



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN EL SECTOR
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES - POLLERIAS EN
EL DISTRITO DE TUMBES, 2017**

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

AUTOR:

FLORES PORRAS TATIANA BEL

ORCID: 0000-0003-3215-9908

ASESOR:

EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR

ORCID: 0000-0002-9894-2180

TUMBES - PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Flores Porras, Tatiana Bel.

ORCID: 0000-0003-3215-9908

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú.

ASESOR

Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar.

ORCID: 0000-0002-9894-2180

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Tumbes, Perú.

JURADO

Guerrero García, Galvani.

ORCID: 0000-0003-1038-1866


Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert.

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villar Guerra, Domingo Miguel.

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR



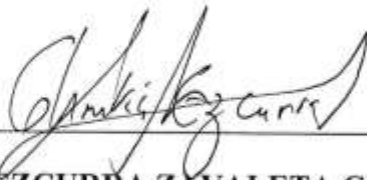
**MGTR. LIC. ADM. GALVANI GUERRERO GARCIA.
PRESIDENTE
ORCID 0000-0003-1038-1866**



**MGTR. LIC. MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6769-1959**



**MGTR. LIC. ADM. DARWIN AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6721-620X**



**MGTR. LIC. ADM. EZCURRA ZAVALA GHENKIS AMILCAR.
ASESOR
ORCID 0000-0002-9894-2180**

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme vida, salud y la gran oportunidad de esmero en mis estudios dentro de la universidad, a mis padres por el apoyo brindado en el día a día.

Agradezco a mi hijo porque él es la inspiración de haber llegado hasta donde estoy, y el empuje para seguir esforzándome, para lograr las metas trazadas. Agradezco también a mis profesores por las enseñanzas brindadas durante mi paso por la universidad y en especial a mi asesor Mgtr. Lic. Adm. Ezcurra Zavaleta Ghenkis Amilcar por la dedicación y profesionalismo brindado durante el tiempo que duró el proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis en primer lugar a Dios porque me ha dado las fuerzas necesarias para hacer posible este trabajo de tesis, a mis padres por los valores y las enseñanzas que me han brindado desde siempre, a mi hijo porque es mi inspiración para conseguir con facilidad todo lo que propongo.

A mi familia por el apoyo incondicional que me brindan día a día, para así poder hacer más llevadera esta investigación. Gracias.

RESUMEN

En este trabajo de investigación como enunciado del problema nos planteamos la siguiente pregunta ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes – pollerías en el distrito de Tumbes, 2017?, Para ello se planteó el Objetivo General que fue “Determinar la caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes – pollerías en el distrito de Tumbes, 2017”. La metodología de investigación fue descriptiva con un nivel de investigación cuantitativo, con diseño experimental de corte transversal; en este estudio no se aplica hipótesis. En este trabajo se utilizó un cuestionario con 8 preguntas sobre gestión de calidad y 14 preguntas para rentabilidad con una muestra de 16 trabajadores y 10 propietarios. Para el análisis se utilizó el programa de Microsoft Excel 2010. Los resultados obtenidos muestran que La Gestión de Calidad de las mypes restaurantes- pollerías se califica con un índice de 88%. El nivel de rentabilidad de la Mype Rubro Restaurantes - Pollerías en el Distrito de Tumbes asciende a un promedio de 5.08.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Rentabilidad.

ABSTRACT

En este trabajo de investigación como enunciado del problema nos planteamos la siguiente pregunta ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes – pollerías en el distrito de Tumbes, 2017?, Para ello se planteó el Objetivo General que fue “Determinar la caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes – pollerías en el distrito de Tumbes, 2017”. La metodología de investigación fue descriptiva con un nivel de investigación cuantitativo, con diseño experimental de corte transversal; en este estudio no se aplica hipótesis. En este trabajo se utilizó un cuestionario con 8 preguntas sobre gestión de calidad y 14 preguntas para rentabilidad con una muestra de 16 trabajadores y 10 propietarios. Para el análisis se utilizó el programa de Microsoft Excel 2010. Los resultados obtenidos muestran que La Gestión de Calidad de las mypes restaurantes- pollerías se califica con un índice de 88%. El nivel de rentabilidad de la Mype Rubro Restaurantes - Pollerías en el Distrito de Tumbes asciende a un promedio de 5.08.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Rentabilidad.

INDICE

Título.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador de tesis y asesor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Indice.....	viii
Indice de cuadros.....	ix
Indice de graficos.....	x
I. Introducción.....	11
II. Revisión literaria.....	13
III. Hipótesis de la investigación.....	34
IV. Metodología.....	35
4.1. Diseño de investigación.....	35
4.2. Población y muestra.....	35
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5. Plan de análisis.....	39
4.6. Matriz de consistencia.....	40
4.7. Principios éticos.....	41
V. Resultados.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Resultados.....	42
VI. Conclusiones.....	53
VII. Recomendaciones.....	54
Aspectos complementarios.....	54
Referencias.....	54
Anexos.....	58

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Personas integrantes del restaurante - pollería.....	36
Cuadro 2 Operacionalización de variables	37
Cuadro 3 Matriz de consistencia	40
Cuadro 4 Resultados de gestión de calidad	42
Cuadro 5 Precio, costos de servicios básicos, costos de empleados y días vendidos.....	43
Cuadro 6 Unidades vendidas mínimas y máximas.....	43
Cuadro 7 Estado de resultados y Balance de las Mypes.....	44
Cuadro 8 Pasivo y capital de las Mypes	45
Cuadro 9 Roe de las Mypes.....	45

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Resultados de la dimensión Responsabilidad de dirección.	49
Grafico 2 Resultados de la dimensión gestión de los procesos de calidad.....	49
Grafico 3 Resultados de la variable Gestión de Calidad	50
Grafico 4 Roe de cada uno de los Restaurantes – pollerías, Tumbes.....	50
Grafico 5 Roe de los restaurantes de Tumbes.	52

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación titulada **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES - POLLERIAS EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017”**; tuvo como problema de investigación describir ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio Rubro Restaurantes - pollerías en el distrito de Tumbes, 2017? Y para ello se planteó el Objetivo General que fue “Determinar la caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro Restaurantes – pollerías en el distrito de Tumbes, 2017. En el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al Rubro de Restaurantes en la Provincia de Tumbes, desde los aspectos de la Gestión de Calidad y la Rentabilidad. Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento de la gestión de calidad y Rentabilidad, teniendo como base el uso de herramientas para procurar control de gastos, mejorar los márgenes, mejorar flujo de dinero, aplicando también gestión de calidad.

“Tuvo justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, se recogen los datos en un solo momento, en este caso servicio de restaurantes” (Batista, 2006).

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a la MYPE el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006).

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el grado académico de bachiller en Administración.

Se justifica por conveniencia porque permite conocer la realidad de la Gestión de calidad del rubro de Restaurantes en la provincia de Tumbes promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MYPE. La metodología usada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de corte transversal, cuya población fue de 15 Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Tumbes, la muestra fue de 10 Mypes, se usó como técnicas de recolección el cuestionario y como instrumentos la encuesta.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Gallozo (2017) En su Investigación “*Caracterización del financiamiento, la capacidad y la rentabilidad de las Mypes sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016*”, tiene como propósito describir la forma de financiar, instruir, y el rendimiento de las pequeñas empresas rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016, con un diseño de investigación cuantitativo descriptivo, no experimental, con una población de 58 representantes del mercado central de Huaraz, aplicando encuestas como instrumentos de recolección de datos, concluyo que se han descrito las características del financiamiento en las Mypes sector servicio, rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016; Con el 76% de los representantes utilizan financiamiento propio, el 55% de los representantes indica que financiamiento adquirido fue para la capacitación de sus trabajadores, y el 74% respondieron que si les otorgo el crédito las entidades bancarias, con lo que se puede verificar que la Micro y Pequeñas empresas para que puedan crecer en forma sostenida, deben utilizar sus ahorros personales ya que les va ayudar a formar más capital, para que así puedan cumplir su real función y obtener su principal resultado que vendría hacer generar el crecimiento de su negocio.

Chávez (2016) En su investigación “*Caracterización del financiamiento capacitación y Rentabilidad MYPES sector comercio rubro ferreterías distrito de Tumbes, 2016*” tiene como propósito describir las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro ferreterías en la ciudad de Tumbes, 2016,

con un diseño de investigación descriptivo, con una población de 16 MYPES, aplicando técnicas, encuestas, cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, concluye que Según el estudio realizado con respecto a las estrategias de financiamiento podemos concluir que el 80% de gerentes encuestados considera que la estrategia de inversión mejora la rentabilidad de la empresas; además que invierten el crédito en su mayoría en compra de activos y mejoramiento de estructura.

Morales (2016) En su investigación “*Caracterización de la capacitación y Rentabilidad MYPES sector comercio rubro textil distrito de Tumbes, 2016*”, tiene como propósito Describir las características de la capacitación de la capacitación y Rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro textil en la ciudad de Tumbes, 2016, con un diseño de investigación no experimental, con una población de 307 Mypes del sector comercio rubro tiendas de prendas de vestir las mismas que se encuentran ubicadas en el Distrito de Tumbes, aplicando libros, internet, encuestas como instrumentos de recolección de datos, concluye que la gran mayoría de las Mypes del sector comercio rubro tiendas de prendas de vestir del distrito de Tumbes tienen una falta de cultura para capacitarse y existe a la ves carencia de capacitación, es decir que no le toman interés o importancia por capacitación.

Lupu (2016) En su investigación “*Caracterización del financiamiento y Rentabilidad de MYPES sector servicio rubro Restaurantes, distrito de Tumbes*”, tiene como propósito describir las principales características del

financiamiento y Rentabilidad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Tumbes 2016, Con un diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo, con una población de 40 MYPES, aplicando encuestas, cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, concluyo que Mypes antes de firmar un financiamiento es indispensable analizar y estudiar las condiciones predispuestas por el empresario, intereses aplicables, monto a financiar, cuanto se pagara demás, debería ser objetivos fundamentales en el análisis del consumidor, el sector financiero gana más mientras más se endeudan los consumidores.

Cruz (2016) En su investigación *“Caracterización competitividad y Gestión de Calidad en las MYPES Rubro Banano Orgánico en Tumbes 2016”* tiene como propósito determinar las características de la Competitividad y Gestión de Calidad en las Mypes Rubro Banano Orgánico en Tumbes, año 2016, con un diseño de investigación no experimental – transversal, con una población constituida por el personal que labora en las empresas bananeras, utilizando encuestas y entrevistas como instrumentos de recolección de datos, concluye que uno de los factores competitivos en las micros y pequeñas empresas es la innovación arroja con un porcentaje del 58% que tiene la necesidad de cambiar y ser competitivo y el 42% prefiere optar por una empresa tradicional.

Merino(2016) En su investigación *“Caracterización, competitividad y gestión de calidad en la Mype Rubro Banano Orgánico en Tumbes 2016”*,

tiene como propósito determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las Mypes rubro banano orgánico en Tumbes 2016, con un diseño de investigación no experimental, con una población de 40 personas que laboran en empresas bananeras de la ciudad de Tumbes, aplicando encuestas como instrumentos de recolección de datos, concluye que Uno de los factores competitivos en las Mypes es la innovación el cual arroja con 58% el sí, lo cual indica que si tiene la necesidad de cambiar y ser competitivo de acuerdo de acuerdo a mis bases teóricas Cárdenas Dávila Nelly, las empresas se hacen competitivas al cumplirse dos requisitos fundamentales primero, estar sometidas a una presión de competencia que las obligue a despegar esfuerzos sostenidos por mejorar sus productos y su eficiencia productiva; y, segundo, estar insertadas en redes articuladas dentro de las cuales los esfuerzos de cada empresas se vean apoyados por toda una serie de externalidades, servicios e instituciones. Se ponen de manifiesto que son muchos los factores que inciden en el éxito competitivo de las Micro y pequeñas empresas.

Chunga (2015) En su investigación *“Caracterización y Rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa del mercado del distrito de la Unión Piura al año 2014”* tiene como propósito identificar las características de la instrucción y el rendimiento de las pequeñas y medianas empresas de rubro confección de ropa en el mercado del distrito de la unión al 2014. Con un diseño de investigación descriptivo, con una población de 20 MYPES dedicadas al rubro – venta de ropa en el mercado de la Unión Piura, aplicando encuestas, cuestionario estructurado como

instrumentos de recolección de datos, concluye que el tipo de capacitación que tienen las MYPES comerciales rubro ropa del mercado del distrito de la unión es la capacitación informal ya que los dueños de estas MYPES solo dan unas orientaciones e instrucciones a sus empleados por lo que no consideran esto como una inversión, si no como un gasto más de tal manera que los trabajadores no son correctamente capacitados para desempeñar su trabajo.

Castillo (2015) En su investigación *“El financiamiento y la Rentabilidad en las empresas de artesanía en Catacaos Piura 2013”* tiene como propósito identificar qué características que tiene el financiar y el rendimiento en las pequeñas y medianas empresas de artesanía en Catacaos (Piura-2013). Con una propuesta de investigación no experimental de corte transversal con una muestra de 20 MYPES del sector artesanía en Catacaos departamento de Piura, aplicando encuestas, cuestionarios prediseñados como instrumentos de recolección de datos, concluye que las características en las MYPES de artesanía que la gran mayoría presentan obstáculos para adquirir un crédito por parte de entidades financieras, debido a las elevadas tasas de interés, han tenido un crecimiento en los últimos años, pero con un desarrollo variable, no tienen un indicador que les permita conocer cuánto es que crece su rentabilidad.

Ríos (2015) En su investigación *“Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco año 2014”*, tiene como

propósito Determinar los primordiales componentes que incurren de gestión la calidad, del agrado del consumidor y la colisión del rendimiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro– restaurantes del distrito de Huanchaco, (2014), Con un diseño de investigación no experimental-descriptiva, con una población de 180 Mypes del sector servicio - rubro restaurantes, distrito de Huanchaco año 2014, aplicando encuestas como instrumentos de recolección de datos, se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de Huanchaco, tienen entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que representan en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa, lo cual se representa en su 60%.

Días (2013). En su investigación *“Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (Citrus Arantium) y su relación con la economía de Cantón La Mana y su zona de influencia, año 2011”*, tiene como propósito Desarrollar adecuadamente la investigación de la producción, comercialización y rentabilidad de la naranja en el Cantón La mana por medio la Mana de la naranja en el Cantón La Maná por medios de la exploración de los medio de los indicadores financieros y el flujo comercial de la naranja, para poder identificar sus ingresos y egresos reales de la producción y la rentabilidad de la naranja . Con un diseño de investigación no experimental, con una población de 382 familias, aplicando encuestas como instrumentos de recolección de datos, concluye que Mediante la investigación el Cantón la Mana es una zona muy

productora de naranja existiendo un gran número de productores pequeños, medianos los cuales producen de forma tradicional o se no realizan planificación de su producción- Mediante la investigación el Cantón La Maná es una zona muy productora.

Jumbo(2013) En su investigación *“Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera en la cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de abril” de la ciudad de Loja, periodos 2010-2011”* tiene como propósito realizar un Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera para lo cual fue preciso analizar la actividad financiera de la cooperativa, con lo cual se pudo conocer su posición, desempeño y rentabilidad en los años 2010-2011, con un diseño de investigación deductivo, inductivo, analítico y estadístico como instrumentos de recolección de datos, con una población de dos trabajadores (gerente y contadora), aplicando observación, entrevistas, fuentes bibliográficas como instrumentos de recolección de datos, concluye que La cooperativa no ha realizado un análisis de rentabilidad económica y financiera lo que trae consigo el desconocimiento del rendimiento de su solvencia y liquidez, la cual impide saber con exactitud la situación actual de la de la entidad y por ende la toma de sus directivos.

Centurión (2013) En su investigación *“Gestión de Calidad, formalización, Competitividad, Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad en Micro y Pequeñas Empresas de la provincia del Santa (2013)”*, posee como propósito , describir las primordiales particularidades de la Gestión de la Calidad, La determinación, el financiamiento, la competitividad, la

capacitación y la Rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, con un boceto de investigación no experimental de corte transversal, con una muestra de 160 Mypes, aplicando cuestionario estructurada como herramientas de recaudación de documentos, concluye que, Representantes de las Mypes, su mayoría son adultos y tienen una edad promedio entre 31 a más años, predomina el sexo femenino, con instrucción secundaria superior no universitaria. Se desempeña en las Mypes como dueño y como tal está en el cargo de 4 años a más.

Vílchez (2013) En su investigación “*Gestión de Calidad y Rentabilidad de la Mypes Comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012*”, Tiene como propósito Conocer y analizar los Efectos de la gestión de la calidad y el rendimiento de las MYPES comerciales rubro confección de Ropa en la provincia de Sullana (Piura) en el año 2012, con un diseño de investigación cuantitativa – descriptiva, con una población de 16 personas (El dueño y 15 trabajadores), aplicando encuestas como instrumentos de recolección de datos, finaliza que los resultados obtenidos de la investigación al analizar los efectos de la Gestión de Calidad en la Rentabilidad, se puede afirmar que la Rentabilidad obtenida por las Mypes comerciales rubro confecciones de ropa está siendo afectada por una mala Gestión de calidad, la cual es generada en gran parte por la escasa capacitación de los gerentes o dueños sobre Gestión de Calidad.

Ugaz (2012). En su investigación *"Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías"* considera que su propósito es analizar la disposición actual de la organización y mediante ello delinear y complementar el método de gestión de calidad, con un diseño de estudio descriptivo situacional con una población considerada de la empresa de lejías, con una población considerada de la empresa de lejías utilizando documentos, norma como instrumentos de recolección de datos, concluye que implementar un método de gestión de calidad, mejorar la imagen corporativa de la empresa, y fortalecerá los vínculos de confianza de los clientes con la organización.

Moyolema (2011) En su investigación *"La gestión financiera y su impacto y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010"*. Tiene como propósito Estudiar la diligencia economista y su colisión en la Rentabilidad de la cooperativa de Ahorros y Crédito "Kuriñan" de la ciudad de Ambato. Con un diseño de investigación de asociación de variables, explicativo y deductivo, con una población de 37 trabajadores, aplicando libros, folletos, revistas, tesis, internet, otros como instrumentos de recolección de datos, concluye que No tiene conocimiento sobre indicadores financiero, y la falta de un asesor financiero para llevar a cabo un estudio correlativo de su liquidez, hace que los socios desconfíen.

Ramírez (2011). En su investigación *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Micros y pequeñas empresas sector comercio rubro mueblería del distrito de Mantay _ periodo 2009 _ 2010”*, tiene como finalidad delinear las primordiales particularidades de financiar, capacitar y ver el rendimiento de las micro y pequeñas empresas sector comercio– rubro mueblería del distrito de Mantay, 2009 – 2010. Utilizando procedimientos estadísticos como instrumentos de recolección de datos, concluye que de todos los delegados legales de las Micro y Pequeñas empresas encuestados: el 50% sus edades fluctúan dentro los 18 - 29 años, 60% son femeninas y el 50 % tienen nivel de educación superior universitario.

Macas, Luna (2010) En su Investigación *“Análisis de la Rentabilidad Financiera y propuestas de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuaticos (Coexbi.s.a) del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 - 2009”*, Posee como propósito, Impulsar modernas tácticas de exportación , y restablecer el régimen de crediticio con la finalidad de optimizar el tramite económico y Financie para redimir en modo adecuado los prestamos otorgado a personas terceras, con un diseño de investigación científico, matemático, inductivo, deductivo, histórico, analítico, sintético, estadístico, con una población conformada los trabajadores del área administrativa y financiero de la organización, clientes y proveedores, aplicando entrevistas y observación directa como instrumentos de recolección de datos, se concluye que Los Estados Financieros que presento la empresa “Coexbi S.A”, se han realizado si seguir

ningún lineamiento de los principio de la Contabilidad Generalmente aceptado y las normas Ecuatoriana de Contabilidad.

Quiroz (2010) En su investigación “*Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente – nucleo Bolivar*”, norma ISO 9001 – 2008, tiene como propósito proyectar un método de la diligencia de la gestión de la calidad en el Area Socio Educativa concerniente a la casona de la universidad del oriente – Nucleo Bolivar, mediante el empleo de la norma ISO 9001:2008, con un diseño de investigación no experimental, con una población de 220 persona constituida por la jefa del área socio educativa y por 219 estudiantes, utilizando entrevista no estructurada, observación directa, consultas académicas e industriales como instrumentos de recolección de datos, concluye que El diagnóstico inicial realizado al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en el Área Socio- educativa; en la fase inicial de la investigación; reflejo que el sistema de gestión de calidad en el proceso respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma representa un 78,54% de no conformidad, debido a la falta de métodos, procedimientos, mapas de procesos, descripciones de cargo; y lo registros necesarios para sustentar la eficacia y eficiencia del sistema.

2.2 BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. VARIABLE “GESTIÓN DE CALIDAD”

2.2.1.1. DEFINICIÓN

Según Pérez y Gardey (2014) Dice que la Gestión de calidad es la habilidad para direccionar y llevar un control de una empresa respecto a la calidad, se establecen objetivos, políticas y estándares de calidad, así como también se planifica se controla y se asegura la mejora de calidad. Su misión se enfoca en el mejoramiento de la calidad continua. Esta se da inicio en los requerimientos del consumidor y termina con su agrado de este.

Según Ortiz (2011) La Gestión de Calidad es un grupo de requerimientos y estándares vinculadas de por medio para que así se cumplan los requerimientos de calidad que la organización solicita para complacer los requerimientos de los clientes mejorando continuamente y que esta sea sistemática.

2.2.1.2. Gestión

Según Pérez y Merino (2008) Cuando hablamos de Gestión se refiere a la administración de recursos, para alcanzar metas ya sea en una organización privada o pública, es la manera en que se lleva a cabo los trámites para poder concretar un proyecto.

2.2.1.3. Calidad

Según Cuatrecasas (2012) “Define a la calidad como las particularidades que posee un producto o servicio ya terminado, enfocándose en este a las exigencias del cliente para así lograr la satisfacción de este”.

2.2.1.4. Responsabilidad de dirección.

Según Tumero (S.F) Dice que la alta dirección debe de evidenciar sobre lo comprometido que esta en cuanto al sistema de gestión de calidad, así como también quiere que se desarrolle e implemente el sistema de mejora continua demostrando así su eficacia.

2.2.1.4.1. Servicio al cliente

Según Humberto Serna Gómez (2006) define que: “El servicio al cliente es un grupo de estrategias diseñadas por una organización para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente mejor que sus competidores, el servicio de atención al cliente es primordial para el desarrollo de una empresa”. (pag.19)

2.2.1.4.2. Compromiso con el cliente

Según Pérez y Gardey (2008) “Definen al compromiso a actuar en pos de alcanzar objetivos por encima de lo que se espera”

2.2.1.4.3. Fidelización del cliente

Según Argudo (2018) Dice que la “fidelización del cliente incluye todas las estrategias y acciones que lleva a cabo la empresa para conseguir retener a los clientes durante el mayor tiempo posible”.

Por lo tanto, Sánchez (2017) Consiste en que un individuo que haya comprado nuestro producto o servicio alguna vez, se convierta en un cliente frecuente, y adquiera nuestro producto o servicio cada vez que él pueda.

Según Serrano (2013) Dice que fidelización al cliente es la captación de clientes es conseguir que un cliente se valla satisfecho en cuanto al servicio recibido, para que este transmita lo positivo. También dice

que la empresa maximiza experiencias cada que el cliente tiene contacto con el servicio o la marca.

2.2.1.4.4. Eficacia en las empresas

Según Pérez (2013) Define la eficacia como maximizar el resultado en una utilización mínima de recursos.

También dice que es el grado de satisfacción que el producto o servicio brinda al cliente para que así se cubran sus expectativas.

Por otro lado, Thompson (2008) Define que eficacia es hacer todo lo posible hasta alcanzar los objetivos propuestos.

2.2.1.5. Mejora continua

Harrington (1993), Quien dice que “La mejora continua se trata de mejorar un proceso, cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, que cambiar y como cambiar depende del tipo de asignación que le otorgue el empresario y del proceso”.

Gutiérrez (2010), “Mejora continua es resultado del orden de administrar y mejora en los procesos, señalando las causas o restricciones generando ideas nuevas y futuros proyectos para mejorar necesitando de planes, estudiando y aprendiendo de los resultados que se obtuvieron y seleccionando solo los efectos buenos para hacer una proyección y control del nuevo nivel de desempeño.

2.2.1.6. Importancia

La gestión de calidad es un principio de negocio que avala la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de la empresa. Las organizaciones usan su información para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora, y fortalezas para así implementar programas de gestión

de calidad. Con esto la empresa está capacitada para instaurar normas, hacer ajustes, cuando ellos lo crean necesario y brindan un mayor enfoque global a su base de clientes. Pese a que el enfoque para dar soluciones a problemas de calidad cambia con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: Crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las organizaciones se centran en la gestión de calidad crean un plan para el éxito. La calidad juega un papel muy importante en las empresas ya que los propietarios deben vender calidad en sus productos y servicios para sobrevivir a la grande competencia que tienen.

Las organizaciones deberían de tomar en cuenta esta interrogante ¿Por qué un consumidor debería de adquirir tu producto o servicio si otro le está ofreciendo lo mismo? Tu producto debe de diferenciarse por la calidad, la marca, este tiene que ser superior para que así pueda diferenciarse de los demás. La gestión de calidad se define como un esfuerzo continuo para que así pueda garantizar la fidelidad de los clientes, un cliente feliz y satisfecho traerá consigo diez más, mientras un cliente decepcionado hablara mal y traerá perdidas de posibles clientes potenciales; todos los miembros de la organización deben de estar comprometidos con el esfuerzo para una mejora continua, por lo tanto, avalar la calidad de un producto o servicio es tarea de todos los miembros de la organización.

Según la Revista Europea de dirección y economía de la empresa (2009) La Gestión de Calidad se alterna como una herramienta de mejora de la eficiencia de la entidad u organización, incitando a usar el método científico para la toma de decisiones y a todos los horizontes de la

organización; también induce a crear y utilizar el crecimiento específico; asimismo atribuye a que los recursos sean utilizados en forma más productiva para así incrementar el desempeño del trabajo como estrategia de la empresa.

2.2.1.7. Calidad de Servicio

Según Mendoza (2007) Dice que la Calidad de Servicio de hoy en día se ha vuelto un requisito indispensable para ser competitivo ante todo el mundo, los resultados positivos tanto a corto como a largo plazo son buenos para la organización.

Según Ruíz (2001) De esta manera la calidad de servicio se transforma en una estrategia que otorga una ventaja muy peculiar y durable a aquellas que tratan de asemejarla.

Según Pérez (2007) Estrategia que da valor agregado a los clientes con concernencia a la oferta que realice la competencia y así lograr la apreciación de la diferenciación de la empresa.

2.2.1.8. Ventajas

- Aumenta la fidelización de los clientes.
- Mejor definición del producto.
- Mejora los rendimientos productivos.
- Disminución de los costes de la no calidad.
- Buscando la mejora continua.
- La forma de organización es mejor y más simple.
- Se contará con un sistema que permita gestionar con calidad el desarrollo de sus actividades.

Ventajas de una buena atención al cliente (Vartuli 2008)

- Lealtad de los clientes.
- Incrementación en las ventas.
- Clientes nuevos Captados por la referencia de los clientes satisfechos.
- Reducción de gastos en marketing.
- Disminución de quejas y reclamos.
- Buena imagen y reputación de la empresa.
- Clara diferencia de la organización a sus competidores.
- Mejora el clima laboral, ya que no hay presión por parte de los clientes con quejas constantes.
- Menor rotación de personal.
- Participación más alta en el mercado

2.2.1.9. Desventajas

- Requiere un cambio en la organización ya que todos sus miembros deben de estar involucrados.
- Este proceso puede ser extenso.
- Se necesita recursos suficientes.
- El sistema origina cierta burocracia.
- La documentación es extensa.

2.2.1.10. TIPOS O CLASES

- Enfocarse al consumidor.
- Liderazgo
- Cooperación de los empleados.
- Expectativa hacia los procedimientos.

- Expectativa de métodos para gestionar.
- Mejoramiento Continuo.
- Perspectiva que se base en hechos para tomar decisiones.
- Vinculo reciproco beneficiosos con el proveedor.

2.2.2. RENTABILIDAD

2.2.2.1. DEFINICIÓN

Es una estipulación beneficiosa, es decir capacidad de generación de ganancias ante una inversión inicialmente realizada. Se dice que una empresa es rentable cuando los costos son menores y la obtención de ingresos es más alta. La rentabilidad se basa en que el beneficio este adecuadamente evaluado, así mismo que los diferentes elementos económicos y financieros tengan la disponibilidad de desarrollar sus actividades, dicha gestión debe ser en su mayoría a corto plazo. Si arriesgamos más mayor será el éxito rentable de la organización.

Expresión de la Rentabilidad= Interés obtenido

Inversión capital

Nivel de Empresa Seria= Beneficio Generado en El Periodo

Inversión capital

Según Sambola R., Santandreu P. (2004) Rentabilidad es el vínculo que existe entre utilidad y el beneficio. Es la capacidad para generar ganancias según el capital invertido.

Según Zamora (s.f) Es el vínculo que existente entre el beneficio y la inversión indispensable para obtenerla, se evalúa mucho que gerencia de una organización sea efectiva, manifestada por las ganancias generadas de

las ventas obtenidas y utilización de la financiación, su clase y estabilidad es la propensión de los beneficios.

La rentabilidad también se entiende como un principio que se emplea a todo acto económico en la que se mueven los bienes, materiales, capital humano y financiero con la finalidad de alcanzar los resultados que se esperan.

Según Gutiérrez y Tapia (2016) La rentabilidad es un cálculo de eficiencia que da a conocer el permite conocer la utilidad de la inversión realizando actividades relacionadas con las ventas, los activos y la inversión por parte de los accionistas, generando así una liquidez futura.

2.2.2.2. IMPORTANCIA

La Rentabilidad es importante para el desarrollo y crecimiento, porque nos permite medir la necesidad de las cosas. En un mundo con escasos recursos la rentabilidad es la capacidad que prueba tomar decisiones en medio de muchas alternativas, pero también se debe de tener en cuenta que no es una única proporción que va de la mano de un riesgo, se asumirán mayores riesgos solo si se sabe que se va a obtener mayor rentabilidad. Es fundamental que la política económica de un país impulse sectores que propaguen rentas, con esto no se quiere decir que solo se mire el lado de la rentabilidad, pero sí que deberían de tenerla más en cuenta.

2.2.2.3. VENTAJAS

- Contribución al logro de las economías en las empresas.
- Valor de dinero en el tiempo.
- Más rentabilidad a mayor plazo de vencimiento.
- Fácilmente de calcular.

2.2.2.4. DESVENTAJAS

- Más rentabilidad a mayor plazo de vencimiento.
- Disminución posible de rentabilidad total de la empresa.
- Comparaciones incorrectas.
- Costes altos restar rentabilidad.

2.2.2.5. TIPOS O CLASES

A. RENTABILIDAD ECONOMICA

Es una inversión de un establecido periodo de tiempo de la rentabilidad de los activos de una organización siendo la misma independientemente financiera. La rentabilidad económica es considerada también como una disposición de la medida de los activos de una empresa para originar autosuficiencia en la ganancia de cómo se han financiado.

Según Gutiérrez y Tapia (2016) La Rentabilidad Económica da a conocer la efectividad en el uso de los activos, no considerando el costo para financiarlos obteniendo rentas con la capacidad para remunerar a los accionistas y prestamistas. Relacionando así la utilidad obtenida de la empresa con la inversión sin diferenciar los recursos propios o de otros.

B. RENTABILIDAD FINANCIERA

Según Morillo (2001) Es una medida descriptiva un periodo de tiempo señalado, de la rentabilidad obtenida por sus capitales propios habitualmente con independencia de la distribución del resultado, puede valorarse, como una medida de rentabilidad más rápida a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, los directivos buscan elevar el

interés de los propietarios, así mismo señala la capacidad de la organización para generar ganancias a partir de una inversión.

Según Gutiérrez y Tapia (2016) La Rentabilidad Financiera es previsión pertinente de las utilidades que mide el rendimiento y la capacidad de retribuir a los accionistas, calculándolo después de dividir la utilidad después de los impuestos entre los fondos propios.

Según Jaime (2003) “Dijo que la Rentabilidad Financiera procura calcular la disposición de retribuir a los propietarios o accionistas de la organización y permite comparar con rendimientos de otras inversiones”.

RESTAURANTE:

Según Goicochea (2016) El restaurante es aquel local que ofrece a los clientes diversificadas comidas y bebidas para su consumo, las personas que llegan al local se escogen una mesa eligen lo que quieren comer o beber, para ello revisan la carta o el menú esto se les hace más fácil para el mesero, toman el pedido una vez listo lo sirven en la mesa para que el cliente coma lo que ha ordenado.

III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Dicho por Fidiás (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGIA

4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

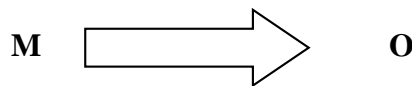
La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. Bernal (2010).

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte Transversal.

Donde:

M = Muestra conformada por los 16 trabajadores del servicio de restaurantes y 10 propietarios.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Rentabilidad



4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008). Tal es así que se considera como un universo de trabajo de investigación la población constituida por 10 MYPES del sector servicio rubro restaurantes - pollerías del distrito de Tumbes.

P1: La población para la variable gestión de calidad se considera finita, la misma que está conformada por los trabajadores que se encuentren en el momento de realizar la encuesta del servicio de restaurantes, MYPES dedicadas al servicio de restaurantes.

P2: La población para la variable, Rentabilidad está conformada por los propietarios del servicio de restaurantes, al servicio restaurantes en la ciudad de Tumbes, distrito de Tumbes, siendo diez (10) MYPES dedicadas al servicio del rubro ya mencionado.

Cuadro 1: Personas integrantes del restaurante - pollería

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES DE LA EMPRESA				
Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total Personas
1	El sabor norteño	1	6	7
2	Pollería Norkys	1	16	17
3	Pollería La Granja	1	15	16
4	El Brasero	1	2	3
5	El tenedor de oro	1	8	9
6	Pollería Norys	1	5	6
7	Quiroguita	1	4	5
8	Pio Pio	1	2	3
9	Che victor	1	5	6
10	Happy Chiken	1	7	8
TOTAL		10	70	80

Fuente: Elaboración propia.

Muestra:

Cuando la muestra es finita se toma toda la población, por lo tanto en mi investigación tomare toda la muestra que este en el momento de realizarla ya que para ambas variables la muestra es finita.

4.3.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 2: Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	Uribe (2011) La Gestión de Calidad facilita un instrumento para así asegurar la calidad de todos los procesos.	Se pretenderá determinar, describir las características de la gestión de calidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Responsabilidad de dirección	Enfoque al cliente	¿Cómo calificarías los procesos de gestión de la empresa enfocándose en satisfacer plenamente las necesidades de los clientes?	LIKERT
				Atención al Cliente	¿Cómo calificarías los procesos para atender al cliente?	LIKERT
				Compromiso	¿Cómo calificarías la actual dirección o mandos altos de la empresa con su compromiso para satisfacer a los clientes?	LIKERT
				Eficacia	¿Cómo calificarías la eficacia en los procesos de la empresa, respecto al logro de satisfacer a los clientes?	LIKERT
			Gestión de procesos de Calidad	Mejora Continua	¿Cómo calificarías los procesos de la empresa para mejorar continuamente?	LIKERT
				Fidelización	¿Cómo calificarías la fidelización que tienen los clientes hacia la empresa?	LIKERT
				Calidad	¿Cómo calificarías los productos o servicios de calidad que ofrece la empresa?	LIKERT
				Satisfacción	¿Cuál sería tu calificación en cuanto a la satisfacción del cliente?	LIKERT

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTAS
RENTABILIDAD	INGRESOS	Cantidad mínima de unidades vendidas, promedio diarias	¿Cuántas unidades vende como mínimo?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
		Cantidad máxima de unidades vendidas promedio diarias	¿Cuántas unidades vende como máximo?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
		Precio, promedio de sus productos	¿Cuál es el precio del producto que más vende?	
	EGRESOS	Costo promedio de producto vendidos	¿A cuánto asciende el precio del producto más vendido?	
	SUELDO A EMPLEADOS	Monto que representa los sueldos mensual de los empleados	¿Cuántos empleados tienen actualmente?	
			¿A cuánto les paga el sueldo mínimo?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
			¿A cuánto les pagas más del sueldo mínimo?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
	GASTOS INDICADOS DE FABRICACIÓN	Monto sobre servicios, alquileres	¿A cuánto asciende el pago de cada servicio en promedio mensual?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/> Electricidad _____ Agua _____ Alquiler _____ Cable _____ Teléfono _____
	ACTIVOS CIRCULANTES	Cantidad de efectivo disponible en promedio mensual	¿Con cuánto de efectivo cuenta usted, para cubrir sus gastos al mes?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
		Cantidad de inventario disponible	¿Cuánto tiene invertido en mercadería y/o materia prima, actualmente?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
	ACTIVOS FIJOS	Cantidad de inversión en maquinaria, equipos, terreno, edificios	¿Cuánto tiene invertido en terreno?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
			¿Cuánto tiene invertido en equipos?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
			¿Cuánto tiene invertido en edificios?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
	DEUDA A PROVEEDORES	Monto de la deuda a proveedores	¿Tiene deudas con proveedores?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>
	DEUDA A ENTIDADES FINANCIERAS	Monto de la deuda a entidades financieras	¿Tiene deudas a entidades financieras?	SI <input type="checkbox"/> , Cuanto _____ NO <input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia.

4.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de los 10 restaurantes de la ciudad de Tumbes durante el año 2017 y para la variable rentabilidad para los 10 propietarios.

Instrumentos:

Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

4.5.PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla Las medidas de resumen de las variables Gestión de Calidad y Rentabilidad, y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó del programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis del instrumento. Programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

4.6.MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
¿Cómo son las características de la Gestión de Calidad y la Rentabilidad de las MYPES en el Sector Servicio Rubro restaurantes - pollerías en el distrito de Tumbes, 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL Describir la caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes – pollerías en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <p>1.-Conocer la responsabilidad de dirección de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes - pollerías en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>2.-Determinar la gestión de los procesos de calidad de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes - pollería en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>3.- Describir la caracterización de la rentabilidad de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes - pollerías en el distrito de Tumbes, 2017.</p>	Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se pueden establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.	<p>VARIABLE 01: Gestión de calidad</p> <p>VARIABLE 02: Rentabilidad</p>	<p>P1: La población para la variable Gestión de calidad está conformada por los trabajadores del servicio de restaurantes - pollerías.</p> <p>Muestra 16 trabajadores.</p> <p>P2: La población para la variable Rentabilidad está conformada por los propietarios del servicio de restaurantes - pollerías.</p> <p>Muestra 10 Propietarios</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa</p> <p>TIPO: Descriptivo No Probabilística.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>SECCIÓN: Transversal</p>	<p>PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <p>WORD servirá para confeccionar el proyecto de investigación, EXCEL servirá para la elaboración de tablas y figuras en las cuales se representarán los resultados y el POWER POINT servirá para la elaboración de mi ponencia.</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.7.PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto y Merino (2013).

En ese sentido, la inquietud por los aspectos éticos que confina la presente investigación, está reflejado en los valores que se deben tomar en consideración por la participación de las MYPES en estudio, eta remisión de criterios se considera ética cuando se asumen los siguientes principios:

- **Principio de Legalidad:** Cuando se trabaja mesuradamente en la búsqueda del bien de la verdad.
- **Principio de Confidencialidad:** Cuando se respeta a las personas tal y como a las opiniones que pueden verter.
- **Principio de Responsabilidad:** Cuando se respeta el derecho de autor o se toma conciencia en no plagiar la información.
- **Accesibilidad:** Cuando se produce el acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- **Coherencia:** Cuando se evidencia la relación de una cosa con otras.
- **Compromiso:** Cuando se mantiene la palabra dada o fe.
- **Perseverancia:** Cuando se establece con firmeza en la consecución de los propósitos.

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

Son los resultados obtenidos de las variables Gestión de Calidad y Rentabilidad.

5.1.1 RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Cuadro 4: Resultados de gestión de calidad

Preguntas	5	4	3	2	1	Calificación Maxima	Op	RESULTADOS
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo			
1	10	6	0	0	0	80	74	0.925
2	8	8	0	0	0	80	72	0.9
3	3	13	0	0	0	80	67	0.8375
4	2	14	0	0	0	80	66	0.825
5	1	15	0	0	0	80	65	0.8125
6	12	4	0	0	0	80	76	0.95
7	4	12	0	0	0	80	76	0.95
8	5	11	0	0	0	80	69	0.8625

Fuente: Elaboración propia.

5.1.1.1. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

$$D1 = \frac{P1+P2+P3+P4}{4} = \frac{0.93+0.9+0.84+0.83}{4} = 0.88$$

$$D2 = \frac{P5+P6+P7+P8}{4} = \frac{0.81+0.95+0.95+0.86}{4} = 0.89$$

$$V1 = \frac{0.93+0.9+0.84+0.83+0.81+0.95+0.95+0.86}{8} = 0.88$$

5.1.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

Cuadro 5: Precio, costos de servicios básicos, costos de empleados y días vendidos

	PRECIO DE PLATOS	DÍAS VENDIDOS	SEMANAS	COSTO NORMAL PRODUCTO	COSTO DE EMPLEADOS	SERVICIOS BÁSICOS – TOTAL
NEG. 01	22	7	52	8	6200	3600
NEG. 02	61.9	7	52	18	16870	22660
NEG. 03	55	7	52	20	11800	9950
NEG. 04	52	7	52	15	1800	1190
NEG. 05	52	7	52	20	7800	940
NEG. 06	55	7	52	15	5260	1150
NEG. 07	52	7	52	15	3130	1100
NEG. 08	55	7	52	18	1860	160
NEG. 09	13	7	52	6	5260	1190
NEG. 10	52	7	52	15	7720	5100

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 6: Unidades vendidas mínimas y máximas.

Pregunta N° 01	A	8	70	110	8	20	10	10	10	20	20
Pregunta N° 02	B	60	180	300	20	80	30	32	26	80	100
		34	125	205	14	50	20	21	18	50	60

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7: Estado de resultados y Balance de las Mypes

EMPRESAS	RESTAURANTES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ESTADO DE RESULTADOS										
Ventas	272272	2816450	4104100	264992	946400	400400	397488	360360	236600	1135680
Costo de Ventas	99008	819000	1492400	76440	364000	109200	114660	117936	109200	327600
Costo de Empleados	74400	202440	141600	21600	93600	63120	37560	22320	63120	61200
Servicios	43200	271920	119400	14280	11280	13800	13200	1920	2640	61200
Ganancia Bruta	55664	1523090	2350700	152672	477520	214280	232068	218184	61640	685680
Impuesto	16699.2	456927	705210	45801.6	143256	64284	69620.4	65455.2	18492	205704
Ganancia Neta	38964.8	1066163	1645490	106870.4	334264	149996	162447.6	152728.8	43148	479976
Activos										
Balance inicial										
Activos Circulante										
Efectivo	9000	160000	80000	6000	15000	30000	10000	5000	8000	1500
Mercaderia	650	5000	3000	600	500	1000	800	3000	3000	600
Total Activos Circulantes	9650	165000	83000	6600	15500	31000	10800	8000	11000	2100
Activos Fijos										
Terreno	0	0	0	0	90000000	0	0	90000	500000	900000
Equipos	18000	400000	200000	14000	50000	60000	70000	10000	60000	500000
Edificios	0	0	300000	0	30000	0	20000	20000	20000	70000
Total Activos Fijos	18000	400000	500000	14000	90080000	60000	90000	120000	580000	1470000
TOTAL ACTIVOS	27650	565000	583000	20600	90095500	91000	100800	128000	591000	1472100

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 8: Pasivo y capital de las Mypes

Pasivo y Capital										
Pasivo Circulante:										
Proveedores	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Deuda Largo Plazo										
Deudas Financieras	0	0	200000	0	40000	0	0	0	0	0
Capital										
Aporte Propio	27650	565000	383000	20500	90055500	91000	100800	128000	591000	1472100
Total Pasivo y Capital	27650	565000	583000	20600	90095500	91000	100800	128000	591000	1472100
ROE	9.847089	4.984867	10.71567	12.92644	0.01050907	4.4	3.943333	2.815313	0.400338	0.77146933

Cuadro 9: Roe de las Mypes

PROMEDIO	5.0815
-----------------	---------------

Fuente: Elaboración propia

5.2. ANALISIS DE RESULTADOS

5.2.1. RESULTADOS VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD.

P1: Los trabajadores califican con 0.93, los procesos de Gestión de la calidad en la empresa, enfocándose hacia las necesidades del cliente, siendo un nivel alto en cuanto a la percepción de la ejecución de los procesos de gestión de calidad en las empresas del sector servicio. Contrastando con Pérez y Gardey (2014) quienes afirman que la Gestión de calidad es la habilidad para direccionar y llevar un control de una empresa respecto a la calidad, se establecen objetivos, políticas y estándares de calidad, así como también se planifica se controla y se asegura la mejora de calidad. Su misión se enfoca en el mejoramiento de la calidad continua.

P2: Los trabajadores califican con 0.9 la atención brindada hacia los clientes enfocándose hacia las exigencias del mismo, siendo de alto nivel en cuanto al servicio al cliente.

Contrastando con Gómez (2006) quien dice que “El servicio al cliente es un grupo de estrategias diseñadas por una organización para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente mejor que sus competidores, el servicio de atención al cliente es primordial para el desarrollo de una empresa”

P3: Los trabajadores califican con 0.84 el compromiso de la actual dirección el compromiso de satisfacción del cliente, siendo este de alto nivel en cuanto al compromiso que tienen los restaurantes – pollerías para con los clientes.

Contrastando así con lo que dice Pérez y Gardey (2008) quienes “Definen al compromiso a actuar en pos de alcanzar objetivos por encima de lo que se espera”.

P4: Los trabajadores califican con 0.83 la eficacia utilizada en cuanto a los procesos actuales de la empresa en satisfacción del cliente, siendo este calificativo de alto nivel. Demostrando que si se aplica la eficacia en cuanto a estos procesos.

Contrastando así con Pérez (2008) quien define a la eficacia como maximizar el resultado en una utilización mínima de recursos.

También dice que es el grado de satisfacción que el producto o servicio brinda al cliente para que así se cubran sus expectativas.

Por otro lado, Thompson (2008) Define que eficacia es hacer todo lo posible hasta alcanzar los objetivos propuestos.

P5: Los trabajadores califican con 0.81 los procesos de mejora continua que tiene la organización. Alcanzando un nivel alto en cuanto a la mejora continua.

Contrastando con Gutiérrez (2010), quien dice que la Mejora continua es resultado del orden de administrar y mejora en los procesos, señalando las causas o restricciones generando ideas nuevas y futuros proyectos para mejorar necesitando de planes, estudiando y aprendiendo de los resultados que se obtuvieron y seleccionando solo los efectos buenos para hacer una proyección y control del nuevo nivel de desempeño.

P6: Los trabajadores califican con 0.95 la fidelización que tienen los clientes hacia el restaurant – pollería, ya que es gracias a la gestión de calidad y a los procesos de mejora continua que logran fidelizar a los clientes.

Contrastando con Argudo (2018) Quien dice que la “fidelización del cliente incluye todas las estrategias y acciones que lleva a cabo la empresa para conseguir retener a los clientes durante el mayor tiempo posible”.

P7: Los trabajadores califican con 0.95 los productos y servicios de calidad que ofrece el restaurante – pollería, siendo un nivel de calidad muy alto en cuanto a la percepción del servicio ofrecido en el restaurante.

Contrastando con Mendoza (2007) Quien afirma que la Calidad de Servicio de hoy en día se ha vuelto un requisito indispensable para ser competitivo ante todo el mundo, los resultados positivos tanto a corto como a largo plazo son buenos para la organización.

P8: Los trabajadores califican con 0.86 la satisfacción de los clientes en cuanto a la percepción que tienen de los clientes, brindándoles un valor agregado en el servicio, en la calidad del servicio.

Contrastando con Según Pérez (2007) Estrategia que da valor agregado a los clientes con concernencia a la oferta que realice la competencia y así lograr la apreciación de la diferenciación de la empresa.

5.2.1.1. RESULTADOS DE LA DIMENSIONES DE GESTIÓN DE CALIDAD

D1: Los trabajadores de la mypes rubro restaurantes – pollerías califican la responsabilidad de dirección con un índice que asciende a 0.88.

Grafico 1: Resultados de la dimensión Responsabilidad de dirección.



D2: Los trabajadores de las mypes rubro restaurantes – pollerías califican la gestión de los procesos de calidad con un índice que asciende a 0.89.

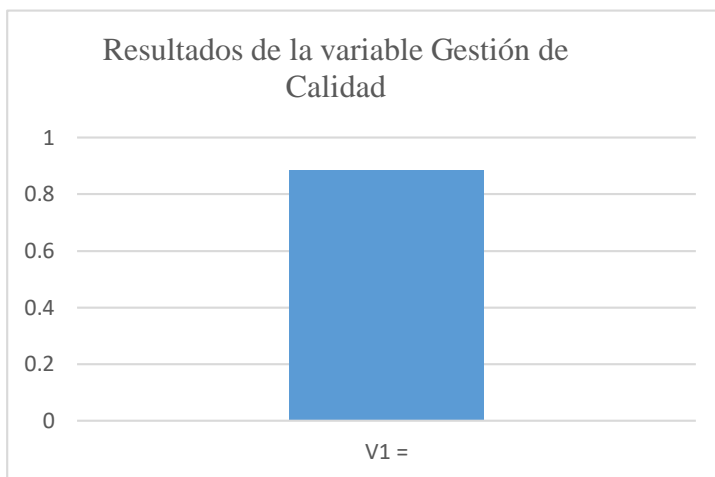
Grafico 2: Resultados de la dimensión gestión de los procesos de calidad.



5.2.1.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

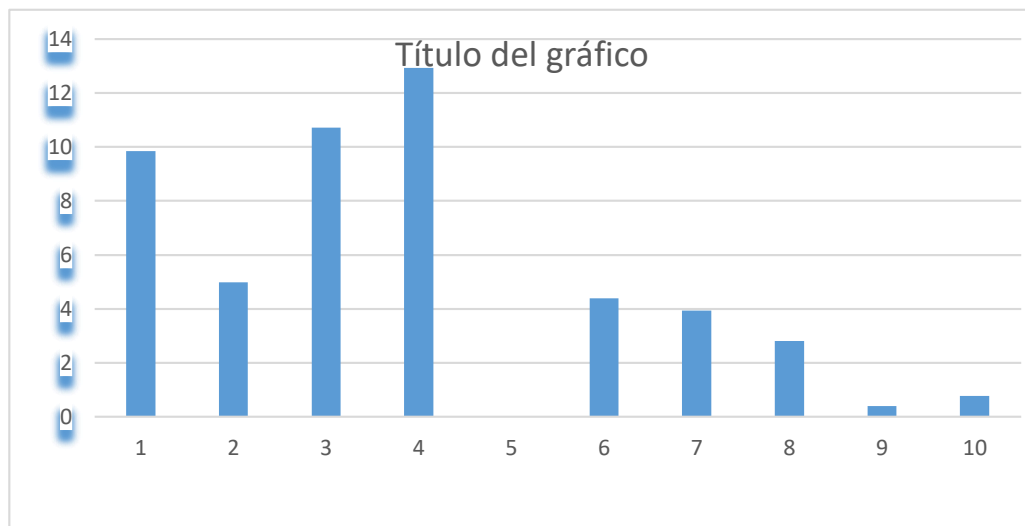
V1: La Gestión de Calidad de las mypes restaurantes- pollerías se califica con un índice de 0.88.

Grafico 3: Resultados de la variable Gestión de Calidad



5.2.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

Grafico 4: Roe de cada uno de los Restaurantes – pollerías, Tumbes.



Mype 01: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 9.85.

Mype 02: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 4.98.

Mype 03: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 10.72.

Mype 04: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 12.93.

Mype 05: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 0.01.

Mype 06: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 4.4.

Mype 07: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 3.94.

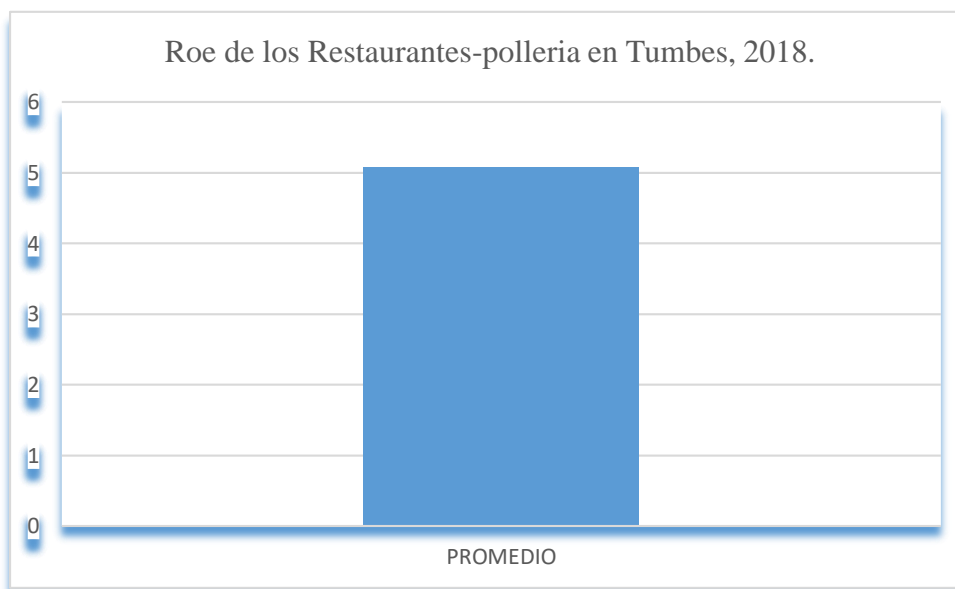
Mype 08: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 2.82.

Mype 09: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 0.40.

Mype 10: Con respecto a los Resultados de la Mype Encuestada Rubro Restaurant - Pollería, en el Distrito de Tumbes tiene un Índice de ROE de 0.77.

5.2.2.1.RESULTADOS DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

Grafico 5: Roe de los restaurantes de Tumbes.



V2: El nivel de rentabilidad de la Mype Rubro Restaurantes - Pollería en el Distrito de Tumbes asciende a un promedio de 5.08.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ Según el objetivo 01 se concluye que la responsabilidad de dirección asciende a un índice de 0.88, siendo un nivel muy alto demostrando así que la mayoría de los restaurantes se orientan al cliente comprendiendo sus necesidades como clientes, ya que la atención al cliente es un factor importante para su satisfacción, manifestando que el personal está comprometido con su trabajo y finalmente se aplica la eficacia en los restaurantes.

- ✓ Según el objetivo 02 se concluye que la gestión de los procesos de calidad asciende a un índice de 0.89, siendo un porcentaje muy alto esto es gracias a que los trabajadores de los restaurantes siguen en constante mejora continua, la fidelización de los clientes se debe a la confianza que los restaurantes les brindan, los clientes manifestaron que una buena calidad posiciona al restaurante en el mercado, que los productos y servicios de buena calidad se ameritan por sus buenos procesos de calidad y finalmente que es así como se logra la satisfacción del cliente.

- ✓ Según el objetivo 03 se concluye que el índice de roe asciende a 5.08, ya que en la mayoría de los restaurantes se ha logrado llegar al objetivo con las ventas proyectada, y que estas han contribuido al rendimiento de su empresa, que la rentabilidad depende de la calidad ofrecida en sus productos, que se aplican estrategias para aumentar rentabilidad, y que el éxito rentable de su empresa depende de la eficiencia que se ofrece en el servicio y finalmente la fidelización de sus clientes genera un porcentaje alto de la rentabilidad para su negocio.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda seguir aplicando la gestión de calidad en los procesos de atención al cliente, en los productos, de dichos restaurantes – pollerías, para así ganar más clientes.
- ✓ Seguir enfocándose en las necesidades de los clientes como responsabilidad de dirección para así fidelizar a los clientes.
- ✓ Se debe de proyectar las ventas en base a los resultados obtenidos para sí ver si su negocio es rentable.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chávez (Tumbes 2016) En su investigación “Caracterización del financiamiento capacitación y Rentabilidad MYPES sector comercio rubro ferreterías distrito de Tumbes, 2016” (Pág. 93) uladech. Extraído de la página web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/583/CHAVEZ_APONTE_ROVERTO_CARLOS_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_MYPE_FERRETERIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chunga (2015) En su investigación “Caracterización y Rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa del mercado del distrito de la Unión Piura al año 2014” (Pág. 54) uladech. Extraído de la página web:

<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Cruz (Tumbes2016) En su investigación “Caracterización, competitividad y gestión de calidad en la Mype Rubro Banano Orgánico en Tumbes 2016”, (pag 106) uladech. Extraído de la página web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA_COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_BANANO_ORGANICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Días (Ecuador 2013). En su investigación “Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (Citrus Arantium) y su relación con la economía de Cantón La Mana y su zona de influencia, año 2011” (Pag 98) Universidad Técnica de Cotopaxi. Extraído de la página web:

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1567/1/T-UTC-2125.pdf>

Gallozo (2017) En su Investigación “Caracterización del financiamiento, la capacidad y la rentabilidad de las Mypes sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016”, (pag 110) uladech. Extraído de la página web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1

Gutiérrez y Tapia (2016) Concepto Rentabilidad, concepto Rentabilidad Económica. Extraído de la página web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_GOICOHEA_FLORES_KARINA_ROSSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/466/Joel_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Jaime (2003) Concepto de Rentabilidad. Extraído de la página web:

https://books.google.com.pe/books?id=G782j28CNo8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Lupu (Tumbes 2016) En su investigación “Caracterización del financiamiento y Rentabilidad de MYPES sector servicio rubro Restaurantes, distrito de Tumbes, 2016” (pag 91). Extraído de la página web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2975/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_LUPU_ATOCHE_ERICK_JOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macas, Luna (Ecuador 2010) En su investigación “Análisis de Rentabilidad Económica y financiera y Propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “Coexbi s.a” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 – 2009” (pag 248) (universidad Nacional de Loja). Extraído de la página web:

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1388/1/tesis%20ing.%20en%20contabilidad.pdf>

Merino, (2016). En su investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” (pág. 144). Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Extraído de la página Web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA_COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_BANANO_ORGANICO.pdf?sequence=1

Morales, (Tumbes 2016) En su investigación “Caracterización de la capacitación y Rentabilidad MYPES sector comercio rubro textil distrito de Tumbes, 2016” (pag 84) Uladech. Extraído de la página web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/CAPACITACION_RENTABILIDAD_MORALES_HUANCAS_MARIA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morillo (2001) Concepto de Rentabilidad Financiera. Extraído de la página web:

<http://www.redalyc.org/html/257/25700404/>

Moyolema, (Ecuador 2011) En su investigación “La gestión financiera y su impacto y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010” pag 57(Universidad técnica de Ambato). Extraído de la página web:

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1944>

Quiroz, (Bolívar2010) En su investigación “Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente – núcleoBolívar”,(pag 71) Universidad del oriente Núcleo de Bolívar. Extraído de la página web:

<http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1497/1/104-Tesis-Sistema%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad.pdf>

Ramírez, (2011). En su investigación “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Micros y pequeñas empresas sector comercio rubro mueblería del distrito de Mantay _ periodo 2009 _ 2010” (pag 48) Uladech. Extraído de la página web:

<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Ríos, (Trujillo 2015) En su investigación “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco año 2014”, (pag 67) Uladech.Extraído de la página web:

<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Ugaz, (Lima 2012). En su investigación "Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008aplicado a una empresa de fabricación de lejías" (pag 93) Universidad Católica Pontificia Del Perú. Extraído de la página web:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf

Vílchez, (Piura 2013) En su investigación “Gestión de Calidad y Rentabilidad de la Mypes Comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012”(Pag 61) Uladech.Extraído de la página web:

<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Zamora, (2003) Concepto de Rentabilidad. Extraído de la página web:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DE LA TESIS	semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
FASE DEL PLANTEAMIENTO																
Elección del tema del proyecto de tesis	X															
Planteamiento del problema		x	x	x	x											
Revisión de bibliografía				x	x	X										
Revisión de borrador con el asesor			x	x	x											
Elaboración del marco teórico			x	x	x	X										
Planteamiento de la hipótesis		x	x	x												
Diseño de instrumentos					x	X	x									
Diseño de muestra						X	x	X								
Elaboración, presentación y aprobación del proyecto							x	X	x	x						
FASE DE EJECUCIÓN																
Recolección de la información								x	x	x						
Organización de la información									x	x						
Aplicación de instrumentos										x	x	x				
Procesamiento de datos											x	x				
Análisis e interpretación de datos										x	x	x				
FASE DE COMUNICACIÓN																
Redacción inicial											x	x	x			
Elaboración del informe final												x	x			
Impresión y presentación													x	x	x	
Presentación y aprobación del informe de tesis														x	x	x

ANEXO 02: PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO (S/.)	PRECIO TOTAL
MATERIALES	1	Corrector	2.00	2.00
	1	Millar Hojas bond A4	11.00	11.00
	1	Lápiz	2.00	2.00
	2	Lapiceros	2.00	4.00
	1	Resaltador	3.50	3.50
	1	Engrapador	7.00	7.00
	1	Grapas	3.00	3.00
EQUIPOS	1	Laptop	2900.00	2900.00
SERVICIOS	1	Procesamiento informático	250.00	250.00
	1	Uso de Internet	400.00	400.00
	1	Refrigerio	120.00	120.00
	1	Fotocopias	50.00	50.00
	3	Impresiones (50 hojas)	1.00	150.00
MOVILIDAD	20	Movilidad Interna y Fronteriza	70.00	1400.00
TOTAL				5302.50

ANEXO N° 03: ENCUESTA

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario

1.- ¿Cómo calificarías los procesos de gestión de la empresa enfocándose en satisfacer plenamente las necesidades de los clientes?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

2.- ¿Cómo calificarías los procesos para atender al cliente?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

3.- ¿Cómo calificarías la actual dirección o mandos altos de la empresa con su compromiso para satisfacer a los clientes?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

4.- ¿Cómo calificarías la eficacia en los procesos de la empresa, respecto al logro de satisfacer a los clientes?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

5.- ¿Cómo calificarías los procesos de la empresa para mejorar continuamente?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

6.- ¿Cómo calificarías la fidelización que tienen los clientes hacia la empresa?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

7.- ¿Cómo calificarías los productos o servicios de calidad que ofrece la empresa?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

8.- ¿Cuál sería tu calificación en cuanto a la satisfacción del cliente?

Muy alto Alto Medio Bajo Nulo

VARIABLE RENTABILIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario

01.- ¿Usted cuantas unidades vende como mínimo?

Cuanto: _____

02.- ¿Usted unidades vende como máximo?

Cuánto: _____

03.- ¿Cuál es El Precio del Producto que más Vende?

Cuánto: _____

04.- ¿A cuánto asciende el costo del producto más vendido?

Cuánto: _____

05.- ¿Cuántos empleados tiene actualmente?

Nº de Trabajadores: _____

06.- ¿A cuántos de sus empleados les paga el sueldo mínimo?

A) Cocinero S/..... B) Ayudante de Cocina S/.....

B) C)Mozos S/..... D) Cajero S/...

07.- Su empresa cuenta con servicios básicos principales, ¿A cuánto asciende el pago de cada servicio en promedio mensual?

SI () Cuánto: _____ NO ()

Electricidad: _____

Agua: _____

Alquiler: _____

Teléfono: _____

Cable: _____

08.- ¿Usted cuenta con Capital Propio, con cuánto de efectivo cuenta usted, para cubrir sus gastos al mes?

SI () Cuánto: _____ NO ()

09.- ¿Cuenta Diariamente con Mercaderías, Cuánto tiene invertido en mercadería y/o materia prima, actualmente?

SI () Cuánto: _____ NO ()

10.- ¿Cuánto tiene invertido en terreno?

SI () Cuánto: _____ NO ()

11.- ¿Cuánto tiene invertido en equipos?

SI () Cuánto: _____ NO ()

12.- ¿Cuánto tiene invertido en edificios?

SI () Cuánto: _____ NO ()

13.- ¿Tiene deudas con proveedores?

SI () Cuánto: _____ NO ()

14.- ¿Tiene deudas a entidades financieras?

SI () Cuánto: _____ NO ()







