



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO COMO FACTOR RELEVANTE
PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPE
RESTAURANTE CHIFA “MAYLEE”, AMARILIS,
HUÁNUCO, 2021.**

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

AUTORA

**JORGE VILLANUEVA, ENAYDA VILMA
ORCID: 0000-0002-0669-1493**

ASESOR

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

Autora

Jorge Villanueva, Enayda Vilma
ORCID: 0000-0002-0669-1493
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
Perú

Asesor

Centurion Medina, Reinerio Zacarias.
ORCID: 0000-0002-6399-5928
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Chimbote, Perú

Jurados

Morillo Campos Yuly Yolanda.
ORCID.org/0000-0002-5746-9374
(Presidente).

Limo Vásquez Miguel Angel.
CÓDIGO ORCID.org/0000-0002-7575-3571
(Miembro)

Cerna Izaguirre Julio Cesar.
CÓDIGO ORCID.org/0000-0002-5471-4549
(Miembro)

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Morillo Campos Yuly Yolanda.

Presidente

Limo Vásquez Miguel Angel.

Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar.

Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias.

Asesor.

DEDICATORIA

A Dios:

Le dedico este triunfo, porque de él ha emanado toda sabiduría y conocimiento; quien ha dirigido todo en mi vida para llegar a alcanzar esta meta. A ti oh Dios es la honra, honor y gloria.

A mis padres:

Les dedico este triunfo, porque este es el fruto de sus enseñanzas y consejos, sin condiciones fue el apoyo, quienes junto a mí se han sacrificado en lo económico y moral.

A mis hermanas:

Le dedico este triunfo, por todo el apoyo incondicional y por haberme apoyado a alcanzar esta meta tan anhelada.

A mis amigos y colegas de la universidad:

Por el apoyo moral y espiritual que me han brindado.

A mi asesor:

Por compartirme sus conocimientos y aplicarlos en la investigación.

A los miembros de la Terna:

Por el esfuerzo y sacrificio en la revisión de la investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por darme vida, salud sabiduría y todo lo necesario para llegar a la meta.

A mi padre:

Por los consejos y apoyo recibido en todo el proceso de mi carrera universitaria. Por ser mí guía, quien me ha enseñado a lograr alcanzar mis metas.

A mi madre:

Por cuidar de mí desde mi niñez y animarme para alcanzar y lograr este triunfo.

A mis hermanas:

Sin el apoyo de ellas no lo hubiera logrado.

A mis amigos y colegas de la universidad:

Por el apoyo moral y espiritual que me han brindado.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021. Fue no experimental de corte transversal - descriptivo, se utilizó la población muestral de una (01) Mype, a quien se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, mediante el uso de la técnica, la encuesta, se obtuvo como resultados. Respecto al propietario, el 100% del representante tiene la edad de 31 a 50 años, y el 100% es de género masculino, el 100% tiene el grado de instrucción secundaria y el 100% es dueño de su restaurante chifa, 100% el tiempo que desempeña en el rubro es de 4 a 6 años, 100% tiene entre 3 a 5 colaboradores, 100% los que laboran en la Mype son no familiares, 100% la constitución de su empresa es S.A.C. 100% el objetivo de la creación es generar ganancia, 100% el ingreso anual es más de S/. 13,500.00. el 100% Si conoce el término calidad de servicio, 100% ocasionalmente soluciona los problemas que presenta los colaboradores, 100% de forma grupal se comunica con los colaboradores, el 100% a veces planifica estrategias para el logro de sus objetivos y metas empresariales, el 100% pocas veces organiza actividades en la Mype para no presentar ninguna dificultad, el 100% a veces direcciona con nuevos propósitos dentro de la Mype y el 100% si realiza el control de resultados en su empresa.

En conclusión, el representante tiene experiencia en el rubro, pero no aplica la calidad de servicio para el logro de objetivos y metas empresariales es por ello se evidencia que no planifica con nuevos propósitos para cumplir con brindar servicio de calidad, hacia sus clientes.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Gestión de calidad, Micro y Pequeña Empresa.

ABSTRAC

The present research had as general objective: To determine the characteristics of the quality of service as a relevant factor for quality management in the MYPE restaurant chifa "MAYLEE", Amarilis, Huánuco, 2021. It was non-experimental, cross-sectional - descriptive, it was used The sample population of one (01) Mype, to whom a questionnaire of 20 questions was applied, through the use of the technique, the survey, was obtained as results. Regarding the owner, 100% of the representative is between 31 and 50 years old, and 100% is male, 100% has a secondary education degree and 100% owns his restaurant Chifa, 100% is the time spent in the field is 4 to 6 years, 100% have between 3 to 5 employees, 100% those who work in the Mype are non-family members, 100% the constitution of their company is SAC 100% the objective of the creation is to generate profit, 100% the annual income is more than S /. 13,500.00. 100% If you know the term quality of service, 100% occasionally solve problems presented by collaborators, 100% communicate with collaborators in a group way, 100% sometimes plan strategies to achieve their business objectives and goals, 100% seldom organize activities in the Mype so as not to present any difficulties, 100% sometimes address new purposes within the Mype and 100% if they control the results in their company.

In conclusion, the representative has experience in the field, but does not apply the quality of service to the achievement of business objectives and goals, which is why it is evident that he does not plan with new purposes to comply with providing quality service to his clients and thus generate more profitability in the Mype.

Keywords: Quality of Service, Quality Management, Micro and Small Business.

CONTENIDO (ÍNDICE)

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
CONTENIDO (ÍNDICE)	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	9
2.1. Antecedentes	9
Antecedentes internacionales	9
Antecedentes nacionales	11
Antecedentes locales	14
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Marco conceptual	28
III. Hipótesis	29
IV. Metodología	29
4.1. Diseño de la investigación	29
4.2. Población y muestra	30
4.3. Definición y operacionalización de variables	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.5. Plan de análisis	33
4.6. Matriz de consistencia	35
4.7. Principios éticos	37
V. Resultados	40
5.1. Resultados	40
5.2. Análisis de los resultados	44
VI. Conclusiones	49
Recomendaciones	51

Referencias bibliográficas.....	52
Anexos	55
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	55
Anexo 2: Presupuesto.....	56
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.	57
Anexo 4: Hoja de tabulación	60
Anexo 5: Consentimiento informado.....	63
Anexo 6: Figuras	64
Anexo 7: Evidencias	71

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Respecto al perfil del representante de la Mype restaurante chifa Maylee, amarilis, Huánuco, 2021.....	39
Tabla 2. Respecto al perfil de la Mype restaurante chifa May Lee, amarilis, Huánuco, 2021.....	40
Tabla 3. Respecto a Calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype, restaurante chifa May Lee, amarilis, Huánuco, 2021.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	62
Figura 2. Genero.....	62
Figura 3. Grado de Instrucción.....	63
Figura 4. Cargo que desempeña.....	63
Figura 5. Tiempo que desempeña.....	63
Figura 6. Tiempo de la Empresa en el rubro.....	64
Figura 7. Número de trabajadores.....	64
Figura 8. Personas que trabajan en su empresa.....	64
Figura 9. Tipo de Instrucción de la Empresa.....	65
Figura 10. Objetivo de la creación.....	65
Figura 11. Ingresos anuales de la Mype.....	65
Figura 12. Conoce el término calidad de servicio.....	66
Figura 13. Soluciona los problemas que se presenta con los colaboradores.....	66
Figura 14. De qué forma se comunica con los colaboradores.....	66
Figura 15. Uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades.....	67
Figura 16. Demuestra empatía a los consumidores.....	67
Figura 17. Planifica estrategias para el logro de los objetivos y metas empresariales.....	67
Figura 18. Organiza actividades en su empresa para no presentar ninguna dificultad.....	68
Figura 19. Direcciona con nuevos propósitos, para lograr sus objetivos empresariales.....	68
Figura 20. Realiza el control de resultados dentro de su Empresa.....	68

I. Introducción

Las MYPES, o micro empresas son organismos económicos de gestión de calidad conformados por personas que en su mayoría son innovadores, y desean entrar al mercado para ser parte de la actividad económica. Las MYPES también llegan a ser parte de un estado porque constituyen la mayor parte de la población económicamente activa, pues generan ingresos para el crecimiento de la economía, no solo generan desarrollo económico si no así mismo forman apoyo a la organización porque brindan trabajos a los colaboradores para que desempeñen su labor como parte de la micro empresa brindando conocimientos, innovan nuevas formas de crear MYPES, ya sea de los rubros que desean, pues ya forman parte de la micro empresa.

El presente trabajo de investigación se refiere al tema de calidad de servicio para una gestión de calidad, que la calidad de servicio puede ser definida como una red de medios, métodos necesarios para llevar acabo el desarrollo de las actividades de una empresa, para garantizar la calidad de servicios hacia los clientes, el servicio que se brinda es de calidad ya sea de bienes o servicios. Así misma gestión de calidad es la unidad que percibe la demostración de calidad de servicio ya sea en un producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo. Mide la eficiencia de calidad por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado.

El presente trabajo de investigación pretende determinar el factor levante para una gestión de calidad que conlleve de la mano las eficientes para ver si cumplen con calidad de servicio en las empresas.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, una de ellas es la mala atención a los clientes porque al momento de preparar los pedidos se demora mucho, falta de capacitación sobre la calidad de servicio y contratar más colaboradores, que estos factores es necesario para alcanzar sus objetivos, esta problema general es ¿Cuáles son las características de la calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE” Amarilis, Huánuco, 2021?.

La determinación de los factores promoverá sus necesarias causas que será con planificación para obtener el resultado de la calidad de servicio que será aplicada en la MYPE que es de importancia para todo tipo de organización a través de la gestión de calidad mejorar su productividad.

La investigación de esta problemática empresarial se realizará por el interés de conocer calidad de servicio que será de mucho interés para el desarrollo de las actividades de las empresas es encontrar el bienestar, esto permitirá identificar el factor relevante para una gestión de calidad, con la variable y de alguna manera contribuir al éxito empresarial de esta MYPE rubro restaurante.

Profundizar la indagación sobre estos temas tiene un interés académico y profesional pues son temas relevantes dentro de las ciencias administrativas que nos permite a investigar con mayor capacidad para conocer los posibles problemas y dar acontecimiento y un desarrollo para enfocarse a los estudios que debe conocer calidad de servicio hacia los clientes para obtener objetivo a medio del desarrollo que se investiga para la competitividad de la micro y pequeña empresa.

las MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas empresas) latinoamericanas. Entre otros resultados se encontró que el criterio más utilizado es la generación de

empleos, por la facilidad que existe para obtener esta información y clasificar con base en este parámetro a las MIPYMES. Así también se describen los principales aspectos que caracterizan a este tipo de organizaciones en cada uno de los países analizados, como son: la conformación empresarial (representan en promedio el 99,12% del total de las empresas); la distribución sectorial (en promedio el 87% hace parte de los sectores comercio y servicios, mientras que sólo el 13% pertenece al sector manufactura); y la importancia económica de las MIPYMES (en promedio generan el 64,26% de empleos en los países de la región). (Hernández Y. S., 2008)

Las Pequeñas y Micro Empresas en setiembre de 2015, las instituciones públicas y privadas. El objetivo central de esta Comisión estuvo orientada a sistematizar la producción, elaboración, recolección y difusión de estadísticas de las PYMES. “Sistemas de Información para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa” (INEI, 2010).

En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas, es por ello que a continuación revisaremos la problemática de estas empresas desde una perspectiva crítica y analítica, finalizando con una propuesta tributaria específicamente para este sector, enmarcada en nuestra realidad nacional. (Barraza, 2015).

Los gobiernos Regionales, las Municipalidades Provinciales y Distritales a través de sus Direcciones u Oficinas de Promoción Empresarial orientan a las pequeñas y micro empresas en los actos de su formalización, constitución y organización. Asimismo, promueven la comercialización mediante la organización de ferias y centros de exhibición permanente, con el objeto de contribuir a su desarrollo y facilitar la convergencia de esfuerzos entre instituciones públicas y privadas. (Ley Art.10 de la promoción empresarial a nivel nacional).

El presente trabajo de investigación titulado, calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype restaurante chifa “Maylee”, Amarilis, Huánuco, 2021. Busca saber de qué manera se va ejecutando calidad de servicio y gestión de calidad en la Mype restaurante chifa para alcanzar el éxito empresarial, es por ello la preocupación para realizar con la elaboración de este trabajo de investigación en beneficio de la Mype que emprendió para la competitividad de la sociedad, del mismo modo tiene deficiencia con respecto a calidad de servicio y gestión de calidad convirtiéndose en el principal problema. Por tanto, se planteó la siguiente interrogante propuesta. ¿Cuáles son las características de la calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE” Amarilis, Huánuco, 2021?.

Es por ello teniendo una propuesta al problema se planteó el objetivo principal; Determinar las características de la calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021. De igual forma los siguientes objetivos específicos.

- ✚ Conocer las principales características de los representantes como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021.
- ✚ Describir las características de la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021.
- ✚ Identificar las principales características de la calidad de servicios como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021.

El presente trabajo de investigación se justifica porque permitió encontrar estudios, resultados y estadísticos reales de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa MAYLEE Amarilis, Huánuco.

Así mismo también se justificó porque se dará a conocer la importancia del uso de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en MYPE restaurante chifa MAYLEE, el resultado de la investigación será de gran utilidad para el representante legal, porque sabrá la relevancia de calidad de servicio para brindar una buena atención a los clientes y así permanecer activos en el mercado.

Además, se justifica porque permitió a conocer sus características de calidad de servicio dentro de la MYPE, como factor relevante para una gestión de calidad para poder acceder con la mejora con otros restaurantes que brindan la calidad de servicio y atención a los consumidores cercanos quienes viven cerca o alrededor de la empresa.

El presente trabajo de investigación se justificó porque permitió identificar los principales problemas encontrados y se dará solución a medida que desarrolla sus actividades, permitiendo compartir conocimientos sobre las características de la calidad de servicio.

Por último, la investigación se justificó porque lo beneficiará a los empresarios, emprendedores y a la colectividad en general así mismo la investigación le servirá como base de datos o medio de consulta para los estudiantes que quieren investigar lo concerniente a calidad de servicio, y será de mucha interés académico y profesional dentro de las ciencias administrativas y será útil para todo tipo de organización que busca a través de calidad de servicio a mejorar la atención al cliente.

El presente trabajo de investigación fue elaborado de diseño no experimental porque se estudió sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal y como se mostró dentro de su contexto conforme a la realidad sin modificaciones ni alteraciones alguna, solo se utilizó la observación de todo referente a la mype, es de corte transversal porque se estudió en un tiempo y espacio determinado, tuvo un inicio y un término establecido, fue de nivel descriptivo porque solo se describió las características más importantes de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype restaurante chifa “Maylee”, Amarilis, Huánuco, 2021, para la recolección de información se empleó población una Mype y la muestra fue 100% lo mismo que se elaboró con la colaboración de un (01) representante legal de la mype, a quien se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas y estructuradas, mediante el uso de la técnica - la encuesta.

Se obtuvo como resultados lo siguiente, El representante encuestado tiene una edad de 31 a 50 años es de género masculino, tiene el grado de instrucción secundaria y él es dueño de su restaurante chifa, viene desempeñando de 4 a 6 años en cargo, tiempo que desempeña en el rubro es de 4 a 6 años, tiene entre 3 a 5 colaboradores, los que laboran en la mype son no familiares, la constitución de su empresa es S.A.C. Tiene como objetivo de la creación es generar ganancia, su ingreso anual es más de S/. 13,500.00. Si conoce el término calidad de servicio, ocasionalmente soluciona los problemas que presenta los colaboradores, de forma grupal se comunica con los colaboradores, si brinda cumplimiento constante con el uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades, si demuestra empatía a los consumidores, a veces planifica estrategias para el logro de sus objetivos y metas empresariales, pocas veces organiza actividades en la mype para no presentar ninguna dificultad, a veces direcciona con nuevos propósitos dentro de la mype, si realiza el control de resultados en su empresa.

Llegando a las siguientes conclusiones la Mype restaurante chifa tiene la edad de entre 31 a 50 años, es de género masculino, tiene estudio secundario, el cargo que desempeña es dueño, tiempo que desempeña en cargo es de 4 a 6 años, por tanto, referente al objetivo general, el representante está capacitado con respecto que va desempeñando el tiempo en cargo, ya que ayuda a determinar con las características de calidad de servicio en la Mype restaurante chifa “Maylee”.

El tiempo de la permanencia en el rubro es de 6 a 4 años, tiene de 3 a 5 trabajadores, tiene personas no familiares laborando en su empresa, el tipo de instrucción de la empresa es SAC, su objetivo de la creación es generar ganancias y sus ingresos anuales es mas de S/. 13,500.00, esto es a base de datos que permitió

analizar uno de los objetivos específicos que es describir las características de la Mype restaurante chifa “Maylee”, esto nos demuestra que la Mype restaurante chifa tiene una permanencia de un tiempo determinado lo cual indica que tiene conocimiento en el rubro.

El representante de la Mype indico que si conoce el termino calidad de servicio, ocasionalmente soluciona los problemas que se presentan con los colaboradores, de forma grupal se comunica con los colaboradores, menciona que si brinda cumplimiento constante con el uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades, y asi mismo también dice que si demuestra empatía a los consumidores, manifiesta que a veces planifica estrategias para el logro de los objetivos y metas empresariales, que pocas veces organiza actividades en su empresa para que no se presente ninguna dificultad, de igual forma menciono que a veces direcciona con nuevas propósitos, para el logro de sus objetivos empresariales, dijo que si realiza el control de resultados dentro de su empresa,

II. Revisión de literatura.

2.1. Antecedentes.

Antecedentes internacionales.

Mosquera (2018) en su investigación presentada *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, 2018*. Tuvo como objetivo principal, fue de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil., Ecuador 2018, Este tipo de estudio fue realizado con la ayuda de la metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cualitativo y cuantitativo es descriptivo porque se dará a conocer y se analizará las variables, características y preferencias que influyen en el momento de seleccionar el restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, se realizó a través de 365 encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's, y la evaluación fue de la calidad del servicio del restaurante a través del 25 ítems – cuestionario con escala de tipo Likert, entrevistas a profundidad dirigidas a la propietaria de la empresa y al personal del servicio y de limpieza.

El universo de esta investigación será el mercado restauranero de la ciudad de Guayaquil. La población elegida para el presente trabajo fueron los clientes que consumen en el restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, el tamaño de la muestra: se pudo conocer que, en promedio asisten aproximadamente 7280 clientes por los tres últimos meses en el

restaurante Rachy's, la muestra, se establece un nivel de confianza del 95% y el margen de error de 0,05% se hizo a través del muestreo aleatorio simple para población finita porque la muestra es menor a 100.000.

Como resultado se obtuvo que el 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas en el restaurante. Y un 5% de los clientes encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que las instalaciones del restaurante son visualmente atractivas, El 49% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal de servicio del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra. Y un 9% de los clientes están de acuerdo que el personal de servicio tiene una imagen o apariencia adecuada, El 40% de los clientes encuestados no están de acuerdo que cuando se tiene alguna queja o problema el personal del restaurante se muestra sincero. Y un 10% de los clientes encuestados están de acuerdo, El 88% de los clientes se encuentran en una posición intermedia con respecto a sus sentimientos hacia el servicio que presta actualmente el restaurante y El 87% de los clientes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en si recomendaría el restaurante Rachy's a otras personas.

Como conclusión final obtuvo Mediante el proceso de esta investigación, que el cliente se encuentra satisfecho con los elementos tangibles como son: instalaciones, comida, máquinas y equipos del restaurante, en este elemento los clientes no se encuentran satisfechos como luce el personal de servicio, con el elemento de confiabilidad los clientes se encuentran satisfechos porque el personal si muestra o brinda confianza.

Los clientes del restaurante Rachy's se encuentran insatisfechos con el elemento de respuesta inmediata porque no se está brindando un servicio rápido y oportuno. En los elementos de garantías los clientes no se encuentran satisfechos porque el personal del restaurante no brinda la información solicitada. Con los elementos de empatía se puede evidenciar insatisfacción de parte de los clientes, no se está brindando una atención personalizada y el personal no anticipa las necesidades individuales y deseos de los clientes. Y el último elemento que se analizó es el de la satisfacción, se pudo evidenciar que los clientes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción del servicio brindado en el restaurante Rachy's y que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en recomendar el restaurante a otras personas.

Antecedentes nacionales.

Castañeda (2017) en su investigación presentada *Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante "El Cantaro" Lambayeque 2017*, Tuvo como objetivo principal fue Determinar la influencia de la Calidad de Servicio para la mejora de la Satisfacción de los clientes del Restaurante El Cántaro de la ciudad de Lambayeque 2017, Esta investigación fue una investigación empírica, de corte transversal, no experimental, de tipo exploratorio y descriptivo. Ya que se recopiló la información y fue dirigido a todos los clientes del Restaurante El Cántaro de la ciudad de Lambayeque, los cuales ascienden a aproximadamente 4840 clientes, siendo la muestra de 323 clientes que tienen diferentes culturas y

costumbres (extranjeros), edades y género, y a su vez formulando esta encuesta estuvo dirigida a los clientes del Restaurante el Cántaro de Lambayeque y tiene como objetivo recopilar la información relacionada con la investigación y contiene preguntas cerradas con varias alternativas de respuesta, utilizando la técnica Escala de Likert.

Se obtuvo como resultado de acuerdo a los datos obtenidos los clientes están satisfechos con las instalaciones físicas del restaurante (78%) y de todos los elementos y materiales relacionados con el servicio (58%), de la misma manera con la vestimenta pulcra del personal (61%) y los encuestados sostiene que están satisfechos con lo percibido, Entonces podemos concluir que las variables estudiadas y contrastadas con las teorías correspondientes de cada dimensión, ha conseguido demostrar el objetivo principal por lo tanto: “se determina que si existe influencia de la calidad de servicio en la mejora de la satisfacción del cliente en el restaurante el cántaro de Lambayeque”, 2017. Los Elementos tangibles como las instalaciones, las vestimentas del personal los materiales utilizados, tienen una marcada influencia en la calidad del servicio del Restaurante.

Renteria (2019) en su investigación presentada *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro chifas del centro de Paita, año 2019*, Tuvo como objetivo general fue identificar las características que tiene la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro chifas del centro de Paita, año 2019, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con

alcance descriptivo de diseño no experimental, y está conformado por los propietarios de las tres mype del servicio rubro chifas del centro de paita así mismo la población está constituida por los clientes que acude al servicio de la mype mencionada que se aplicara la técnica de la encuesta y técnica de instrumento recogida de datos, así se obtuvo como resultado de acuerdo a los datos en cuanto al logro de objetivos en base a la filosofía empresarial y participación del colaborador en la toma de decisiones internas”, el mismo que evidencia que el 66.7% de los propietarios encuestados casi siempre les ha permitido lograr sus objetivos en base a su filosofía empresarial y a la vez a considerado casi siempre las opiniones de sus colaboradores a nivel interno, mientras el 33.3% de los propietarios manifiesta que es a veces frecuente, dónde casi siempre los propietarios aseguran administrar bajo el enfoque del cliente, indican haber establecido su misión y visión y objetivos de su empresa. Como conclusión final Se identificó que en las chifas de estudio concerniente a los principios que emplean las MYPE es el de involucrar a los colaboradores, ya que es de gran importancia el compromiso de hacer partícipe en los objetivos estratégicos y de recompensar el buen desempeño, en cuanto al liderazgo casi siempre se emplea el logro de los objetivos planteados en su filosofía empresarial y a la ves también se toma en cuenta la opinión para la toma de decisiones a nivel interno; lo mismo sucede con la mejora continua al emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos para una mejora continua.

Antecedentes locales.

Berrios (2019) en su investigación titulado *La calidad en la atención del servicio y su relación con la fidelidad de los cliente en el restaurante fast food “lookcos” Huánuco 2019*, Tuvo como objetivo principal determinar la relación de la calidad en la atención del servicio con la fidelidad de los clientes del restaurant Fast Food “Lookcos Huánuco 2019. Esta investigación es de enfoque cualitativo de nivel Descriptivo Correlacional de diseño no experimental, así mismo está conformado por los 16 restaurantes y 12 trabajadores de la ciudad de Huánuco. Esta investigación se hará uso en las técnicas (observación y la encuesta), en instrumentos (Guía de observación y el cuestionario), aplicación (*) / uso (**) ((**)) investigador (*) administrador, dueño).

Tuvo como resultados los 9 trabajadores de la empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” que representan el 75% del total de la muestra, manifestaron que la utilización de un buen precio en la empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” si permite lograr la fidelidad de los clientes, mientras que ningún trabajadores de la empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” respondió que el uso de un buen no permite lograr la fidelidad de los clientes y 3 trabajadores que representa el 25% respondieron que a veces el uso de un buen precio permite lograr la fidelidad de los clientes.

los 8 trabajadores de la empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” que representan el 56.36% del total de la muestra,

manifestaron que una actitud positiva por parte de la empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” si permite la fidelidad de los clientes, mientras que ningún trabajador de la empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” que una actitud positiva no permite la 50 fidelidad de los clientes e y 4 trabajadores que representa el 40.64% respondieron que a veces una actitud positiva logra la fidelidad de los clientes.

El 9.33% del total de la muestra, manifestaron que 57 un servicio inadecuado por parte de la Empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” si permite la fidelidad de los clientes, mientras que 9 trabajador que representa el 78.33% de la Empresa “RESTAURANT FAST FOOD” “LOOKCOS” respondió que un servicio inadecuado por parte de la empresa no permite la fidelidad de los clientes y 2 trabajadores que representa el 13.34% respondieron que a veces un servicio inadecuado por parte de la empresa logra la fidelidad de los clientes.

Conclusión final se obtuvo, Determinamos que existe relación positiva entre la calidad en la atención del servicio con respecto a la fidelidad de los clientes del restaurant Fast Food Lookcos.

Se determinó que existe una relación positiva entre la confiabilidad del personal con respecto a la fidelidad de los clientes en el restaurant Fast Food Lookcos.

Determinamos que si existe una relación positiva entre un servicio adecuado y la fidelidad de los clientes en el restaurant Fast Food Lookcos.

Guerrero (2018) en su investigación titulado *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante Quililicha Café & Catering SAC. -Lima 2017*, Tuvo como objetivo general fue describir de qué manera la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente del restaurante Quililicha Café & Catering SAC. -2017, esta investigación es de enfoque cuantitativo de enlace descriptivo, correlacional y presenta el diseño de investigación no experimental de corte transversal de tipo correlacional-causal, está conformado por 04 colaboradores que laboran en la empresa y un total de 1873 clientes que se obtuvo del registro de ventas y movimientos de la empresa que tuvo para la recopilación de los datos y técnicas para la investigación del trabajo, encuesta aplicada a los empleados de la empresa, así mismo se aplicó la encuesta a los clientes de la empresa. Instrumento, cuestionario se elaboraron las preguntas cerradas en escala de Likert.

Tuvo como resultados de acuerdo a los cuadros del 14 al 17 de esta investigación sostienen que los trabajadores no son tan empáticos con los clientes se presentan dificultades en esta dimensión dado que son claros al momento de ofrecer los productos, del mismo modo en la dimensión de seguridad persisten indicadores los cuadros del 10 al 13 muestran esta deficiencia, la razón por la que esta empresa aún no ha conseguido la calidad total es porque estas dimensiones

están afectando negativamente la percepción de calidad por ende la satisfacción del cliente como sostienen las diversas teorías.

Como conclusión final se determinó que la calidad de servicio ofrecida en el restaurante Quililicha Café & Catering SAC Lima -2017. Influye positivamente en el nivel de satisfacción del cliente, siendo la opinión de los trabajadores como buena a muy buena como se observa en el Cuadro N° 22 y 23, en base a la entrevista realizada, así mismo la percepción del cliente respecto a la satisfacción es buena a regular en base al cuestionario aplicado. (Corroborar con la prueba de hipótesis).

2.2. Bases teóricas.

Calidad de servicio.

Cardenas & Pertuz (2007) la calidad de servicio es una unidad que en todas las organizaciones se va de la mano, cumpliendo la función de responsabilidad desde un ápice estratégico hasta un punto principal que va operando los elementos de la estructura uniendo con la línea media y staff de apoyo, esto apoya a la relación de la calidad de manera directa e indirecta así los clientes, pues es así la calidad de servicio siempre dependerá del comportamiento del recurso humano para la satisfacción y con la ayuda de las tecnologías va encontrando el riesgo que da resultados negativos, es así que va mejorando de acuerdo a lo establecido, se trata de enseñar a los innovadores de la calidad de un servicio, que los clientes no busca el

servicio sino más ve lo que funciona evaluando con constante atención que se gana en la media del recurso.

La calidad de un servicio no separa sus componentes, lo que busca es un conjunto de nuevas ideas que sea relacionado con ir al éxito y lograr el bienestar relativamente la calidad basado en todo tipo de agentes es decir lograr con buena formación y atención a las que buscan beneficiarse ya sea de una acción o específica servicio atrayendo encontrar un bien o servicio con lo que sale en la espera de correspondencia y así repercute la calidad de servicio.

Oliva (2005) la calidad del servicio aparecidos en los últimos años. Se ofrece una breve descripción de dichos modelos, sus características más significativas, sus objetivos y sus diferencias. Los estudios sobre la evolución histórica de la gestión, la calidad y el marketing de servicios, ya enfocados en la evaluación de la calidad de servicio, se agrupan alrededor de dos escuelas: la escuela norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y la escuela nórdica, liderada por Grönroos. Aquí se tomarán estas tendencias como elementos de base para realizar un seguimiento al constructo calidad percibida, partiendo de los conceptos de servicio y calidad del servicio.

Percepción de la calidad del servicio, modelos de medición de la calidad del servicio.

Sanchez (2013) la calidad de un bien o servicio requiere entonces de características que facilitan su comprensión, y es el cliente quien define a partir de su interacción con un producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades. Así pues, se hace necesario detallar cada uno de los enfoques en mención, con el firme propósito de comprender hasta dónde han llegado los postulados y cómo estos han permitido el desarrollo de algunos modelos que vienen siendo utilizados para medir dicho constructo.

Esta primera definición es considerada fundamental dentro de la gestión de servicios, por cuanto funda las bases para desarrollar un constructo que recoja los fundamentos de una nueva forma de comprender cómo perciben los clientes los servicios ofrecidos depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido.

Parra (2013) la calidad de servicio es un término bastante complejo que dentro de su vasta literatura se desarrolla en dos vertientes. la primera indica que la calidad del servicio implica el cumplimiento de todos los aspectos técnicos entre la preparación y el servicio propiamente dicho de un producto tomando en consideración estándares y parámetros previamente determinados, por otro lado otros autores consideran que la calidad de servicio solamente depende de la percepción del cumplimiento de expectativas por parte del cliente es decir habrá calidad de servicio siempre y cuando la propuesta de valor entregadas por la organización sea menor a la propuesta de valor entregada por el cliente. El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que

mientras más exista, el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por:

- La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.
- Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.
- Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

Se presentan algunas de las características que guían los pasos a seguir y deben cumplirse para un buen desarrollo correcto con el servicio de calidad, vemos lo siguiente:

- Se debe cumplir con los objetivos plasmados.
- Se debe de hacer el uso de diseño según para que se diseñó.

- Se debe adecuarse con el uso que tiene el servicio de calidad.
- Se debe solucionar las necesidades para el cumplimiento de la calidad.
- Se debe proporcionar resultados cada vez que se genera un problema.

García (2016) desde el punto de vista académico y empresarial, las tendencias actuales están encaminadas a generar un nivel de calidad alto en los servicios, lo cual es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado. Es por ello que hoy en día, se trabaja en buscar la calidad en el servicio logrando así: la diferenciación entre los competidores, una mayor productividad en el proceso de servicio, el incremento en la satisfacción del cliente, el aumento de la moral de los empleados, la mejora de su administración y mejores relaciones laborales; englobando estos aspectos como una ventaja competitiva en el mercado los procesos de servicios es la detección de los atributos de calidad y evaluar la concordancia entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente. La calidad en el servicio tiene un efecto en la satisfacción del cliente, la lealtad y la intención de compra; por lo que se traduce en factor decisivo para construir relaciones a futuro con los clientes.

Ley 30056 (2013) Artículo 1.- La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas

(MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- ✚ Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✚ Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✚ Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anual es señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al

diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Ley 28015 (2013) Art. 2 el Estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales; establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenible.

Urcuyo (2012) en términos de total de empresas el comercio al por menor es por mucho la primera actividad económica del país. Sin embargo, el 98.5 por ciento de establecimientos de este tipo corresponde a microempresas. Las actividades con más presencia PYME son en ese orden: comercio al por menor, enseñanza, servicios comunitarios, sociales y comunicaciones restaurantes y alimentos, siendo las empresas pequeñas la amplia mayoría dentro de los PYME.

Nótese que la única actividad donde se produce una transformación de materia prima es la de alimentos. Esto es un mal augurio en términos de desarrollo económico, pues es un hecho estilizado que el desarrollo pasa por la industrialización.

Indican que el empleo y el porcentaje del PIB generado por las PYME son del 60 y 50 por ciento respectivamente.

Aldana (2016) las micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) poseen en promedio los mismos patrones de financiamiento. Su principal fuente de financiamiento es por medio del capital, el cual incluye el capital aportado por los socios y las utilidades originadas de la operación habitual de la empresa. La segunda fuente de financiamiento es por medio de los créditos adquiridos con otros actores de las empresas, sin embargo, se encuentra que este camino de solventar a las empresas es muy similar en las pequeñas y medianas empresas.

Sin embargo, se demuestra que entre mayor sea el tamaño de la empresa, mayor es el acceso al mercado financiero, teniendo en cuenta que la clasificación dada por ley no es un factor determinante para que los agentes bancarios accedan a los préstamos solicitados por las empresas.

Las empresas creen un nivel de confianza y de riesgo diferente, lo que hace que las entidades bancarias se encuentren más dispuestas a tener la relación crediticia adecuada para cada una de las empresas. Adicionalmente, las empresas deben buscar estrategias para el mejoramiento de estos indicadores financieros, de esta manera convertirse en mejores candidatos a los préstamos financieros.

Solimano (2007) las pequeñas y microempresas representan una parte importante del empresariado de un país y en su gran mayoría

aumentan de acuerdo que va creciendo el nivel de economía de cada país y tienen un desarrollo en algunos casos hasta un 90% un indicador del nivel de desarrollo empresarial en una nación es que estos pequeños emprendimientos súper en el año de creación ello se debe mantener así sin ningún desbalance tanto con el producción y con las empleadores para ganar con la lucha a que no decae la empresa y se estabilicen en su desarrollo económico cabe destacar que para que esto suceda los gobiernos nacionales y sub-nacionales deben apoyar este tipo de emprendimientos cosa que no es común en países latinoamericanos donde la carga impositiva tributaria y los trámites para la formalización en los municipios son abrumadores y desaniman muchas veces de lograr la formalidad a los pequeños y micro empresarios.

las pequeñas y microempresas son entonces oportunidades que tienen las personas más humildes de los sectores sociales que forman parte de un agente pero no están cumpliendo de acuerdo a lo que pide con lo establecido, con las leyes, con los requisitos que requieren de acuerdo de su país que se encuentran posesionados más en los países latinoamericanos para salir de la pobreza realizando labores económicas que no solamente contribuyen al desarrollo de sus familias, sino al desarrollo del país es así que este tipo de emprendimientos se desarrolla en economías de coste liberal que muchas veces ven con mucho desmedro a los pequeños emprendimientos y prima en el apoyo a los grandes, para ver el bajo y mayor estática de los empleos, que forma parte de una ente empresarial y

económicamente es el apoyo de la población que forman parte de la sociedad.

Gestión de calidad

Campos (2005) La preocupación de la calidad viene desde muy lejos, la calidad empezó siendo una competencia exclusiva de los departamentos de gestión de calidad, partiendo esta situación se ha ido evolucionando hasta actual en la que la gestión de calidad involucra a todos los departamentos de la empresa, la gestión se basa en los principales principios que esta con la exigencia de importarlos en todo tipo de niveles ya sea comercial, industrial sostiene de calidad, esto ya generado desde los años 80 hasta en la actualidad ya habiendo con cambios tecnológicos de acuerdo al país parte esta situación se ha ido evolucionando como gestionar con la calidad involucra a todos los departamentos de la empresa lo que todo tiene ver es la calidad de servicio el eje principal en todo lo que es desarrollo económico esto siempre exige el uso de las técnicas con la gestión de calidad más sofisticadas y lo relacionan estrictamente con los proveedores.

La gestión de calidad empieza como efecto no deseado de la revolución taylorista que significa la organización científica del trabajo. A finalizar el siglo XIX en EE.UU en la segunda guerra mundial se encuentra una clásica idea propuesta por el hombre fue Taylor el ser más pensante que ve la visión y innovar sus ideas para la gestión de calidad, él fue quien lo primero que estudio de forma sistemáticamente las organizaciones del

trabajo como emplear con gestión y promoviendo la reproducción de la economía que se tiene en el país que tiene por niveles de acuerdo al desempeño personal como varían las líneas de los intentos como organizar de una manera filosófica y científico del trabajo que establezca según el cronometraje de las tareas.

La gestión de calidad ligada exclusivamente a la calidad del producto y limitada a las inspecciones se trata de un estilo gestión global basado en la satisfacción del cliente y la mejora continua de procesos que combina nuevas técnicas de gestión con herramientas ya tradicionales hasta la excelencia empresarial.

Los puntos importantes de la gestión de calidad.

- Se debe crear dentro de la empresa un propósito de tener una mejoría en el producto y en el servicio.
- Tener una nueva idea para liderar con cambio de acuerdo a la gestión que se establezca ya sea del servicio escogido en el rubro que desempeña.
- Estar siempre con constante diseño de la mejora, con gestión de calidad.
- Implementar con los cambios que se genera la tecnología avanzada para una buena gestión.
- Tener empatía y respetar las opiniones de los colaboradores y siempre estar en constante motivación para no tener una mala gestión.

- Siempre demostrar los valores, tener educación frente así los demás y tener auto superación de todos.
- Demostrar todas las capacidades y ser transparente para conseguir con lo que se busca y así lograr los puntos dados dentro de la actividad.

2.3. Marco conceptual

Cortesía: es un acto que manifiesta amabilidad y hacia los clientes.

Trabajador: Un trabajador o empleado tiene aspectos primordiales que sirven para determinar una igualdad de salario que lo relacionan con el trabajo y constantemente se evalúa el desempeño con el mayor objetivo de obtener una mejora en la productividad de la laboral.

Promoción: Es un incentivo que motiva a tener cliente seguro.

Chifa: Identifica que los platos alimenticios que venden son chaufas en su gran variedad que diferencia a los platos criollos.

Mypes: es conocido con las siglas del micro y pequeñas empresas, cuando una persona sea natural o jurídica emprende un negocio con la finalidad de generar ingresos.

III. Hipótesis

En la investigación respecto de la calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021., la autora se reserva y limita a plantear hipótesis, por tratarse de una investigación de tipo descriptiva.

IV. Metodología.

4.1. Diseño de la investigación.

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental, estudio descriptivo de corte transversal porque se estudiará conforme a la realidad sin modificaciones y alteraciones.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño.

Esquema

Se esquematiza de siguiente modo.



O: Observación de la variable. Calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad.

M: Muestra conformada por la MYPE encuestada.

- **No experimental:** Porque se estudió conforme a la realidad.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal y como se mostró dentro de su contexto. (Hernandez R. , 2014)

- **Descriptivo:** porque el propósito de trabajo de investigación fue describir las características de la variable del estudio.
- **Transversal:** Porque tiene un tiempo determinado en la cual contempla un inicio y un fin.

4.2. Población y muestra.

- **Población**

La población estuvo determinada por una MYPE sector servicio, rubro Restaurante Chifa MAYLEE, en Amarilis, Huánuco, 2021. Esto se encuentra en la planilla electrónica o plame ante la Sunat. La misma que se obtuvo mediante consulta RUC: N°. 10442998120, con el consentimiento y autorización del representante legal de la MYPE Restaurante Chifa MAYLEE.

- **Muestra**

De acuerdo a la información obtenida se utilizó una muestra del 100%, de la MYPE, de los cuales el trabajo de investigación se elaboró con la colaboración del representante que accedió participar y facilitar la información solicitada. De la MYPE del sector servicio, rubro Restaurante Chifa MAYLEE, Amarilis, Huánuco 2021.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable	Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad.	Calidad de servicio abarca a todas las formas satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la sociedad en general y por otro lado gestión de calidad que busca potenciar las aptitudes y actitudes necesarias para liderar y conducir el proceso de implementación en la Empresa. (Camison, 2006)	Calidad de servicio	a) Si	Nominal
			b) No	
			c) No sabe/No opina	
		Soluciona los problemas que se presentan con los colaboradores	a) Siempre	
			b) Ocasionalmente	
			c) Nunca	
		Comunicación entre los colaboradores y Ud.	a) De forma personal	
			b) De forma grupal	
		Cumplimiento constante de seguridad.	a) Si	
			c) Tal vez d) No	
		Demuestra Empatía a los consumidores.	a) Si	
			b) No c) A veces	
		Usted, Panifica estrategias para el logro de los objetivos y metas empresarialmente.	a) Si	
			b) No c) A veces	
Organización empresarial	a) Si	Nominal		
	b) No			
	c) Pocas veces			
Dirección con logro de objetivos	a) Si			
	b) No			
	c) A veces			
Control dentro de su empresa	a) Si			
	b) No			
	c) Pocas veces			

Continua....

Aspecto complementario	Definición de Aspecto complementario	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Características del Representante de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)	Un representante legal es quien ejerce el nombre de una empresa ya sea persona natural o jurídica con el propósito de cumplir con los trámites que corresponden a la organización, y es quien toma las decisiones y responsabilidades de la empresa (Alvarez, 2009)	Edad	a) 18 a 30 años	Razón
			b) 31 a 50 años	
			c) 51 a más años	
		Genero	a) Masculino	Nominal
			b) Femenino	
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción	Nominal
			b) Primaria	
			c) Secundaria	
			d) Superior no universitario	
			e) Superior universitario	
Cargo que desempeña	a) Dueño			
	b) Administrador			
Tiempo que desempeña en cargo	a) 0 a 3 años	Razón		
	b) 4 a 6 años			
	c) 7 a más años			
Características de la MYPE	La Mype es una organización económica y productora conformada por una persona natural o jurídico enfocada por dos o más socios en el desarrollo sostenible del dicho negocio, y las actividades se desarrollan con el fin de incrementar las ventas y obtener más utilidades con el objetivo de tener mayor ganancia. (Ley 30056, 2013)	Tiempo de la Empresa en el rubro,	a) 0 a 3 años	Razón
			b) 4 a 6 años	
			c) 7 a más años	
		Número de trabajadores	a) 1 a 2 Trabajadores	Razón
			b) 3 a 5 Trabajadores	
			c) 6 a más Trabajadores	
		Personas que trabajan en su Empresa	a) Familiares	Razón
			b) Personas no Familiares	
		Tipo de instrucción de la Empresa	a) SAC b) SRL c) EIRL	Nominal
		Objetivo de creación	a) Generar ganancia	Nominal
b) Subsistencia				
Ingresos anuales de la MYPE	a) Hasta s/. 5, 500	Razón		
	b) Mas de s/. 5,500 hasta s/. 9,500			
	c) Mas de s/. 13,500			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta de tipo personal y el instrumento fue el cuestionario con preguntas cerradas y estructuradas.

Para realizar el presente trabajo de investigación se recurrió a las técnicas e instrumentos siguientes.

Técnica.

Es el recojo de la información de campo que se utilizó la técnica de encuesta, la cual se aplicó al representante legal de la (MYPE) Chifa MAYLEE, rubro Restaurante, dedicados a brindar calidad de servicio en Amarilis, Huánuco.

Instrumento.

Para la recolección de información o datos, se procedió a aplicar como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por 20 preguntas dirigido al representante legal y relacionadas a calidad de servicio de la (MYPE) Chifa MAYLEE, rubro Restaurante, dedicados a brindar calidad de servicio en Amarilis, Huánuco; el mismo que permitió recopilar información y analizar posteriormente.

4.5. Plan de análisis.

Una vez realizado el trabajo de campo, en el presente estudio, con la obtención del resultado; a través de la técnica que se utilizó, la encuesta que se

aplicó al representante de la pequeña empresa (MYPE) Chifa MAYLEE, del sector servicio, rubro restaurante dedicados a brindar calidad de servicio en Amarilis, Huánuco.

Y para la elaboración y procesamiento de la investigación debidamente la información. Se utilizó para la transcripción como herramienta básica el Microsoft Office Word y para procesar los datos se tabuló en el formato de Microsoft Office Excel, fue presentado en tablas y figuras estadísticas

Finalmente, luego del procesamiento de la información se procedió a realizar el análisis descriptivo porque solo se describió las características más importantes de la variable, en lo cual se empleó el programa de Microsoft Word, además se utilizó el programa PDF para presentación final de la investigación y así mismo se utilizó el programa Power Point para la elaboración de la ponencia de la investigación.

4.6. Matriz de consistencia.

CALIDAD DE SERVICIO COMO FACTOR RELEVANTE PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPE RESTAURANTE CHIFA “MAYLEE”, AMARILIS, HUÁNUCO, 2021.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA			
			POBLACIÓN Y MUESTRA	METODO	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANALISIS
<p>EP: ¿Cuáles son las características de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021?</p>	<p>OG: Determinar las características de la calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa "MAYLEE" Amarilis, Huánuco, 2021.</p>	<p>Calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad. Actitudes de todo el personal que labora en el negocio, así mismo se orienta principalmente hacia los clientes, teniendo como prioridad satisfacer sus necesidades.</p>	<p>La unidad de análisis del presente trabajo de investigación según la conformación de una MYPE restaurante chifa MAYLEE, Amarilis, Huánuco.</p>	<p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental estudio descriptivo de corte transversal.</p>	<p>Para realizar el presente trabajo de investigación se utilizó las técnicas e instrumentos siguientes.</p>	<p>Para analizar y elaborar del presente trabajo de investigación se utilizó para la transcripción del proyecto el Microsoft office, Word, para la tabulación Microsoft office Excel, el programa PDF para presentación final de la investigación y el programa Power Point para la elaboración de la ponencia de la investigación.</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Conocer las principales características de los representantes como factor relevante para la gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa</p>					

	“MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021.		chifa MAYLEE, Amarilis, Huánuco, 2021		
	OE2: Describir las características de la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021			Descriptivo: Porque solamente se describió las características más importantes de la variable.	
	OE3: Identificar las principales características de calidad de servicios como factor relevante para la gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa “MAYLEE”, Amarilis, Huánuco, 2021		Muestra: Se utilizó una muestra 100% de la MYPE la investigación se elaboró con la colaboración del representante que accedió a facilitar la información solicitada.	Transversal: Porque tuvo un tiempo determinado en la cual contempla un inicio y un fin.	Instrumento: Cuestionario

4.7. Principios éticos.

El presente trabajo de investigación se desarrolló, de manera responsable con los principios éticos de acuerdo a la política de la universidad, la investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiara, siendo variable su ejecución en beneficio de la MYPE bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana, teniendo en cuenta los principios éticos que se detalla a continuación.

Protección a las personas: la investigación se desarrolló de manera responsable ya que la información recolectada fue estrictamente para fines académicos.

Beneficencia: Se refiere a que se cumplió con el fundamento de no perjudicar la decencia de los representantes del rubro en calidad de servicio con ética de maximizar el beneficio y minimizar el daño.

El protocolo y el consentimiento informado y cualquier modificación subsecuente es revisado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote con respecto a su contenido científico y cumplimiento relacionados a investigación en seres humanos. Después de la aprobación ética, el protocolo y formatos serán revisados en caso de enmiendas al protocolo, o a las actividades relacionadas al desarrollo de la investigación.

No maleficencia: En nuestro estudio el participante no representa ningún riesgo en la integridad física o mental. Además, no tuvo beneficios ni retribuciones por

su participación No maleficencia: Redujo al mínimo los riesgos que puedan ocurrir por la investigación en el participante.

Veracidad: porque la información recopilada fue verdadera y extraída de diferentes fuentes de información.

Autonomía: Las personas fueron capaces de deliberar sobre sus decisiones, además de mantener su información bajo seguridad, de esta manera se resguardará el respeto hacia ellos (as).

Confidencialidad: Toda la información relacionada al estudio es almacenada de forma segura, toda la información de los participantes será almacenada en bases de datos protegidas por contraseñas en computadoras accesibles solo a investigadores del estudio. Toda la información que resulte del presente estudio será tratada con estricta confidencialidad, y solamente los investigadores mencionados en el presente estudio, autoridades regulatorias locales, comités de ética, y aquellos que designen tendrán acceso a esta información. Los resultados de este estudio serán presentados por los investigadores a revistas y revisadas por pares para su publicación.

Consentimiento Informado: Se desarrolló respetando la decisión del participante y absolviendo todas las dudas con una información adecuada. Antes de proveer consentimiento informado, se le dará al participante la oportunidad de formular preguntas hasta que comprenda en su totalidad el estudio.

La información electrónica será archivada, copiada y asegurada con contraseñas.

La información personal, incluyendo el nombre del participante, su dirección,

fecha de nacimiento y otros potenciales identificadores serán guardados en carpetas protegidas por contraseñas. Solamente personal del estudio tendrá acceso a esta información con fines relacionados al proyecto de investigación. Los entrevistadores consignarán en la guía de consentimiento si es que el participante accedió a entregar datos del cuestionario.

Justicia: Se refiere tratar a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente correcto y apropiado, que se tuvo un trato justo durante toda la colaboración con la elección justa del participante y manía a quien no está seguro de su participación con dar lo debido.

V. Resultados

5.1. Resultados.

Tabla 1

Referente a las principales características del representante de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

Datos Generales	N	%
Edad		
De 18 a 30 años	0	0.00
De 31 a 50 años	1	100.00
De 51 a más años	0	0.00
Total	1	100.00
Género		
Femenino	0	0.00
Masculino	1	100.00
Total	1	100.00
Grado de instrucción		
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	1	100.00
Superior no universitario	0	0.00
Superior universitario	0	0.00
Total	1	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	1	100.00
Administrador	0	0.00
Total	1	100.00
Tiempo que desempeña en Cargo		
De 0 a 3 años	0	0.00
De 4 a 6 años	1	100.00
De 7 a más años	0	0.00
Total	1	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de la mype Restaurante Chifa MAYLEE, Amarilis, Huánuco, 2021.

Tabla 2

Características de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

De la Empresa	N	%
Tiempo de la Empresa en el rubro		
De 0 a 3 años	0	0.00
De 4 a 6 años	1	100.00
De 7 años a mas	0	0.00
Total	1	100.00
Número de Trabajadores		
De 1 a 2 trabajadores	0	0.00
De 3 a 5 trabajadores	1	100.00
De 7 a más trabajadores	0	0.00
Total	1	100.00
Personas que trabajan en su Empresa		
Familiares	0	0.00
No familiares	1	100.00
Total	1	100.00
Tipo de instrucción de la Empresa		
SAC	1	100.00
SRL	0	0.00
IERL	0	0.00
Total	1	100.00
Objetivo de la creación		
Generar ganancia	1	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	1	100.00
Ingresos anuales de la Mype.		
Hasta 5,500.00	0	0.00
Mas de 5,500.00 hasta 9,500.00	0	0.00
Mas de 13,500.00	1	100.00
Total	1	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de la mype Restaurante Chifa MAYLEE, Amarilis, Huánuco, 2021.

Tabla 3

En relación a las principales características de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype, restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

Calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad	N	%
Conocimiento sobre Calidad de servicio		
Si	1	100.00
No	0	0.00
No sabe/No opina	0	0.00
Total	1	100.00
Solución de los problemas presentado por los colaboradores		
Siempre	0	0.00
Ocasionalmente	1	100.00
Nunca	0	0.00
Total	1	100.00
Forma de comunicación con los colaboradores		
De forma personal	0	0.00
De forma grupal	1	100.00
Total	1	100.00
Cumpliendo con el uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades		
Si	1	100.00
No	0	0.00
Tal vez	0	0.00
Total	1	100.00
Demostrando empatía a los consumidores		
Si	1	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	1	100.00

Planificando nuevas estrategias para el logro de los objetivos y metas empresariales		
Si	0	0.00
No	0	0.00
A veces	1	100.00
Total	1	100.00
Organizando actividades en su empresa para no presentar ninguna dificultad		
Si	0	0.00
No	0	0.00
Pocas veces	1	100.00
Total	1	100.00
Dirigiendo nuevos propositos para el logro de sus objetivos empresariales		
Si	0	0.00
No	0	0.00
A veces	1	100.00
Total	1	100.00
Realización del control de resultados, dentro de la Empresa		
Si	1	100.00
No	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Total	1	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la mype Restaurante Chifa MAYLEE, Amarilis, Huánuco, 2021.

5.2. Análisis de los resultados.

Referente a las principales características del representante de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

Con respecto a la edad del representante de la empresa restaurante chifa “Maylee” es 100%, que tiene la edad de 31 a 50 años (Tabla 1), esto contrasta con Castañeda (2017) quien determina que el 78% de los representantes tienen de entre 40 – 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurante el cantaro en Lambayaque, están dirigidas por personas adultas, ya que cuentan con mucha experiencia para poder administrar y controlar su negocio.

Referente al género del representante de la Mype restaurante chifa “Maylee” es 100% es masculino (Tabla 1), estos resultados coinciden con los estudios de Castañeda (2017) quien menciona que el 88% son de género masculino y el 12% del género femenino; esto representa que un gran porcentaje de los representantes de las Mypes, ya que no hay perjuicio en genero para medir el emprendimiento del sector servicio rubro restaurante el cantaro en Lambayaque.

Referente al grado de instrucción del representante de la Mype restaurante chifa “Maylee” el 100% tiene el grado de instrucción secundaria (Tabla 1) estos resultados contrastan con los resultados de Mosquera (2018), quien manifiesta que 70% tienen el grado de instrucción secundaria; esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Mypes tiene el grado de instrucción con secundaria dando a entender que no es impedimento para emprender un negocio, solo es tener capacidad y trabajar con empeño para lograr a lo que se quiere llegar los estudios superiores, no es todo para emprender un negocio.

Con relación al cargo que desempeña el representante de la Mype restaurante chifa “Maylee” el 100% es dueño de la Mype (Tabla 1) estos resultados contrastan con los resultados de

Renteria (2019) quien menciona el 66.7% de los encuestados son propietarios de la Mype; esto demuestra que en su gran mayoría son dueños de las Mypes y de sí misma desempeña como administrador, para dar un valor agregado dando mucha dedicación y experiencia a su negocio.

Referente en tiempo que desempeña en cargo el representante de la Mype restaurante chifa “Maylee” el 100% tiene de 4 a 6 años de trabajo (Tabla 1) estos resultados contrastan con los resultados de Renteria (2019) quien determina que 38.3% tienen de 6 a más años desarrollando sus actividades en el rubro, esto indica que los empresarios se están iniciando recientemente en este tipo de rubro.

Características de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

El tiempo que la empresa permanece en el mercado es el 100% tiene el en el mercado de 4 a 6 años (Tabla 2) estos resultados contrastan con los de Guerrero (2018) quien manifiesta que el 78% de las empresas tienen más de 6 a 10 años que se dedican a este rubro empresarial demuestra su esfuerzo y perseverancia de permanecer en el mercado.

El número de trabajadores de la Mype, es 100% cuenta de 3 a 5 trabajadores (Tabla 2) estos resultados coinciden con el de Berrios (2019) quien manifiesta que el 75% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores para la efectividad de labores, constituyendo en su gran mayoría como persona natural de este rubro restaurante en la ciudad de Huánuco.

Al respecto de las personas que trabajan en su empresa, es de 100% no familiares (Tabla 2) estos resultados contrastan con los de Renteria (2019) quien manifiesta que tiene 66.7% de trabajadores no familiares en este rubro de restaurante chifa para poder lograr sus objetivos y tienden ser más asertivos y motivadores, con nuevas ideas.

El tipo de la constitución de la empresa, es 100% SAC (Tabla 2) estos resultados coinciden con los de Renteria (2019) quien manifiesta que 65% de los empresarios tiene con SAC su constitución a efecto de tener mayores beneficios.

El objetivo de la creación de la empresa es 100% generar ganancia (Tabla 2) estos resultados coinciden con los de Guerrero (2018) que el 76% se crearon para generar ganancias, ambos resultados están en coherencia con todos los fundamentos de la Mype de este tipo que es generalmente generar ingresos económicamente para ser competitivos en el mercado.

El ingreso anual de la Mype, es 100% que genera más de S/. 13,500.00 (Tabla 2), estos resultados confirman los conceptos de la reglamentación de las Mypes en el Perú de las cuales no deben superar un mayor limite en las ventas anuales, la mayoría de la Mype tienen su ingreso dentro del considerado por las Mypes, repercutiendo que desean generar ganancias reflejando que el personal tiene desenvolvimiento e iniciativa para más ingresos económicos.

En relación a las principales características de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype, restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

Conoce el término calidad de servicio, el 100% manifiesta que, si conoce sobre calidad de servicio, (Tabla 3) estos resultados coinciden con los de Berrios (2019) quien sostiene el 75% conoce al respecto de calidad de servicio, sin embargo, las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de la ciudad de Huánuco aun todavía cuentan con mala atención Asia los clientes.

Soluciona los problemas que se presenta con los colaboradores, 100% manifiesta que ocasionalmente soluciona (Tabla 3) estos resultados contrastan con los de Mosquera (2018) quien dice que el 40% tratan de solucionar las problemas que presentan los colaboradores del rubro restaurante minimizando los problemas para tener un buen atención con la implementación de soluciones de problemas, pues esto nos dice desde un punto de vista que las soluciones deben encontrar para que mejore la atención y continuamente gestionar las alternativas de solución inmediata.

De qué forma se comunica con los colaboradores el 100% tiene una comunicación de forma grupal, (Tabla 3) estos resultados contrastan con los de Mosquera (2018) que el 80% tienen comunicación de manera grupal para la solución rápida de cualquier otra inquietud, con opiniones grupales solucionan de manera inmediata y dan iniciativa de pronta solución.

Brinda cumplimiento constante con el uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades, es 100% si cumple con los implementos (Tabla 3) estos resultados coinciden con los de Castañeda (2017) que el 61% tienden sus actividades con toda la seguridad y cumplen con los implementos que se requiere, esto representa que la gran mayoría de la micro y pequeña empresa de la ciudad de Huánuco propician tener seguridad para realizar sus actividades.

Demuestra empatía a los consumidores el 100% si manifiesta que demuestra empatía (Tabla 3), estos resultados coinciden con los de Guerrero (2018) quien menciona que el 50% dice que, si demuestra empatía, y el 50% no son empáticos con los clientes, esto demuestra que los Mypes de rubro restaurante de la ciudad de Huánuco que los trabajadores son empáticos y así mismo también no demuestran su empatía a los clientes es por ello deben demostrar su máxima carisma y tratar bien a los clientes para que no fidelicen los clientes.

El 100% del representante encuestado de la Mype restaurante chifa manifiesta que a veces planifica nuevas estrategias para el logro de los objetivos y metas empresariales, (Tabla 3) estos resultados indica que si continua asi puede encaminar de bajo en tal sentido la empresa no tendrá los objetivos trazadas porque le falta trabajar con nuevas ideas, propósitos y por tanto las Mypes en la ciudad de Huánuco del rubro restaurante, la planificación de nuevas estrategias es óptimo, de los cuales siempre debe haber nuevas planes para el logro de los objetivos porque si no suele quedarse de bajos y así marcharía mal la Mype.

Organiza actividades en su empresa para que no se presenta ninguna dificultad, el 100% manifiesta que pocas veces organiza las actividades, (Tabla 3) este resultado nos indica que la totalidad de encuestados nos dice que no organizan sus actividades para lograr sus objetivos en ello se ve que el representante no toma la mayor prioridad para el avance de competitividad empresarial.

En cuanto a lo que dirige con nuevos propósitos, para el logro de sus objetivos empresariales el 100% de la muestra (Tabla 3) indica que a veces direcciona, esto representa que el representante de la Mype no presenta nuevas ideas para tener el cumplimiento de los objetivos trazadas en la Empresa y esto debe haber cambio por parte de la representante y así tener un nuevo direccionamiento en la Mype.

En relación a la que realiza el control de resultados dentro de su empresa el 100% de la muestra (Tabla 3) indica que si realiza el control de resultados para tener un control de la Mype y así llevar un manejo del restaurante chifa para saber cuánto se hace el gasto diario y cuanto es la ganancia diaria de la Mype.

VI. Conclusiones

Se concluye con los resultados obtenidos y las bases teóricas que los sustentan, así mismo se orienta al desarrollo de la gestión de calidad para que el servicio que espere el cliente cumpla con las expectativas, por otro lado, calidad de servicio permite conocer la obtención del desarrollo de las actividades de la empresa rubro restaurante chifa, contribuye que el trabajo sea de calidad y mantenga las políticas del trabajo.

- La totalidad del representante de la Mype restaurante chifa tiene la edad de entre 31 a 50 años, señalando que cuenta con experiencia, es de género masculino, ya que no hay perjuicio de género, nivel de estudio secundario que no es impedimento para emprender, además se desempeña como dueño, dando el valor agregado de mucha dedicación y empeño, tiempo que desempeña en cargo es de 4 a 6 años indica que tiene experiencia laborando en el rubro, restaurante chifa y tiene mayor esmero y dedicación en su negocio, ya que ayuda a determinar con las características de calidad de servicio en la Mype restaurante chifa “Maylee”.
- La totalidad sobre las características de la Mype restaurante chifa “Maylee” se concluye que el tiempo de la permanencia en el rubro es de 4 a 6 años, demuestra su esfuerzo y perseverancia de permanecer en el mercado, y tiene de 3 a 5 trabajadores para la efectividad de actividades empresariales, los colaboradores son personas no familiares que laboran en su empresa, para evitar críticas y lograr con tener una visión pragmática y asociada a la necesidad, el tipo de instrucción de la empresa es SAC, su objeto social de acuerdo al estatuto, su objetivo de la creación es generar ganancias que es de gran importancia para el crecimiento económico, y sus ingresos anuales es más de S/. 13,500.00, que son producto de la venta esto, demuestra que

la Mype restaurante chifa tiene una permanencia de un tiempo determinado lo cual indica que tiene conocimiento en el rubro, su valor de venta es bajo que su sobre posesión debe indicar con motivación para dar un valor económico más alto.

- La totalidad sobre calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad se concluye que el representante de la Mype restaurante chifa, al ser encuestado dijo que si conoce el termino calidad de servicio, ocasionalmente soluciona los problemas que se presentan con los colaboradores, de forma grupal se comunica con los colaboradores, menciona que si brinda cumplimiento constante con el uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades, y así mismo también dice que si demuestra empatía a los consumidores, manifiesta que a veces planifica estrategias para el logro de los objetivos y metas empresariales, que pocas veces organiza actividades en su empresa para que no se presente ninguna dificultad, de igual forma menciono que a veces direcciona con nuevas propósitos, para el logro de sus objetivos empresariales, dijo que si realiza el control de resultados dentro de su empresa.

Recomendaciones

Aplicar la metodología de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en beneficio para los clientes brindando la satisfacción las necesidades y expectativas en el rubro, con el desarrollo de las actividades da cumplimiento de calidad de servicio para generar mayor competitividad y rentabilidad en el proceso de actividad empresarial.

- Impulsar al representante de la Mype del rubro restaurante chifa “Maylee” del distrito de Amarilis, Huánuco, tener más preparación o capacitación enfocados a adquirir conocimientos más actuales sobre la calidad de servicio, estar en constante capacitación, ya que tiene un tiempo en el mercado y conoce en el rubro permanecer en constante charla para el beneficio de la Mype, ya que esto conlleva para que plantea nuevas formas de tener más clientes y así generar más ingresos para la competitividad en el mercado.
- Seguir capacitando al respecto sobre las características de la Mype, en cuanto a los ingresos anuales se debe planear nuevas estrategias, en todo caso hacer una lluvia de ideas con sus colaboradores, esto es un rol para facilitar una responsabilidad comprometido con la empresa para un mayor desarrollo de funciones, ya que esto ayudara a tener más ingresos anuales para ser más competitivo en el mercado y lograr sus objetivos y metas empresariales.
- Mejorar con solucionar los problemas presentado por los colaboradores, de acuerdo a las exigencias de los avances tecnológicos y así mismo también debe organizar actividades con nuevos propósitos para no presentar ninguna dificultad para convertirse en una empresa competitivo con relación a los demás restaurantes.

Referencias bibliográficas

- Aldana, J. (2016). financiamiento de las micro y pequeña empresas . *mimype en colombia*, 20. Obtenido de <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>
- Alvarez, M. (2009). Manual de la micro y pequeña y mediana empresa. *CEPAL*, 19. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/1/Manual_Micro_Pequenh_a_Mediana_Empresa_es.pdf
- Barraza, B. S. (2015). Las mypes en Perú y su importancia y propuesta tributaria. *LAS MYPES*, 5. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Berrios, R. R. (2019). La calidad en la atención del servicio y su relación con la fidelidad de los clientes en el restaurante Fast Food "lookcos" Huánuco 2019. *Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración*. Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" Huánuco, Huánuco. Recuperado de <file:///C:/Users/PC-01/Downloads/TAD00701R47.pdf>
- Camison, C. C. (2006). *Gestión de calidad conceptos enfoque y modelos* . Madrid España: Pearson prentice Hall. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Campos, M. A. (2005). *Gestión de la calidad* . Barcelona : UPC. Obtenido de <file:///C:/Users/PC-01/Downloads/Gestion%20de%20la%20calidad%202015.pdf>
- Cardenas, A. E., & Pertuz, G. B. (2007). calidad de servicio. *RCS Revista de Ciencias Sociales*, 172-186. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>
- Castañeda, Y. &. (2017). Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante "el Cantaro" Lambayeque. (*Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración*). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Chiclayo, Chiclayo. Encontrado en <https://docplayer.es/139573273-Universidad-nacional-pedro-ruiz-gallo.html>
- García, M. S. (2016). medición en la calidad del servicio. *RCS revista científica Colombia*, 8.
- Guerrero, A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante Quilicha Café y Catering SAC Lima 2017 -Huánuco. (*Tesis para optar el título profesional licenciada en Administración*). Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1333/GUERRERO%20QUIJANDRIA%20Ana%20Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill Education. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernandez, Y. S. (17 de Julio de 2008). Caracterizacion e importancia de las Mypes en latinoamerica. *actualidad contable faces*, 122-134. Obtenido en <https://www.redalyc.org/pdf/257/25711784011.pdf>
- INEI. (2010). *instituto nacional de estadistica e informatica*. Obtenido de instituto nacional de estadistica e informatica: Recuperado en <https://www.inei.gov.pe/sistemas-consulta/>
- Ley 30056. (2013). Ley que modificadiversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *Normas Legales*, 14. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Ley 28015. (2013). Ley de Promocion y formalizacion de MYPES. *Leyes*, 4. Obtenido en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-impulso-al-desarr-decreto-supremo-n-013-2013-produce-1033071-5/Ley-30056>. (2013). Poder legislativo Congreso de la republica. *Normas legales*. Obtenido en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Ley Art.10. (s.f.). *promocion empresarial a nivel nacional*. Recuperado de https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_PI_DL674/10-D_L_674.pdf.
- Mosquera, D. C. (2018). Calidad de servicio y la satisfaccion de los clientes del restaurante Rachy`s de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, 2018. *Previo a la Obtencion del Grado Academico de Magister en Administracion de Empresas*. Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Enlace <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 64-80. Obtenido en <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Parra, M. E. (2013). importancia de la calidad de servicio al cliente . *El buzón de Pacioli*, 36. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Renteria, S. (2019). Gestion de calidad y competitividad. (*Tesis para optar titulo profesional en administración*). Universidad los Angeles de chimbote, Piura. Enlace http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15713/MYPE_COMPETITIVIDAD_RENERIA_LEON_STEFANY_SUSANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rojo, C. F. (2018). *Las MYPES en America Ltina y el Caribe*. Cono sur de America Latina : Equipo de Trabajo Decente y Oficina de OIT. Obtenido en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf
- Sanchez, C. V. (2013). la calidad del servicio. *Recorido historico*, 20. Obtenido en <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445/415>
- Solimano, A. (2007). Micro y Empresas pymes y desarrollo economico. *Ciclob*, 10 . Encontrado en <https://www.ciglob.org/wp-content/uploads/2016/09/WP03-Solimano-Pollack-Wainer-Wurgaft-Micro-Empresas-PyMEs-y-Desarrollo-Econ.pdf>
- Urcuyo, R. (2012). Microfinanzas y pequeñas en medianas empresas. *Documentos de Trabajos* , 10 a 12 . Encontrado en https://nanopdf.com/download/microfinanzas-y-pequeas-y-medianas-empresas-en-nicaragua_pdf

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	AÑO: 2021															
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		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														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado o asesor de Investigación.				X												
5	Mejora del Marco teórico.					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado.							X									
8	Ejecución de la metodología.								X								
9	Registro de proyecto en el MOIC.									X							
10	Resultados de la investigación.										X						
11	Conclusiones y recomendaciones.											X					
12	Redacción del pre informe de investigación.												X				
13	Redacción del informe final.													X			
14	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.														X		
15	Presentación de ponencia.															X	
16	Cierre de taller.																X

Anexo 2: Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base.	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
Papel Bond A-4 (500 hojas)	1	20	S/ 20.00
Fotocopias	0.10	500	S/ 50.00
Empastado	50.00	1	S/ 50.00
Lápiz	0.50	2.00	S/ 1.00
Lapiceros	0.50	6	S/ 3.00
Borrador	1.00	1	S/ 1.00
Impresiones	0.50	100	S/ 50.00
Cuaderno	14.00	1	S/ 14.00
USB	35.00	1	S/ 35.00
Servicios			
Uso del turnitin.	50.00	2	S/ 100.00
Taller curricular			
Sub total			S/ 324.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información		80.00	S/ 80.00
Sub total			S/ 80.00
Total de presupuesto desembolsable			S/ 404.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría.	Base.	% o Número	Total (S/.)
Servicios.			
Uso de internet (LAD).	50.00	4	S/ 200.00
Búsqueda de información en base de datos.	20.00	4	S/ 80.00
Soporte informático (módulo de investigación de ERP-MOIC).	25.00	2	S/ 50.00
Publicación de artículo en repositorio institucional.	50.00	1	S/ 50.00
Sub total.			S/ 380.00
Recurso humano.			
Asesoría personalizada 5 horas semanales.			S/ -
Sub total.			S/ -
Total del presupuesto no desembolsable.			S/ 380.00
Total, en S/.			S/ 784.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario

El presente cuestionario tiene por propósito recabar datos de la MYPE Empresa para desarrollar el proyecto de trabajo de investigación titulada; calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype restaurante chifa “MayLee”, Amarilis, Huánuco, 2021.

Para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, se le agradece anticipadamente la información que Usted, proporcione.

INSTRUCCIONES: Marcar con una (X) la alternativa que corresponde.

Nº REFERENTE A LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL REPRESENTANTES DE LA MYPE

1º Edad

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

2º Género

- | | |
|----|-----------|
| a) | Femenino |
| b) | Masculino |

3º Grado de instrucción

- | | |
|----|---------------------------|
| a) | Sin Instrucción |
| b) | Primaria |
| c) | Secundaria |
| d) | Superior no universitario |
| e) | Superior universitario |

4º Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5° Tiempo que desempeña en cargo

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

N° REFERENTE A CARACTERÍSTICAS DE LA MYPE

6° ¿Qué tiempo viene laborando la Empresa en el mercado?

- a) De 0 a 3 años
- b) De 4 a 6 años
- c) De 7 años a mas

7° ¿Cuántos colaboradores trabajan en la Empresa?

- a) De 1 a 2 trabajadores
- b) De 3 a 5 trabajadores
- c) De 7 a más trabajadores

8° ¿Personas que trabajan en la Empresa son?

- a) Familiares
- b) No familiares

9° ¿Mediante qué forma está constituida la Empresa?

- a) SAC
- b) SRL
- c) EIRL

10° ¿Con qué Objetivo fue la creación de la Empresa?

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

11° ¿Cuánto es el promedio de Ingresos anuales de la Empresa?

- a) Hasta 5,500.00
- b) Más de 5,500.00 hasta 9,500.00
- c) Más de 13,500.00

**EN RELACIÓN A LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE
N° CALIDAD DE SERVICIO COMO FACTOR RELEVANTE PARA UNA
GESTIÓN DE CALIDAD**

12° ¿Usted, conoce el término calidad de servicio?

- a) Si

- | | |
|----|------------------|
| b) | No |
| c) | No sabe/No opina |
- 13° ¿Usted, soluciona los problemas que se presenta con los colaboradores?**
- | | |
|----|----------------|
| a) | Siempre |
| b) | Ocasionalmente |
| c) | Nunca |
- 14° ¿Usted, de qué forma se comunica con los colaboradores?**
- | | |
|----|-------------------|
| a) | De forma grupal |
| b) | De forma personal |
- 15° ¿Brinda cumplimiento constante con el uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades?**
- | | |
|----|---------|
| a) | Si |
| b) | No |
| c) | Tal vez |
- 16° ¿Demuestra empatía a los consumidores?**
- | | |
|----|---------|
| a) | Si |
| b) | No |
| c) | A veces |
- 17° ¿Usted, planifica estrategias para el logro de los objetivos y metas empresariales?**
- | | |
|----|---------|
| a) | Si |
| b) | No |
| c) | A veces |
- 18° ¿Usted, organiza actividades en su empresa para que no se presenta ninguna dificultad?**
- | | |
|----|-------------|
| a) | Si |
| b) | No |
| c) | Pocas veces |
- 19° ¿Usted, direcciona con nuevas propósitos, para el logro de sus objetivos empresariales?**
- | | |
|----|---------|
| a) | Si |
| b) | No |
| c) | A veces |
- 20° ¿Realiza el control de resultados dentro de su Empresa?**
- | | |
|----|-------------|
| a) | Si |
| b) | No |
| c) | Pocas veces |

Anexo 4: Hoja de tabulación

Referente a las principales características del representante de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

Nº	Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Edad	De 18 a 30 años		0	0.00
		De 31 a 50 años	I	1	100.00
		De 51 a más años		0	0.00
		Total	I	1	100.00
2	Género	Femenino		0	0.00
		Masculino	I	1	100.00
		Total	I	1	100.00
3	Grado de instrucción	Sin Instrucción		0	0.00
		Primaria		0	0.00
		Secundaria	I	1	100.00
		Superior no universitario		0	0.00
		Superior universitario		0	0.00
		Total	I	1	100.00
4	Cargo que desempeña	Dueño	I	1	100.00
		Administrador		0	0.00
		Total	I	1	100.00
5	Tiempo que desempeña en Cargo	De 0 a 3 años		0	0.00
		De 4 a 6 años	I	1	100.00
		De 7 a más años		0	0.00
		Total	I	1	100.00

Características de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

Nº	Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativo
6	Tiempo de la Empresa en el rubro	De 0 a 3 años		0	0.00
		De 4 a 6 años	I	1	100.00
		De 7 años a mas		0	0.00
		Total	I	1	100.00
7	Número de Trabajadores	De 1 a 2 trabajadores		0	0.00
		De 3 a 5 trabajadores	I	1	100.00
		De 7 a más trabajadores		0	0.00
		Total	I	1	100.00
8	Personas que trabajan en su Empresa	Familiares		0	0.00
		No familiares	I	1	100.00
		Total	I	1	100.00
9	Tipo de instrucción de la Empresa	SAC	I	1	100.00
		SRL		0	0.00
		IERL		0	0.00
		Total	I	1	100.00
10	Objetivo de la creación	Generar ganancia	I	1	100.00
		Subsistencia		0	0.00
		Total	I	1	100.00
11	Ingresos anuales de la mype.	Hasta 5,500.00		0	0.00
		Mas de 5,500.00 hasta 9,500.00		0	0.00
		Mas de 13,500.00	I	1	100.00
		Total	I	1	100.00

En relación a las principales características de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype, restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

N°	Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativo
12	Conoce el término calidad de servicio	Si	I	1	100.00
		No		0	0.00
		No sabe/No opina		0	0.00
		Total	I	1	100.00
13	Soluciona los problemas que se presenta con los colaboradores	Siempre		0	0.00
		Ocasionalmente	I	1	100.00
		Nunca		0	0.00
		Total	I	1	100.00
14	De qué forma se comunica con los colaboradores	De forma personal		0	0.00
		De forma grupal	I	1	100.00
		Total	I	1	100.00
15	Brinda cumplimiento constante con el uso adecuado de implementos de seguridad para realizar sus actividades	Si	I	1	100.00
		No		0	0.00
		Tal vez		0	0.00
		Total	I	1	100.00
16	Demuestra empatía a los consumidores	Si	I	1	100.00
		No		0	0.00
		A veces		0	0.00
		Total	I	1	100.00
17	Planifica estrategias para el logro de los objetivos y metas empresariales	Si		0	0.00
		No		0	0.00
		A veces	I	1	100.00
		Total	I	1	100.00
18	Organiza actividades en su empresa para que no se presenta ninguna dificultad	Si		0	0.00
		No		0	0.00
		Pocas veces	I	1	100.00
		Total	I	1	100.00
19	Direcciona con nuevas propósitos, estrategias para el logro de sus objetivos empresariales	Si		0	0.00
		No		0	0.00
		A veces	I	1	100.00
		Total	I	1	100.00
20	Realiza el control de resultados dentro de su Empresa	Si	I	1	100.00
		No		0	0.00
		Pocas veces		0	0.00
		Total	I	1	100.00

Anexo 5: Consentimiento informado

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Solicito: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación

Dirigido A:

SEÑOR MELÉNDEZ ROJAS LÓPEZ

REPRESENTANTE LEGAL DE LA MYPE RESTAURANTE CHIFA, MAY LEE.

Yo, Jorge Villanueva, Enayda Vilma, Identificada con DNI N° 47953181, con domicilio Prolongación San Martín N° 175, Distrito, provincia y departamento de Huánuco. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN en la Universidad los Ángeles de Chimbote-ULADECH, solicito a Ud. permiso para realizar Trabajo de Investigación sobre “calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad” para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

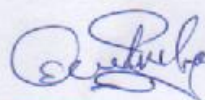
Huánuco 28 de Abril de 2021



Nombre Meléndez Rojas López

DNI 44299812

Huella



Jorge Villanueva, Enayda Vilma

DNI N° 47953181

Huella



Anexo 6: Figuras

Figura 1.

Referente a las principales características del representante de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

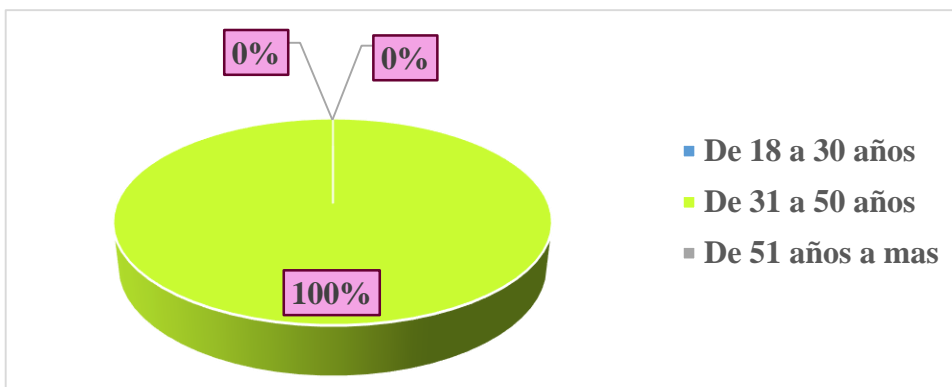


Figura 1: Edad
Fuente. Tabla 1

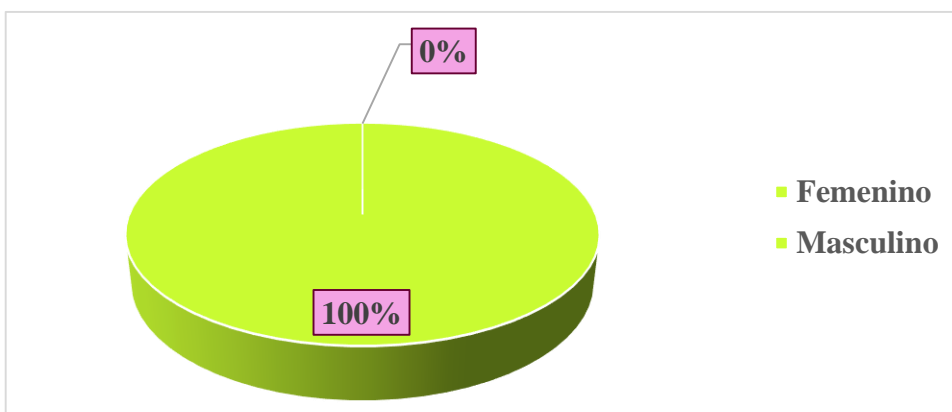


Figura 2: Género
Fuente. Tabla 1

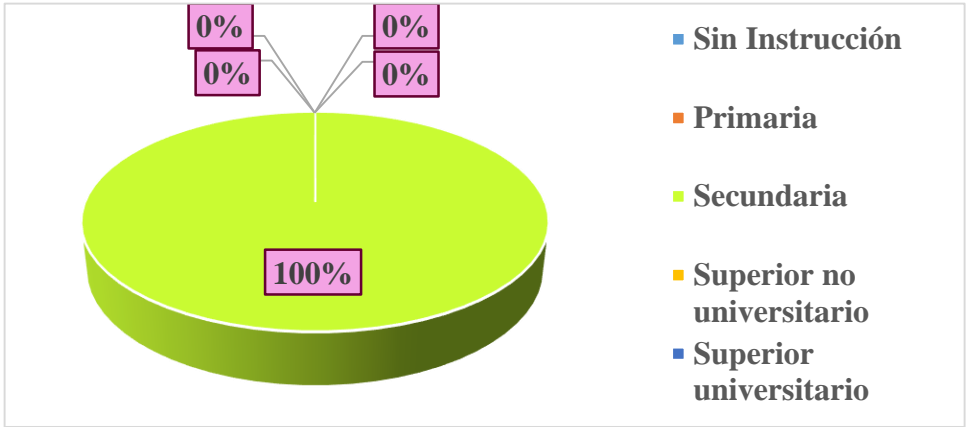


Figura 3: Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1

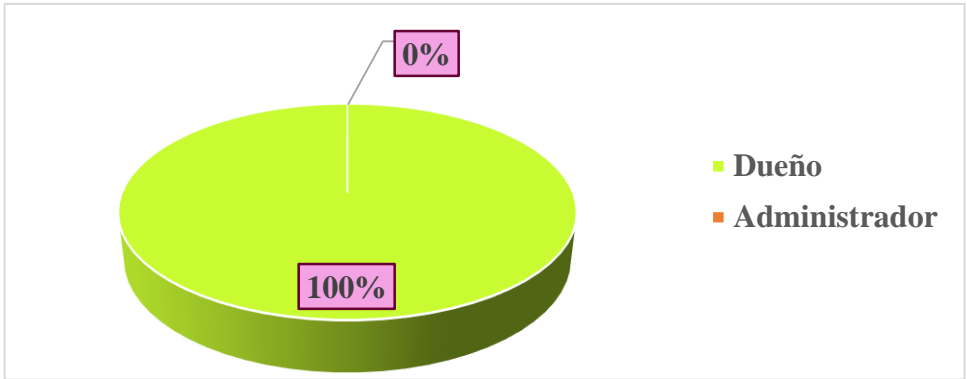


Figura 4: Cargo que desempeña
Fuente. Tabla 1

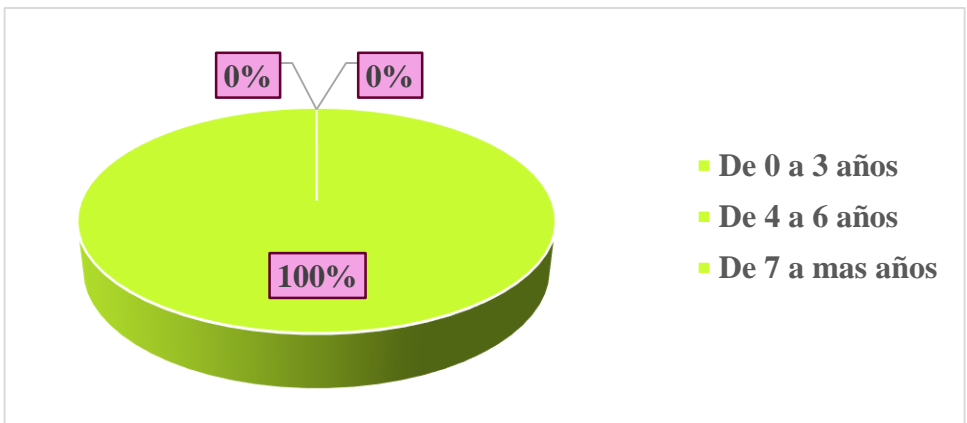


Figura 5: Tiempo que desempeña en cargo.
Fuente. Tabla 1

Figura 2.

Características de la Mype restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021.

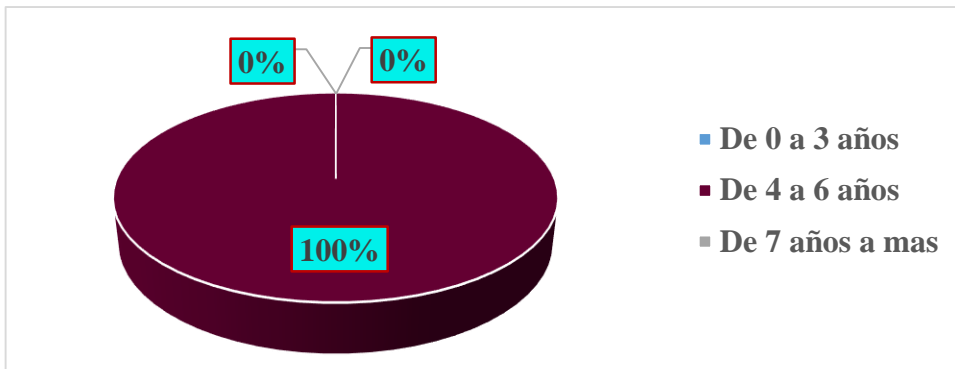


Figura 6: Tiempo de la Empresa en el rubro.

Fuente. Tabla 2

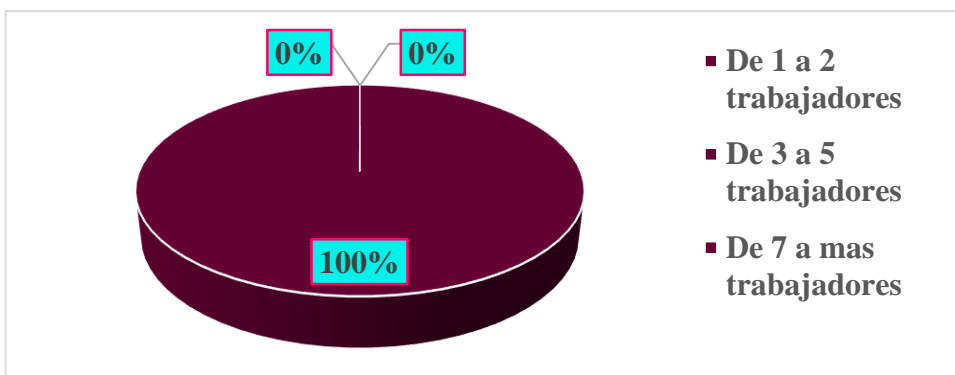


Figura 7: Número de trabajadores.

Fuente. Tabla 2

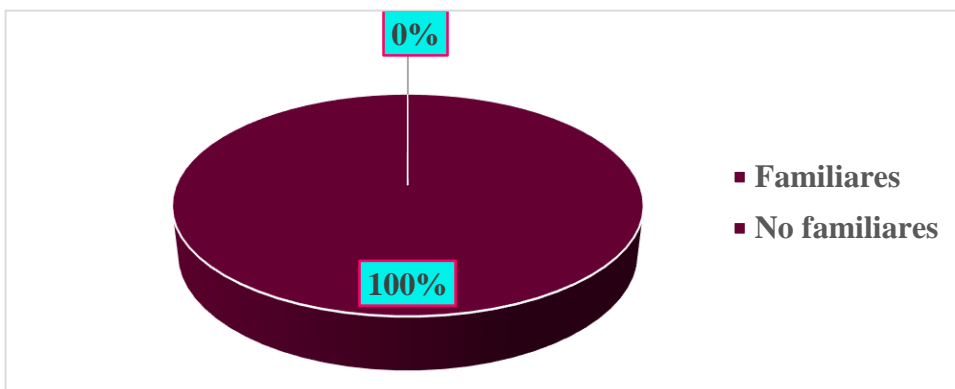


Figura 8: Personas que trabajan en su Empresa.

Fuente. Tabla 2

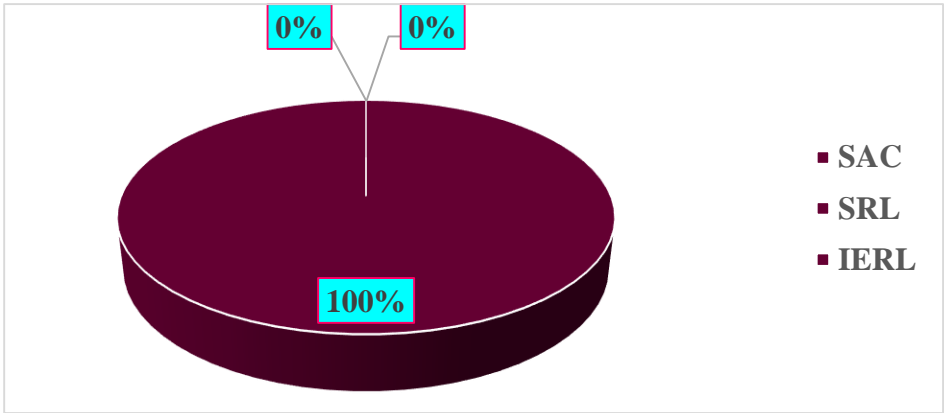


Figura 9. Tipo de instrucción de la Empresa.
Fuente. Tabla 2

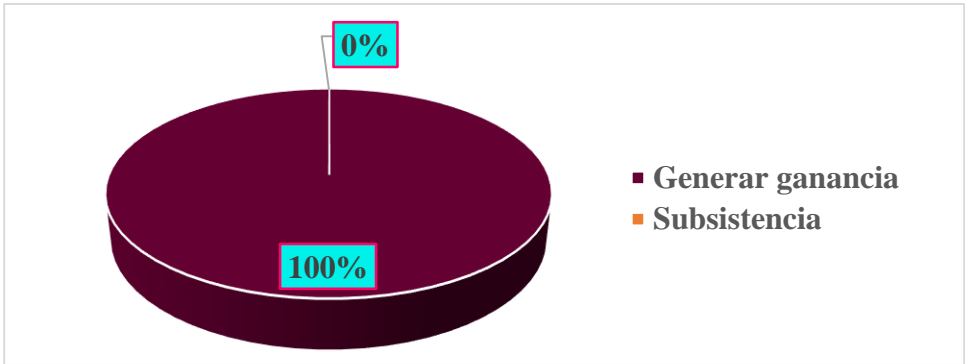


Figura 10. Objetivo de creación.
Fuente. Tabla 2

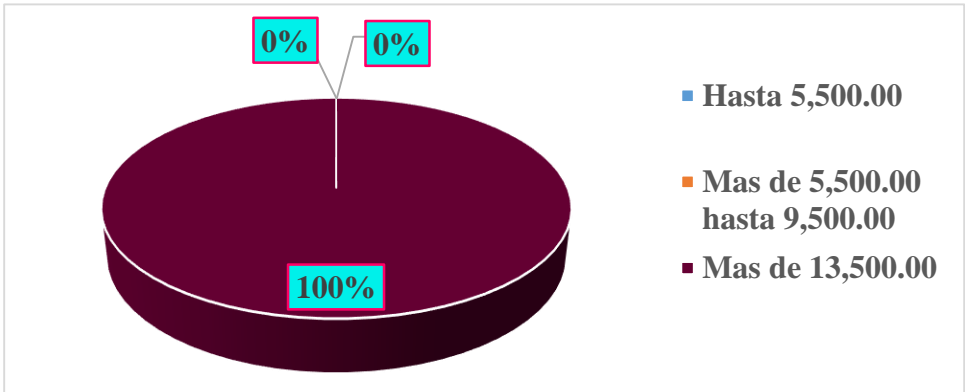


Figura 11: Ingresos anuales de la mype.
Fuente. Tabla 2

Figura 3.

En relación a las principales características de calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la Mype, restaurante chifa Maylee, Amarilis, Huánuco, 2021

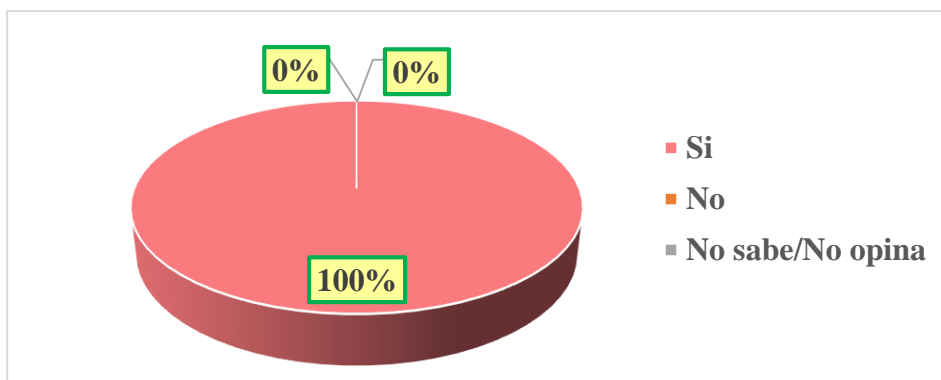


Figura 12: Conociendo calidad de servicio
Fuente. Tabla 3

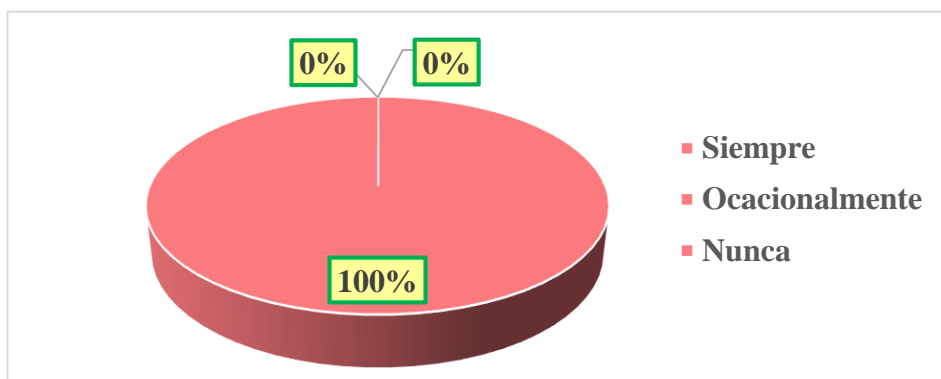


Figura 13: Solución de problemas presentado por los colaboradores
Fuente. Tabla 3

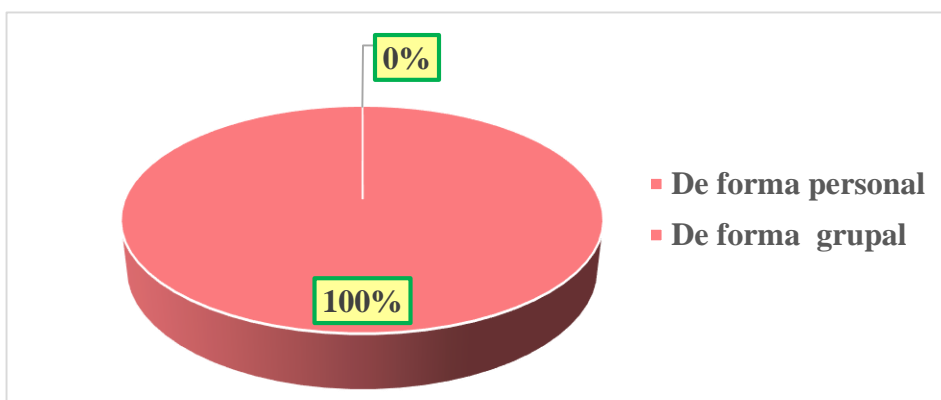


Figura 14: forma de comunicación con los colaboradores
Fuente. Tabla 3

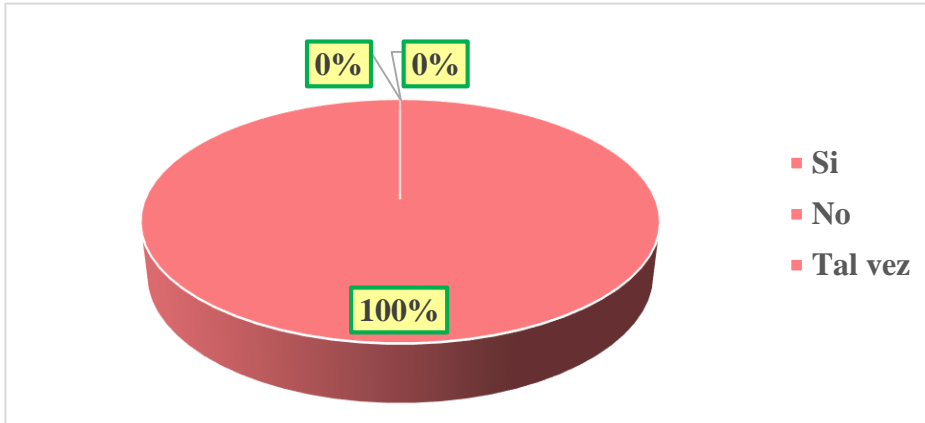


Figura 15: Uso adecuado de seguridad para realizar actividades
Fuente. Tabla 3

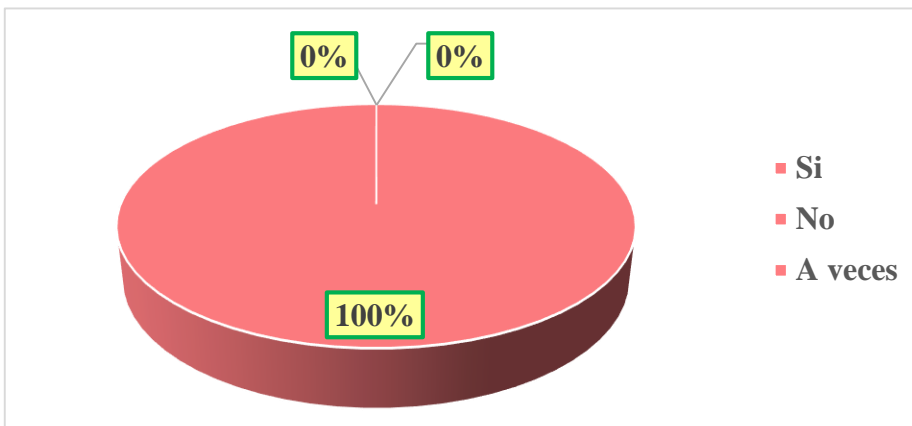


Figura 16: Demuestra empatía a los consumidores
Fuente. Tabla 3

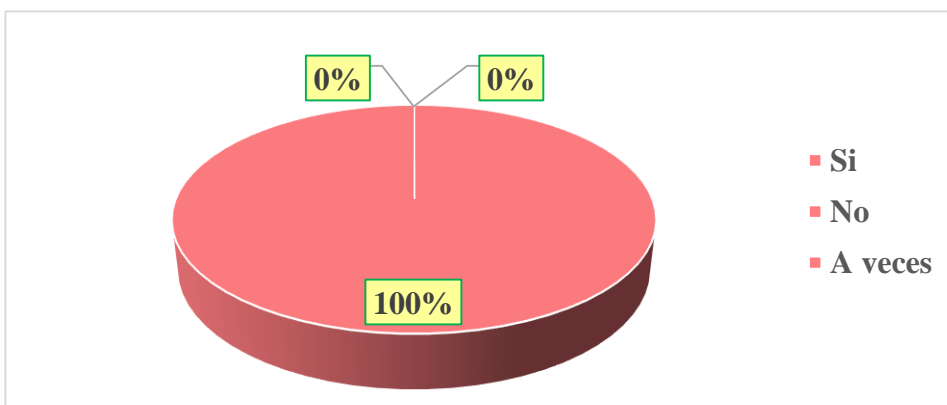


Figura 17: Planes con nuevas estrategias para el logro de los objetivos.
Fuente. Tabla 3.

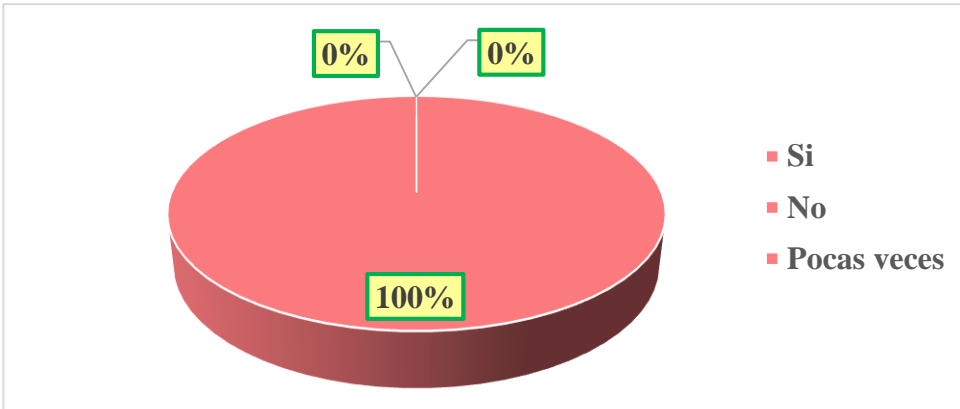


Figura 18: Organización de actividades en su empresa.
Fuente. Tabla 3.

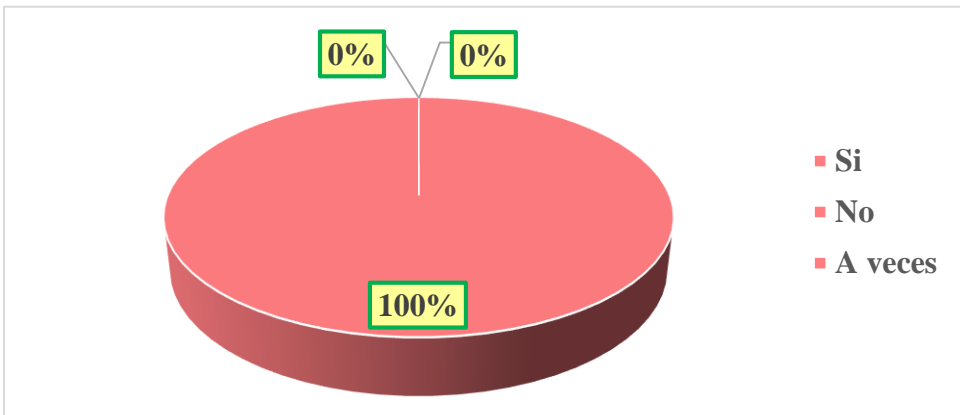


Figura 19: Nuevos propósitos, empresariales.
Fuente. Tabla 3.

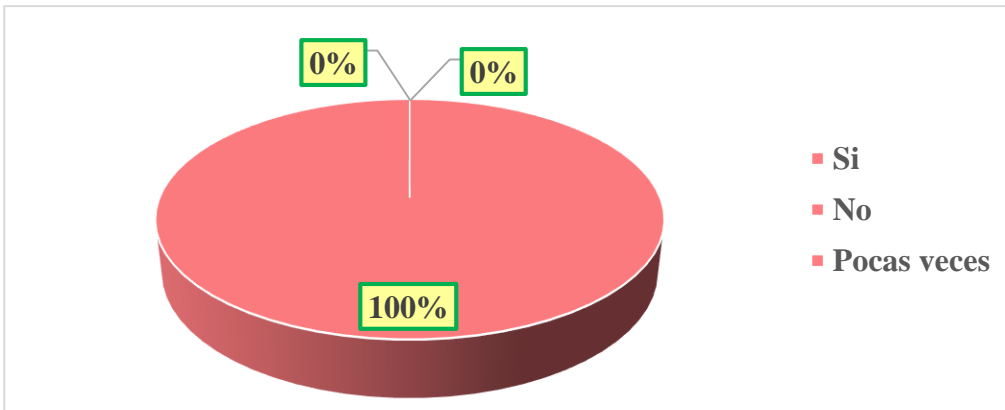


Figura 20: Control de resultado empresarial.
Fuente. Tabla 3.

Anexo 7: Evidencias



