



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DE
LA URBANIZACIÓN PLANETA, DISTRITO
CERCADO DE LIMA, PROVINCIA DE LIMA,
DEPARTAMENTO DE LIMA, 2018

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

**CAPILLO MENDEZ, WILMER
ORCID: 0000-0002-3145-5089**

ASESORA

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

LIMA - PERÚ

2020

Título de la tesis

Gestión de calidad en las MYPES del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.

Trabajo en equipo

AUTOR

Capillo Méndez, Wilmer

ORCID: 0000-0002-3145-5089

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Lima, Perú

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Lima, Perú

JURADO

Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Hoja de firma de jurado y asesor

Meza De los Santos, Juan Pablo
Presidente

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Miembro

Espinosa Otoya, Víctor Hugo
Miembro

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Asesora

Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo corazón a Dios por derramar su bendición en mi camino estudiantil.

A mis queridos padres por darme todo su apoyo con su amable corazón y humildad para llegar a concretar este proyecto de investigación lo y lograr a concretar en vida profesional.

A mis profesores por brindarme sus enseñanzas y formarme como profesional para la vida, a todos mis compañeros del salón por compartir malos y buenos momentos darles mil Gracias

DEDICATORIA

Este presente trabajo va dirigido a todos mis familiares en especial para mi hermosa hija Sadith, como mi mayor inspiración por hacerme cada día mejor persona y poder lograr mis objetivos que es uno más en mi vida.

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo general, Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización planeta, Distrito cercado de lima, Provincia de lima, departamento de lima, 2018. Esta investigación será diseño no experimental, transversal, descriptivo, como recopilación de la información, que no se escogió muestra, se emplea 100% de población se dirige a la población de las MYPES, que se les encuestó con 18 preguntas a los dueños encontrando el siguiente resultado 50% de encuestado son de sexo masculino y el 50% son de femenino de igual forma el 70% son de edad de 31 a 50 años de edad, el 100% tienen el nivel de secundaria completa, viendo sus características de las MYPES, 90% no está constituida formalmente el 70% no está registrado en la Sunat, el 60% de esta MYPES, no se encuentran en sistema de tributación, el 60% deja de pagar y evade los impuestos el 90% no cuenta con licencia de la municipal metropolitana de lima, con el certificado de funcionamiento, el 100% de MYPES, no tienen el permiso de defensa civil, de acuerdo a las normas de gestión de calidad el 90% desconocen sobre la gestión de calidad el 100% no sabe cómo crear una estrategia de la gestión de la calidad, el 70% utilizan el grado de satisfacción de sus clientes por consumo de su producto el 80% selecciona su producto según el agrado y preferencia de los clientes el 80% comercializan los productos fabricados mediante proceso establecido por estándar de producción el 90% realizan una conclusión de evaluaciones de satisfacción de usuarios en consumo de producto final el 60% de las MYPES, entrevistados no cuentan con la formalización siendo el 80% es el motivo general que genera el desconocimiento de generar la regulación de su actividad comercial, registrado como el 20% de entrevistados de regularizarse tendrían mucho beneficio y ventajas financieras, de este modo se desarrollaría dentro de su sector comercial.

Palabras Clave: Gestión de Calidad en las MYPES.

Abstract

This research has the general objective of determining the main characteristics of quality management in the MYPES, in the service sector, in the restaurants section of the Planeta Urbanization, in Lima, Lima province, Lima department, 2018. This research will be design non-experimental, cross-sectional, descriptive, as compilation of the information, that no sample was chosen, 100% of the population is used, it is addressed to the population of the MYPES, who were confronted with 18 questions to the owners, finding the following result: 50% respondents are male and 50% are female, and 70% are 31 to 50 years old, 100% have completed high school, seeing their characteristics as MYPES, 90% not 70% are not formally constituted and are not registered in the SUNAT, 60% of this MYPES, are not in a tax system, 60% stop paying and evade taxes 90% do not have a license 100% of the MYPES do not have the civil defense permit, according to the quality management standards, 90% are unaware of quality management, 100% do not knows how to create a quality management strategy, 70% use the degree of satisfaction of their customers by consuming their product, 80% select their product according to the taste and preference of customers, 80% market the products manufactured through process established by production standard 90% carry out a conclusion of evaluations of satisfaction of users in consumption of final product 60% of the MYPES, interviewees do not have the formalization being 80% is the general reason that generates the ignorance of generating the regulation of their commercial activity, registered as 20% of those interviewed if regularized, would have a lot of benefit and financial advantages, in this way it would develop within your business sector.

KeyWord: Quality Management in MYPES.

Contenido

Título de la tesis	ii
Trabajo en equipo	iii
Hoja de firma de jurado y asesor	iv
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	v
Resumen	vii
Contenido.....	ix
Índice de tablas y figuras	xi
I. Introducción.....	1
I. Revisión de literatura	7
II. Hipótesis	26
III. Metodología.....	27
4.1 Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra	28
4.3 Definición y Operacionalización de Variables e indicadores.....	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.5 Plan de análisis	30
4.6 Matriz de Consistencia	31
4.7 Principios éticos.....	32
V. Resultado	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 Análisis de resultados	51
VI. Conclusiones	56

Aspectos complementarios	57
Referencias bibliográficas	58
ANEXO N°1: Cronograma de actividades.....	61
ANEXO N°2: Presupuesto.....	48
ANEXO N°3: Listado de las empresas	49
ANEXO N°4: Cuestionario	50

Índice de tablas y figuras

Tablas	Pág.
Tabla 1. Identificar datos generales de los dueños de las Empresas MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018	33
Tabla 2. Recolección de datos de MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018	34
Tabla 3. Gestión de la Calidad de MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018	35
Tabla 4. Establecer las MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018	36
Figuras	
Figuras 1. Genero de los dueños de MYPES	33
Figuras 2. Edad de los dueños de MYPES	34
Figuras 3. Grado de introducción de los dueños de MYPES	35
Figuras 4. Cargo que desempeña dentro de las MYPES	36
Figuras 5. El tiempo que desempeña en la MYPES	37
Figuras 6. El tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de MYPES	38
Figuras 7. Números de trabajadores que se emplea dentro MYPES	39
Figuras 8. Familiares o no familiares que laboran dentro la MYPES	40
Figuras 9. Objetivo de creación de la MYPES	41
Figuras 10. Tipo de constitución de la empresa de MYPES	42

Figura 11. Planifican el Objetivo que quieren encontrar la MYPES, en los últimos años con la gestión de calidad	43
Figura 12. Trabajan con la estrategia planificada con la gestión de calidad.....	44
Figura 13. Hacen el proceso de actividades bajo la normativa de gestión de calidad.....	45
Figura 14. Hacen que la organización este trabajando eficientemente con la gestión de la calidad	46
Figura 15. Realizan el proceso y actividad con la gestión de calidad.....	47
Figura 16. Evalúan los resultados que van adquiriendo mensualmente con la gestión de calidad	48
Figura 17. Consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad.....	49
Figura 18. Controlan el proceso de atención que se brinda can calidad	50

I. Introducción

En rubro de MYPES, En el Perú no todas las empresas conciben el concepto de gestión de calidad a través de que es un elemento de gran importancia porque se centra en las ventas mediante la gestión de calidad en las MYPE, siendo el reflejo del PBI, del país en Urbanización Planeta Cercado de Lima, en el campo disciplinar promoción de las MYPE. De acuerdo a la problemática observada se ha formulado el siguiente problema: ¿Cuáles Son los Principales Características de la Gestión de Calidad en los Restaurantes en Atención al Cliente, Rubro Restaurantes en la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018? y como propósitos de logro se ha propuesto los siguientes objetivos, objetivo general: Determinar las Principales Características de la Gestión de Calidad en las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes en la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018. Y para lograr el objetivo general se han desagregado en los siguientes objetivos específicos.

Describir las Principales Características de los Representantes de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes en la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de lima, Departamento de Lima, 2018.

Describir las Principales Características de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes en la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de lima, Departamento de Lima, 2018.

Describir las Principales Características de la Gestión de Calidad en las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes en la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de lima, Departamento de Lima, 2018

Los MYPES son el sostén de un País que crecen cada día que buscan posicionarse en el mercado y competir con cada uno de ellos solo su gran deficiencia es no tener respaldo del sector financiero los restaurantes buscan ser pioneros del plato típico de cada.

Las MYPES, dan mucho oferta laboral para el beneficio de su población para un futuro mejor en muchos países en nuestro País Perú dado los resultados pro el Ministerio de Trabajo el crecimiento significativo cuanto a su aportación de desarrollo 50% de PBI: con un 79% de oferta laboral.

La empresa de estudio permanece al sector servicios rubro de restaurantes siendo una gastronomía que actualmente posee dificultades en contar con personal calificado, se realiza estudios por el MINTRA, se obtiene que el 42.35% de las empresas tiene dificultades para conseguir la gestión de calidad, en esta investigación se propone un modelo de gestión de calidad se trata de lograr metas relacionadas con las organizaciones y satisfacer las necesidades.

En la actualidad en el Perú y el mundo las MYPES, son el sostén de la economía para sus habitantes, se van posesionando mejor cada día en el mercado de mano con la gestión de calidad cuanto a la atención a su público siempre tiene que primar la calidad cuanto a su competencia, para no dejarse derivar cuanto al avance de la tecnología en el mercado las MYPES, por ventaja tienen a ganar buen dinero pero cuanto a su récord financiero no tienen respaldo por no tener un experiencia crediticia por que los dueños no son personas con carrera, son asimilaste al negocio de restaurantes.

Caracterización del problema

En barranco ofrecen el servicio de restaurantes por la gran demanda que se incrementa las MYPES, Priorizan en la administración la dirección y la gerencia de los recursos económicos, humanos y materiales, ignorando el servicio en la atención al cliente y que día a día se preocupan en desarrollarse, pero aun no son conscientes de cómo la demanda de negocios va ascendiendo y están aumentando sus clientes; ya que se preocupan por brindar servicio y atención de primera calidad; esta problemática se presenta en diversas partes del mundo.

Por otro lado, las MYPES, promueven la productividad, la generación de empleo y salarios en las ciudades de Europa, sin embargo, dichas empresas se ven afectadas por problemas en la gestión del servicio al cliente, dado que el 65% de los consumidores deja de lado los productos de una marca a raíz de no haber recibido buena atención, por ello es necesario mejorar las políticas de atención. (Encuesta Global de Navarro, 2014).

En los países europeos las MYPES representan el 80% del empresarios, son los ejes principales para dar un futuro mejor brindando oportunidades de empleo hay aún empresas obsoletas en el aspecto de la gestión del servicio al cliente, por lo cual no pueden crecer, por este motivo es necesario analizar las necesidades de los clientes que todavía no están atendidas, adecuarse a sus nuevos hábitos de consumo y anticiparse a sus deseos. (De la Cruz, 2016).

En el país de Guatemala el 80% de las MYPES se crearon por subsistencia, es por ello que estas empresas carecen de profesionalismo, ya que los dueños apenas terminaron la secundaria, de tal forma que no cuentan con las herramientas y técnicas que es la base para una buena gestión, por este motivo el servicio que brindan no son innovadores, por lo cual llegan a fracasar. (Lenin, 2015).

Por otra parte en Chile las MYPES son muy importantes para el desarrollo del país, sin embargo el 90% de las empresas o negocios expiran en los primeros 5 años de vida y una de las principales dificultades de estas empresas es el desconocimiento de los emprendedores que no cuentan con habilidades en gestión, ya que en el corto plazo se ha visto una alta inexperiencia y poco profesionalismo para llevar a cabo los proyectos, lo que sale a relucir en la mala selección de proveedores o estrategias de crecimiento de la organización, es por ello que la selección de malos proveedores implica que los productos finales de los emprendimientos sean de mala calidad y en conclusión el cliente queda insatisfecho. (Florentino, 2014).

A nivel nacional el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de las MYPES, se puede decir que cada día está más importante la fuerza del emprendimiento en el país, sin embargo la inexperiencia y la mala gestión de los dueños implica su desaparición, cabe resaltar que en estas empresas no se cuenta con un plan de negocio y de mecanismos de control de efectivo y el problema para conseguir buenos colaboradores, por lo general esto con lleva a que las empresas no mejoren sus procesos en el servicio al cliente. (Gonzales, 2017).

Por otra parte, en Lima los emprendimientos son cada día más, sin embargo, los inconvenientes que enfrentan estos pequeños negocios son diversos, entre ellos tenemos, que los dueños no cuentan con la capacidad suficiente para gestionar sus negocios, así mismo no se cuenta con una mano de obra calificada, y por lo general el servicio al cliente que se brinda es incorrecto. En el caso del distrito cercado de lima, Urbanización Planeta, se puede ver que los dueños no cuentan con una buena gestión de calidad en la atención al cliente, ya que el personal encargado, no alcanza las habilidades suficientes respecto a la comunicación, confianza y solución eficiente para resolver quejas y dudas de los clientes, en este sentido es muy importante mejorar las habilidades.

Enunciado del problema

¿Cuáles son los Principales Características de la Gestión de Calidad en los Restaurantes en Atención al Cliente, Rubro Restaurantes en la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018?

Objetivo general

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.

Objetivos específicos

- Describir las Principales Características de los Representantes de las MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.
- Describir las Principales Características de las MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.
- Describir las Principales Características de la Gestión de Calidad en las MYPES, del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.

Justificación de la investigación

Esta investigación se argumenta ya que servirá como guía para que puedan ejecutar ilustraciones equivalentes en otros sectores; ya sean servicios y rubros en el distrito Cercado de Lima y otros lugares territoriales de la región y del país. Del mismo modo esta investigación es importante porque gracias a esta investigación se revelaran los errores que las empresas tienen y que no les permite obtener una buena respuesta; el beneficio que va dar esta investigación es que los empresarios se van a dar cuenta de la importancia de la Gestión de Calidad, para que puedan adquirir conocimientos aplicar a sus empresas. Esta investigación se justifica desde las siguientes perspectivas.

Teórica: Se realiza en un contenido figurado y el fin consiste en mejorar conceptos mediante el develamiento de la viabilidad de expresar generalizaciones o principios. Recurre al recurso de muestreo para expandir sus conclusiones.

Práctica: El producto de la exploración servirá a las MYPES rubro restaurantes, como origen de investigación, para la comprensión de la problemática y la colocación en gestión de calidad a favor de la organización del espacio del tratado. Igualmente servirán como origen de testimonio a los futuros investigadores.

Metodológica: Se denomina el compuesto de procedimientos y técnicas que se aplican de modo ordenada y sistemática en la ejecución de una investigación. En un desarrollo de exploración, la metodología es una de las etapas en que se divide en la ejecución de una investigación.

I. Revisión de literatura

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

❖ ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Jurado, G. (2014). Manifiesta en su investigación “*Calidad de la Gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador)*”. Tuvo como objetivo general determinar a través de un diagnóstico el nivel de calidad de gestión del servicio y atención al cliente en un restaurante de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito, a fin de proponer mejoras para los procedimientos internos, utilizando los criterios de la Norma UNE 93200:2008. Tomando como población y muestra 241 encuestas. El resultado: estado de las instalaciones el 81% muy bueno, el 15% bueno, el 4% ni buenas ni malas; seguridad de las instalaciones el 64% muy buena, el 29% bueno, el 7% ni buena ni mala; confort del mobiliario el 79% cómodos y agradables a la vista, el 19% bueno, el 2% ni bueno ni malo; apariencia del personal el 93% muy buena, el 7% buena; servicio prestado el 92% muy bueno, el 8% bueno; expectativa comida-bebida el 86% muy buena, el 13% buena; dirección y respeto el 93% muy buena, el 7% bueno; servicio rápido y ágil el 82% rápido y ágil, el 18% bueno; preguntas respondidas oportunamente el 88% de los clientes opinaron que todo el personal de servicio estuvo presto a escuchar y responder, el 12% buena; ayuda del personal el 93% de los clientes opinaron que el personal del restaurante estuvo en todo momento preocupado y pendiente de sus solicitudes, el 7% buena; conocimiento del personal el 89% muy bueno el 9% bueno, el 2% ni bueno ni malo; comportamiento del personal el 89% muy bueno, el 9% buena, el 2% ni bueno ni malo; servicio cordial y seguro el 95% muy bueno, el 5% buena; servicio personalizado el 86% servicio personalizado, el 14% bueno. Conclusiones: a través de la presente investigación realizada a la gestión de la calidad del servicio y atención en Robledo Restaurante, los

resultados que se obtuvieron son que la mayoría de clientes calificaron al servicio y la

atención como muy bueno, lo que significa que el restaurante cumple con las expectativas de los clientes. Es importante mencionar que un porcentaje de clientes no se sintieron conformes con el servicio y atención, siendo ellos quienes ayudaron a evidenciar las falencias existentes en el restaurante.

Al realizar el levantamiento de los procesos, la determinación de estándares y el involucramiento con el personal operativo, el investigador pudo observar y determinar los inconvenientes que tiene el restaurante en su administración y operación. El personal es quien pudo proponer la mayor cantidad de soluciones a los inconvenientes determinados, pues son ellos quienes conocen el manejo del negocio.

Villalba, S. (2016). Dijo en su tesis *“Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora-Buenos Aires” (Argentina)*. Objetivo general: Analizar la calidad de servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos. Resultados sobre la satisfacción al cliente en Azuca Beach: genero el 54% fueron de género masculino y el 46% de género femenino; edad Las personas encuestadas que visitan este restaurante están entre los 18-25 años el mayor porcentaje de visitantes, seguidos por personas entre 26-30 años de edad, y finalmente entre 31-35 años; el personal fue amable y respetuoso el 23% fue amable y respetuoso, el 38% está de acuerdo, el 36% se encuentra indeciso, y el 3% en desacuerdo; El mesero fue claro y paciente al momento de tomar la orden el 27% de acuerdo, un 37% de acuerdo, el 23% indeciso, el 13% en desacuerdo; el tiempo de servicio estuvo dentro de lo esperado el 25% de acuerdo, el 25% tiempo de servicio, el 17% en desacuerdo; la carta ofrece variedad el 17% de acuerdo, el 37% de acuerdo con esta variable, el 34% indeciso, el 12% en desacuerdo; los alimentos ofrecidos fueron de su agrado el 22% de acuerdo, el 40% de acuerdo, el 25% indeciso, el 13% desacuerdo; el restaurante estaba limpio el 32% de acuerdo con respecto a la limpieza, el 53% de acuerdo, el 12% indeciso, el 3% en desacuerdo; los baños estaban limpios el 32% de total acuerdo, el 39% de acuerdo, el 25% indeciso, el 3% en desacuerdo y el 1% en total desacuerdo con la variable; con qué frecuencia visita este restaurante el 41% rara vez, el 18%

varias veces al mes, el 24% una vez por mes, el 11% una vez por semana, para el 6% fue la primera vez; recomendaría este restaurante el 97% si recomendaría y el 3% no lo aconsejaría. Conclusiones: mediante el proceso de esta investigación, se ha demostrado la importancia del servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado. Con los resultados obtenidos de las encuestas, se ha elaborado una serie de propuestas o estrategias para mejorar el servicio y la calidad de atención al cliente, así como estrategias para renovar el ambiente laboral, y de esta manera poder brindar un valor adicional al cliente.

López, D. (2018). Considero en su trabajo de investigación *“Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Santiago” (Chile).*

“Teniendo como objetivo general: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Santiago de Chile, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. Población: es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Resultados: los restaurante son visualmente atractivas el 70% de acuerdo y el 5% en desacuerdo; equipos y máquinas de apariencia moderna y atractiva el 67% de acuerdo y el 3% en desacuerdo; apariencia adecuada y pulcra del personal el 49% de acuerdo y el 9% en desacuerdo; comida apetitosa el 70% de acuerdo y el 2% en desacuerdo; limpieza en utensilios bandeja y cubiertos el 68% de acuerdo y el 9% en desacuerdo; cuando tienes alguna queja o problema el personal del restaurante muestra sincero el 40% en desacuerdo y el 10% de acuerdo; servicio bueno desde la primera vez el 48% no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 6% en desacuerdo; horarios establecidos el 46% no están de a ni en desacuerdo y el 11% de acuerdo; comunicación el 47% de acuerdo y el 12% en desacuerdo; servicio rápido el 41% en desacuerdo y el 12% de acuerdo; disposición del personal el 40% en desacuerdo y el 11% de acuerdo; comunicación sobre el proceso del servido el 40% en desacuerdo y el 12% de

acuerdo; el comportamiento del personal el 39% de acuerdo y el 44% en desacuerdo; empleados amables el 41% en desacuerdo y el 10% de acuerdo; conocimiento el 47% en desacuerdo y el 8% de acuerdo; información detallada el 47% están ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 34% en desacuerdo; atención personalizada el 46% en desacuerdo y el 10% de acuerdo; horarios de atención el 46% en desacuerdo y el 9% de acuerdo; personal atento a las inquietudes del cliente el 44% en desacuerdo y el 9% de acuerdo; necesidades alimenticias el 36% en desacuerdo y el 3% de acuerdo; satisfacción del cliente el 79% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Conclusión” Se pudo concluir que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. En este estudio se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, máquinas y equipos atractivos. Se pudo evidenciar una correlación positiva con la calidad del servicio y la satisfacción al cliente y con el análisis de frecuencia se pudo ver los elementos que se encuentran satisfechos los clientes.

❖ ANTECEDENTE NACIONAL

Chupayo, K. (2018). En su tesis de titulada “*Impacto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción en la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Restaurante de Comida Criolla en santa, En nuevo chimbote*”. Tuvo como objetivo principal: explicar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en restaurantes MYPE en Santa, En nuevo Chimbote en el periodo 2018. Población el universo de estudio está compuesto por 12489 personas. Resultado: satisfacción del cliente; 0.486 fiabilidad, 0.238 capacidad de respuesta, 0.236 elementos tangibles, 0.261 empatía, 0.239 seguridad, 0.119 accesibilidad esto explica al 59.5% la influencia que tienen las 6 variables sobre la satisfacción de los clientes. Conclusión: como se puede observar, en el rubro de restaurantes MYPE en el distrito de Lurigancho, es importante cuidar 6 variables: Elementos Tangibles, Empatía, Seguridad, Fiabilidad y la Accesibilidad, las cuales influyen significativamente.

Arroyo, P. (2016). En su trabajo de investigación “*Diseño de un modelo de Gestión de la Calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la Atención al Cliente del Restaurante Marako’s Grill S.A.C. – Chiclayo*”. “Obtuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako’s Grill S.A.C. – Chiclayo 2015- 2016. Resultados: el 59% está en desacuerdo con que la Administración del restaurante, solo el 13,64% está de acuerdo; sobre la revisión y actualización de los objetivos básicos el 40,90% está de acuerdo y el 18,18% está en desacuerdo; mejorar el desempeño del personal el 31,81% está de acuerdo y el 13,64% está en desacuerdo; experiencia bajada en la Calidad, un 50% afirma que no se promueven acciones de mejora; los procesos definidos por el Servicio el 36,36% están en desacuerdo y el 9,09% están de acuerdo; satisfacción del personal un 36.36% está en desacuerdo; el 59% está en desacuerdo con los Servicio que tiene definidos y mide, controla los indicadores que considera como clave; trato amable por parte del personal el 37,34% está de acuerdo y solo 2 (9,09%) están en desacuerdo; ambiente agradable el 54,21% está de acuerdo y 15,66% está en desacuerdo; rapidez en la atención el 45,78% de los clientes están de acuerdo, el 16,86% está en desacuerdo; servicio e higiene el 45,78% de los clientes, están de acuerdo, y el 21,68% esta neutral; seguridad el 54,21% está de acuerdo y el 10,84% está en desacuerdo; servicios brindados el 55,42% está de acuerdo y el 18,07% se mantuvo en una posición neutral; información brindada el 46,98% está de acuerdo, y el 7,22% estuvieron en desacuerdo; rapidez del servicio el 36,14% está de acuerdo y el 2,40% están en desacuerdo. Conclusión” Se analizó la información sobre la gestión de la calidad en la atención al cliente del restaurante Marako’s Grill S.A.C. –Chiclayo, a través de la encuesta y la entrevista, considerándola como buena y esto se reflejó por el número de clientes que vuelven a consumir en el restaurante. Sin embargo, a pesar de ello, se pueden reforzar algunos aspectos y brindar mejoras en la calidad de atención de los clientes como son: mejorar

Rapidez en la atención al cliente, ya que, si bien es cierto, el porcentaje de desaprobación.

Sánchez, M. (2014). En su tesis “*Capacitación en habilidades de Atención al Cliente*

para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la Ciudad de Trujillo”. Teniendo como objetivo general: Elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. La población está constituida por 320 clientes que acudieron en promedio semanalmente al restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Resultados: Nivel de atención el 5% opinan que no cumplen, el 25% opinan que es regular, el 30% es bueno y el 40% es muy bueno; habilidades de los trabajadores el 5% muy mala, el 10% son malas, el 20% regular, el 30% buena, y el 35% muy buenas, capacidad de escucha el 5% está entre muy mala, el 25% buena, el 35% regular, el 35% muy buena; cortesía en el trato el 37% de los encuestados percibía cortesía en el trato, mientras un 63% no lo percibía; tiempo de espera el 10% muy malo, el 20% regular, el 25% muy buena, y el 35% bueno; apariencia del personal el 2% muy mala, un 3% mala, un 10% regular, un 35% buena, un 50% muy buena; higiene del restaurante el 10% regular, el 30% buena y el 60% muy buena; presentación del personal el 5% mala, el 25% regular, un 30% buen y un 40% muy buena; contacto del personal el 5% malo, un 15% regular, y un 40% muy buena; seguridad que ofrece el restaurante el 10% regular, un 30% buena, el 60% muy buena; Conclusión: Al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que la calidad de servicio no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

❖ ANTECEDENTE LOCAL

Goicochea, P. (2015). En su tesis *“La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015”*.

“Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio –rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Para el recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 10 MYPE. Resultados: el 80,0% de los representantes legales de las MYPES tienen una edad de 31 a 50 años. El 70,0 % de los representantes legales de las MYPES son Varones. El 40,0% de los representantes legales de la Mypes tienen el grado de instrucción de secundaria. El 80,0% de los representantes legales de las MYPES encuestados son Dueños. El 30,0% de las MYPES tienen una antigüedad más de 7 años. El 60,0 % de las MYPES tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores. El 60,0% de las MYPES sus trabajadores cuentan con una estabilidad laboral permanente. El 90,0% de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad. El 80,0 % de las MYPE si tienen Misión y Visión. El 60,0% de las MYPE si tienen su organigrama y su manual de funciones. El 70,0% de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad en el restaurante. El 80,0% de las MYPE si realiza capacitaciones para sus trabajadores. El 60,0% de las MYPE manifestó que solo algunos de sus trabajadores están preparados para las funciones que 88 cumplen cada uno. El 60,0% de los representantes legales de las MYPE si evalúa el proceso de atención al cliente. El 90,0% de los representantes legales de las MYPE realizan sus actividades de compra de forma planificada mientras. El 40,0% de las MYPE si realizan algún evento, plato especial o promoción en fechas especiales. El 50,0% de los representantes legales de las MYPE manifestaron que el aspecto que tendría que mejorar su restaurante es en la infraestructura del local. Conclusiones: En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes

legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del

Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo”. **Antúñez, T. (2016)**. En su tesis titulada: *“Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Barranca, 2016”*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Barranca, 2016. Para el recojo de información se escogió una muestra dirigida de 22 Mypes. Resultados: el 72,7% tienen una edad entre 31- 50 años de edad. El 63,6% son de género masculino. El 45,5% tienen un grado de instrucción superior. El 63,6% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 59,1% de las Mypes son informales. El 68,2% de las Mypes tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. El 59,1% si están aplicando una gestión de calidad. El 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio. El 50% de las mypes tienen como prioridad planificar sus actividades para determinar la calidad dentro de su negocio. El 36,4% de las mypes tienen como prioridad ante sus clientes el buen trato. El 45,5% al contratar a su personal prefiere dar la oportunidad de trabajo a sus familiares. El 54,5% no capacita a sus colaboradores en atención al cliente. El 59,1% señala que una atención de calidad contribuye en un aumento de ventas para el negocio. Conclusiones: en lo que concierne a la atención al cliente, la mayoría de las Mype tienen como prioridad el buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad, contribuyendo así al aumento de ventas del negocio, a su vez la mayoría dicen adecuarse a los factores externos como la innovación del producto.

Baca, A. (2014). En su tesis titulada: *“Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Huaral, 2014”*. Tuvo como objetivo general: 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. Población muestra de 8 MYPES. 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. Conclusiones: La totalidad de las MYPES no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto se puede decir que la mayoría de las MYPES si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término.

BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

a) GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pedro, (2017). “Se entiende por gestión, el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar un negocio o solucionar un asunto. En cuanto a calidad, es una propiedad positiva que implica preponderancia respecto a sus similares. Estos ambos conceptos se combinan en los procesos empresariales u organizacionales para mencionar gestión de calidad a una perspectiva esencial de la acción institucional con la única razón de complacer más que eficientemente a los clientes” Por ello se puede expresar que el método de gestión de calidad, mediante instrumentos, instrucciones que son reguladas por leyes, etc, la empresa u organización podrá llegar a tener una organización adecuada en cuestión a la calidad de la misma empresa; todo esto lleva a la empresa a estar dirigida a la mejora permanente de la calidad.

b). ALCANCE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Cuando hablamos de la gestión de la calidad se tiene que tener muy en cuenta como alcanzar la calidad, es por ello que se usa el control de los procesos teniendo en cuenta los cuatro componentes:

- a. Planeamiento:** en este componente se diseña el desarrollo y así lograr los objetivos de calidad.
- b. Control:** Inspección continua para descubrir alguna falla.
- c. Aseguramiento:** tanto el proceso y el producto se pone a prueba para comprobar el objetivo.
- d. Mejoras:** todo lo que se pueda obtener de los procesos es tan solo motivados por obtener resultados contundentes y favorables para la empresa.

c). ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Estos elementos son muy afines entre sí.

- ✓ **La estructura organizacional:** esta estructura se basa en las ocupaciones y responsabilidades que cada colaborador tiene para lograr sus objetivos; también se refiere a la organización de los colaboradores entorno a sus ocupaciones y labores.
- ✓ **Planificación:** este elemento nos permite trazar un plano y así llegar a alcanzar los objetivos planteados, para ellos se formulamos las siguientes interrogantes ¿a dónde se quiere llegar? ¿qué hacer para lograrlo? ¿cómo se va a hacer? ¿qué se necesita para lograrlo?
- ✓ **Recursos:** con los recursos se logra alcanzar los objetivos que la empresa se ha trazado en cuanto a la organización, el equipo, la infraestructura, las personas, el dinero, la materia, etc.
- ✓ **Procesos:** conjunto de tareas que convierten materiales en productos o servicios, esto a la vez se necesita de recursos, procedimientos, planificación.
- ✓ **Procedimientos:** es la manera de realizarse etapas y poder llevar acabo el control del cumplimiento.

➤ TRILOGÍA DE LA CALIDAD

Juran, (2014). La calidad no se da de manera ocasional sino que debe ser planificada.

1. **Planeación de la calidad:** Establecer un procedimiento que sea competente de efectuar metas establecidas para hacerlo según las situaciones de ejecución.
2. **Control de la calidad:** Cuidar que el procedimiento opere con certeza ya que las deficiencias se originan en la acción de inicio, los procesos pueden maniobrar con un profundo grado de inversión de desecho.
3. **Mejoramiento de la calidad:** Es la manera en que se termina con los procesos preliminares de ganancia y desempleo.

➤ **CICLO DE DEMING**

Según Zárate, (2018). Menciona que a William Edwards Deming se le imputa el mencionado Circulo PDCA. Pero fue planteada primero hace 30 años por Walter A. Shewhart, el padre del Control Estadístico de la Calidad. Deming fue el responsable de propagar grandemente mediante su obra y de las múltiples ejecuciones de métodos de gestión de la calidad triunfantes en las que participó. El ciclo PDCA constituye de cuatro etapas constantes, de este modo, las acciones se examinan diariamente para agregar nuevas mejoras.

1. **Planificar:** Tener un plan para desarrollar antes de iniciar un proyecto.
2. **Hacer:** Demos inicio el proyecto.
3. **Verificar:** Llevar un control minucioso
4. **Actuar:** proceder a realizar las responsabilidades.

F. Principios de la gestión de calidad

Uno de los factores muy significativo es esclarecer la base primordial de la gestión de calidad es por ello la Norma ISO 9001, (2015), señala las columnas básicas para que pueda haber una gestión de calidad:

1. La gestión de calidad. Tiene muy claro sus objetivos que es complacer lo que los consumidores necesitan y se deben esforzar en resaltar las perspectivas de los mismos.
2. Liderazgo. Los jefes han de instaurar las circunstancias en que los colaboradores de la empresa contribuirán en las metas obtenidas de la sociedad.
3. Compromiso del Personal. Muy importante que la institución tenga como colaboradores a personas adecuadas en la tarea de perfeccionar la manera con respecto al crecimiento de la empresa.
4. Enfoque a procesos. Se logra buenos resultados cuando se atienden las tareas.

5. Mejora Continua. Las empresas con mucho éxito son las que cuentan con la dirección en la mejora continua.
6. Toma de decisiones basada en evidencias. Cuando las decisiones se basan de estudios y la valoración de la información son más expuestas a originar los ansiados resultados.
7. Gestión de las relaciones. Para lograr tener éxito continuo, las empresas tienen que negociar sus relaciones con los interesados, ósea con los proveedores. (p. 4)

➤ **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTES**

Podemos afirmar que la atención al cliente es regular, sin embargo falta mucho por mejorar, en este sentido el personal debe contar siempre con todas las herramientas físicas posibles, así como contar con capacitación constante, para que de esta manera puedan tener un mejor trato a las personas que consumen y así lograr que sean fieles al negocio.

➤ **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Arturo, D. (2015). Dice “que la asistencia al consumidor es la prestación que una compañía brinda a sus clientes al instante de estar pendiente a sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o hacer entrega del mismo” Para comprender mejor este concepto haremos una revisión de los elementos que interceden en el servicio al cliente.

Deferencia: el trato agradable, atento y cortés, son requisitos muy importantes para un negocio.

- ✓ Atención individualizada: Atención inmediata al personal.
- ✓ Celeridad en la atención: Aquí se toma en cuenta la celeridad en la toma de pedidos o alguna consulta o duda que los clientes puedan tener.
- ✓ Ambiente agradable: Ambiente acogedor en donde los consumidores estén a gusto con el servicio.

- ✓ Comodidad: Cuando el cliente visita el local debe sentirse cómodo ante todo.
- ✓ Seguridad: Hace reseña a la seguridad del local sintiéndose protegidos.
- ✓ Higiene: Se refiere que un negocio debe tener limpio el lugar donde hace la venta de sus productos.
- ✓ La comodidad: De los clientes es primero.
- ✓ Satisfacción: Los mismos clientes se sienten cómodo.
- ✓ Conexión: A Wi-fi por el tiempo de consumir.
- ✓ Vestimenta: Atractivo frente a los clientes
- ✓ Agradecimiento: Al momento retirar los cubiertos
- ✓ Despedir: Con un saludo cordial.
- ✓ Buena: orientación al cliente.
- ✓ Buena: Presencia del trabajador.
- ✓ Fluidez: de palabra frente a cliente.
- ✓ Atención: Al a tiempo permitido por cada mesa.
- ✓ Dar: una atención equitativa.
- ✓ El trabajador: siempre amable cuando el cliente ingresa y sale.
- ✓ Buen: Trato amable a los clientes a todos
- ✓ Rapidez: Para desplazarse en el tiempo requerido.

➤ **IMPORTANCIA DE SIRVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE**

El servicio al cliente está ligada a la acción en el cual haya alguna comunicación con el consumidor, iniciando por los colaboradores de seguridad que se encuentran en la puerta del negocio, incluso hasta la interacción por medio de una llamada recibida. Es por ello que es muy importante brindar capacitación y motivación permanente a los colaboradores para que se puedan desempeñar de manera adecuada en sus responsabilidades.

a. Herramientas de atención al cliente

Como bien se sabe que el colaborador es una pieza muy importante en la atención al consumidor. Sin embargo, en muchos casos las incorrecciones en el servicio se dan por no conceder al colaborador todo lo que requiere para desempeñarse bien su labor, por lo cual hace necesario usar herramientas que faciliten el proceso de atención al cliente, así lo refiere Sandy, (2013). “Existe infinidad de herramientas, y todas ellas varían en cuanto a precios, pero también debes tener en cuenta que te conviene realizar una inversión y que, una vez escogida la herramienta, tendrás que trabajar con ella durante un tiempo para rentabilizar la inversión, por lo que será una decisión importante para tu negocio”. (p 15). La gestión de calidad tiene que estar enfocado a los clientes como parte de su concientización y principalmente a los dueños de los restaurantes para brindar un servicio de calidad, tiene que ser pionero en todo las cadenas de los restaurantes se su rubro comercial, Así lo menciona Cárdenas, (2000). Es sumamente importante la gestión de calidad que conozcan los trabajadores de las MYPES, de todo Perú minuciosamente cuanto a su normas, características, formas que tiene la gestión de calidad. (p 79).

La gestión de calidad está en proceso con dirección a su órbita para implantarse en toda las MYPES, de diferentes rubros comerciales que son importante para el crecimiento de un país económicamente y subsistir en el mercado atreves de la competencia.

➤ **MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

a. Concepto de micro y pequeña empresa

Rodrigo, J. (2000). Valencia precisa a la organización como “un ente en donde se crea riqueza, y donde ésta permite que pongan en operaciones recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros y técnicos) para transformar los insumos en bienes y servicios terminados, de acuerdo con los objetivos fijados por una administración”

➤ **VENTAJAS DEL MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

1. La relación de los colaboradores con los clientes es más cercano.
2. Por la sencillez de la infraestructura es más fácil realizar cambios en el nicho de mercado.
3. En cuanto a las responsabilidades de los colaboradores son mucho más extensos, menos rectos, además los colaboradores están con más disposición a cambiar para obtener una mejora.
4. En la toma de decisiones el tiempo es menos ya que los procesos son menos complicados.
5. En lo que se refiere a la visión de la empresa es menos estricta, más dirigida a lo que requieren los consumidores.

➤ **DESVENTAJAS DEL MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

1. Distinguen varios cambios y avances porque cuentan con direcciones específicas.
2. No pueden encausarse en grandes negocios porque no cuentan con importantes respaldos financieros.
3. Se debe tener una firme revisión de su organización ya que es configurable.
4. La cercanía entre colaboradores puede ser causa de dificultades ya que se corre con el riesgo que lleven los problemas persona.
5. No existe control en la entrada y salida de dinero.
6. Para poder tener atención y no pasar desapercibido por los clientes la empresa.

➤ CARACTERÍSTICAS DE EMPRESA

Es un sistema: conjunto regulado por segmentos relacionados a un entorno que regulan la producción, financiamiento, etc., para lograr sus objetivos.

➤ ENTIDAD LIBRE DE CREACIÓN DE BIENES O SERVICIOS

✓ Bienes: es todo aquello lo que satisface a los clientes. Son tangibles (autos, gasolina, etc.)

✓ Servicios: no tienen aspectos corporal (servicio bancario, educativos, etc.)

Satisfacen necesidades humanas: todo lo que se requiere para conservación y el desarrollo humano.

Es una unidad jurídica: funciona entorno a leyes.

Tiene nombre propio, patrimonio y domicilio: son requisitos muy importantes para el funcionamiento de una empresa.

➤ ASUME RIESGOS Y RESPONSABILIDADES

Es una unidad social: desarrollada por personas para personas.

	Ventas Anuales en UIT	Trabajadores	Ventas Anuales en Soles	Trabajadores
Microempresa	Hasta 150 UIT	1 a 10	Hasta 150 UIT	No hay limites
Pequeña Empresa	Hasta 1,700 UIT	1 a 100	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay limites
Mediana Empresa			Más de 1,700 UIT Y hasta 2,300 UIT	No hay limites

Fuente: Creado por Wilmer capillo.

Según el decreto supremo, Unidad Impositiva Tributaria (UIT) para el año 2020 es de 4,300 soles. Establecida por D.S. N°30822-2020-EF.

Las MYPES, son el progreso de un país y el desarrollo de su habitante que conlleva a mejor calidad de vida con el crecimiento de la mano brindando una buena atención de calidad.

➤ **CONCEPTO DE RESTAURANTES**

Es un tipo de establecimientos comercial de comida gastronómica y los ricos potajes del Perú y para el mundo que genera dinero para solventar el crecimiento en el mercado y su existencia brindado gran demanda de clientes día a día en todo el Perú y más en lugares turísticos y en la ciudad de Lima la capital de Perú por su convivencia. (Juan, Ana, 2013). Restaurantes tiene su infraestructura y sus trabajadores muy bien organizados para brindar un buen servicio a los clientes que recuren a consumidor.

➤ **CONCEPTO DE RUC**

En la Sunat se encuentran todas las personas naturales y jurídicas que se encuentra en un padrón para acogerse al RUC, que es un régimen único de contribuyente, a nivel nacional para poder emitir facturas, o boletas de venta e ingreso de productos como parte de la identificación. (Rómulo, Rafael, 2010).

RUC, está bajo su cargo de Sunat, donde se encuentra un padrón de todos los contribuyentes, que se identifican con 11 dígitos el cual se le llama RUC, que la persona natural empieza con 10 y persona jurídicas empieza con 20 para su distinción de cada por régimen a lo que se acogen. (Moisés, y Elva, 1999).

➤ **CONCEPTO DE NRUS – NUEVO RUS**

Es un régimen que está creada para personas que se dedican a los negocios como productores y comerciantes que están fijadas su cuota de pagos por la forma de sus ingresos y ventas, cambiando su forma de su pago de tributos, los restaurantes, bodegas, jugarías, peluquerías. (Jaime, niopo, 2010).

Categoría	Total ingresos brutos o adquisiciones	Cuota mensual
1	Hasta S/5,000 Mensuales	20
2	Más de S/5,000 Hasta S/8,000 mensuales	50

Fuente: Creado por Wilmer capillo.

El contribuyente está obligado a pagar por el régimen, de su categoría establecido que cumple para poder registrar el pago que se viene haciendo por medio, tickets, boleta de ventas, como prueba de cancelación. (Javier, Junior, 2011).

RUS, el nuevo régimen único simplificado está totalmente prohibido dar factura o comprobantes de que den crédito tributario hay dificultad respecto a ingresos y compras mensuales, anual al respecto de alguna actividad. (Sunat, 2017).

Los contribuyentes tienen que acogerse a ser formales para tener una ventaja cuanto a su negocio y pagar sus arbitrios sin problemas y beneficiarán a muchas personas dando trabajo y el crecimiento económico los MYPES, son el sostén de un país sin duda los que más venden durante el mes dejando ganancias mayor y satisfactoria para los dueños así menciona, Javier. (1999), que las MYPES, tienen bastante ganancia y son potencia económica, solo con la diferencia que no son formales por falta de conocimiento y orientación a los dueños que carecen de gestión de calidad para la mejora continua.

Jacinto, (2001). Dice que las MYPES, que no tienen la gestión de calidad como sistema o norma de calidad aplican a su criterio el proceso de las actividades que se realizan dentro de las MYPES, es por falta de información de los dueños vienen desarrollando a su manera calculando la demanda que tienen día a día en su centro de labor.

II. Hipótesis

En el presente estudio de investigación, sobre gestión de calidad en MYPES, Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018. No se requiere hipótesis esta investigación por ser descriptivo.

III. Metodología

EL TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizará el tipo de investigación cuantitativa.

a). **Cuantitativa:** Se caracteriza por pretender ser objetiva, deductiva, uso de estadística inferencial y tener el control de las variables estudiadas para poder llegar a realizar generalizaciones a partir de los hallazgos. (Bonilla & Rodríguez, 2005).

NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN DE LAS TESIS.

El nivel de la investigación será descriptivo.

a). **Descriptivo:** se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. (Hernández, 2012)

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizará el diseño de investigación, no experimental, transversal. Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizará el tipo de investigación cuantitativo. Mencionado por Valverde, (1999), se investiga en todo el territorio sin manipular son con visualizando el fenómeno.

No experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, 1991. p.189).

Transversal donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y si incidencia de interrelación en un momento dado. (Walter, 2013).

4.2 Población y muestra

Población.

Según Palestino (1998) define la población “un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes con el fenómeno que se investiga” (p. 23) .

La población estará conformada por 10 Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.

Muestra.

Según Arias, V. (2006). Menciona que la muestra es un “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.43).

La muestra estará conformada el 100% de la población, siendo menor a 100 MYPES se tomara 10 Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables e indicadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de Medición
Denominación	Definición conceptual	DIMENSIÓN		INDICADOR	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Según, su teoría es una forma de buscar todo los resultados con mayor responsabilidad con los mejores elementos que son catorce para llegar a un resultado eficaz, (Deming, 1951)	Planificar	Tener un plan para desarrollar antes de iniciar un proyecto.	Metas	Likert
				Políticas	
		Hacer	Dar inicio el proyecto.	Proceso actividades	
				Organización	
		Verificar	Llevar un control minucioso.	Seguimiento	
				Evaluaciones	
		Actuar	Proceder a realizar las responsabilidades a cargo.	Mejora continua	
				Control de procedimientos	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas.

Técnica

Según Elías, A. (1993). Define a la encuesta como un “método de colección de datos en los cuales se definen con 18 preguntas específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas”. (p. 87)

Instrumento

Pablo, P. (1997). Menciona que el cuestionario de preguntas es el “conjunto de preguntas o ítems acerca de un problema determinado, objeto propio de la investigación, cuyas respuestas se han de contestar por escrito” (p.90).

4.5 Plan de análisis

En la presente investigación se utilizarán tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual), las cuales servirán para la presentación de datos procesados y ordenados según los niveles correspondientes.

Además los datos recolectados en la investigación se harán uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraran tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas como material informático el Excel, para elaborar las tablas y gráficos y para elaborar el informe final el Word Microsoft como material digital y las encuestas aplicadas a los dueños como recolección de datos de suma importancia, Que se verificaran los datos sin manipulación tal como está y no se perjudicara sumamente nada de lo que es nada para una buena investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumento
<p>¿Cuáles son los principales características de la gestión de calidad en restaurantes en atención al cliente, Rubro restaurantes en la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las Principales Características de los Representantes de las MYPES, del Sector Servicios Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018. 2. Describir las Principales Características de las MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018. 3. Describir las Principales Características de la Gestión de Calidad en las MYPES, del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018. 	<p>G E S T I Ó N D E C A L I D A d.</p>	<p>Población: La población estará conformada por 10 MYPES micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por el 100% de la población, es decir por 10 MYPES micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.</p>	<p>Tipo - Cuantitativa</p> <p>Nivel - Descriptivo</p> <p>Diseño - No Experimental</p>	<p>Técnica - Encuesta</p> <p>Instrumento - Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Para el presente proyecto de investigación titulada, Gestión de Calidad MYPES, Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018. Se tomará en cuenta el código de ética para la Universidad.

- **Protección a la persona:** En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales.
- **Justicia:** Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado.
- **Integridad Científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.
- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores.

V. Resultado

5.1 Resultados

Principales Características de los dueños de las MYPES.

Tabla 1

Genero de los dueños de MYPES

Sexo	N° de MYPES	Porcentaje
Masculino	6	60%
Femenina	4	40%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

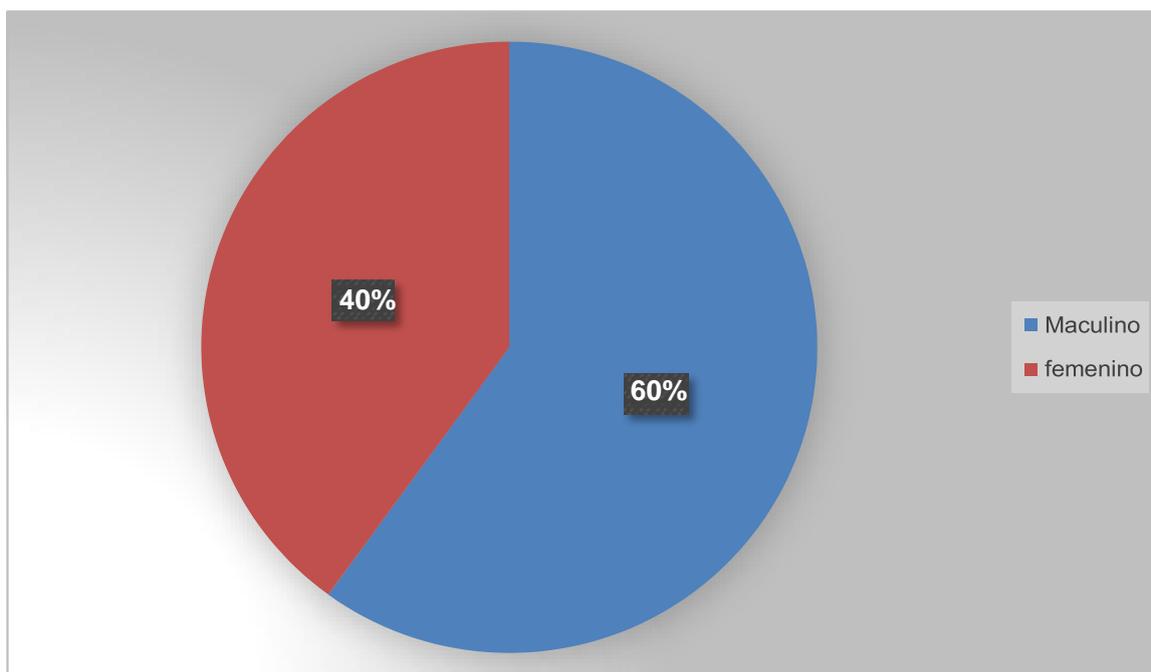


Figura 1. Genero de los Dueños de las MYPES.

Fuente: Tabla 1

Interpretación

La tabla 1 y la figura 1 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 60%, de Masculinos y 40% de Femeninos son los dueños de MYPES, que llega a 100%. En su totalidad.

Tabla 2

Edad de los dueños de MYPES

Edad (años)	N° de MYPES	Porcentaje
18 – 30	3	30%
31 – 50	7	70%
51 a mas	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

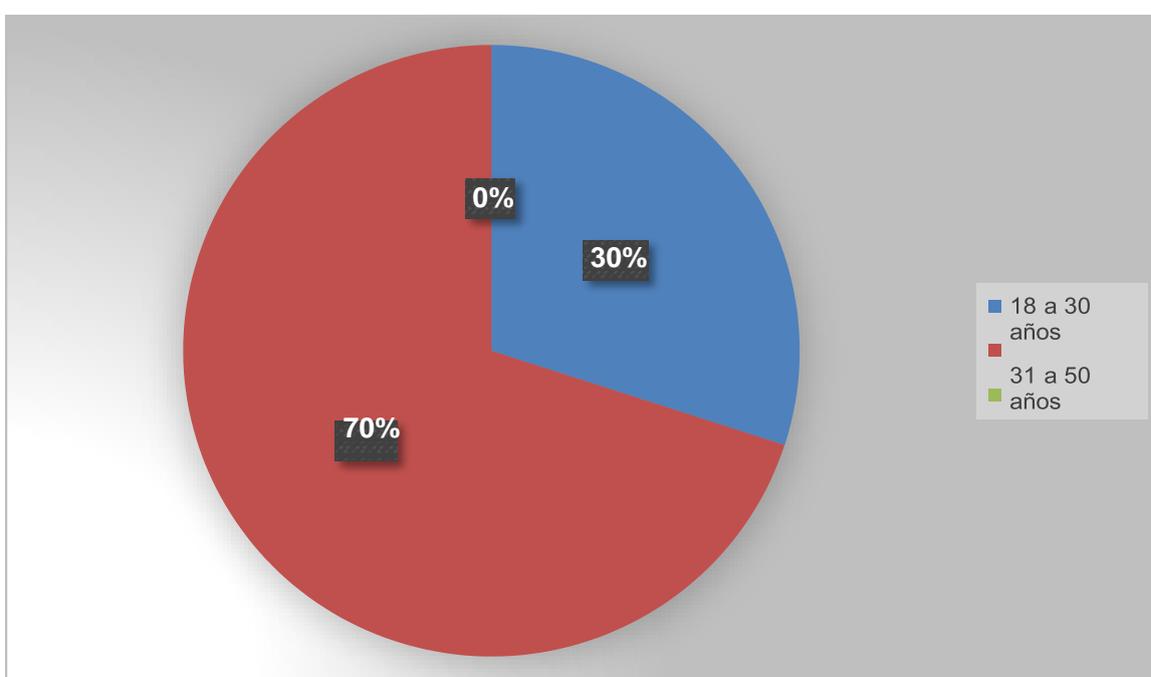


Figura 2. Edad de los dueños de las MYPES.

Fuente: Tabla 2

Interpretación

Tabla 2 y figura 2 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 70%, de las edades de 18 – 30 años y el 30%, tienen la edad de 31 – 50 años de dueños y el de 51 años de edad ya no son dueños de las MYPES, Siendo el 100% de totalidad de los encuestados.

Tabla 3

Grado de inducción de los dueños de las MYPES

Grados	N° de MYPES	Porcentaje
Primaria	2	20%
Secundaria	8	80%
Superior no universitario	0	0%
Superior universitario	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

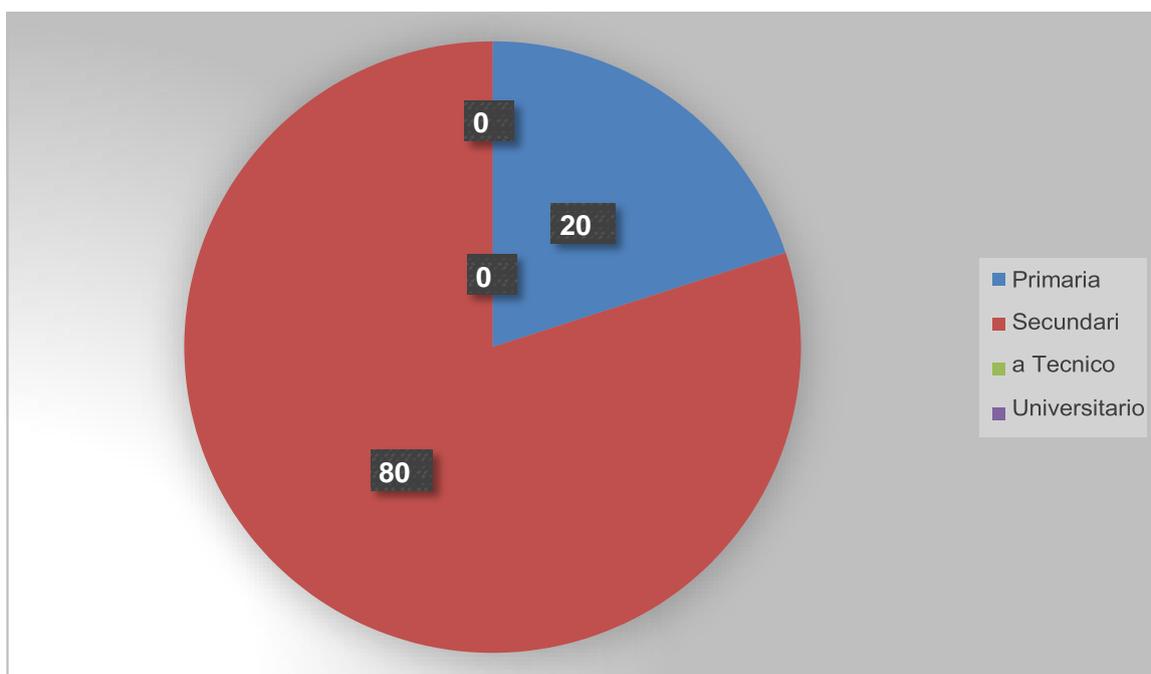


Figura 3. Grado de instrucción de los dueños de la MYPES.

Fuente: Tabla 3

Interpretación

Tabla 3 y figura 3 se muestra en En este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 20% de los dueños que ocupan solo tiene primaria y el 80% los dueños han terminado secundaria completa.

Tabla 4

Cargo que desempeña dentro de la MYPES dueño o administrador

	N° de MYPES	Porcentaje
Dueños	7	70%
Administrador	3	30%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

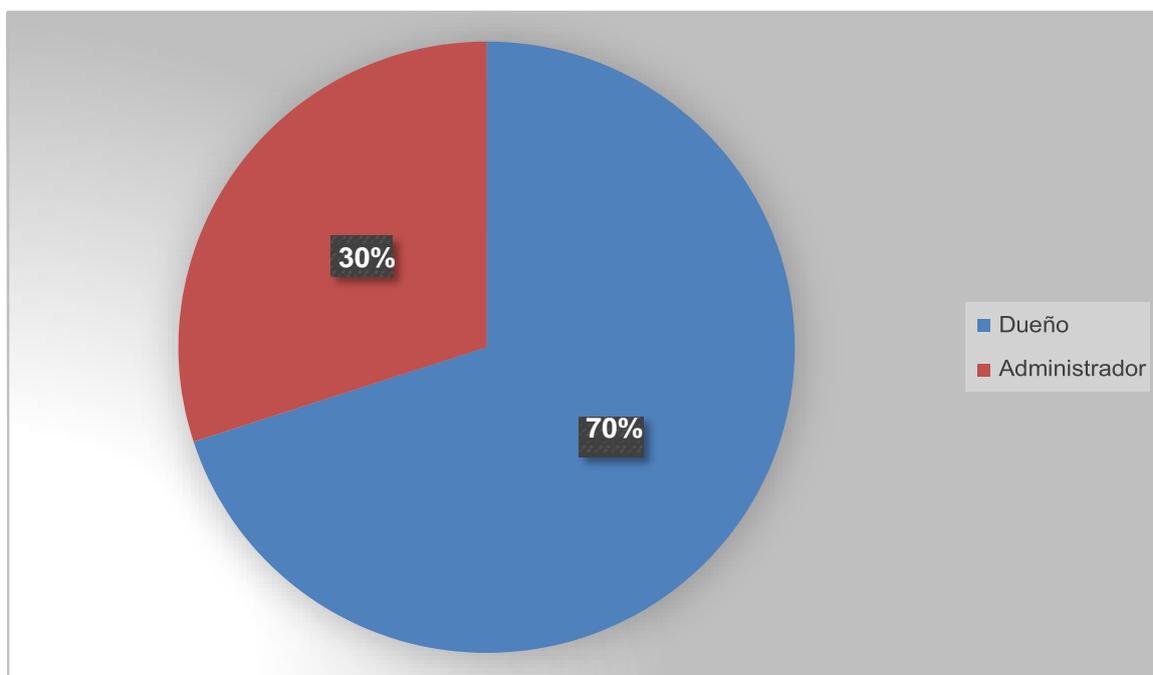


Figura 4. Cargo que desempeña dentro de la MYPES, dueño o administrador.

Fuente: Tabla 4

Interpretación

Tabla 4 y figura 4 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 70% de los dueños que ocupan el cargo de dueño 30% son administradores que ocupan el cargo.

Tabla 5

El tiempo que desempeña en las MYPES

	N° de MYPES	Porcentaje
0 a 3	2	20%
4 a 6	8	80%
7 a mas	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

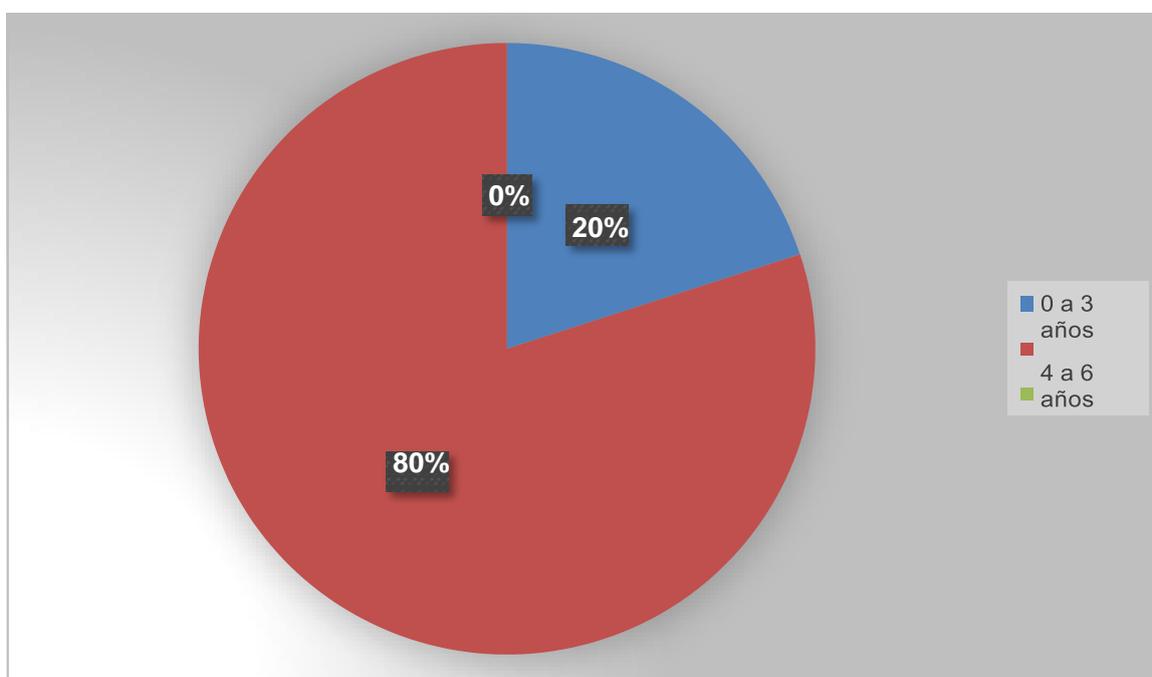


Figura 5. Tiempo que desempeña en la MYPES.

Fuente: Tabla 5

Interpretación

Tabla 5 y figura 5 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 20% de los dueños que ocupan el tiempo de 0 a 3 años el 80% ocupan el tiempo de 4 a 5 años de 7 a mas no tienen el tiempo en las MYPES.

Tabla 6

El tiempo de permanencia de la empresa en el rubro MYPES

	Nº de MYPES	Porcentaje
1 a 3	5	50%
4 a 6	3	30%
7 a mas	2	20%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

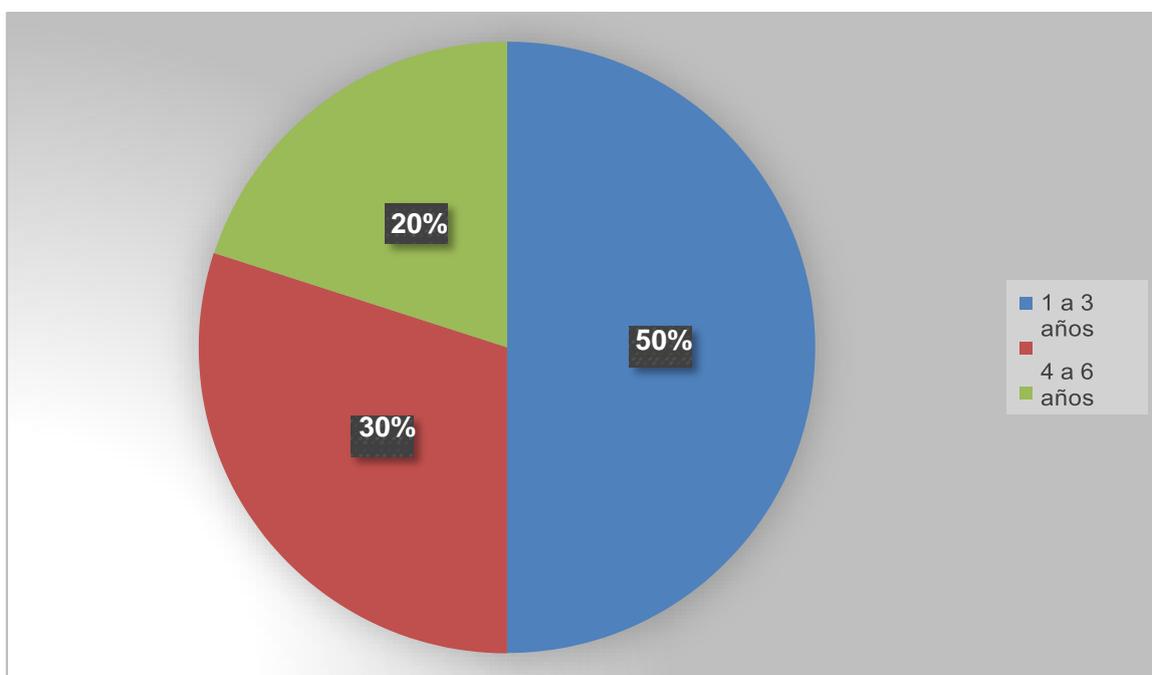


Figura 6. El tiempo de permanencia de la empresa en el rubro MYPES.

Fuente: Tabla 6

Interpretación

Tabla 6 y figura 6 se muestra este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 50% de los MYPES que ocupan el tiempo de 1 a 3 años el 30% ocupan el tiempo de 4 a 5 años y el 20% ocupan el tiempo de permanencia de 7 a más.

Tabla 7

Números de trabajadores que se emplean dentro de la MYPES

	Nº de MYPES	Porcentaje
1 a 5	7	70%
6 a 10	3	30%
11 a mas	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

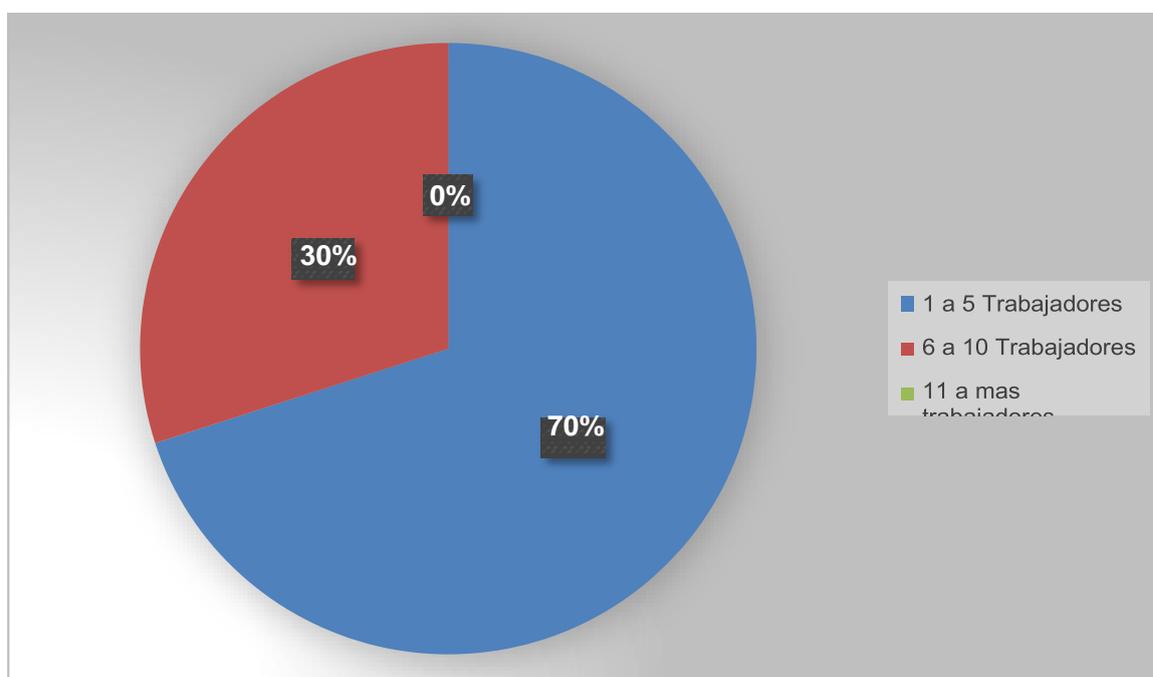


Figura 7. Número de trabajadores que se emplea dentro de la MYPES.

Fuente: Tabla 7

Interpretación

Tabla 7 y figura 7 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 70% de los MYPES trabajan con la cantidad de trabajadores 1 a 5 años el 30% de MYPES trabaja con la cantidad de trabajadores de 6 a 10 años y el 0% no trabajan con la cantidad de trabajadores de 11 a más.

Tabla 8

Familiares o no familiares que laboran dentro de la MYPES

	N° de MYPES	Porcentaje
Familiares	9	90%
Personas o familiares	1	10%
Familiares, personas o familiares	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

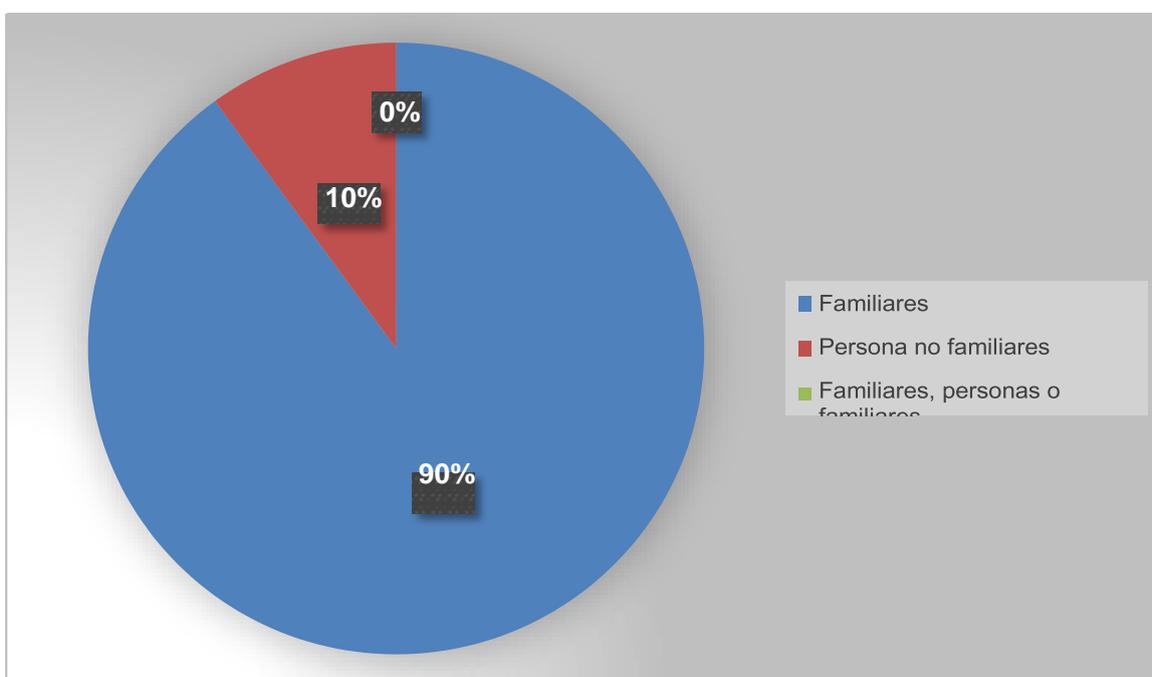


Figura 8. Familiares o no familiares que laboran dentro de la MYPES.

Fuente: Tabla 8

Interpretación

Tabla 8 y figura 8 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 90% de MYPES trabajan con familiares el 10% de MYPES trabaja con personas o familiares el 0% de MYPES trabajan con familiares, personas o familiares.

Tabla 9

Objetivo de creación de la MYPES

	N° de MYPES	Porcentaje
Generar ganancia	8	80%
Subsistir	2	20%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

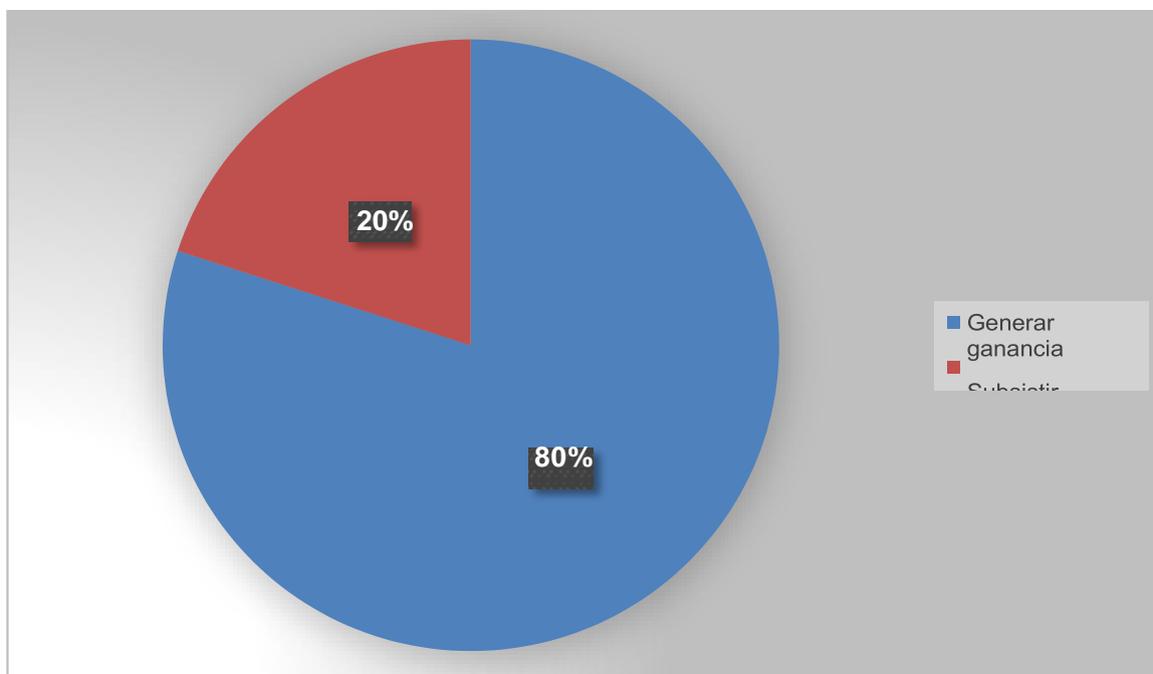


Figura 9. Objetivo de creación de la MYPES

Fuente: Tabla 9

Interpretación

Tabla 9 y figura 9 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 80% de MYPES se crearon para generar ganancias el 20% de MYPES se crearon con la finalidad de subsistir.

Tabla 10

Tipo de constitución de la empresa que pertenece la MYPES

	N° de MYPES	Porcentaje
Persona natural	7	90%
E.I.R.L	3	10%
S.R.L	0	0%
S.A.C	0	0%
S.A	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

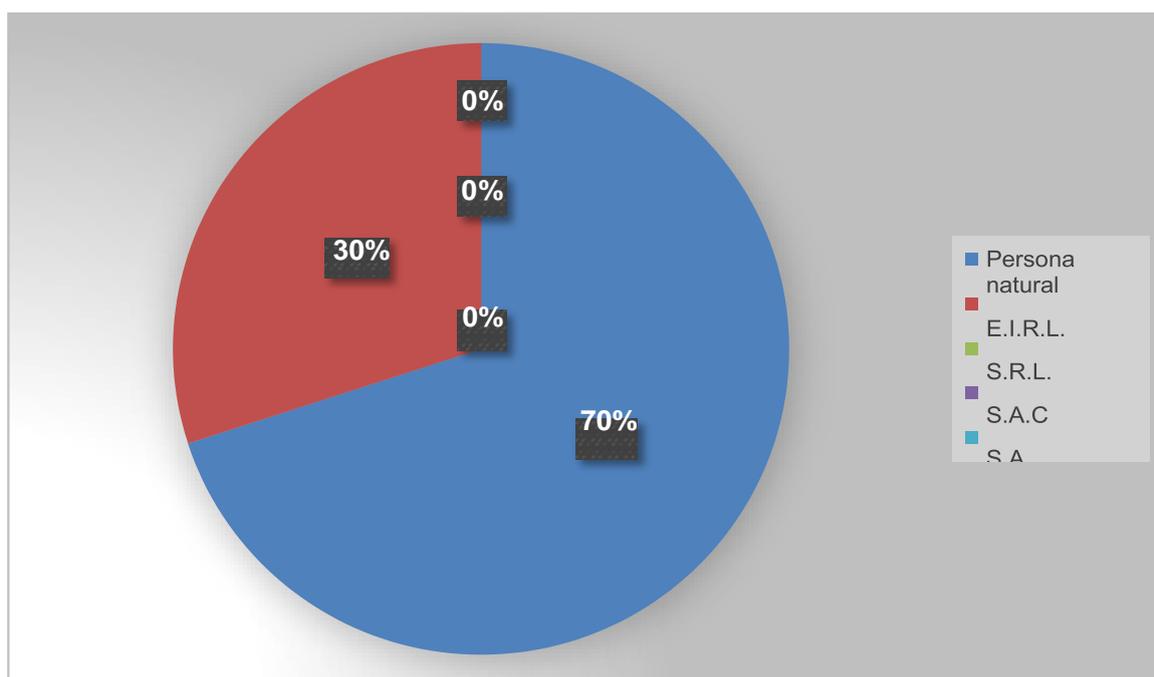


Figura 10. Tipo de constitución de la empresa que pertenece a la MYPES.

Fuente: Tabla 10

Interpretación

Tabla 10 y figura 10 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 70% de MYPES son de persona natural el 30% de MYPES son E.I.R.L EL 0% de MYPES no son de S.R.L, S.A.C, S.A.

Tabla 11

Planifican el objetivos que quieren encontrar en la MYPES en los últimos años con la gestión de calidad

	Nº de MYPES	Porcentaje
Nunca	3	30%
Muy pocas veces	7	70%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

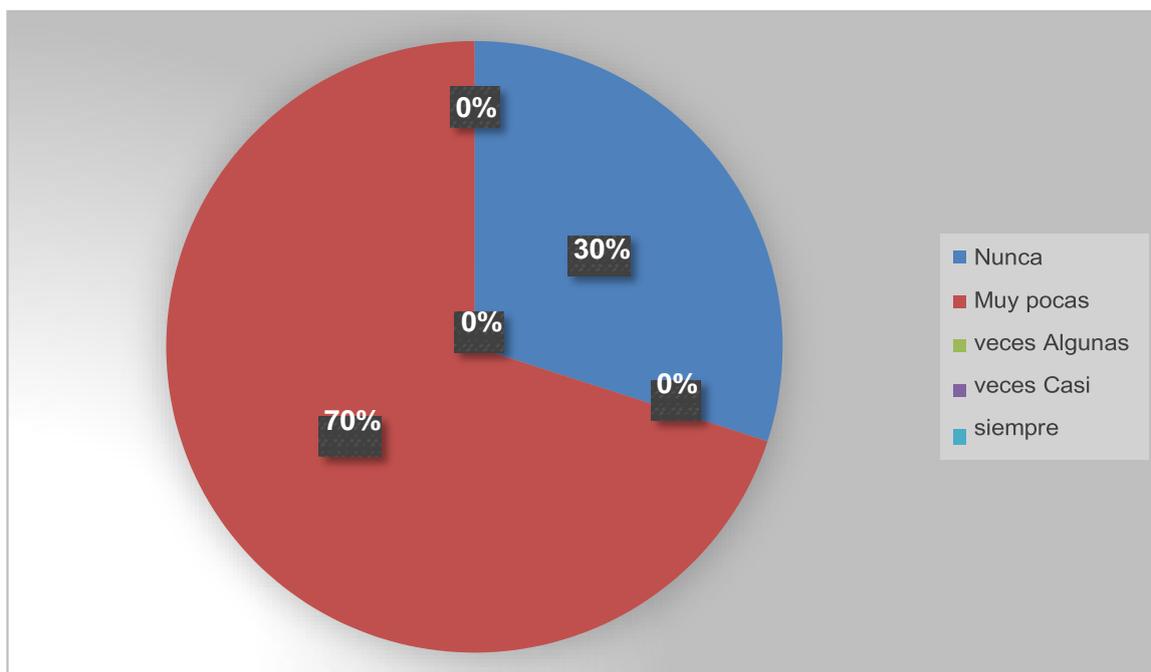


Figura 11. Planifican el objetivo que quieren encontrar en la MYPES en los últimos años con la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 11

Interpretación

Tabla 11 y figura 11 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 30% de MYPES no planifican su objetivos al fin de año con la gestión de calidad el 70% de MYPES planifican muy pocas veces.

Tabla 12

Trabajan con la estrategia planificada requerida con la gestión de calidad

	N° de MYPES	Porcentaje
Nunca	2	30%
Muy pocas veces	8	70%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

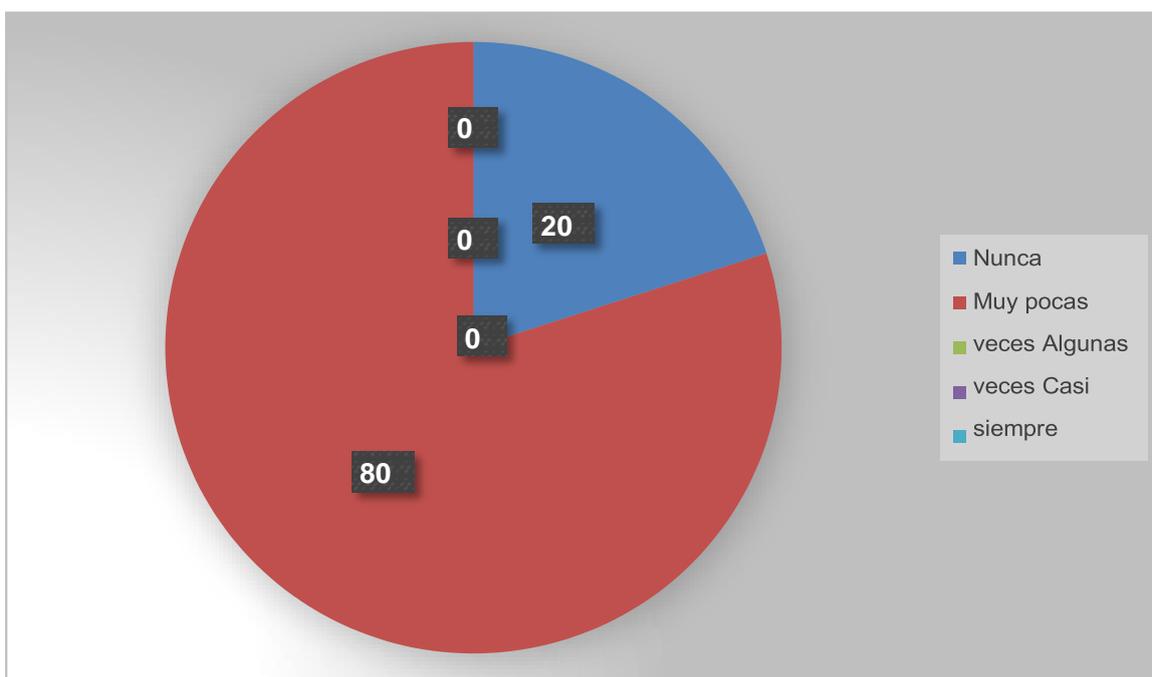


Figura 12. Trabajan con la estrategia planificada requerida con la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 12

Interpretación

Tabla 12 y figura 12 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 20% de MYPES no trabajan con la estrategia de gestión de calidad el 80% de MYPES trabajan con la estrategia planificada de gestión de calidad.

Tabla 13

Hacen el proceso de actividades bajo la normativa de gestión de calidad

	Nº de MYPES	Porcentaje
Nunca	4	40%
Muy pocas veces	6	60%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

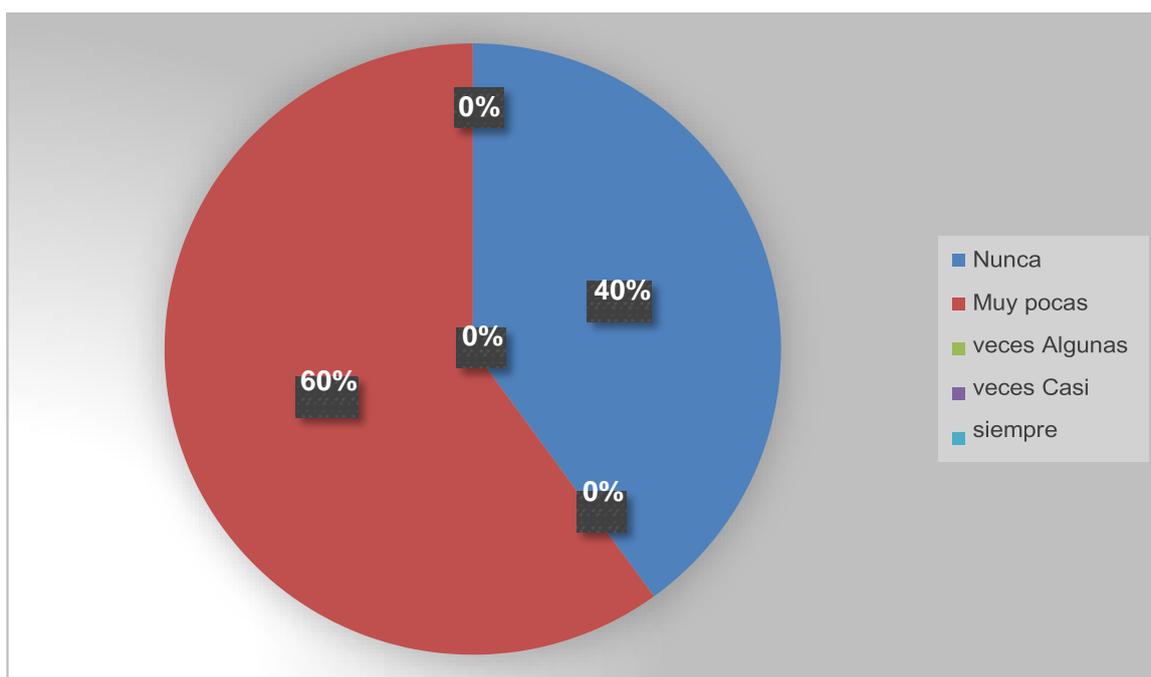


Figura 13. Hacen el proceso de actividades bajo la normativa de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 13

Interpretación

Tabla 13 y figura 13 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 40% de MYPES no trabajan con la normativa de gestión de calidad el 60% de MYPES trabajan con la normativa de gestión de calidad.

Tabla 14

Hacen que la organización este trabajando eficientemente con la gestión de calidad

	N° de MYPES	Porcentaje
Nunca	3	30%
Muy pocas veces	7	70%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

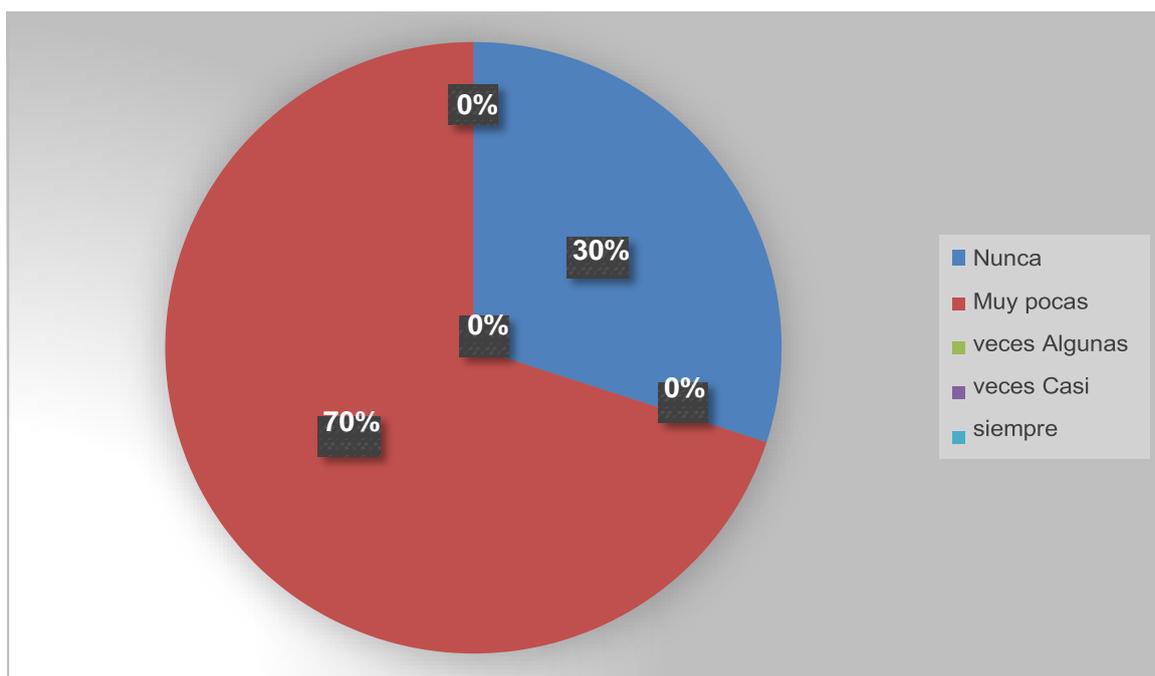


Figura 14. Hacen que la organización este trabajando eficazmente con la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 14

Interpretación

Tabla 14 y figura 14 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 30% si hacen que la gestión de calidad este en las MYPES el 70% no cumple.

Tabla 15

Realizan el proceso y actividad con la gestión de calidad

	Nº de MYPES	Porcentaje
Nunca	4	40%
Muy pocas veces	6	60%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

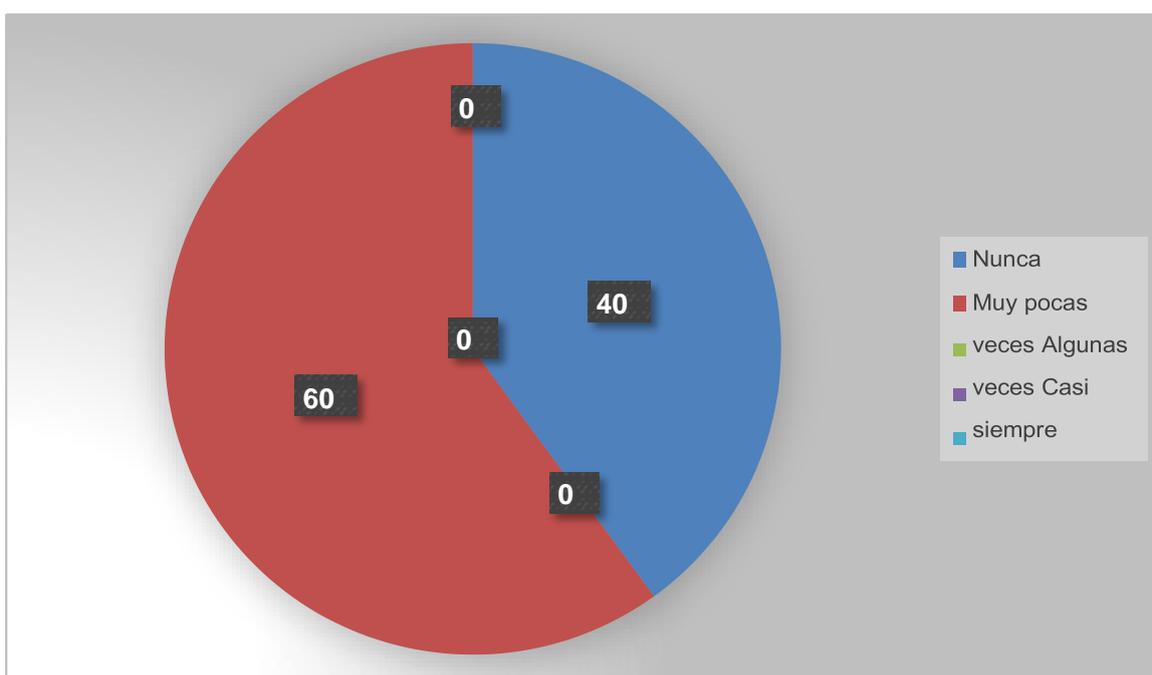


Figura 15. Realizan el proceso y actividades con la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 15

Interpretación

Tabla 15 y figura 15 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 40% si hacen el proceso de actividades con la norma de gestión de calidad el 60 no cumplen.

Tabla 16

Evalúan los resultados que van adquiriendo mensualmente sobre la calidad

	Nº de MYPES	Porcentaje
Nunca	6	60%
Muy pocas veces	4	40%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

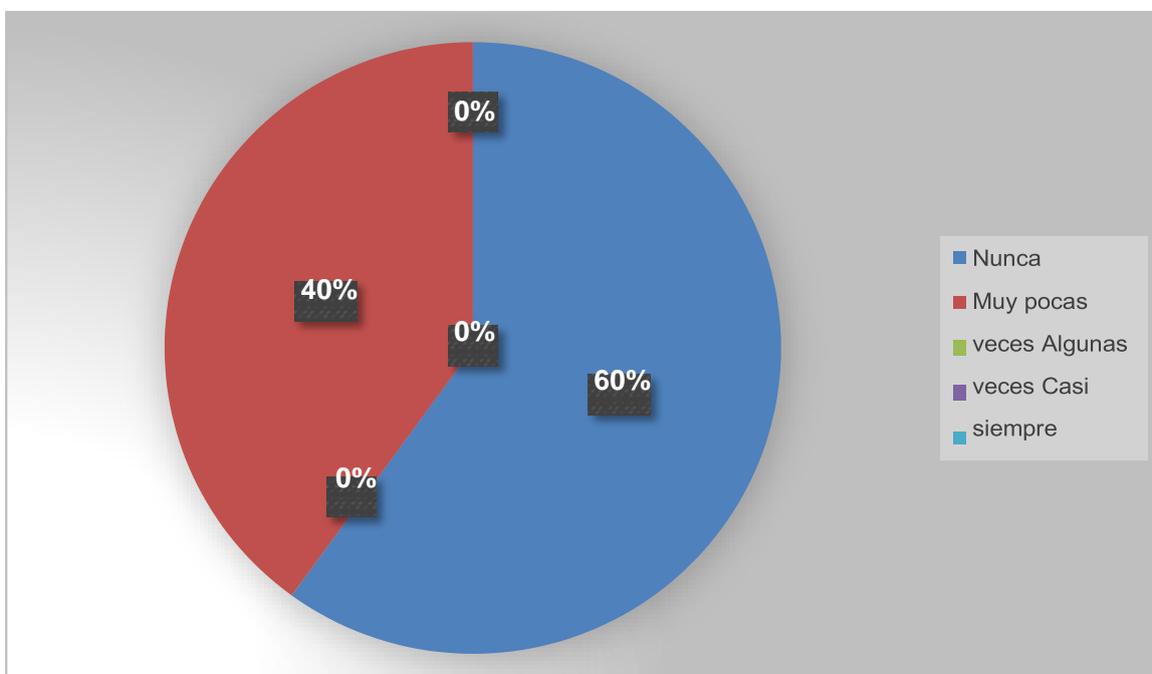


Figura 16. Evalúan los resultados que va adquiriendo mensualmente sobre la calidad.

Fuente: Tabla 16

Interpretación

Tabla 16 y figura 16 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene las actividades el 60% si evalúan los resultados el 40% no evalúan se ve el reflejo en los ingresos.

Tabla 17

Consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad

	Nº de MYPES	Porcentaje
Nunca	8	80%
Muy pocas veces	2	20%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

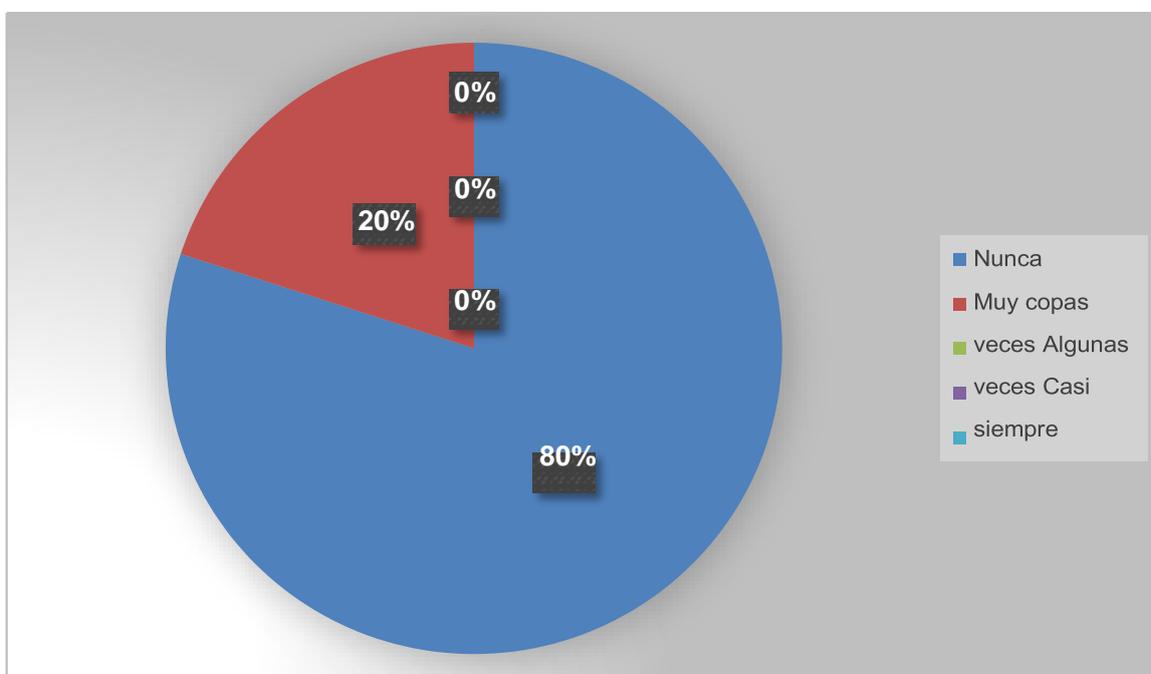


Figura 17. Consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 17

Interpretación

Tabla 17 y figura 17 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 80% si consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad el 40% no están de acuerdo.

Tabla 18

Controlan el proceso de atención que se brinda con calidad

	Nº de MYPES	Porcentaje
Nunca	1	10%
Muy pocas veces	9	90%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018.

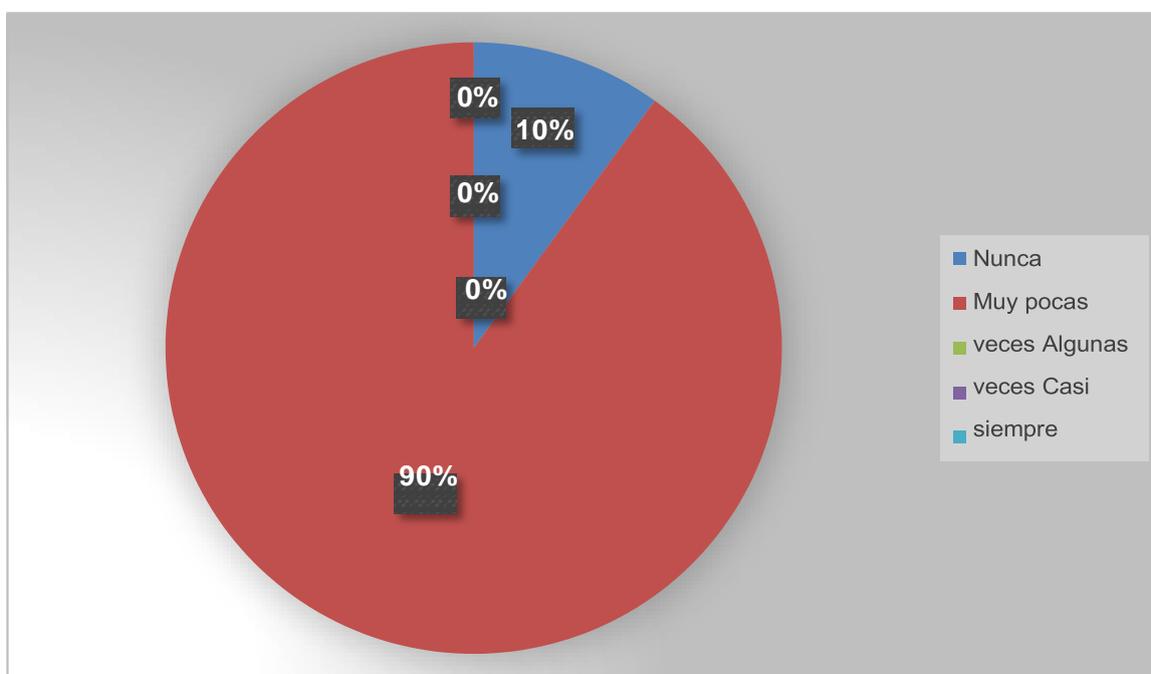


Figura 18. Controlan el proceso de atención que se brinda con calidad.

Fuente: Tabla 18

Interpretación

Tabla 18 y figura 18 se muestra en este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el 10% si controlan la calidad el 90% no controlan la atención con calidad.

5.2 Análisis de resultados

Referente a los representantes de los micro y pequeñas empresas

Principales Características de los dueños de MYPES, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.

Pregunta 1. Sexo.

De acuerdo al género de los dueños de las MYPES, Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de restaurantes de la Urbanización Planeta, distrito de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018, de acuerdo al género de los dueños de las MYPES, Micro y pequeñas empresas, el 60% son de sexo masculino encontrado por el resultado de Javier, (2010), siendo también el 40% del sexo femenino dueños de las MYPES, menciona Tungar, (2009), en el resultado encontrado que se señala el 100% de resultados obtenidos de ambos sexo, como masculino y femenino.

Pregunta 2. Edad.

De la misma forma de las edades de los dueños de las MYPES, micro y pequeñas empresas de sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización Planeta, distrito cercado de lima, el 70% tienen el 31 a 50 años de edad, como dueños de restaurantes de acuerdo el resultado encontrado por Pedro, (2011), según que se resalta en el siguiente resultado el 30% son los dueños de 18 a 30 años que se han encuestado y dan el resultado el 100% en la actualidad.

Pregunta 3. Grado de inducción.

El 80% de los dueños de los Micro y pequeñas empresas MYPES, han terminado su secundaria y el 20% solo primaria completo este resultados son analizados con los demás encontrados por Guerra, (2009), de acuerdo la nuestra requerida el 47% los dueños son terminados su secundaria completa de igual forma se compara con el resultado de pumasupa, (2007), en la secuencia del resultado el 57% los dueños son de secundaria completa que ejercen al restaurante como dueños.

Pregunta 4. Cargo que desempeña.

El 70% de las personas que ocupan el cargo de administrador no son dueños comparados con su resultado de Jaime, (2012), el 34% solo son administradores en los restaurantes de las MYPES. De igual forma el 30% si son dueños de su propio MYPES, donde se hace una comparación con su resultados de Gerónimo, (2013), el 57% si con dueños de MYPES, que ocupan la labor de dueño en sector servicios rubro de restaurantes en urbanización planeta distrito cercado de lima.

Pregunta 5. Tiempo que desempeña en el cargo.

El 80% desempeñan el tiempo de 4 a 6 que se encuentran laborando en las MYPES, mientras que de Rodolfo, (2012), su restado refleja que el 60% duran el tiempos más trabajando en las MYPES, el 20% los quien trabajan son de 0 a 3 años por un tiempo requerido de acuerdo con el resultado de ventura, (2011), el 78 % trabajan en el tiempo estimado.

Referente a las características de las empresas MYPES

Pregunta 6. El tiempo de permanencia de las empresas en el rubro.

El tiempo de permanencia de las MYPES, el 50% permanecen en el tiempo de 1 a 3 años en el rubro de restaurantes comparado con el resultado de Mandujano, (2000), el 78% permanecen en el tiempo de las MYPES de 1 a 3 años, mientras el 30% son de 4 a 6 años que trabajan tienen su permanencia en las MYPES, el 20% son los que más tiempo se quedan de 7 a más años las MYPES son una cantidad reducida.

Pregunta 7. Cantidad de trabajadores.

El 70% son de 1 a 5 personas que trabajan en los restaurantes comparado con el resultado de Florencio, (2003), el 87% de trabajadores son de 1 a 5 por la gran demanda que se ve en los restaurantes, mientras el 30% se requiere de 6 a 10 de trabajadores dependiendo la demando de los clientes por días transitable que tienen la gran concurrencia y el 0% no requieren de personal de 11 a más porque son MYPES.

Pregunta 8. Familiares o no familiares que laboran.

El 90% son familiares que trabajan dentro de la MYPES, comparado con su resultado de Evelyn, (2001), el 88% son trabajadores familiares lo requieren por ser familiar y darle una oferta de trabajo. Mientras que el 10% son trabajadores personas no familiares dentro de la MYPES, comparado con el resultado de Juana, (2002), el 12% son personas no familiares que se desempeñan trabajando.

Pregunta 9. Objetivo de creación de las MYPES.

El 80% de su creación de las MYPES, son para generar ganancias comparado con el resultado de Chávez, (2014), el 89% son para generar ganancias y seguir creciendo en el mercado de su competencia, por otro lado el 20% se crean para subsistencia que no cuentan con gran duración, es comparado con su resultado de Ana, (1999), el 17% son creadas para su subsistencia día a día pro poco días dentro del sector servicios y rubro restaurantes.

Pregunta 10. Tipo de constitución de la empresa.

El 70% son de persona natural no se acogen a un régimen que podrían ser más centrados y el 30% son de E.I.R.L, para una formalización se han comparado con el resultado de Menor, (1992), que el 97% de las MYPES, son informales que no cumplen para obtener una credencia tributaria por falta de orientación y no querer pagar a la Sunat.

Referente a la gestión de calidad

Pregunta 11. Planifican el objetivo que requieren encontrar en la MYPES en los últimos años con la gestión de calidad.

El 70% planifican sus objetivos para saber si están cumpliendo la gestión de calidad el resultado fue comparado con el resultado de Amparo, (1999), el 40% si cumple con el requisito de gestión de calidad el 30% no cumple con la gestión de calidad cuanto a su planificado de obtener su objetivo en las MYPES desarrollan su actividades si aplican la calidad.

Pregunta 12. Trabajan con la estrategia planificada requerida en la gestión de calidad. El 80% si aplican su estrategia planificada de gestión de calidad el resultado es comparado con el resultado Grisón, (2001), el 30% si trabajan con la estrategia de gestión de calidad para posesionarse mejor en el rubro comercial el 20% no trabajan con las estrategias de gestión de calidad que carece en las MYPES, por falta de conocimiento.

Pregunta 13. Hacen el proceso de actividades bajo la normativa de gestión de calidad. El 40% hacen el proceso de actividades bajo la normativa de gestión de calidad este resultado es comparado con el resultado de Jania de la Cruz, (1992), el 50% trabajan bajo la norma de gestión de calidad dando el mejor trato a los clientes el 60% no trabaja bajo la normativa de gestión de calidad en muchas de las MYPES son dejados de lado la calidad.

Pregunta 14. Hacen que la organización este trabajando eficientemente con la gestión de calidad. El 30% si hacen que la MYPES esté trabajando eficazmente con la gestión de calidad este resultado es comparado con el resultado de Valentín, (2011), el 40% si aplican la norma de gestión de calidad el 70% trabajan informal no aplican la gestión de calidad no toman importancia hacer que la organización trabaje eficazmente con la gestión de calidad.

Pregunta 15. Realizan el proceso y actividad con la gestión de calidad. El 40% si realizan el proceso de actividades con la gestión de calidad el resultado es comparado con el resultado de Florentino, (1998), 30% si realizan el proceso de gestión de calidad en las MYPES, el 60% no realizan el proceso de gestión de calidad trabajan por trabajar las MYPES, requieren más información de la gestión de calidad.

Pregunta 16. Evalúan los resultados que van adquiriendo mensualmente sobre la calidad. El 60% si evalúan los resultados que adquieren mensualmente de la gestión de calidad este resultado es comparado con el resultado de Ramos, (2000), el 60% si evalúan

mensualmente la gestión de calidad en las MYPES, el 40% no evalúan los resultados de mensualmente sobre la gestión de calidad en las MYPES.

Preguntas 17. Consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad.

El 80% consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad estos resultado son comparados con el resultados de Basan, (1999), el 70% si consideran que es sumamente importante saber sobre la gestión de calidad en las MYPES, el 20% no tienen conocimiento de saber que es gestión de calidad vales resaltar con más información para toda las MYPES, Urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018

Preguntas 18. Controlan el proceso de atención que se brinda con calidad.

El 10% si controlan del proceso de atención de brindar con calidad este resultado es comparado con el resultado de Moisés, (1896), el 20 si cumplen el control de proceso de calidad el 90% no cumplen con el control de atención con calidad falta dedicación en las MYPES, que son muy importantes para la economía de nuestro país Perú.

Las MYPES, están con muchos problemas sobre el sistema de gestión de calidad en la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018. Se tiene que llevar muchos materiales para informar a los dueños de cada MYPES, para que tomen conciencia cuanto a la gestión de calidad para no tener decadencia a futuro con la competencia del costado que siempre tienen que estar a la altura de los demás.

VI Conclusiones

Conclusión acerca de los dueños, La MYPES, de los dueños legales del sector servicios, rubro restaurantes son de sexo masculino y femenino relativamente son de edad, 31 a 50 años de edad la mayor cantidad relativamente son con estudio completo secundario la mayoría son los dueños de los MYPES, siendo relativamente que vienen trabajando hasta los 3 años que duran los MYPES en el mercado los micro y pequeñas empresas de sector servicios, rubro restaurantes.

Conclusión acerca de los MYPES, la mayoría relativamente de las del sector servicios tienen un tiempo de duración de 3 años relativamente se utilizan personas de 1 a 5 trabajadores que relativamente se vienen desempeñando dentro de las MYPES, solo familiares que tienen más oportunidades laborales relativamente las MYPES, tienen el objetivo de creación de general ganancia por lo general los dueños son persona naturales que no son formales.

Conclusión acerca de gestión de calidad por lo general las MYPES, no trabajan con el sistema de gestión de calidad el 70% relativamente realizan el proceso de actividades con la gestión de calidad el 60% relativamente evalúan los resultados que van adquiriendo mensualmente sobre la gestión de calidad el 60% relativamente consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad 80% esta interesados de aplicar el sistema de gestión de calidad en su negocio de MYPES.

Mención a la gestión de la calidad la mayoría de MYPES, de sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de lima, provincia de lima, departamento de lima, 2018. No tienen información sobre la gestión de la calidad, por lo misma situación que atraviesan se llegó a obtener la información mediante la encuesta que cada dueño informa de las MYPES.

Aspectos complementarios

Recomendación

A los representantes de las micro y pequeñas empresas se recomienda que tengan un pocas información reforzar sobre la gestión de calidad para su crecimiento comercial tener en cuenta y se preparen más para asumir una responsabilidad como dueños que tengan estudios superiores de esa forma las MYPES puedan crecer y competir entre ellos.

1. Más capacitación a su personal porque ellos son la cara de la MYPES, para el público son la persona que más contacto tienen.
2. Tener más información sobre la formalización para pagar su impuesto.
3. El dinero recaudado debe ser revertido para su crecimiento como MYPES.
4. Aplicar estrategia para ir posesionándose mejor en el mercado a largo plazo o mediano plazo.
5. El dueño con cuenta con la información adecuada para su MYPES, debería de contratar un administrador para asumir la gerencia.
6. Deben de concientizarse con el sistema de gestión de calidad para la mejora continua.
7. El 90% no saben que es sistema de gestión de calidad se le recomienda tener una capacitación a los dueños para implementar mejor su negocio.
8. Cuenta a la información de cómo ser formales deben de acercarse a la Sunat, para ser registrados.
9. Sobre el permiso de licencia de funcionamiento de defensa civil se tiene que acercarse a la municipalidad metropolitana de Lima.
10. Los dueños de los MYPES, son la mayoría con secundaria completa que no tiene estudios técnicos o superiores.
11. Falta de formalización de los MYPES y registrarse en la Sunat.
12. Una buena capacitación a todos los dueños y sus trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Arroyo, P. (2016). En su tesis: “*Diseño de un modelo de Gestión de la Calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la Atención al Cliente del Restaurante Marako’s Grill S.A.C. – Chiclayo*”. Recuperado de, <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3351?mode=full>. Arturo, D. (2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. Recuperado de, <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Baca, A. (2014). En su tesis titulada: “*Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización losHéroes del distrito de Huaral, 2014*”. Recuperado de, <repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5548/browse?rpp=20...>
- Javier, E. & Pérez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Colombia: Editorial Nomos S.A. Recuperado de, http://www.robertexto.com/archivo11/invest_cualit_cuantit.htm
- Chupayo, K. (2018). En su tesis titulada: “*Impacto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción en la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Restaurante de Comida Criolla en Santa, Distrito de Nuevo Chimbote*”. Recuperado de, <http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/1347>.
- Goicochea, P. (2015). En su tesis titulada: “*La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de lima, departamento de lima, período 2015*”. Recuperado de, <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1083>

- Hernández, M. (2012). *Tipos y Niveles de Investigación*. Publicado el 12 de diciembre 2012. Recuperado de, <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Joseph M. Juran. (2014). *La calidad*. Publicado el 06 de noviembre. Recuperado de, <http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2017/04/total-quality-management-la-calidad.html>
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey, (2009). *Definición de pyme*. Recuperado de, <https://definicion.de/pyme/>
- Jurado, G. (2014). En su investigación: “*Calidad de la Gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador)*”. Recuperado de, <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8010/TESIS%20POSTGRADO%20GISSELA%20JURADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, D. (2018). En su trabajo de investigación: “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Buenos Aires I*” (Argentina). Recuperado de, <https://docplayer.es/91632405-Universidad-catolica-de-la-plata-de-ciudad-de-la-plata-sistema-de-posgrado-maestria-en-administracion-de-empresas.html>.
- Mavares, J. (2017). *Gestión de la Calidad según Deming y Juran*. Recuperado de, https://www.academia.edu/17438060/Gestion_de_la_Calidad_segun_Demin_y_Juran
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Recuperado de, <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>

- Riquelme, M. (2017). *Alcances de la Gestión de la Calidad*. Recuperado de, <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>
- Rodríguez, T. (2000). *Administración de pequeñas y medianas empresas*, quinta edición, Ed. Thomson, México. Recuperado de, http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1216/concepto_empresa.html
- Sánchez, M. (2014). En su tesis titulada: “*Capacitación en habilidades de Atención al Cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la Ciudad de Trujillo*”. Recuperado de, <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/351?mode=full>.
- Villalba, S. (2016). En su tesis: “*Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora-Santiago*” (Chile). Recuperado de, <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS%20FINAL%20CON%20FORMATO%20DISE%20C3%91ADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXO N°1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	2018-II				2019-I				2019-II				2020-I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación	X	X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación			X	X												
5	Mejora del marco teórico				X	X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X	X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X	X									
8	Ejecución de la metodología							X	X								
9	Resultados de la investigación								X	X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X	X						
11	Redacción del pre-informe de Investigación.										X	X					
12	Reacción del informe final											X	X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												X	X			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X	X	
15	Redacción de artículo científico															X	X

ANEXO N°2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	30	3	90.00
• Fotocopias	25	2	50.00
• Empastado	2	5	10.00
• Papel bond A-4 (100hojas)	100	1	12.00
• Lapiceros	10	5	50.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	1	50.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			262
Total de presupuestodesembolsable			262
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

(*) Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

ANEXO N°3: Listado de las empresas

Relación de las MYPES Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización

Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018.

N°	MYPES	DIRECCION
1	Restaurant-Pollería Vicio	Cal. Los cuys N° 934. Urbanización pueblo joven Planeta
2	Cevichera Sonia morales.	Av. Enrique megges N°1222 Planeta
3	Restaurante Pico de Oro	Av. Morales Duares N°220 Planeta
4	Tacos y Enchiladas a la Gusto	Calle chapen N°221, Planeta
5	Chifa Nacho	Pj: Estrella N° 489 Planeta
6	Restaurante del Paisa	Av. Enrique megges N°245 Planeta
7	Restaurante la Huaracina	Av. Enrique Megges N° 129 Planeta
8	Rikotón a tus S ervicio	Av. Enrique Megges N° 234 Planeta
9	La Florentina de tus lado	Jr. Sta. Rosa de Lima N° 1925 Planeta
10	El huancaíno para Servirte	Pj: Tucuman N° 453 Planeta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ANEXO N°4: Cuestionario

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: *Gestión de Calidad en las MYPES del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Urbanización Planeta, Distrito Cercado de Lima, Provincia de Lima, Departamento de Lima, 2018*

Instrucciones: a continuación, le presentamos 18 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nombres de las micro y empresas.....

MYPES..... Dirección.....

FECHA:..... /.... /....

I GENERALIDADES

Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

1) Genero

- a) Femenino
- b) Masculino

2) Edad

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

3) Grado de Instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico
- d) Universitario

4) Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5) Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

6) Referente a las características de las MYPES.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7) Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8) Las personas que trabajan en su empresa son:

Familiares o no familiares

- a). Familiares
- b). Personas no familiares
- c). Familiares y Personas no Familiares

9) Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10) Tipo de constitución de la empresa.

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

NUNCA (1)	MUY POCAS VECES (2)	ALGUNAS VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
N°	Ítems			
V1: Gestión de Calidad				
D1: Planificar				
1	Planifican el objetivo que quiere encontrar en la MYPES, en los últimos años con la gestión de calidad.			
2	Trabajando con la estrategia planificada requerida con la gestión de calidad.			
D2: Hacer				
3	Hacen el proceso de actividades bajo la normativa de gestión de calidad.			
4	Hacen que la organización este trabajando eficientemente con la gestión de calidad.			
D3: Verificar				
5	Realizan el proceso y actividad con la gestión de calidad.			
6	Evalúan los resultados que van adquiriendo mensualmente sobre la calidad.			
D4: Actuar				
7	Consideran que es importante saber sobre la gestión de calidad.			
8	Controlan el proceso de atención que se brinda con calidad.			