprendimientos formales e informales en la Urbanización los Cedros de villa – Chorrillos, lo que induce a los negocios formales a la aplicación de algunos procesos de gestión de calidad a fin de mantenerse en el mercado y crecer empresarialmente. “Asimismo, los negocios informales en gran porcentaje desconocen la gestión de calidad y de los beneficios que trae consigo

A través de esta investigación se obtuvo resultados que indican que muchos de estos negocios planifican sus labores, se organizan y supervisan sus tareas diarias ,al respecto, se puede deducir que a través de la planificación estos negocios adquieren cierto dominio del flujo de sus actividades, consolidando además sus rutina diarias , lo que permite corregir errores y problemas oportunamente .

Según la investigación, se pudo conocer que los procedimientos de gestión de calidad son aplicados empíricamente en estos negocios, ya que consideran que el producto es el resultado del proceso, por lo que se ponen empeño en el abastecimiento de sus insumos, almacenamiento, transformación, estandarización de los procedimientos y servicios, así como de la apariencia del personal de cocina y atención .

Esta investigación demostró que los encuestados no consideran importante la capacitación de sus colaboradores, calificando esto como una inversión innecesaria, salvo si es dirigida a familiares o pariente cercano, además a esta pregunta, manifestaron que efectúan inducción y enfrentamiento a sus trabajadores a fin de que estos se familiaricen con la rutina diaria y se involucren con las actividades programadas .

Según la encuesta efectuada se pudo comprobar que un alto porcentaje de los emprendedores han logrado compromiso de sus colaboradores, creando un ambiente de trabajo en equipo, uso adecuado de los recursos disponibles y optimo uso del tiempo, estos factores repercutan en beneficio de la empresa porque permite que fluya la comunicación y se reduzca el tiempo de respuesta ante cualquier contingencia .

Respecto a la influencia en los beneficios de la gestión de calidad los negocios de la Zona han reducido costos con la aplicación de algunos procedimientos de gestión, obteniendo mayor rentabilidad, capacidad operativa, crédito comercial y respaldo económico.

“Recursos humanos ,financieros , uso de la tecnología , así como de la planificación de estrategias, plan de marketing, publicidad, promoción, precios, para una mejora continua, considerando que el éxito de una empresa deriva de la integración de cada uno de su procesos que marca el desempeño y éxito empresarial .

**GoicocheaC2015).** “La gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicios –rubro restaurante del Boulevard Gastronómico del distrito de villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2015” “Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Restaurantes del Boulevard Gastronómica del distrito de Villa Maria del triunfo, provincia de Lima, Periodo 2015”.

El problema investigado tenía como objetivo determinar las características de la Gestión de calidad en el Rubro restaurantes en el distrito de Villa de Maria del Triunfo, Provincia de Lima , periodo 2015 , a quienes se les aplico un cuestionario de 24 preguntas cerrada aplicando la técnica de la encuesta .

Obteniéndose los siguientes resultados: respecto a la Gestión a los representantes legales de las MYPES el 100 % son de nacionalidad peruana y el 80 % tiene entre 31 a 50 años de edad y el 70 %son de género masculino

**Sánchez, G.; Erazo, A.; Casariego, M.; Encinas, R.(2015),** “En la tesis sobre “Calidad del sector de Restaurantes en Lima Metropolitana” “para optar el grado de Magister.la investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito del TQM (Total Quality Management) en la gestión de calidad de los restaurantes en la ciudad de Lima. Para tal Efecto utilizaron la metodología de investigación de diseño no experimental, transversal y descriptivo. “Como conclusiones se determinaron

que el ingreso de negocio referentes ha generado un impulso del sector al desarrollo y competitividad promueve la innovación, diversificación y cultura gastronomía; la generación de institución educativas especializas en cocina y servicios y el apoyo de la nuevas normas emitida que favorecen la regulación, control y supervisión, control y supervisión del buen funcionamiento de los restaurantes”.

### **A nivel internacional**

**Burgos (2017)**, “presenta en sus tesis” “desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurantes –bar ouzo Agave Azul S.A.S., bajo los lineamiento de las norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS USNA 008”, el objetivo de investigación fue desarrollar un sistema de calidad en los restaurantes. La metodología empleada fue descriptiva, cualitativa, no experimental y transversal. “Los resultados obtenidos son los siguientes: el diagnostico arrojó muchas falencia con respecto a la gestión de calidad de la empresa”. “Los directivos y empleados se encuentran comprometidos en la implementación del sistema de calidad. Se elaboraron guías y manuales para adecuar el sistema de calidad a pro la empresa”. Finalmente concluye que un sistema de gestión de calidad hace que la empresa mejore sus procesos, reduzca sus costos, obtenga mejor rentabilidad y sea más competitiva en el mercado .

**Joubert (2015)**, presenta su tesis “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero; perspectivas y desafíos para su implementación en hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”. “El objetivo perseguido por la autora es conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de sistemas de gestión de calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén”. “La metodología empleada en la investigación fue cualitativa, inductivo y descriptivo .los



resultado que presento la investigadora fue 30.5% era dueños de la empresa. “Existe poca información acerca del sistema de gestión de calidad (SGC en adelante) por parte de las empresas encuestadas”. “Las empresas del estudio no están interesada en capacitar a su personal y gran parte de ellos tampoco consideran necesario la implementación de un SGC porque de acuerdo a su opinión solo se aplica a determinados tipo de empresas”.

**Lizano (2015)**, “presenta una tesis de Maestría de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador –Matriz de Ecuador “propuesta de Implementación de un sistema de gestión de Calidad para el proceso de ventas de la empresa Fabricaciones institucionales”.

Lizano Torres, tuvo como objetivo propones la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001 en la Organización de fabricación Institucionales.”

“Lizano Torres. La metodología empleada fue documental, descriptiva y aplicada. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes: la aplicación de normas de calidad en el proceso es muy bajo, debido a que el personal los desconoce”. “Las no conformidades identificadas por la empresa se tratan con correir sin analizar la raíz del problema. .

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

“La palabra gestión proviene de latín “gestus” que significa actitud, acción, administrar o gestionar algo. Gestión se extiende a un conjunto de trámites para resolver o culminar un proyecto, también es la dirección o la administración de un negocio ya que tiene como objetivo primordial alcanzar los resultado. (Pérez & Merino, 2017)”

“La palabra calidad proviene de latín “qualitas” que significa la propiedad o conjunto de propiedades de una cosa que permite apreciar como mejor, igual o peor que las restantes especies”. “La calidad se define como un conjunto de características que posee un producto o un servicio, así como su capacidad de satisfacer las necesidades del usuario. La calidad del producto o servicio deberá cumplir con las funciones por lo cual habido estrictamente diseñado y ajustarse en los consumidores”. (Cuatrecasas & Gonzáles, 2017)

Un servicio o producto tiene calidad si ayuda a alguien y goza de la demanda de un mercado”. (Deming, 1989)

### **GESTIÓN DE CALIDAD**

También se denomina sistema de gestión de calidad son un conjunto de normas dirigidas a una organización en la cual se aplicara para administrar de manera organizada su misión siempre será la mejora continua de la calidad”. (Ucha, 2011)

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

“Es un conjunto de actuaciones periódicas y habituales en el tiempo que se realizan en un entorno controlado y para la búsqueda de unos resultados. Esto constituye un conjunto de

acciones planificadas y sistemáticas para proporcionar la confianza en que un producto o servicio pueda satisfacer las necesidades del cliente". (Vigo, 2006)

## **CICLO DE DEMING**

La transformación solo lo puede realizar el hombre más no las máquinas, aparatos, etc. Una empresa no puede comprar el camino de la calidad. El ciclo de Deming propone seguir las siguientes fases para solucionar un problema

- Planificar: se realiza una adecuada planeación de los detalles, el planear corresponde a la formulación de los objetivos.
- Hacer: consiste en llevar a cabo lo establecido en el planeado.
- Controlar: compara el plan inicial con los resultados obtenidos.
- Actuar: es corregir los problemas encontrados y así prever posibles problemas futuros y establecer procesos para la mejora continua. (Deming, 198)

Según DEMING para aplicar este estilo de gestión hay que luchar contra las series de enfermedades mortales que se puede atravesar en la gestión de las empresas. Las enfermedades mortales se refieren la falta de claridad del objetivo de mejora de la calidad, evaluación de rendimiento anual, falta de motivación al personal

**Juran (s.f)** menciona que la calidad " Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es " adecuación al uso .

La gestión de calidad se la puede definir como el aspecto de la gestión general de la organización que determina y aplica la política de la calidad con el objetivo de orientar las actividades de la organización para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente .

### **2.2.1 Tipos de beneficios**

De acuerdo a López (2006). “la implantación de un sistema de calidad implica una serie de Beneficios para la empresa que lo lleva a cabo” (p.14):

Mayor nivel de calidad del servicio. “La implantación de un sistema de calidad en la empresa permite que la empresa mejore el nivel de calidad de sus producto, esto lo realiza mediante la identificación de cada proceso, entendiendo el funcionamiento del mismo e identificado los errores o fallas que se presentan en un desarrollo”. “Estas restricciones deben registrarse y no solamente hacer un trabajo correctivo sino cambiarlo o mejorarlo y verificar las causas que permitieron el inicio de dicho defecto

Mayor participación e integración del personal. “La mejora de los procesos mediante la implementación del sistema de gestión de calidad requiere de la participación total de los empleados, pero no solo de ellos sino también de la dirección de la empresa . “El resultado de la aplicación del sistema es la mejora de los procesos y colateralmente en ello la motivación de os involucrados, es decir de los empleados que intervinieron en esa mejora de procesos, este efecto a su vez trae como consecuencia la integración del personal, que al ver que los resultados son óptimos perseveran en que dichos resultados puedan ser mejores.

“Mayor satisfacción de los cliente. “El objetivo de toda empresa también es la satisfacción plena de sus clientes, porque han concientizado que el bienestar de ellos también es el de la

empresa porque saben que sin ellos la empresa no podría existir .para ellos la empresa debe estar constantemente escuchando el punto de vista del cliente y como se puede obtener un mejor beneficio para ellos sin ir en detrimento de las ganancias de la empresa , teniendo en cuenta que los gustos y preferencias del cliente siempre son cambiantes y que en un mercado altamente competitivo el cliente no suele ser fiel a una marca , la empresa debe reinventarse constantemente siguen las tendencias del mercado para asegurar su permanencia en el .

Mejora la imagen de la empresa. “La imagen de la empresa es el activo más valioso de una compañía (soyentrepreneur .s.f parr.1)”. La mejora de la imagen de la empresa es un efecto de la suma de todos los esfuerzos de la empresa pero también la suma de cumplimiento de todos los principios de gestión de calidad. En la actualidad, la imagen que transmites es uno de los factores fundamentales para la toma de decisión de un cliente, esta imagen se construyó a través del tiempo y se mejora gracias a las prácticas que realiza la empresa .

Mejora de la competitividad. “La empresas viven en un entorno en el que todo ha cambiado y la renovación constante se ha convertido en un dinámica arrolladora”. “No tomar medida para mejorar la competitividad en el momento actual, a la velocidad a la que surgen nuevas tecnología y nuestros competidores toman posiciones, es sencillamente una locura (Samuel, 2018 parr.1)”. “Al igual que la imagen de la empresa la mejora de la competitividad en la actualidad es un factor que se construye poco a poco y que es indispensable serlo para poder permanecen en el mercado”.

Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad

**Universidad ESAN (2018) afirma que:**

Un sistema de gestión de calidad (SGC) abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que, interrelacionados entre sí, promueven el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización. Esto contribuye que los productos, servicios, y todos los procesos relacionados a ellos, cumplan con las condiciones que se les exige .

Estos son los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad: Generar mayor eficiencia, estimula la moral de los empleados, ofrece reconocimiento internacional, mejora la gestión de procesos, ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente .

El beneficio que aporta el sistema de gestión de calidad es que generan mejoras en los procesos, documentación, normas, manuales, organización, todo ello conlleva a un aumento de la productividad. Se mejora la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidad y objetivos de calidad establecidos .

Por otro lado, mejora la motivación y el trabajo en equipo, lo que da mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesario la formación, el desarrollo el liderazgo en los directos, lo cual que permite una capacidad de cambio y esfuerzo desarrollar el corporativismo .

Calidad. “Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias” (Cortés, 2017, p. 110).

### **Las Micro y Pequeñas Empresas**

Según la ley 28015, (2003). Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la

legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios .

De esta manera la ley 28015 refiere que las Mypes son unidades económicas creadas por una persona natural o jurídica para cualquier tipo de liderazgo empresarial en las leyes actuales el cual tiene como objetivo fomentar la comercialización, fabricaciones, etc.; para de esta manera ser rentables y competitivos .

## **2.3 Marco conceptual**

Es un conjunto de actividades para realizar y seguir una política de calidad establecida y asignar las responsabilidades necesarias y lograr los objetivos propuestos en el marco del sistema de calidad .

### **2.3.1 Gestión de calidad**

El término gestión de calidad tiene significado, específico dentro de cada sector del negocio”. “Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes :

- Planeamiento de la calidad
- Control de calidad
- Aseguramiento de la calidad

## - Mejora en la calidad

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto , servicio o la satisfacción de sus cliente ,, sino en los medios para obtenerla . Por lo tanto la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente .

### **2.3.2 Definición de Calidad**

Deming (s.f) refiere que” “La Calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua

Juran (s.f) menciona que la calidad " Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es " adecuación al uso" .

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según parámetro, un cumplimiento de requisitos de Calidad es un concepto subjetivo”. “La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comprar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición .

### **2.3.3 Definición de Gestión**



Heredia (s.f) refiere que la gestión” es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad

Es importante saber que las herramientas de gestión varían a lo largo de los años, es decir que no son estáticas, sobre todo aquellas que refieren al mundo de la informática. Es por ello que los gestores deben cambiar los instrumentos que utilizan a menudo. Una de las técnicas que se usa dentro de la gestión es la fragmentación de las instituciones. Esto quiere decir que se intentara diferencias sectores o departamentos

**2.3.4 Beneficios de la gestión de calidad .** “Es el conjunto de efectos que suelen presentarse posteriores a la implementación del sistema de gestión de calidad y suelen ser varios que a su vez satisfacen las expectativas del empresario. De acuerdo a López (2006),” la implantación de un sistema de calidad implica una serie de beneficios para la empresa que lo lleva a cabo (p. 14): a) Mayor nivel de calidad del producto; b) Disminución de rechazos; c) Reducción de costos; d) Mayor participación e integración del personal; e) Mayor satisfacción de los clientes; f) Mejora de la imagen de la empresa; g) Mejora de la competitividad

### **2.3.5 Atención al cliente**

En la actualidad la calidad, el precio y las características del producto ya no son suficientes; es necesario adoptar una conducta dinámica frente al mercado y que esta pueda ser adaptada a sus exigencias siempre cambiantes .

**Serna (2006)** define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas

de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa". (pag.19)

De esta manera Serna infiere que la atención al cliente es un grupo de medidas y estrategias que una organización crea para poder satisfacer las necesidades del consumidor y tener Ventaja competitiva con otras organizaciones, por lo cual el servicio de atención al cliente es importante para el desarrollo y rentabilidad de la empresa .

### **2.3.5 Satisfacción al cliente**

Kotler (s.f) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"(pag.2).

De esta forma Kotler refiere que la satisfacción del cliente se puede definir como el nivel de estado de ánimo en el que se encuentra el consumidor luego de haber percibido o notado el producto o servicio .

### **2.3.6 MYPES**

Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial que tiene por objetivo a desarrollar actividades

de extracción, transformación, producción, comercialización de préstamos de servicios o bienes .

### **2.3.7 Definición de Restaurantes**

Es todo establecimiento que ofrece servicios de comidas en la cual ofrece a los clientes variedades de platos típicos y bebidas para todo tipo de clientes la cual se encuentran formalizadas y tener una buena infraestructura para poder traer a los clientes y también tiene que tener personal que buen trato a los cliente.

#### **A.1 Importancia de los Restaurantes**

Los restaurantes son muy importantes en nuestro país ya que con el tiempo han adquirido bastante crecimiento por la gastronomía que tenemos y una gran variedad de platos típicos que hacen fuerte nuestra cultura.

Cada local dedicado al rubro restaurante en cada zona particular tiene sus propio estilo o sazón que le gusta al consumidor y es libre de escoger donde ellos quieran .

También hay clientes que solo quieren degustar otros platos y también las variedades del servicios de restaurantes en la actualidad hoy esta amplia que el cliente estará satisfecho siempre al escoger .

Hoy en día nuestra gastronomía es reconocida a nivel mundial y eso atrae a turísticas y sirve para el desarrollo y crecimiento de nuestra gastronomía.

## **A.2 Gestión de calidad en los Restaurantes**

La gestión de calidad sirven para mejorar el servicio de cada producto ofrecido en este caso sería para las variedades de platos típico y así la empresa puede ir creciendo poco a poco siempre aplicando los procesos de administración como la planeación, la organización, el control y la ejecución .

Garantizando la buena calidad de todos los alimentos que los restaurantes ofrecen a sus consumidores la cual tiene que ser una prioridad siempre .

La gestión de calidad es muy importantes hoy en día para e rubro restaurantes ya que la gastronomía seguirá creciendo y las empresa serán competitivos tanto nacional como internacional .

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental-transversal .

- No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente a la variable en estudio, se presentará tal y como se muestra dentro de su contexto .
- Transversal, porque el estudio se llevará a cabo en un espacio determinado de tiempo con un inicio y un fin específicamente el año 2018 .

El tipo de investigación fue cuantitativa, porque se detalla las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes de la av. Las flores distrito de San Juan de Lurigancho, periodo 2018.

#### **4.1.2 “Nivel de investigación”**

El nivel de investigación será descriptivo -

Fue descriptivo, porque se mencionó las características resaltantes de las variables Gestión de calidad bajo el enfoque y los beneficios

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

La población de nuestro estudio estará conformada por un total de 12 micros y pequeñas empresas que brindan servicios de restaurantes, las mismas que se encuentran ubicadas en la avenida las flores, del distrito de san juan de Lurigancho .

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra se considera el total de los 12 elementos de la población, por ser pequeña la población .

### **4.3. Definición y operacionalización de las variables.**

#### **4.3.1. Variable 1**

#### **Gestión de Calidad**

“Gestión de la calidad, Es la conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos de los clientes con eficacia y eficiencia.(Deming, 1989).

#### **4.3.2. Variable 2**

##### **Beneficios**

“Es el conjunto de efectos que suelen presentarse posteriores a la implementación del sistema de gestión de calidad y suelen ser varios que a su vez satisfacen las expectativas del empresario. De acuerdo a López (2006), “la implantación de un sistema de calidad implica una serie de beneficios para la empresa que lo lleva a cabo” (p. 14)”: a) Mayor nivel de calidad del producto; b) Disminución de rechazos; c) Reducción de costos; d) Mayor participación e integración del personal; e) Mayor satisfacción de los clientes; f) Mejora de la imagen de la empresa; g) Mejora de la competitividad”

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.3.4. Procedimientos**

Para la recolección de los datos se realizarán visitas previas a las Mypes del sector servicio rubro restaurantes, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encontraban dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para la realización de nuestro trabajo de investigación. Finalmente .

V		Definición Operacional			Escala De medición
		Dimensión		Indica	
Denominación	Definición	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Es la conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos de los clientes con eficacia y eficiencia.(Demin g, 1989)	Planificar	Se realiza una adecuada planeación de los detalles correspondiente a los objetivos planteados.	Metas	LIKERT
				Políticas	
		Hacer	Es la elaboración de todo lo planificado.	Realizar Actividades de Gestión	
		Controlar	Es la comparación del plan indicado con los resultados	Hace Seguimiento de las actividades de Gestión	
		Actuar	Es corregir los problemas encontrados y así prever futuros problemas.	Mejora continua	
Beneficios	De acuerdo a López (2006),“la implantación de un sistema de calidad implica una serie de beneficios para la empresa que lo lleva a cabo” (pág. 14)	Mejora la competitividad	Es un control que se construye poco a poco	Competitividad	LIKERT
		Nivel de calidad	Mejora la calidad del servicio	Nivel de calidad	
		Mayor Integración del personal	Mejora los procesos y con ello Motivación de los involucrados	Integración del Personal	
		Mayor Satisfacción al cliente	La satisfacción al cliente es el Nivel y tipo de atención que recibe.	Nivel de satisfacción del cliente	
		Mejora la imagen de la empresa	La imagen de la empresa es el activo más valioso	Imagen de la empresa	

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

##### **4.4.1. Técnicas**

“Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta”.

##### **4.4.2 Instrumentos**

“Para la recopilación de la información de la investigación se aplicará un cuestionario, el cual consta de 20 preguntas distribuidas en cuatro partes, el primero son datos generales del representante legal de las MYPES la cual contiene 05 preguntas, la segunda parte contiene 05 interrogantes aludido a las MYPES, la tercera parte consta de 05 interrogantes relacionadas a la Gestión de calidad de las MYPES, la cuarta parte consta de 05 preguntas relacionadas a los beneficios en las MYPES”

##### **4.5. Plan de análisis**

“Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la estadística descriptiva; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y gráficos estadísticos de las variables en estudio”.

##### **4.6. Matriz de consistencia**



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y TÉCNICAS
<p>. La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de la MYPES del sector servicio-restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .</p>	<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de la MYPES del sector servicio-restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b>            Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes, avenida Las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Determinar las principales características de los Representantes en las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes, avenida Las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018.”</li> <li>2. Determinar las principales características de la MYPES del sector servicio-restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018.”</li> <li>3. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes, avenida Las flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018 .</li> <li>4. Determinar las principales características bajo el enfoque en los beneficios de la MYPES del sector servicio-restaurantes, avenida Las Flores, San Juan de Lurigancho, periodo 2018.</li> </ol>	<p><b>Variable 1</b> : Gestión de calidad.</p> <p><b>Variable 2</b> : Beneficios</p>	<p><b>Población:</b>            La población de nuestro estudio está conformada por un total de 12 MYPES del sector servicios restaurantes de la avenida de las flores en San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p> <p><b>Muestra :</b>            Se considera un total de 12 MYPES por ser considerada Pequeña la Población</p>	<p><b>Tipo:</b>            El tipo de investigación será de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo .</p> <p><b>Nivel:</b>            El nivel de investigación será Descriptivo; porque la recolección de datos se realizara en la Realidad natural, sin manipular ninguna variable.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño será descriptivo no experimental</p>	<p><b>Técnicas:</b>            Encuestas</p> <p><b>Instrumento:</b>            Cuestionario estructurado</p>

## 4.7. Principios Éticos

### Consentimiento informado

. Las personas reclutadas para la investigación fueron informadas sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y potenciales riesgos dándose su consentimiento voluntariamente”. “En ningún momento el individuo fue coaccionado a participar en el estudio, o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa. Las personas estuvieron conscientes de los riesgos que puedan ocurrir como resultado de su participación en la investigación”. “Después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos de la investigación, beneficios, incomodidades y riesgos previstos, alternativas posibles, derechos y responsabilidades. La persona otorgó libremente su consentimiento, antes de poder ser incluido en la investigación .

### Derecho a retirarse

Las personas aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio como en el caso de los estudiantes”.

**Confidencialidad:** La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

**Confiabilidad:** “La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados .

**Respeto a la persona humana** “El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance de la nueva tecnología

## CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

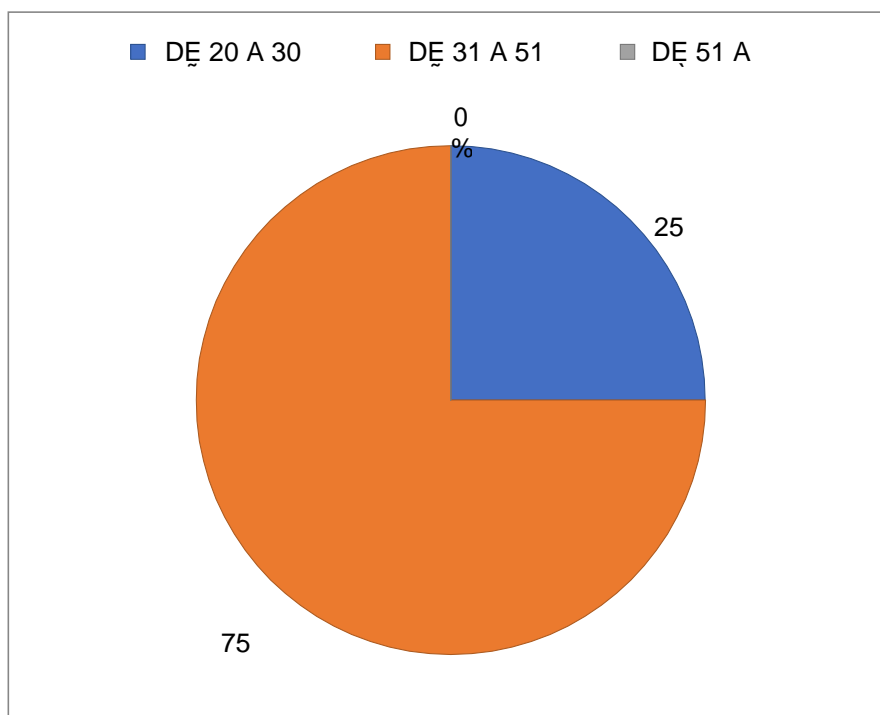
### 5.1 Resultados

#### A. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE GENERAL DE LA MYPE

**TABLA 1**

<b>1. EDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 20 a 30años	3	25%
	De 31 a 51 años	9	75%
	De 51 a más	0	0%
	Total	12	100%

**Fuente: Resultados según los datos de la encuesta**



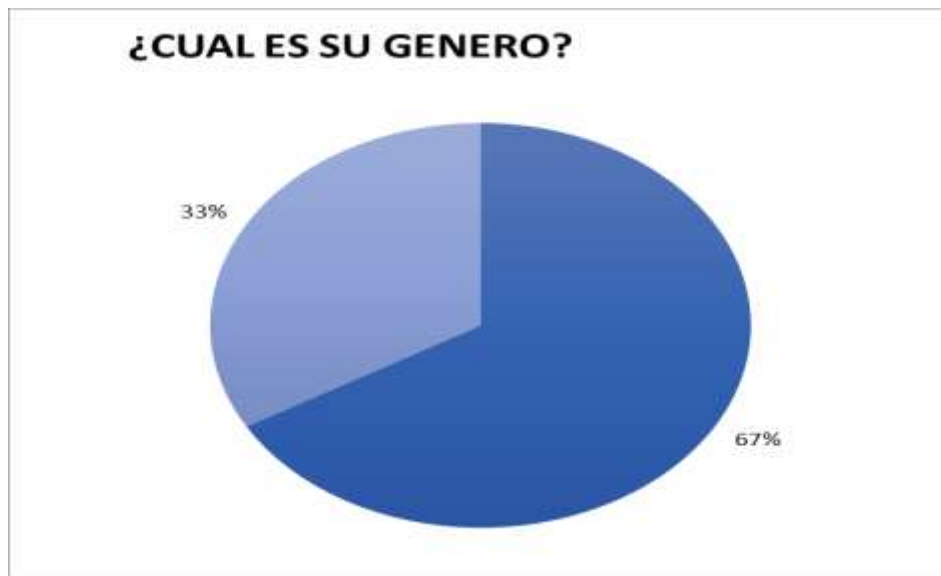
**Fuente: Tabla número 1**

**INTERPRETACIÓN:** La tabla 1 muestra que el 75% representan edades que corresponden de 31 a 40 años, mientras que el 25% representan a edades entre 20 a 30 años.

**TABLA 2**

<b>2. ¿CUÁL ES SU GENERO?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	8	67%
	Femenino	4	33%
	Total	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



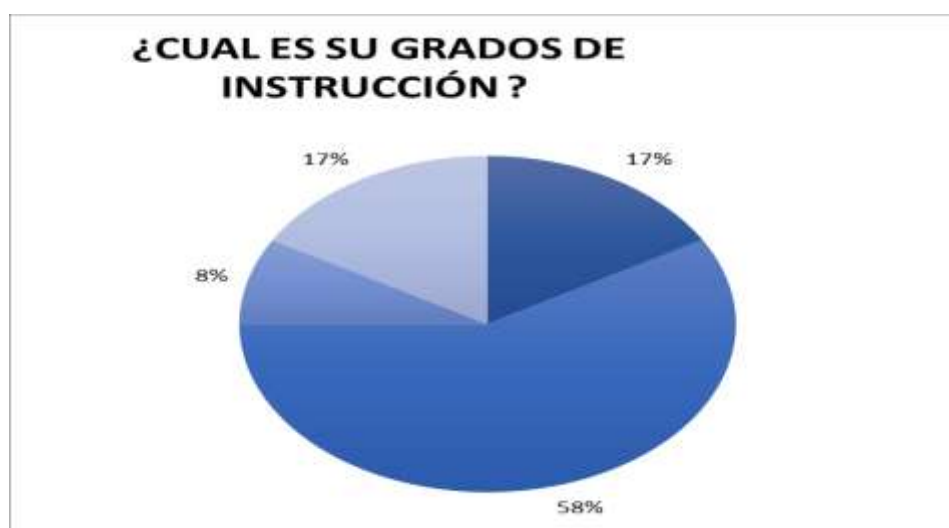
Fuente: Tabla número 2

**INTERPRETACIÓN:** La información revela que un 67% de lo que administran son del sexo masculino, mientras que el 33% y a mujeres microempresarias

TABLA 3

3. ¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria completa	2	17%
	Secundaria completa	7	58%
	Estudios. Técnicos	1	8%
	Universitarios	2	17%
	Total	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



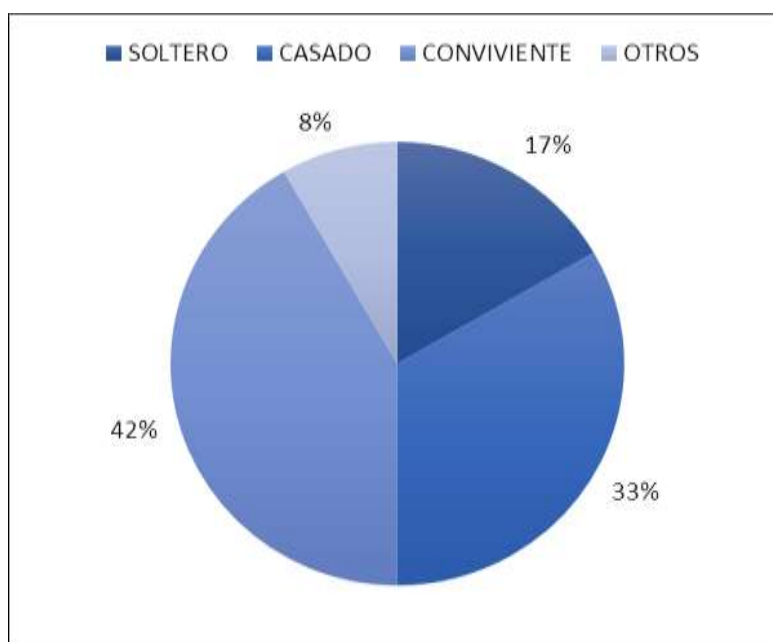
*Fuente: Tabla número 3*

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 58% de los que dirigen las microempresas tiene secundaria completa, el 17% son universitarios, el 17% tienen estudios técnicos y el otro 8% tienen primaria completa

**TABLA 4**

4. ¿CUÁL ES SU ESTADO CIVIL?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	2	17%
	Casado	4	33%
	Conviviente	5	42%
	Otros	1	8%
	Total	12	100%

**Fuente: Resultados según los datos de la encuesta**



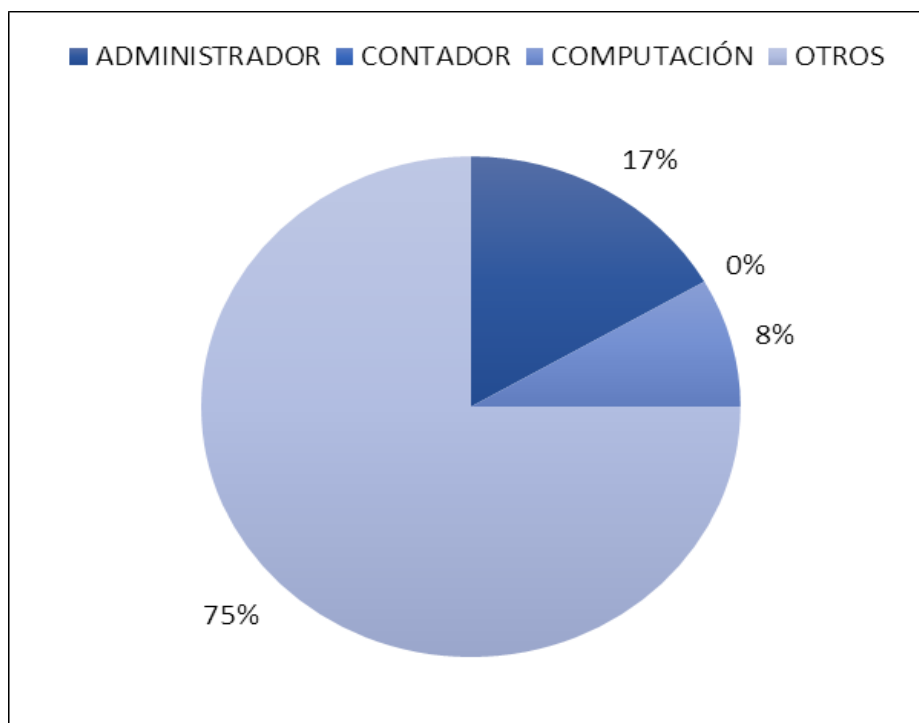
**Fuente: Tabla número 4**

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 42% de los microempresarios son conviviente, el 33 % son casados, el otro 17% son solteros y otros corresponden un 8 %

**TABLA 5**

<b>5 ¿CUÁL ES SU PROFESIÓN?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Administrador	2	17%
	contador	0	0%
	computación	1	8%
	Otros	9	75%
	Total	12	100%

**Fuente: Resultados según los datos de la encuesta**



**Fuente: Tabla número 5**

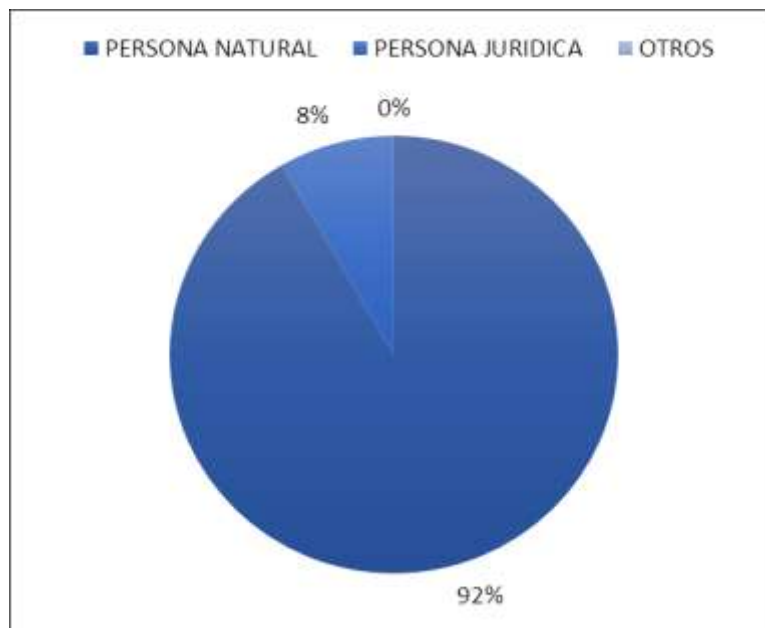
**INTERPRETACIÓN:** La información revela que el 75 % tienen otras profesiones no mencionadas en el cuadro, mientras que el 17% son administradores y el 8% son de computación

## B. DE LAS MYPES:

**TABLA 6**

6.. ¿TIPO DE CONSTITUCIÓN DEL NEGOCIO?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	PERSONA NATURAL	11	92%
	PERSONA JURIDICA	1	8%
	OTROS	0	0%
	Total	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



*Fuente: Tabla número 6*

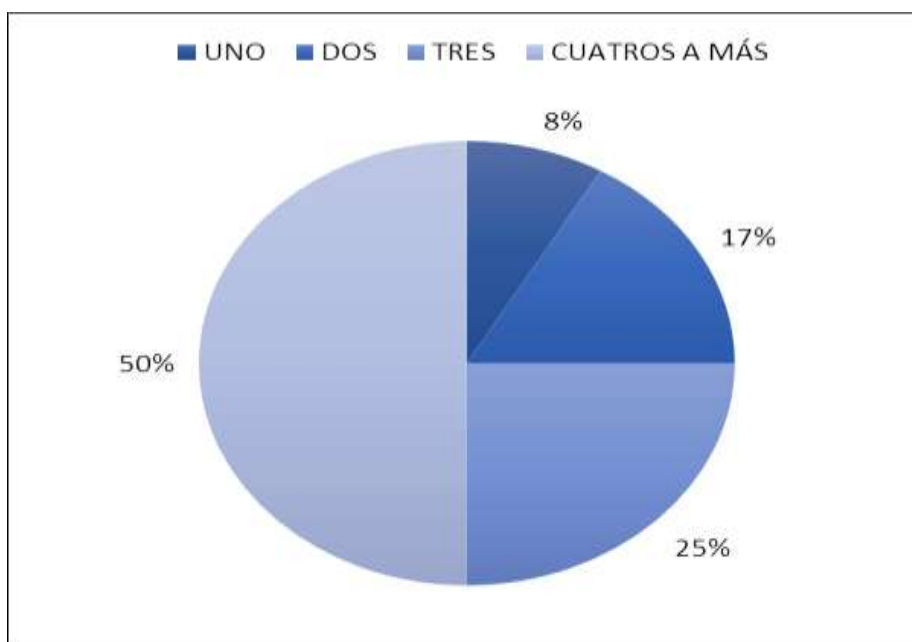
**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 92% corresponde a las personas natural y el 8 % a personas Jurídicas



**TABLA 7**

<b>7. ¿CUÁNTOS AÑOS LLEVA FUNCIONANDO EL NEGOCIO?</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Uno	1	8%
	Dos	2	17%
	Tres	3	25%
	Cuatro a más	6	50%
	Total	10	100%

**Fuente: Resultados según los datos de la encuesta**



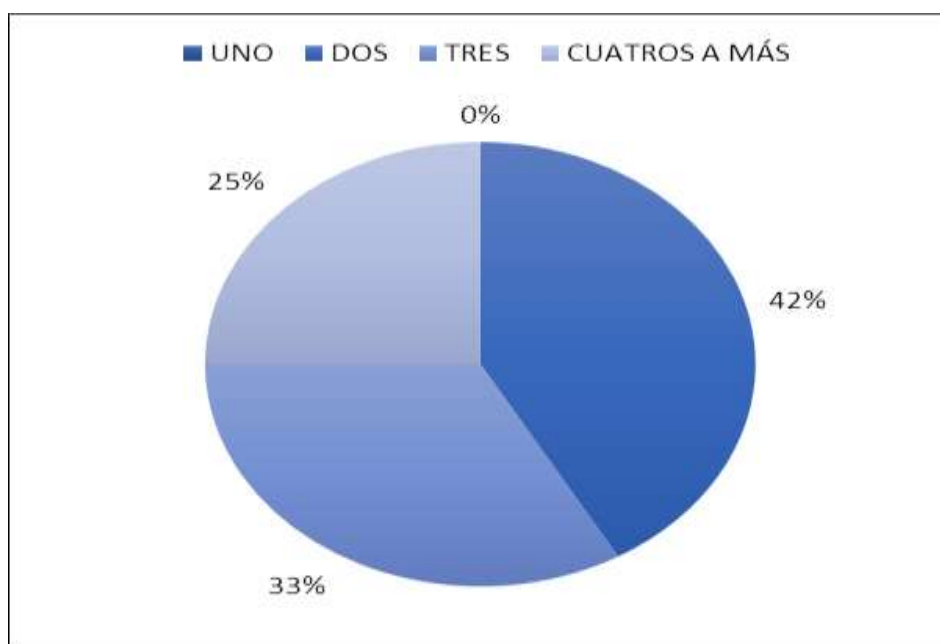
**Fuente: Tabla número 7**

**INTERPRETACIÓN:** La información revela que el 50% de las microempresas lleva funcionando “cuatro años a más”, el 25% “tres años”, mientras que en el caso de dos corresponden a un 17% y de uno corresponden el 8%

**TABLA 8**

8. ¿CON CUANTOS TRABAJADORES CUENTA SU NEGOCIO?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Uno	0	0%
	Dos	5	42%
	Tres	4	33%
	Cuatro a más	3	25%
	Total	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



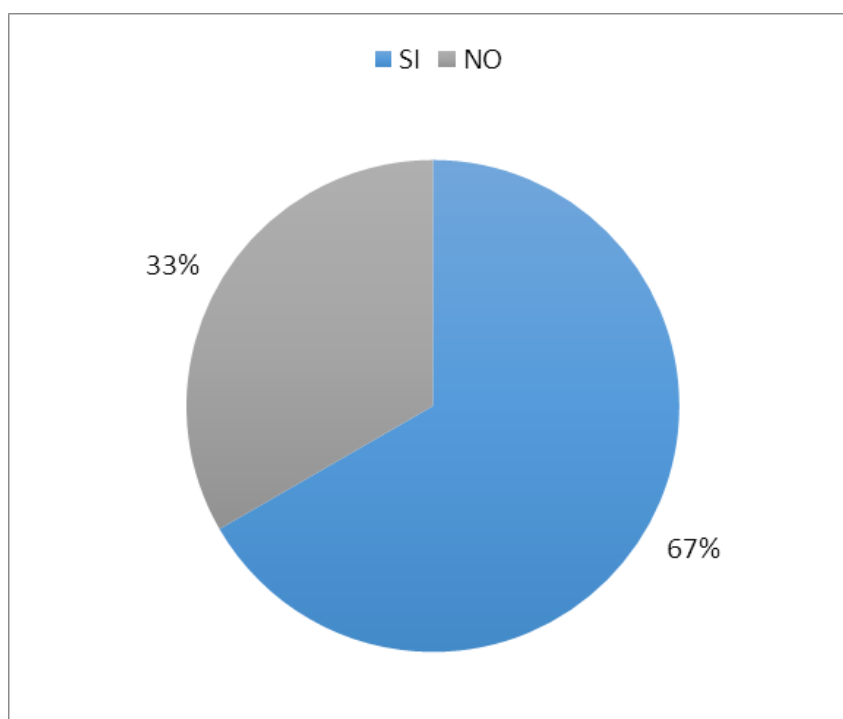
*Fuente: Tabla número 8*

**INTERPRETACIÓN:** La tabla 8 muestra que el 42% de la microempresas tienen dos colaboradores, el 33% cuenta con tres, el 25 % con cuatro a más colaboradores

**TABLA 9**

<b>9 ¿CUENTA CON LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA?</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	SI	8	67%	
	NO	4	33%	
	Total	12	100%	

**Fuente: Resultados según los datos de la encuesta**



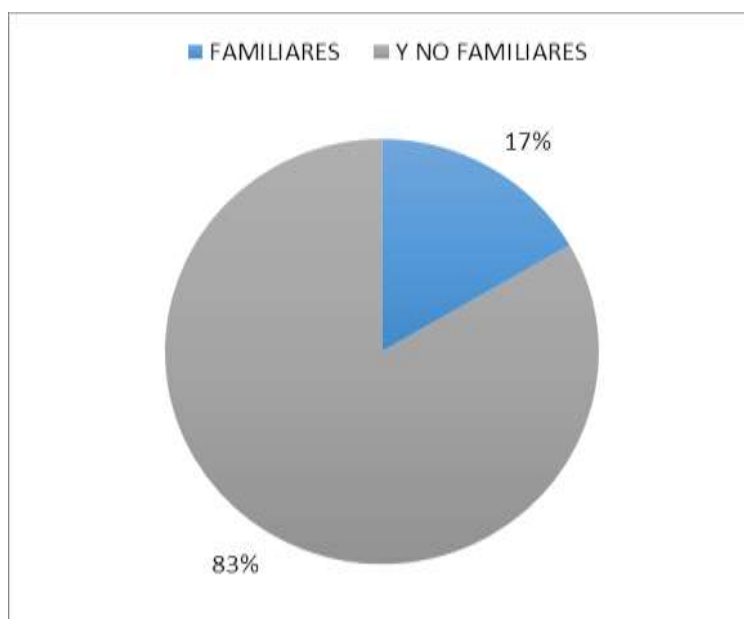
**Fuente: Tabla número 9**

**INTERPRETACIÓN:** La información obtenida muestra que el 67% de las microempresas si cuenta con la infraestructura adecuada y el 33 % no se encuentra con la infraestructura adecuada

**TABLA 10**

<b>10 ¿LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL NEGOCIO SON?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	FAMILIARES	2	17%
	NO FAMILIARES	10	83%
	Total	12	100%

***Fuente: Resultados según los datos de la encuesta***



***Fuente: Tabla número 10***

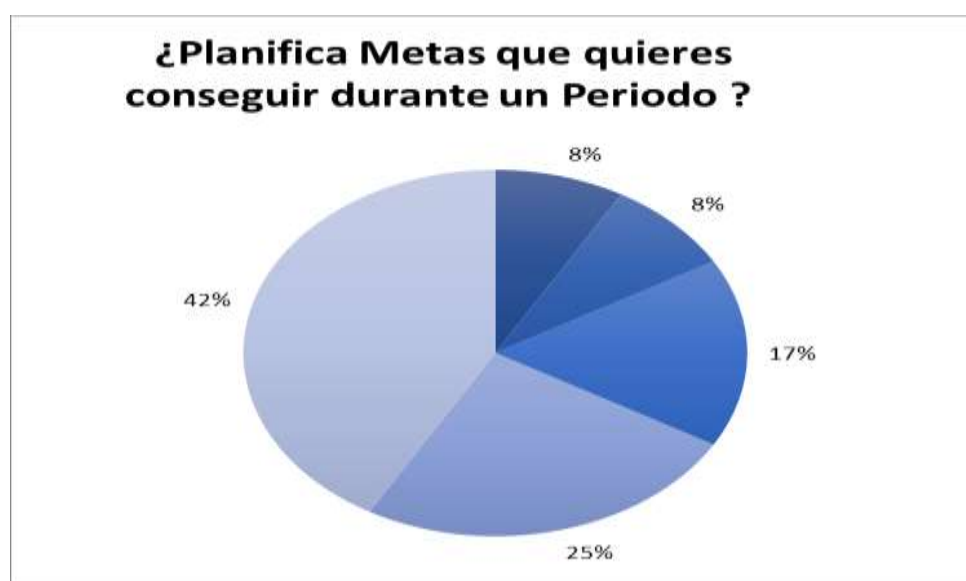
**INTERPRETACIÓN:** La información revela que el 83% de dueños del negocio prefiera trabajar con persona no familiares tiene y el 17% de persona si prefieren trabajar con sus familias

## C. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD: (PLANIFICACIÓN)

**TABLA 11**

¿Planifica Metas que quiere conseguir durante un periodo?	FRECUEN CIA	PORCENT AJE
NUNCA	1	8%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	2	17%
CASI SIEMPRE	3	25%
SIEMPRE	5	42%
TOTAL	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



*ente: Tabla numero 11*

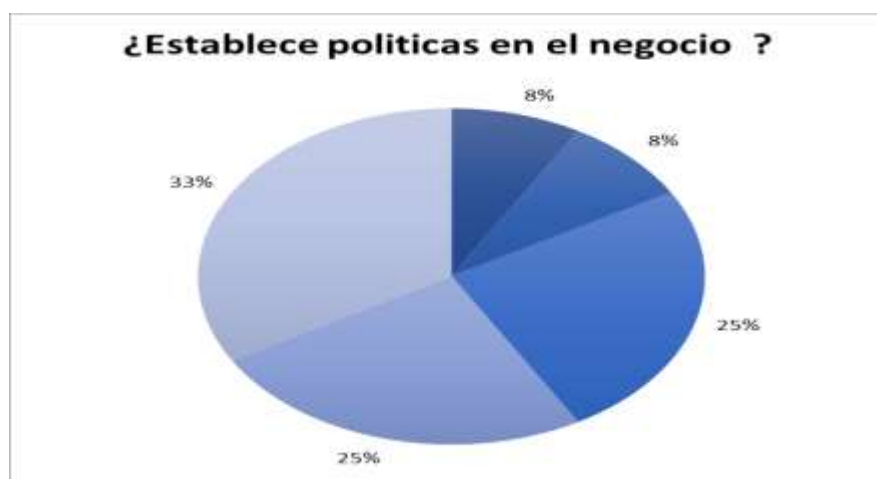
**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 42% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca

## C. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD: (PLANIFICACIÓN)

Tabla 12

¿Establece políticas en el negocio?	FRECUEN CIA	PORCENT AJE
NUNCA	1	8%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	3	25%
CASI SIEMPRE	3	25%
SIEMPRE	4	33%
TOTAL	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



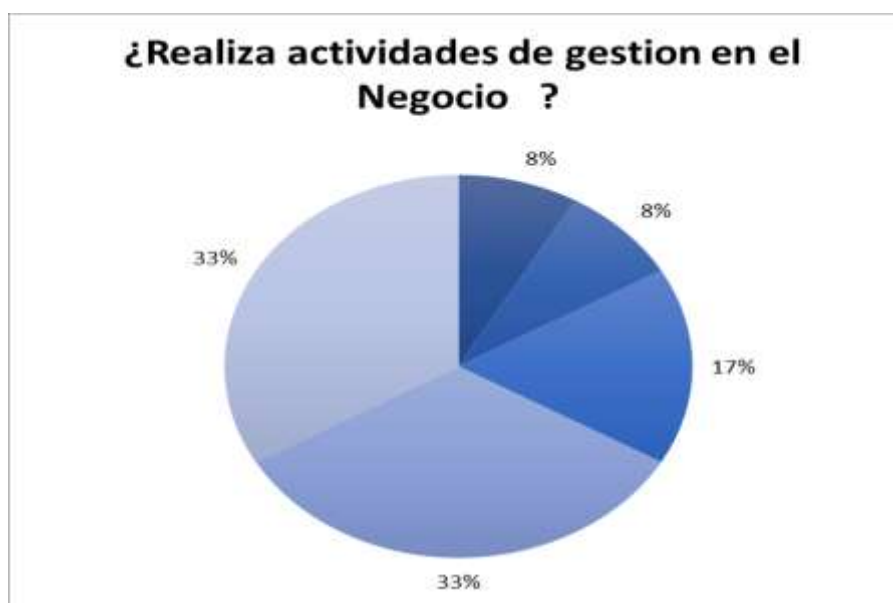
**Fuente:** Tabla número 12

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25% manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25% manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca

TABLA 13

¿Realiza actividades de Gestion en el Negocio ?	FRECUEN CIA	PORCENT AJE
NUNCA	1	8%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	2	17%
CASI SIEMPRE	4	33%
SIEMPRE	4	33%
	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



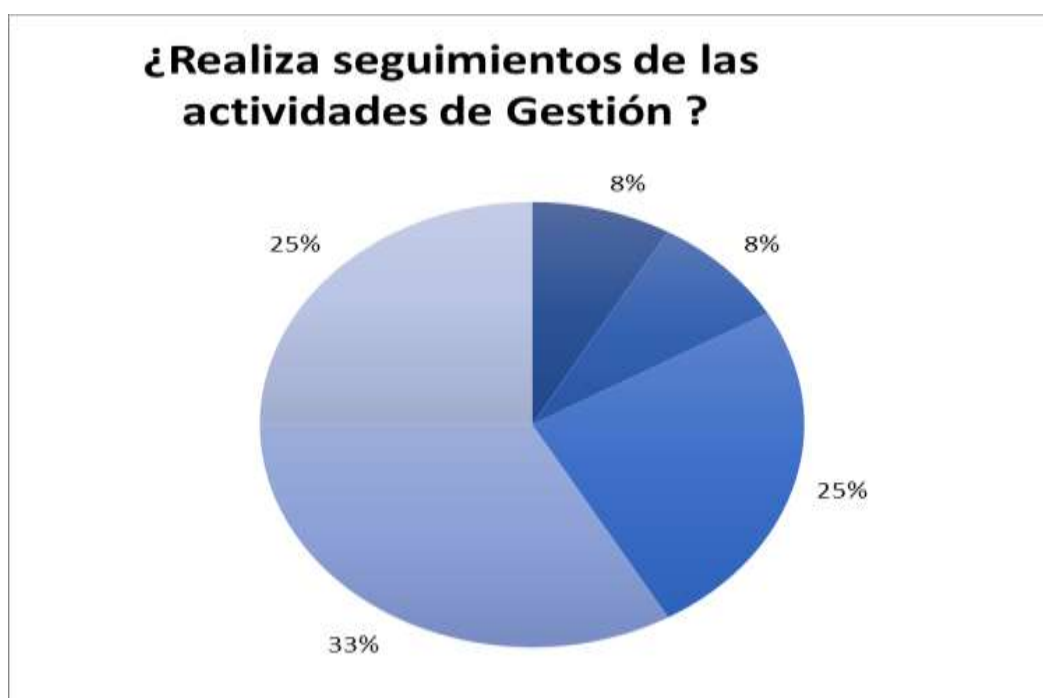
*Fuente: Tabla número 13*

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 33 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca

**TABLA 14 (CONTROLAR)**

¿Realiza seguimientos de las actividades de Gestión ?	FRECUEN CIA	PORCENT AJE
NUNCA	1	8%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	3	25%
CASI SIEMPRE	4	33%
SIEMPRE	3	25%
	12	100%

*Resultados según los datos de la encuesta*



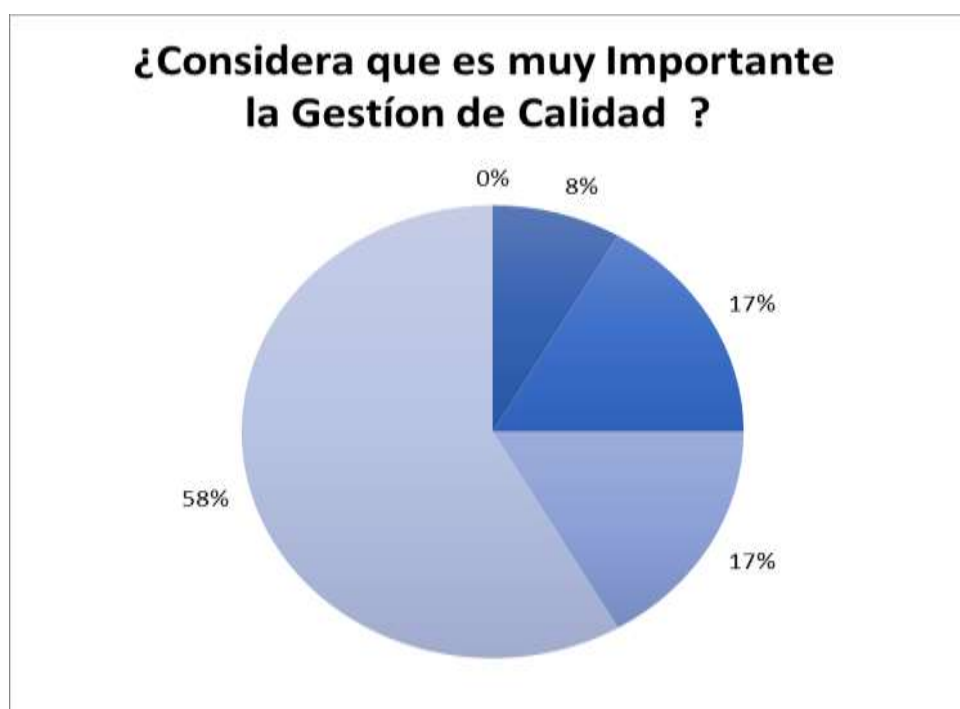
Fuente: Tabla número 14

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca



¿Considera que es muy Importante la Gestión de calidad ?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	2	17%
CASI SIEMPRE	2	17%
SIEMPRE	7	58%
	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



**Fuente: Tabla número 15**

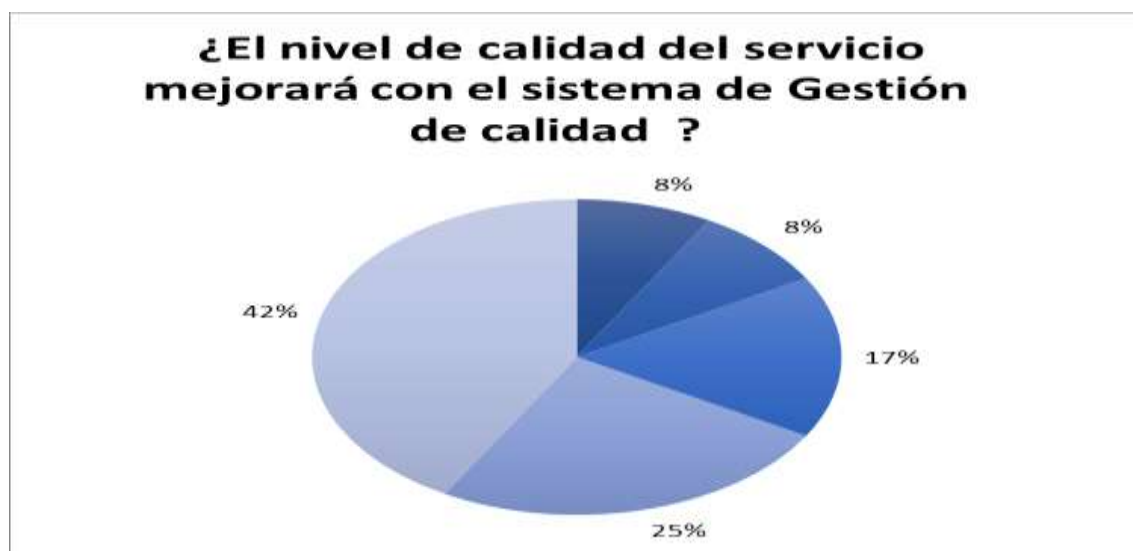
**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 58% manifiesta que siempre seguido con 17 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 0% dicen que nunca

. TABLA 16

## D. BENEFICIOS QUE SE LOGRAN CON LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

¿El nivel de calidad del producto mejorará con el sistema de gestión de calidad?	FRECUEN CIA	PORCENT AJE
NUNCA	1	8%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	2	17%
CASI SIEMPRE	3	25%
SIEMPRE	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Resultados según los datos de la encuesta



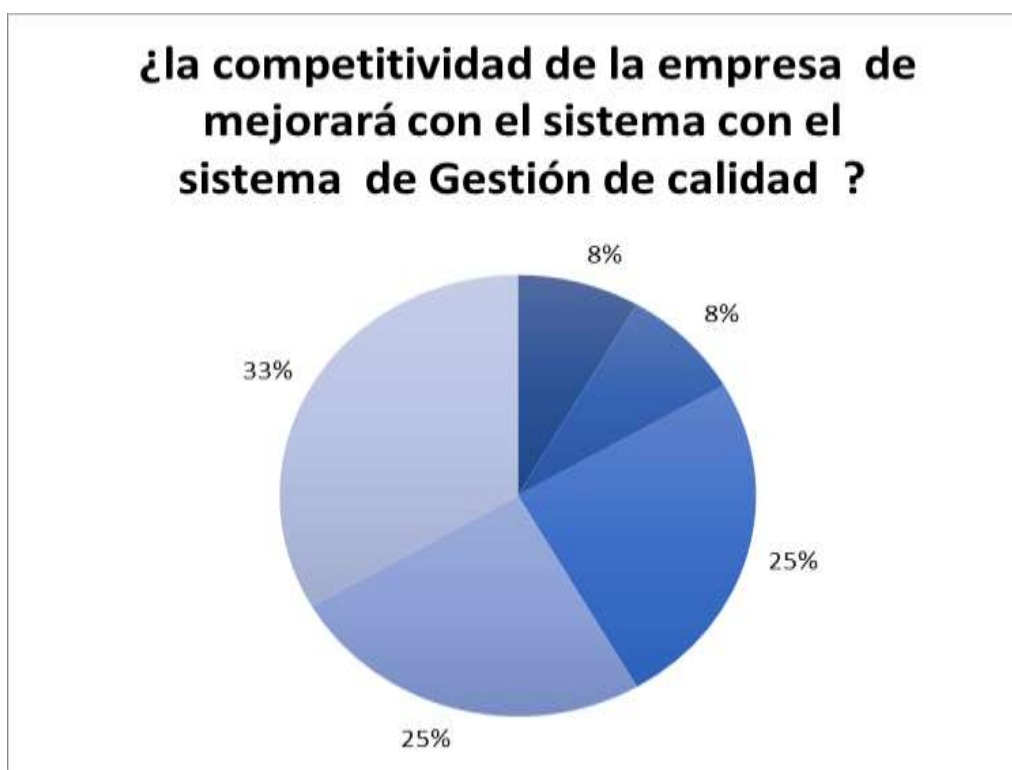
Fuente: Tabla número 16

INTERPRETACIÓN: De la información obtenida el 42% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre , seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca .

**TABLA 17**

¿La competitividad de la empresa mejorará con el sistema de gestión de calidad?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	8%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	3	25%
CASI SIEMPRE	3	25%
SIEMPRE	4	33%
TOTAL	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



*Fuente: Tabla número 17*

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca

**TABLA 18**

¿La integración del personal será más activa con el sistema de gestión de calidad?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	8%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	1	8%
CASI SIEMPRE	4	33%
SIEMPRE	5	42%
TOTAL	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



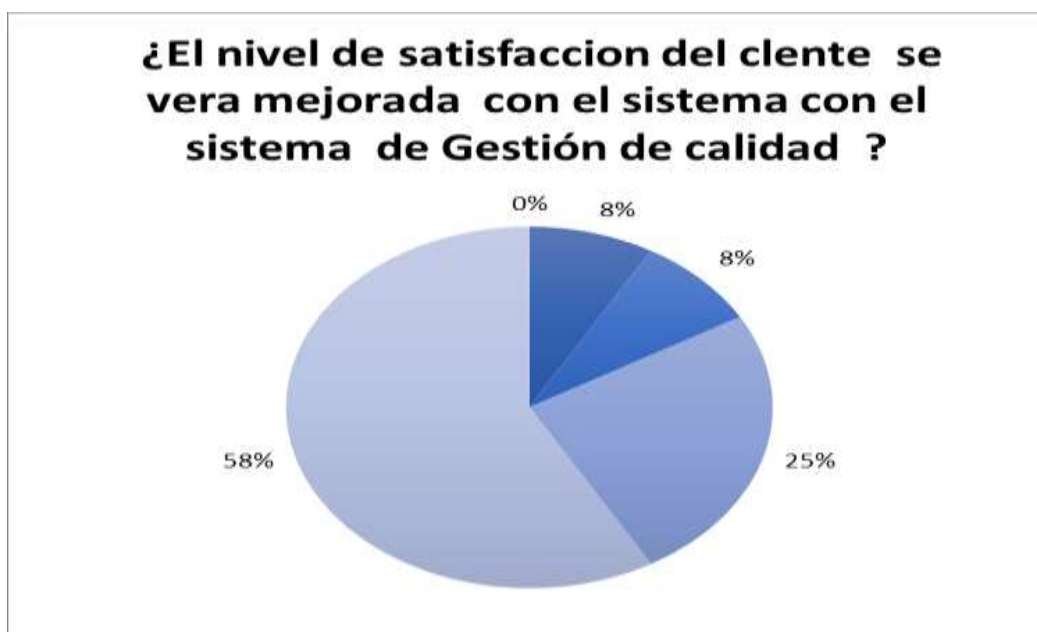
*Fuente: Tabla número 18*

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 42% manifiesta que siempre seguido con 33 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 8 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca

**TABLA 19**

¿El nivel de satisfacción del cliente se verá mejorado con el sistema de gestión de calidad?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	1	8%
CASI SIEMPRE	3	25%
SIEMPRE	7	58%
TOTAL	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



**T  
a  
bla número 19**

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 58% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 8 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 0% dicen que nunca

TABLA 20

¿La imagen de la empresa mejorará con el sistema de gestión de calidad?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
MUY POCAS VECES	1	8%
ALGUNAS VECES	1	8%
CASI SIEMPRE	2	17%
SIEMPRE	8	67%
TOTAL	12	100%

*Fuente: Resultados según los datos de la encuesta*



**Fuente: Tabla número 20**

**INTERPRETACIÓN:** De la información obtenida el 67% manifiesta que siempre seguido con 17 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 8 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 0% dicen que nunca

## 5.2. Análisis de resultados

### A. DATOS GENERALES:

¿Cuál es la edad del representante legal de la empresa? Con respecto a la investigación, el 75% representan edades que corresponden de 31 a 50 años, mientras que el 25% representan a edades entre 20 a 30 años, quienes están predispuestos a ganarse al mercado .

¿Cuál es el sexo del microempresario? Con respecto a la investigación, un 67% de lo que administran son del sexo masculino, mientras que el 33% y a mujeres microempresarias .

¿Cuál es su grado de instrucción? Con respecto a la investigación, el 58% de los que dirigen las microempresas tiene secundaria completa, el 17% son universitarios, el 8% cuentan con carrera técnicas y el otro 17% tienen primaria completa .

¿Cuál es su estado civil? Con respecto a la investigación, el 33% de los microempresarios son casados, el 42% son convivientes, el otro 17% son solteros, mientras que en el caso de divorciados y otros corresponde un 8% cada una .

¿Cuál es su profesión? Con respecto a la investigación, el 75% tienen otras profesiones no mencionadas, mientras que el 17% son administradores y el 8 % de computación de profesión”.

## **B. DE LAS MYPES:**

### **¿Tipos de constitución del negocio?**

Con respecto a la investigación el 92 % corresponde a persona naturales y el 8 % a personas Jurídicas .

### **¿Cuántos años lleva funcionando la empresa?**

Con respecto a la investigación, el 50% de las microempresas lleva funcionando “cuatro años a más”, el 25% “tres años”, mientras que en el caso “dos años” es el 17 % y de un año corresponden a un 8 % cada una”.

### **¿Con cuántos colaboradores cuenta su empresa?**

Con respecto a la investigación, el 33% de las microempresas tienen tres colaboradores, el 42% cuenta con dos, el 25% con cuatro a más colaboradores .

**¿Cuenta con la infraestructura adecuada?** Con respecto a la investigación, el 67% de las microempresas si cuentas con la infraestructura adecuada y el 33 % no cuenta con la infraestructura adecuada .

**¿Las personas que trabajan en el negocio son?** Con respecto a nuestra investigación realizada, el 17% prefieren trabajar con su familia, porque les genera confianza y el 83 % de prefiere trabajar con persona que no son su familia porque para ellos es mucho mejor a la hora de poder mandarle a sus labores .



### **C. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:**

#### **¿Planifica metas que quiere conseguir durante un periodo?**

De la información obtenida el 42% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca.

#### **¿Establece Políticas en el Negocio?**

De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca .

#### **¿Realiza Actividades de gestión en el Negocio?**

De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 33 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca .

**¿Realizan seguimientos de las actividades de gestión?** De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca .

**¿Considera que es importante una mejora continua?** De la información obtenida el 58% manifiesta que siempre seguido con 17 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 0% dicen que nunca .

## **D. BENEFICIOS APLICANDO LA GESTION PARA LAS MYPES**

### **¿El nivel de calidad del servicio mejora con el sistema de Gestión de Calidad?**

De la información obtenida el 42% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 17 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca .

### **¿La competitividad de la Empresa mejorará con el sistema de gestión de calidad?**

. De la información obtenida el 33% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 25 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca”.

### **¿La integración del personal será más activa con el sistema de Gestión de calidad? De**

la información obtenida el 42% manifiesta que siempre seguido con 33 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 8 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 8% dicen que nunca .

**¿El nivel de satisfacción del cliente se verá mejorará con el sistema de Gestión de calidad?** De la información obtenida el 58% manifiesta que siempre seguido con 25 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 8 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 0% dicen que nunca .

### **¿La imagen de la Empresa Mejorara con el sistema de Gestión de Calidad?**

. De la información obtenida el 67% manifiesta que siempre seguido con 17 % manifiesta que casi siempre, seguido a con el 8 % manifiesta que algunas veces y con el 8% manifiesta muy pocas veces y el 0% dicen que nunca .

## **CAPITULO VI. “CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES”**

### 6.1 Conclusiones

#### **Respecto al perfil del emprendedor o propietario.**

- En cuanto al perfil de los emprendedores se llega a las conclusiones que la mayoría de los representantes del rubro restaurantes de la avenida las flores del distrito de san juan de Lurigancho, son del sexo masculino y tienen una edad de 31 a 50 años .
- También podemos darnos cuenta que en la mayoría tiene estudios secundarios .

#### **Características de las MYPES.**

- En cuanto a las MYPES de los emprendedores se llega a las conclusiones del rubro restaurantes de la avenida las flores del distrito de san juan de Lurigancho, De acuerdo a la MYPES nos podemos dar cuenta que la mayoría son conducidas por persona naturales.
- También nos damos cuenta las que MYPES de sector servicio-restaurantes en su mayoría tienen más de 4 años funcionando .

#### **Respecto a la Gestión de calidad**

- En cuanto a la gestión de calidad se llega a las conclusiones del rubro restaurantes de la avenida las flores del distrito de san juan de Lurigancho, la información obtenida nos podemos dar cuenta que si algunos negocios si se aplica la gestión de calidad y si se ponen metas establecidas y que también implantan políticas para que su trabajadores respeten y estén bien organizados, el negocio será más competitiva y otros no porque desconocen lo que es gestión.

- Algunos representantes realizan actividades de Gestión porque consideran que siempre se tiene que mejorar .

### **Respecto a Los Beneficios aplicando una Gestión de Calidad en la MYPES**

- En cuanto a los beneficios en la MYPES se llega a las conclusiones del rubro restaurantes de la avenida las flores del distrito de san juan de Lurigancho De acuerdo a la información obtenida que en la mayoría creen que mejorará la competitividad del negocio y que también hace que el personal se integre para que así puedan hacer trabajo en equipo .
- También podemos darnos cuenta que la mayoría cuidan la imagen del negocio porque creen que tener una buena imagen es el mejor activo que puedan tener. • Se sugiere que los propietarios de las MYPES del rubro restaurantes, que tengan metas establecidas. Para que sepan a donde quieren llegar solo algunos conocen sobre gestión y otros no .

### **6.2 Recomendaciones**

- Se le recomienda que la organización debe ponerse metas cada periodo para poder ver si cumplen con lo que se propusieron.
- Se le recomienda que los representantes que deben conocer lo que es gestión de calidad para que pueda aplicar al negocio y se pueda ver reflejada y le pueda traer beneficios.
- Se le recomienda que la organización debe integrar a todo su personal para que sea más competitiva la organización.

- Se recomienda a los representantes que debe realizar más actividades de gestión de calidad a sus trabajadores.
- Se le recomienda a los representantes que deben realizas seguimientos a las actividad que realizan para pueden ver en que mejorar.
- Se les recomienda que obtendrá mejores beneficios si aplican un sistema de gestión y la imagen de la empresa mejorara.
- Se le recomienda que cualquier proceso de mejora continua en la gestión debe iniciar desde la gerencia. Para las Microempresas del sector-servicio restaurantes
- Se le recomienda que aplicando un sistema de gestión el nivel de satisfacción del cliente mejorara.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- **Joubert (2015)**, presenta su tesis “*Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero; perspectivas y desafíos para su implementación en hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*”. Disponible en: [https://ridaa.unq.edu.ar › bitstream › handle › TESIS JOUBERT](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/TESES_JOUBERT)
  
- **GoicocheaC2015)**. “*La gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicios –rubro restaurante del Boulevard Gastronómico del distrito de villa Maria del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2015.* Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1083>
  
- **Sánchez, G.; Erazo, A.; Casariego, M.; Encinas, R.(2015)**, en la tesis sobre “*Calidad del sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*” para optar el grado de Magister .la investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito del TQM . Disponible en : [repositorio.uladech.edu.pe › bitstream › handle › GESTION\\_DE\\_CALIDAD](repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/GESTION_DE_CALIDAD)
  
- Principios de Gestión (2010) *Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad.* Tomado de: <http://abc-calidad.blogspot.pe/2010/04/beneficio-que-aporta-unsistema-de.html>
  
- **Arrascue y Segura (2016)**. *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015.* Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Del>

[gado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=C91DF5F480B785A46962905ED27582AB?sequence=1](http://concepto.de/gestion/#ixzz44zGjbYkP)

- Concepto. C. (2014). *Concepto de Gestión*. Recuperado de <http://concepto.de/gestion/#ixzz44zGjbYkP>.
- Diaz (2014). *Atención básica al cliente: Manual Teórico*. Madrid, España.: Editorial CEP, S.L
- Abanto (2013). *Servicio de atención al cliente*. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente)
- Aguilar (2012). *Gestión de calidad*. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

**Fuente: Elaboración propia**

Para el desarrollo y elaboración el presente trabajo de investigación, así como también al gasto incurrido, fue autofinanciado

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION**

LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO RESTAURANTES, AVENIDA LAS FLORES, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018 .

**DATOS GENERALES****I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES****A. ¿Edad del representante legal de la empresa?**

- a) De 20 a 30 años
- b) De 31 a 40 años
- c) De 41 a más

**2. ¿Cuál es su género?**

- a) Femenino
- b) Masculino

**1. ¿Cuál es su grado de instrucción?**

- a) Primaria completa
- b) Secundaria completa
- c) Técnicos
- d) Universitario



**1. ¿Cuál es su Estado Civil?**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) otros

**5. ¿Cuál es su profesión?**

- a) Administración
- b) Contador
- c) computación
- d) Otros

**B. DE LAS MYPES:****6. ¿Tipo de constitución del negocio?**

- a) Persona natural
- b) Persona jurídica
- c) Otros

**7. ¿Cuántos años llevas funcionando el negocio?**

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4 a más

**8. ¿Con cuántos trabajadores cuenta el negocio?**

- a)

1

b)

2

c)

3

d) 4 a más

**9. ¿Cuenta con la infraestructura adecuada?**

a) SI

b) NO

**10. ¿Cuenta con la infraestructura adecuada?**

a) Familia

b) No familiares

**C. DE LA GESTION DE CALIDAD**

**11. ¿Planifica metas que quiere conseguir durante un periodo?**

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

**12. ¿Establece políticas en el Negocio?**

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

**13. ¿Realiza actividades de gestión en el Negocio?**

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

**14. ¿Realiza seguimientos de las actividades de gestión en el Negocio?**

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

**15. ¿Considera que es importantes una mejora continua?**

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

**D. BENEFICIOS APLICANDO UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPES:**

**16. ¿El nivel de calidad del sistema mejora con el sistema de gestión de calidad?**

a) Nunca

- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**17. ¿La competitividad de la empresa mejorara con el sistema de gestión de calidad?**

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**18. ¿La integración del personal será más activa con el sistema de gestión de calidad?**

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**19. ¿El nivel de satisfacción del cliente se verá mejorara con el sistema de gestión de calidad?**

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**20. ¿La imagen de la empresa mejorara con el sistema de gestión de calidad?**

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre