



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU  
INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS  
MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO  
RESTAURANTES DE LA AV. GENERAL GARZÓN,  
DISTRITO JESÚS MARÍA, LIMA 2018**

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

**AUTORA:**

**UGAZ PONCE, NORA GILDA**

**ASESOR:**

**MG. POMA ANCCASI SIMÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**Título de la tesis**

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS  
MYPES DEL SECTOR SERVICIOS- RUBRO RESTAURANTES, AV. GENERAL  
GARZON-, DISTRITO JESUS MARIA, LIMA 2018.

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

**Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero**  
**Presidente**

---

**Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá**  
**Miembro**

---

**Mg. Juan Pablo Meza De Los Santos**  
**Miembro**

---

**Mg. Simón Poma Ancasi**  
**Asesor**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la salud y la vida y brindarme la oportunidad de vivir esta maravillosa experiencia de poder estudiar.

Doy gracias a mi Madre, en su memoria que estoy segura de que si estuviera conmigo estaría apoyándome, lo mismo a mi padre, ellos nos han inculcado siempre los valores que ahora les trasmito a mis hijos.

## **Dedicatoria**

Este Trabajo le dedico a Dios porque a pesar de muchas dificultades, él está siempre conmigo, me he encontrado en momentos de no continuar pero me da las fuerzas necesarias, para poder lograr concluir una de mis metas.

A mi familia toda, mi esposo y a mis hijos que son el motor de mi vida.

A mis tutores de la Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote” y a mis compañeros que juntos estamos continuado con nuestra meta.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las **MYPE** del sector servicios-rubro restaurantes de La Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018. En cuanto al tipo de investigación, esta ha sido descriptivo y diseño no experimental, cuantitativo. La población y muestra de este estudio estuvo constituida por 19 restaurantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas haciendo uso de la técnica de la encuesta, obteniendo el resultado siguiente: Respecto a las características del empresario, se tiene que el 46.7% de ellos tienen entre 31 a 40 años de edad. 46.7% son casados. 53.3% son de sexo femenino. 60% tienen educación técnica y el 100% son dueños de la empresa. En cuanto a las características de las MYPE, se tiene que 60% tienen entre 6 a 10 años de funcionamiento en el mercado. 60% tienen entre 4 a 6 trabajadores y el 100% de las empresas están formalizadas. Respecto a las características de la gestión de calidad: La totalidad de las MYPE percibe que la gestión de calidad en sus restaurantes es de nivel bajo. 66.7% percibe que el nivel de la dimensión tangible es bajo, 100% percibe que el nivel de la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía es bajo. 93.3% percibe que el nivel de la dimensión seguridad es bajo. Sobre los beneficios de la gestión de calidad: 66.70% de las MYPES perciben que obtendrán beneficios de la aplicación de los principios de gestión de calidad en sus empresas. En cuanto a la dimensión sincronización lo consideran de nivel medio y las dimensiones calidad ya lo consideran de nivel alto. Por lo que se concluye que el nivel de gestión de calidad en las MYPES de este estudio es bajo y los beneficios que obtienen de la aplicación de los principios de gestión de calidad son altos.

**Palabras claves:** Micro y pequeñas empresas, gestión de calidad, beneficios de las MYPE.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the influence of quality management on the benefits of the MYPES of the service sector, item restaurants of the General Garson Avenue, district of Jesus Maria, province and department of Lima, year 2018. Regarding the type of research, this has been descriptive and non-experimental, descriptive, quantitative design. The population and sample of this study consisted of 19 restaurants, to which a questionnaire of 19 questions was applied making use of the survey technique, obtaining the following result: With respect to the characteristics of the entrepreneur, 46.7% have of them are between 31 to 40 years of age. 46.7% are married. 53.3% are female. 60% have technical education and 100% own the company. As for the characteristics of the MYPES, it has that 60% have between 6 to 10 years of operation in the market. 60% have between 4 to 6 workers and 100% of the companies are formalized. Regarding the characteristics of quality management: All MYPES perceive that quality management in their restaurants is low. 66.7% perceive that the level of the tangible dimension is low, 100% perceive that the level of reliability, responsiveness and empathy dimension is low. 93.3% perceive that the level of the security dimension is low. On the benefits of quality management: 66.70% of MYPES perceive that they will obtain benefits from the application of the principles of quality management in their companies. Regarding the synchronization dimension, they consider it a medium level and the qualities consider it a high level. So it is concluded that the level of quality management in the MYPES of this study is low and the benefits obtained from the application of the principles of quality management are high.

**Key words:** Micro and small businesses, quality management, benefits of MYPES.

## CONTENIDO

1. Título del Proyecto de Tesis.....	2
2. Hoja de firma del jurado y aseso.....	3
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	4- 5
4. Resumen y Abstract .....	6-7
5. Contenido .....	8.
6. Índice de gráficos y tablas.....	10
I. Introducción .....	11
II. Revisión de la literatura .....	14
III. Hipótesis.....	35.
IV. Metodología .....	36
4.1 Diseño de la investigación.....	36
4.2 Población y muestra .....	37
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
4.5 Plan de análisis .....	42
4.6 Matriz de consistencia .....	43
4.7 Principios éticos .....	44
V. Resultados .....	46
5.1 Resultados	
5.2 Análisis de Resultados .....	63
VI. Conclusiones .....	68
Referencias bibliográficas .....	70
Anexos. ....	72 - 75

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad .....	39
Tabla 2. Operacionalización de las variable beneficios de las MYPE .....	40
Tabla 3. Matriz de consistencia .....	43
Tabla 4. Edad del encuestado .....	46
Tabla 5. Estado civil de los encuestados .....	47
Tabla 6. Género del encuestado .....	48
Tabla 7. Grado de instrucción .....	49
Tabla 8. Cargo en la empresa .....	50
Tabla 9. Tiempo de funcionamiento en el mercado .....	51
Tabla 10. Cantidad de trabajadores .....	52
Tabla 11. Formalización de la MYPE .....	53
Tabla 12. Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad .....	54
Tabla 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión tangible .....	55
Tabla 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad .....	56
Tabla 15. Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta.....	57
Tabla 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad .....	58
Tabla 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía .....	59
Tabla 18. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE .....	60
Tabla 19. Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización.....	61
Tabla 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad .....	62

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Edad del encuestado .....	46
Figura 2.	Estado civil de los encuestados .....	47
Figura 3.	Género del encuestado .....	48
Figura 4.	Grado de instrucción .....	49
Figura 5.	Cargo en la empresa .....	50
Figura 6.	Tiempo de funcionamiento en el mercado .....	51
Figura 7.	Cantidad de trabajadores .....	52
Figura 8.	Formalización de la MYPE .....	53
Figura 9.	Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad .....	54
Figura 10.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión tangible .....	55
Figura 11.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad.....	56
Figura 12.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta .....	57
Figura 13.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad .....	58
Figura 14.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía .....	59
Figura 15.	Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE ... ..	60
Figura 16.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización.....	61
Figura 17.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad .....	62

## I. INTRODUCCIÓN.

En el Perú en los últimos años, el crecimiento sostenido se debe al esfuerzo constante de las personas y las empresas que forman parte del motor en nuestra economía.

La Gestión de la Calidad es un término que aplican todas las empresas mundialmente a fin de brindar un buen servicio y al mismo tiempo ser competitivos en el mercado y que les producirá ganancias. En gran medida las MYPE son las que contribuyen en este crecimiento pese a las condiciones en las que se encuentran, lo que nos obliga a tomar conciencia de la formalización de las mismas. Dentro de este contexto tenemos la oportunidad de contribuir a la incrementación de capacidades, conocimientos y puesta en práctica de mecanismos de apoyo para un buen funcionamiento como micro y pequeña empresas, donde; desde los centros de formación (universidades e institutos) se fomente y forme a los futuros profesionales que tengan la mentalidad y capacidad emprendedora, con visión de mercado y capacitados en la gestión de micro y pequeñas empresas con sus características propias de acuerdo al tamaño y volumen del negocio.

La Investigación se realizó en torno a las MYPE del Sector -Servicios, rubro restaurantes. Para comprender el éxito de estas MYPE en el mercado se formuló una estructura de Investigación con variables independientes como la gestión de calidad, como posible causa de la permanencia exitosa de las MYPE en el mercado. Sin embargo, en estos últimos años el sector ha sufrido numerosos cambios pasando por la temporalidad de la actividad en nuestra ciudad lo cual condiciona los ingresos económicos de las familias.

En el Perú, las empresas de acuerdo al INEI (2013), eran 1, 778,377 empresas y de esa cantidad de empresas 46.4% se dedican a actividades comerciales de bienes que son utilizados para la transformación o para uso de quienes las adquieren. (INEI, 2013, pág. 7).

Según lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes, de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018?,

Así mismo el objetivo general fue: Determinar las características de la Gestión de la Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Jesús María, Lima 2018. Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características de los empresarios de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.

Determinar las características de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María Lima 2018.

Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.

Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la Av. General Garzón, distrito Lima 2018.

La presente investigación es importante porque nos permite conocer las características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes, de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.

El presente Proyecto de Investigación se justifica:

**Desde el punto de vista teórico.** Con esta investigación se pretende conocer cómo la Gestión de Calidad Influye en los beneficios de las MYPE del Sector Servicios-Rubro Restaurantes, distrito de Jesús María, Lima 2018. Para una buena toma de decisiones con respecto a la gestión de calidad, se aplicó la teoría de las variables de investigación.

**Como justificación práctica.** Se identificó las características de la gestión de la calidad y los beneficios de las MYPES de este rubro, determinando el porcentaje de empresas que emplean la gestión de calidad y además qué beneficios obtienen de su aplicación.

**Como Justificación metodológica** En cuanto a los objetivos de esta investigación, se acudió a fuentes primarias y secundarias, implementándose con encuestas a los propietarios de las empresas y además se empleó datos existentes de otros estudios pudiéndose realizar comparaciones con la presente investigación.

Por lo que presentamos el Informe Final de Tesis, con la siguiente distribución:

En la parte I Introducción, se señala la caracterización, el problema, el enunciado, los objetivos, la justificación y la distribución del informe de tesis. En la parte II Revisión de Literatura, se indican los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En la parte III Metodología, se detalla la Metodología utilizada en el Proyecto de Investigación, en la primera sección de esta parte se especifica el Diseño de Investigación, en la segunda sección la Población y Muestra y en la tercera sección las técnicas e instrumentos utilizados en el presente informe. En la parte IV Resultados, se señalan los Resultados de la Investigación y el Análisis de los mismos. Y al finalizar, en la parte V Conclusiones, se detallan las Conclusiones arribadas de nuestro Informe de Tesis, las referencias bibliográficas y los anexos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Entre los antecedentes referenciados se han tenido en cuenta antecedentes a nivel local, regional, nacional e internacional, siempre teniendo en cuenta las variables de estudio: gestión de calidad y beneficios de las MYPES.

#### **Antecedentes Internacionales**

Jurado (2014), en su tesis “Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito”. El objetivo de esta tesis fue determina la calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de la zona de estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 81% de los encuestados perciben que los estados de las instalaciones de los restaurantes son muy buenos. El 64% percibe que la seguridad de las instalaciones es muy buena. 79% perciba que el confort del mobiliario es muy bueno. 93% percibe que la apariencia del personal es muy buena. 93% percibe que la discreción y respeto mostrado en el servicio es muy bueno. 82% percibe que el servicio es rápido. 95% percibe que el servicio es cordial y agradable.

Hidalgo, M & Ponce, C (2011). Tesina: “Capacitación y empleo para la MYPE a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo´- SENCE”.

Trabajo para optar el grado de Licenciada en Administración en la Universidad Austral de Chile. Esta investigación trata de evaluar el impacto de los programas diseñados para las MYPES, en relación con su empleabilidad, productividad y competitividad, de acuerdo a los programas entregados por el SENCE.

La investigación llega a las siguientes conclusiones:

Las características principales de los microempresarios encuestados es su bajo nivel educativo, sin embargo, este es mayor en relación a los niveles educativos que poseen los trabajadores de las MYPES. Respecto a la edad los encuestados tienen una edad promedio 40 años, se reparten en un 50% son mujeres y un 50% pertenecen al género masculino. Los beneficiarios de la beca línea especial MYPE optan por una capacitación acorde a las necesidades de la microempresa o ven una oportunidad de explotar nuevas actividades dentro de ella. Una alta cantidad de encuestados señalan haber adquirido nuevos conocimientos, experiencia, confrontar la innovación y las nuevas formas de afrontar problemas de mercado.

Joubert (2014), en su tesis “Los sistemas de gestión de calidad en el sector restaurantes: perspectivas y desafíos para su implementación en restaurantes de la ciudad de Neuquén”, para optar grado académico de Magister en Desarrollo y Gestión del Turismo de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Quilmes – Argentina. Propone investigar que tan factible y potenciabile resulta aplicar un sistema de gestión de la calidad en los restaurantes de la ciudad de Neuquén, asimismo sugiere para los dueños y gerentes una serie de propuestas que les permitan involucrarse en el proceso de implementación. Metodológicamente la investigación fue cualitativa de carácter descriptivo, considero como población y muestra 7 restaurantes de la ciudad de Neuquén. Utilizó como técnicas la observación y la encuesta a través de su instrumento entrevista semiestructurada que le permitió recoger la información con la que se llegó a la siguiente conclusión: En lo correspondiente a los beneficios que en su momento ofrecieron la certificación e implementación se detectó un desconocimiento del mismo, motivo por el cual no se permitió implementar un sistema de gestión de calidad. Una de las razones en que se puede atribuir es la poca importancia que se le dio a la gestión de calidad por parte de los restaurantes ya que según ellos no se considera como un valor agregado” (p102).

## **Antecedentes Nacionales**

Campos Jibaja, (2015), Investigación elaborada sobre: Gestión de Calidad, departamento de Piura-2015, investigación desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, llegó a las siguientes conclusiones:

La Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE, Sector Servicios Rubro Restaurantes, influye en la competitividad, pero no hay interés por los empresarios y/o administradores ya que la gestión de la calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa.

Las características que tiene la Gestión de Calidad de las MYPE, es la falta de conocimiento, la resistencia al cambio al nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas. Por lo que los empresarios del grupo analizado deben implantar un sistema de calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva.

Las MYPE del rubro Restaurantes estudiadas tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, como son los procesos, la documentación, el manual de calidad, debe haber una buena relación entre ellos, para que éstos trabajen óptimamente dentro del sistema.

En lo que respecta a la importancia de la Competitividad de las MYPE del rubro restaurantes. Se Concluye: que el restaurante presenta algunas debilidades en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente por lo que es importante que se considere perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección, y control a fin de conseguir altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella concurren.

Se evidenció como resultados que los elementos que intervienen como la toma de decisiones, la estrategia de diferenciación y la adaptabilidad no van con el perfil que se exige en la competitividad de este rubro.

Torres (2016), en la tesis titulada: “Caracterización de la Gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro cubicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013”. El objetivo de esta investigación fue determinar las características de la gestión de la Gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro cubicherías del área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados encontrados fueron los siguientes: 78% de los encuestados son de género femenino. 100% de los encuestados tienen entre 24 a 50 años de edad. 44.4% tienen estudios básicos. 50% de las MYPES tienen entre 1 a 10 trabajadores. 72% tienen más de 5 años en el mercado. 56% de las MYPES conocen las técnicas de mejora continua. 83% cuentan con un plan estratégico. 78% de las MYPES tienen un buen estándar de calidad. 78% de las MYPES considera que la gestión de calidad ayuda a concretar los objetivos. 39% perciben que tienen como resultado a clientes satisfechos.

Gómez, (2014). Investigación sobre: Características y capacitación del Servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes 2013, en la Investigación desarrollada, se ha obtenido los siguientes resultados:

Las características de la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas se basan en su mayoría a la experiencia diaria de venta, donde el servicio se rige al esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto, se nota que el personal señalado en este párrafo requiere de un programa de capacitación.

Los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad son las indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal.

Los factores primordiales en cuanto al servicio al cliente se basan en el producto mismo, por su sazón de las comidas y por la presentación de los platos, el valor agregado es la disposición por tratar de brindar un buen servicio.

Los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinaron en prácticas para la mejora continua de su organización.

La totalidad de los representantes de las MYPE encuestados manifestaron brindar productos y servicios de calidad en su empresa.

Los representantes manifestaron mayoritariamente que es importante usar técnicas de calidad empresarial en la empresa. Respecto a la Capacitación: El 10% (1) afirma que sí se les otorgó capacitación antes del crédito, el 30% (3) recibió una sola vez.

### **Antecedentes Regionales**

Sánchez (2014), Investigación sobre: Gestión de la Calidad, Proceso de Selección e Influencia de la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas-Rubro restaurantes-Provincia de Trujillo periodo 2013, Investigación desarrollada para obtener el Título Profesional de Administración, llegando a las siguientes conclusiones:

El estudio realizado se concluye que el proceso de selección y la gestión de calidad las MYPE del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios.

Si bien es cierto la mayoría de los Gerentes tienen estudios completos (40% superiores completos y 20% técnicos completos) pero han sido formados en sus respectivas especialidades: Administración, Economía, Marketing. Esto no es una desventaja, al contrario, le da una visión mucho más profesional de cómo deberían llevar el negocio, pero necesitan mucha más capacitación en temas relacionados con el rubro y con la gestión del personal que es uno de los puntos más débiles y descuidados en el tema.

El ser propietarios o hijos de propietarios hace que se asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio, ya que se tiene la idea que si hasta el momento funcional bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa.

Br. Abanto Mego, (2016) Investigación sobre: Formalización de las MYPE del Sector-Servicios- Rubro Restaurantes del distrito del nuevo Chimbote, investigación desarrollada para obtener el título de Licenciado en Administración. Concluyendo lo siguiente:

Los representantes legales (50%) tienen entre 18 y 30 años son de sexo masculino, (60%) tienen grado de administrador (70%) y tiene de 1 a 3 años en el cargo (50%).

Las Empresas (10%) consideran que la informalidad acarrea problemas legales; se afirma que los negocios no se formalizan porque los costos de formalización son altos (80%) aseguran que tienen menos ingresos que los informales (70%) consideran que el principal delito que cometen los negocios informales es la evasión tributaria (70%) adquieren insumos y/o servicios de negocios informales (70%) han registrado nombre de su establecimiento en INDECOPI (50%) aseguran que entregan facturas (60%) principalmente, afirman conocer las ventajas de los negocios formalizados (100%) consideran que la principal ventaja de un negocio formalizado es el ser competitivo (40%) afirman que la formalización es una inversión (70%) y finalmente todas las empresas están formalizadas (100%).

## **Antecedentes Locales**

Arias De los Santos (2014) Investigación sobre: Caracterización de las MYPE del sector Servicios, Rubro- Restaurantes y comidas criollas, del distrito de San Vicente, Cañete-Lima, periodo 2014. Investigación hecha para obtener el Título de Licenciado en Administración. Llegando a la siguiente conclusión:

En el distrito de San Vicente en la Provincia de Cañete, las MYPES no cuentan con una adecuada promoción de esta actividad ni una cultura de capacitación que permitan el desarrollo de éstas, pues no se aprecia iniciativas concretas tanto de la Municipalidad Provincial de Cañete para la gestión de planes y programas activos que promuevan adecuadamente esta actividad como alternativa para obtener empleo.

No obstante, las MYPE del rubro restaurantes de comidas criollas ha incrementado ya que San Vicente de Cañete es un lugar turístico generando más puestos de trabajo gracias a la iniciativa y esfuerzo de emprendedores que buscan un mejor destino para sus familias.

En el aspecto del financiamiento para las MYPE del Rubro de restaurantes de comidas criollas se comprueba que la mayoría de personas encuestadas sostienen que el principal problema para formar una MYPE es conseguir un capital inicial.

En el aspecto de la situación de competitividad, la mayoría reconoce la necesidad de capacitación como por ejemplo de las Buenas Prácticas de Manufactura para mejorar la calidad de la producción, también el mismo porcentaje de encuestados considera que las iniciativas de apoyo estatal son importantes para mejorar el nivel de eficiencia de las MYPE tanto por las autoridades locales como de los mismos empresarios.

Goicochea (2016), en su estudio de tesis “Gestión de calidad en las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015” llegó a las siguientes

conclusiones: Respecto a los representantes legales Se llegó a la conclusión que el total de representantes legales de la MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados. Respecto a las MYPE Se concluye que la gran mayoría del MYPES tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes. En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

Las bases teóricas de la presente investigación están planteadas según las variables de las mismas.

La gestión de la calidad se abordará desde la definición de la variable hasta las dimensiones de la misma y los beneficios de las MYPES se obtienen de la aplicación de los principios de gestión de calidad.

### **2.2.1 Teoría de la Gestión de calidad**

Joseph Juran, experto en Control de Calidad y Gestión Empresarial argumentó que una estructura organizacional de apoyo y compromiso de la dirección son esenciales para el logro de la calidad y gestión empresarial.

El Sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión de administrar una empresa. Un elemento clave de la gestión de calidad es el capital humano, se debe de contemplar la formación y el control de los trabajadores para que estos desarrollen sus funciones de manera exitosa.

### **2.2.2 Concepto de Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre es un beneficio para la empresa, mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en la resolución de problemas.

Senlle (citado por Pérez y Munera, 2007), define a la calidad como “un camino, no un fin o un objetivo que se alcanza en dos o tres años y ya está. Considerar la calidad como un objetivo y ponerle fecha es un grave error directivo o de mando” (p. 25).

Cuatrecasas (2012). La gestión de calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad necesaria especificada por los clientes (p. 587).

Representa una decisión estratégica, ella está influenciada por un conjunto de necesidades por parte del cliente, de la organización, de los proveedores y de todos los involucrados.

#### **Dimensiones de la Calidad**

Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Fontalvo y Vergara, 2010, p. 35), plantean 05 dimensiones de la calidad, detalladas de la siguiente manera:

Elementos tangibles. Se refiere al conjunto de elementos físicos que contribuyen a la satisfacción del cliente y que éste los puede apreciar y tocar. En este grupo de elementos se encuentra la infraestructura de la empresa, los equipos, las maquinarias, los muebles, utensilios, decoración y ambientación del espacio donde se realiza el servicio. Aquí también

se contempla la imagen que proyectan los colaboradores de la empresa, ellos deben estar presentables, limpios, uniformados si fuera necesario y correctamente identificados.

Fiabilidad. Los clientes esperan que el servicio se brinde de acuerdo a lo pactado u ofrecido por la empresa, de tal manera que el servicio será confiable y se brinde manera cuidadosa. En el caso de los restaurantes, los clientes pueden desconfiar de la forma como los alimentos son preparados, la calidad de los mismos y su caducidad. Es así que la empresa debe mostrar evidencias de que su producto y servicio es de calidad y por tanto confiable todos sus esfuerzos deben estar enfocados a la satisfacción del cliente.

Capacidad de respuesta. El cliente requiere un servicio rápido pero confiable, por lo general en los servicios de los restaurantes el tiempo de respuesta a veces es demasiado, aspecto que hace que el cliente en muchas ocasiones se levante de su hacienda y reclame, se disguste o se vaya para no regresar más, pero ello no queda allí, sino que lo comenta a sus amistades más cercanas quienes se encargan de diseminar la noticia del mal servicio. También se refiere a la información adecuada que brindan el personal de atención, cuando esta es imprecisa o tal vez el empleado es nuevo y no conoce mucho el producto, la impresión que el cliente de la empresa no es la mejor. Es por ello que las organizaciones que cuentan con empleados que dan la cara al público, deben capacitar a su personal para que ellos transmitan una información adecuada.

Seguridad. La amabilidad y cortesía en el trato es un indicio de seguridad que las organizaciones le dan a sus clientes. Cuando el cliente se siente bien atendido con un trato atento, ellos sienten ganas de volver al negocio y disfrutar repitiendo la experiencia. Ello implica que el empleado debe estar preparado para dar un buen servicio, es por ello que la empresa debe capacitar a sus trabajadores, desarrollando en ellos la habilidad de una buena atención. En este aspecto el cliente también debe sentirse seguro de su proveedor, es decir con el cumplimiento, capacidad de abastecimiento, materiales e insumos de calidad empleados en la elaboración del producto.

Empatía. La empatía implica conocer las expectativas del cliente y sus necesidades. En tal sentido, la organización debe tener un horario adecuado de atención, precisamente cuando el cliente requiere que ser atendido. Así también el cliente requiere sentirse especial en la empresa, por lo que la empresa debe tener un trato personalizado hacia él, preocupándose por sus intereses y necesidades para poder adecuar su servicio a dichas necesidades.

### **Control de la Calidad**

El control de calidad, es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. Su función principal es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad (Wikipedia 2013)

Entre los métodos usados para el control de la calidad se encuentra el denominado testing o simplemente test, se trata de pruebas de diversos tipos para asegurarse de que un producto o servicio cumple con los requisitos de calidad, ejemplo: que un dispositivo electrónico funcione sin problemas, como el recalentamiento de su batería, etc.

### **Inspección de la Calidad**

La inspección de la calidad fue la técnica dominante durante la Revolución Industrial junto con la introducción de la dirección científica (Taylor) basada en el desglose de cada trabajo en actividades, lo que supone que cada tarea puede ser realizada por empleados sin gran cualificación. Las actividades de inspección se asignaban a un grupo de empleados (inspectores) no relacionados con las personas que realizaban los productos.

### **Aseguramiento de la calidad**

En el aseguramiento de la calidad, se aplicó el concepto de la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la organización: diseño del producto, diseño de procesos, producción, venta y servicio postventa. En cada una de las etapas se aplicaron un conjunto de técnicas englobadas, muchas de ellas, bajo el nombre de ingeniería de la calidad. Este estadio

que comenzó a mediados de la década de los 50, se extiende hasta el momento actual gracias a la formalización de los estándares que deben cumplir un sistema de calidad. Estos estándares conforman el conjunto de normas ISO de la serie 9000. La implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad permite identificar las características de la calidad que son apropiadas para el producto final, los factores que contribuyen a esas características y los procedimientos para evaluar y controlar dichos factores.

### **Herramientas de calidad**

Herramientas para el análisis del proceso. Se puede analizar las posibles causas de la insuficiencia de la calidad. En esta fase consideran las siguientes herramientas:

Diagrama de causa – efecto o de Ishikawa. También se le conoce como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, por la forma que adopta para realizar el análisis, donde las espinas del pescado representan las causas del problema y la cabeza es el efecto. Para poder emplear esta herramienta es importante contar con un equipo de profesionales que puedan aportar ideas y datos de manera abundante para poder extraer las posibles causas y llegar a conclusiones acertadas. Esta herramienta se comenzó a usar por primera vez por Kaoru Ishikawa en los círculos de calidad. en tal sentido, “el diagrama de Ishikawa ayuda a la identificación de las causas de un problema, lo que permite determinar su origen y llevar a cabo las acciones adecuadas para resolverlo de raíz” (Cuatrecasas, 2012, p. 592).

Diagrama de Pareto. Después de haber empleado la espina de Ishikawa y se han identificado las causas del problema, se emplea el diagrama de Pareto para representar dichos problemas encontrados. Pareto fue un economista italiano, él mediante de su diagrama sostuvo que el 80% de las consecuencias de un problema, son originados por el 20% de las causas. Este diagrama pone en evidencia la importancia relativa de las diferentes causas, permitiendo decidir de manera precisa sobre un determinado problema. Para Cuatrecasas (2012), el

diagrama de Pareto es una “herramienta de ayuda en la toma de decisiones sobre qué causas hay que resolver prioritariamente para lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas” (p. 593).

Diagrama de correlación o dispersión. También se les conoce como diagramas de dispersión o bivariantes, consiste en identificar si existe relación entre una variable y otra relacionadas a la calidad, se trata de medir cuando la variación de ambas cuando una de ellas cambia de valor. Para tal efecto, se emplea un diagrama de ejes cartesianos, en cada eje se presenta una de las variables. “Para cada par de valores que puedan ir tomando las variables irán estableciendo puntos en el plano, lo que permitirá apreciar la evolución de una variable sobre otra, obteniéndose una nube de puntos. Mediante el análisis de dicha nube de puntos se puede discernir si existe o no correlación, y de qué tipo es” (Cuatrecasas, 2012, p. 594), es decir si esta es positiva o negativa.

### **Gestión de Calidad Total:**

La gestión de calidad total implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son: Enfoque sobre los clientes, participación y trabajo en equipo y la mejora continua como estrategia general.

Significados De La Calidad: Según (Garvín, 1988), sugirió que la calidad puede tener cinco significados o definiciones:

Transcendental: Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Es un significado utilizado a menudo por los consumidores. La calidad sería reconocible, pero no definible de forma precisa, debido a que el significado de los estándares de excelencia, pueden variar entre las personas y en el tiempo.

Basada en el producto: La calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor, generalmente, entiende que cuanto más caro es el producto, más cantidad de atributo está presente en el producto; por ello, a veces, se confunde calidad con precio.

Basado en el usuario: La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio.

Basado en el valor: Sobre este punto, la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción.

Basado en la producción: La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la realización de un producto o servicio, al respecto la calidad se define como “el grado de conformidad a las especificaciones”.

### **2.2.3. ISSO 9001**

ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con el más reconocimiento en el mundo. Pertenece al grupo ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad, y permite a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.

Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes

**Mejora continua.** La mejora continua depende de la participación de todos los empleados. Las empresas utilizan Sistemas de Gestión de Calidad para mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede ayudar a aumentar la rentabilidad.

**Edward Deming (1900-1993)**, propone un triángulo de interacción: El producto, la formación del cliente y el cliente y su forma de usar el producto.

El círculo de Deming está representado por las siguientes partes o acciones:

**Planear:** Consiste en definir los objetivos, establecer las estrategias, los tiempos, costos, recursos necesarios y responsables.

**Hacer:** Consiste en llevar a cabo el plan tal como fue definido; es realizar todas las acciones necesarias para alcanzar el objetivo propuesto.

**Verificar:** Consiste en reunir datos y evaluar el resultado, de acuerdo con los parámetros propuestos como satisfactores.

**Mejorar:** Si el resultado no fue satisfactorio se debe prever la etapa de los planes. Si el resultado fue satisfactorio se deben tomar medidas de tal manera que se establezca la estandarización del proceso para mantener la calidad lograda.

### **2.2.3 Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad**

El Centro Nacional de Información de la Calidad (s.f.), afirma que en las empresas que han implantado un sistema de gestión de calidad, han obtenido mejoras en diferentes aspectos, de las cuales se han identificado entre las más importantes aquellas que se mencionan a continuación.

- Cumplimiento de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta la disciplina y el cumplimiento de los principios de gestión de calidad.
- Convertir a la empresa en una organización más competitiva, mejorando en primer lugar la imagen de la organización, posicionándose en el mercado e incrementando la rentabilidad de la empresa.

- Ser eficaces, cumpliendo con el compromiso ofrecido a los clientes, generando de esta manera confianza en el cliente que pedirá repetir la experiencia de compra.
- Ser eficiente, haciendo menor uso de los recursos y permitiendo que el proceso evite los desperdicios y disminuyendo los costos de producción.
- Simplificar la interacción y comunicación entre las áreas de la organización, haciéndola más fluida y generando sinergia mediante el trabajo en equipo.
- Involucramiento de todos los empleados en la organización, para ello el directivo o dueño de la empresa también debe comprometerse con el sistema de gestión de calidad.

## **2.3 Micro y Pequeñas Empresas**

### **2.3.1 MYPE Conceptualización**

De acuerdo a la Ley N° 28015: “Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa”; en su artículo 2° la define como: “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla **MYPE**, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas...” (Ley N° 28015).

Es así, que podemos encontrar varias definiciones sobre las MYPES y como se mencionó al inicio del tema va a depender de los enfoques que quieren darle los autores. Pero las tienen características en común.

## **Características de las micro y pequeñas empresas según Ley MYPE N° 30056**

La Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013, en esta ley en su Artículo 5°, clasifica a las Mype bajo los siguientes criterios:

- Microempresa : Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT
- Pequeña Empresa : Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana Empresa : Ventas anuales superiores a 1700 UIT hasta el monto máximo de 2,300 UIT.

Sobre el valor de las UIT, a 2019 el valor de las mismas es de 4200 soles, valor que va aumentando año a año.

Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino sólo por el tamaño de sus ventas. De este modo una Micro Empresa podrá contratar más personas que las 10 a las que antes estaba limitada. Desde ahora una Micro empresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/. 555,000) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555,00) y 1,700 UIT (S/.6'290,000).

Si una MYPE supera el monto de ventas que manda la LEY podrá tener un plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al Régimen Laboral especial que le correspondería.

De igual modo si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta 3 años para pasar al Régimen General.

El Remype, que permanece hoy bajo la administración del Ministerio del Trabajo pasará a la SUNAT.

Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada podrán estar en el nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo RUS) que antes sólo estaba dirigido a las personas naturales.

En Cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores Mype.

El Estado tiene la obligación de comprarle a las MYPE al menos el 40% de lo que requiere (Escalante, 2014).

De acuerdo a Franz Hoedeman, autor del “Libro Blanco de la Microempresa” explica que “se caracteriza por su diversidad interna: no es un conjunto homogéneo de unidades de distinta actividad, productividad, técnicas de producción, ubicación espacial y geográfica, tipos de trabajadores, etc. Resulta muy difícil establecer algún tipo de uniformidad y esto se debe tener en cuenta al momento de considerar generalizaciones sobre la micro empresa” (Hoedeman, citado por Caroy, 2011, p. 291).

En el mismo documento se realiza la siguiente clasificación:

- a) **Microempresa de subsistencia:** es tan poco productiva que solo persigue la generación de ingresos con propósito de consumo inmediato.
- b) **Microempresa de acumulación simple:** aquella que cuenta con ingresos que cubren los costos de su actividad, aunque sin alcanzar excedentes suficientes que permitan la inversión en capital.
- c) **Microempresa de acumulación ampliada:** llamada también microempresa “top”, cuenta con productividad suficientemente elevada como para permitir acumular excedentes e invertirlos en el crecimiento de la empresa.

### **2.3.2 Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas en el Perú y en el mundo son el motor de la economía de un

país. Además de ello, son fuente generados del 80% de los empleados para las personas económicamente activas y aunque los puestos de trabajo que generan no son en las mejores condiciones

En cuanto a otro de los indicadores de la economía se tiene que su contribución al producto bruto interno – PBI, es alrededor del 24% (Chu, 2018), con dichas cifras las MYPE se convierten en entes generadoras también de ingresos para el fisco. Además, estas unidades de negocio en el Perú representan el 96.5% del total de las empresas y años a año la cantidad de MYPES aumenta en gran proporción. es necesario también mencionar que el 65.3% de las empresas mencionadas tienen origen familiar (Villar, 2017).

**Restaurante.** Es el comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal. (Wikipedia. La enciclopedia libre).

Existen restaurantes de **comida para llevar** o que realizan envíos a domicilio (delivery), compra la comida en el local para ser consumido en su hogar.

**Tendencia al consumo de comida orgánica:** factor en crecimiento en la gastronomía mundial. Los restaurantes de alta cocina tienden a producir sus propios insumos para asegurar altos estándares de calidad.

**Uso de los sistemas de información:** factor poco importante debido a que la industria no exige sistemas complejos. Se utilizan sistemas de reservas y Kardex para controlar stocks.

**Facilidad del restaurante para generar negocios alternos:** la generación de negocios alternos fortalece a un conjunto de empresas, además de incentivar la diversificación.

### **III. HIPÓTESIS**

La Gestión de Calidad influye significativamente en los BENEFICIOS de las MYPES del Sector Servicios Rubro -Restaurantes, de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.

#### **Identificación de las variables**

De la hipótesis general

**Variable independiente:** Gestión de Calidad

**Variable dependiente:** Beneficios.

#### IV. METODOLOGIA

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación. Sin la Metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce el conocimiento científico.



Donde

M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

##### 4.1 Diseño de la Investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó un diseño No Experimental Transversal-Correccional., basado en la variable de Gestión de la Calidad y los Beneficios que se logran con su aplicación.

- **No experimental** porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

-**Transversal** porque la información fue registrada a través de una encuesta en un tiempo determinado.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

. **Descriptiva** porque la información se registró como se encuentren los hechos en la realidad. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 98).

-**Cuantitativo** por que la información se analizó mediante métodos estadísticos. Según (Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiesta que el enfoque cuantitativo se basa en la elaboración de hipótesis, la recolección y el análisis de datos. La medición y el análisis de datos se fundamentan en procedimientos estadísticos.

- **Correlacional** porque el estudio está basado en la relación de la variable **gestión de calidad** y los beneficios que se lograrán con su aplicación.

## **4.2 POBLACION Y MUESTRA**

### **Universo de Población:**

La población está conformada por 19 restaurantes ubicados en la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima, 2018.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

## **Muestra**

La muestra se tendrá en cuenta y se determinará con el 100 % de la población, será dirigida a 19 MYPES del sector servicio, rubro restaurantes, de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.

### 4.3 Operacionalización de variables

VARIABLE		DEFINICION OPERACIONAL			
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	INDICADOR	Escala de medición
				Denominación	
<b>Gestión de Calidad</b>	<p>Cuatrecasas (2012) La Gestión de Calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la Calidad necesaria Especificada por los Clientes (p.587)</p> <p>Deming (2013). El Círculo de Calidad consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son “Planear, Hacer, Verificar y Actuar”.</p>	<b>Planificar</b>	Consiste en definir los objetivos, establecer las estrategias, los tiempos, costos, recursos necesarios y responsables.	Metas	Likert
				Políticas	
		<b>Hacer</b>	Consiste en llevar a cabo el plan tal como fue definido; es realizar todas las acciones necesarias para alcanzar el objetivo propuesto.	Procesos Actividades	
				Organización	
		<b>Verificar</b>	Consiste en reunir datos y evaluar el resultado, de acuerdo con los parámetros propuestos como satisfactorios.	Seguimiento	
				Evaluaciones	
<b>Actuar</b>	Tomar decisiones para una mejora continua	Control de Procedimientos			
<b>Beneficios de las MYPES</b>	Los Beneficios son el proceso de “obtener los objetivos deseados, añadir valor a sus	<b>Sincronización</b>	Se refiere a la optimización del tiempo en cada proceso, aspecto que mejora la productividad.	Denominaciones Eficiencia Eficacia Competitividad	Likert

	<p>productos y servicios viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencien en su sector (Montes, 2012, p.1)</p>	<p><b>Calidad</b></p>	<p>Es el efecto que produce en el producto o servicio la aplicación de la gestión de la calidad, mejorando la preferencia del cliente y una buena posición competitiva de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disminución de errores en el proceso</li> <li>-Estandarización de procesos</li> <li>Estandarización de producto/servicio</li> <li>-Mejora de la imagen de la empresa</li> <li>-Preferencia de los clientes</li> <li>-Clientes satisfechos</li> <li>-Trabajadores motivados.</li> </ul>	
		<p><b>Costo</b></p>	<p>Se refiere a la disminución de los factores que incrementan el valor de la estructura de costo de elaboración del producto/servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducción de mermas</li> <li>Disminución de mano de obra</li> <li>-Optimización de materiales</li> <li>-Mejores ingresos</li> <li>-Incremento de rentabilidad</li> </ul>	

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

##### **Técnica**

La técnica empleada para el recojo de la información se realizó por la encuesta.

Cea D’Ancora, (1998). Sostiene que la encuesta es la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos.

La muestra tomada es representativa de la población y la información recogida, se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto. (Barrera, 2010).

##### **Instrumento**

El instrumento utilizado para conseguir los datos de la investigación es un cuestionario estructurado de 30 preguntas sobre las características de las MYPES, los datos generales de la MYPE, número de trabajadores, las características del empresario, si están formalizados, si con la mejora de la MYPE han obtenido mayor rentabilidad, si conocen qué es gestión de calidad, etc.

Grasso (2006). Define al cuestionario como un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen la subjetividad y al mismo tiempo se puede obtener información de un número considerable de personas, ejemplo: permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, técnicas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

#### **4.5 Plan de análisis**

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística, haciendo uso de tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de datos procesados ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes, y figuras estadísticas para cada variable.

La información fue procesada con el Programa SPSS versión 22

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b></p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, de la av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima, 2018</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios -rubro restaurantes, de la av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima, 2018</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></b></p> <p><b>Determinar</b> las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios - rubro restaurantes, de la av. general garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p><b>Determinar</b> las características de las MYPES del área de estudio.</p> <p><b>Determinar</b> los beneficios que se logra con la aplicación de una Gestión de Calidad en las MYPES, sector servicios, rubro Restaurantes de la Av. General Garzón, Distrito de Jesús María, Lima, 2018.</p> <p><b>Determinar</b> las características de los Empresarios de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.</p>	<p>La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, de la av. general garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018</p>	<p><b><u>VARIABLES DE ESTUDIO:</u></b></p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Gestión de Calidad.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Beneficios</p>	<p><b><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Transversal</li> <li>- Descriptivo</li> <li>- Cuantitativo</li> </ul>

#### **4.7 Principios Éticos**

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2).

**Protección a las personas.** La persona en toda investigación es el fin, no el medio por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

**Integridad científica.** El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos,

asimismo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

**Consentimiento informado y expreso.** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### Principales características de los empresarios

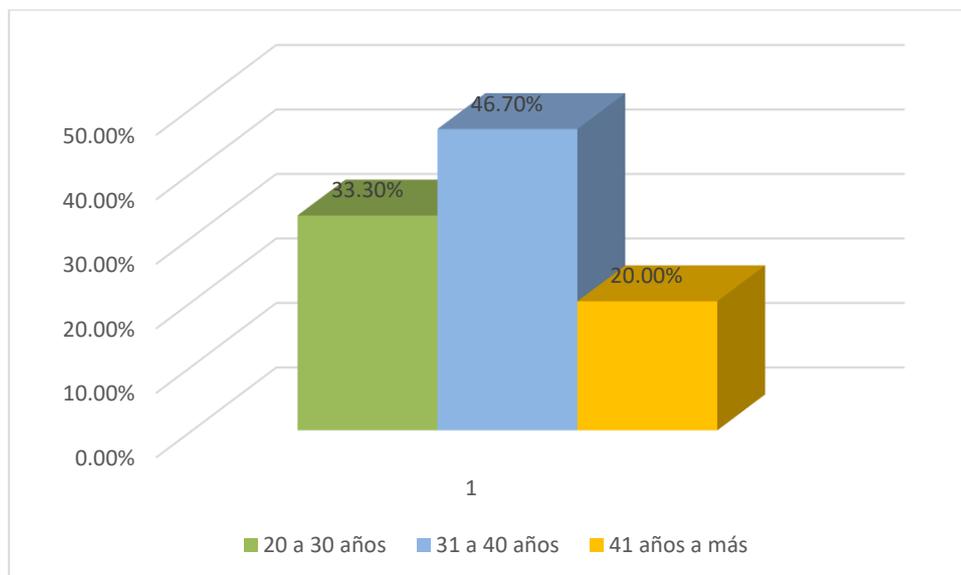
Tabla 4.

##### *Edad del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
20 a 30 años	6	33,3	33,3	33,3
31 a 40 años	8	46,7	46,7	80,0
41 años a más	5	20,0	20,0	100,0
Total	19	100,0	100,0	

#### Interpretación

El 33.3% de los empresarios tienen entre 20 a 30 años de edad, 46.7% tienen entre 31 a 40 años y 20.0% tienen más de 41 años de edad.



*Figural.* Edad del Encuestado

Tabla 5.

Estado civil de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	5	20,0	20,0
	Casado	9	46,7	66,7
	Conviviente	5	33,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0

Interpretación

El 20% de los encuestados en la presente investigación su estado civil es: solteros 20%, 46.7% de los empresarios son casados y 33.3% son de estado civil conviviente.

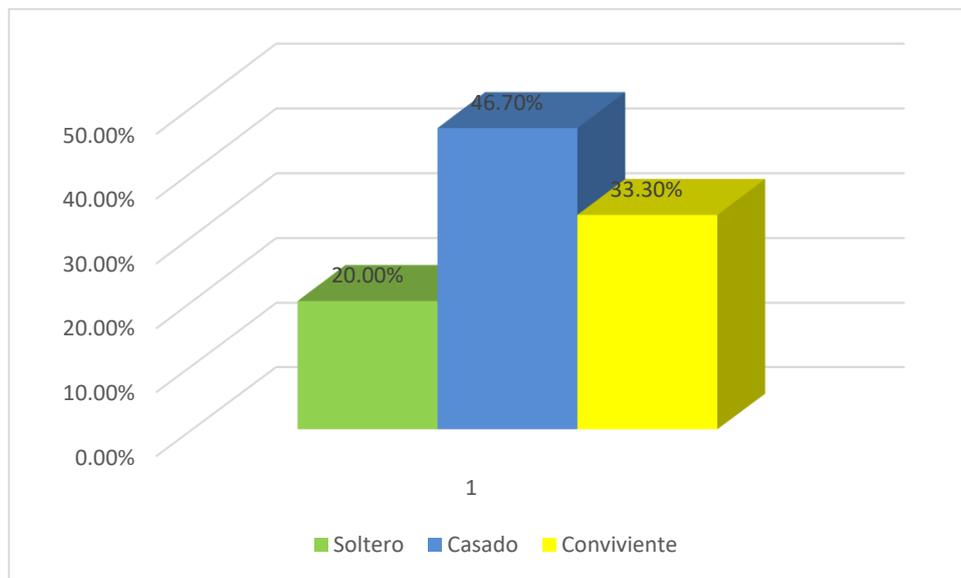


Figura 2. Estado civil de los encuestados

Tabla 6.

*Género del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	10	53,3	53,3	53,3
Válido Masculino	9	46,7	46,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Interpretación

EL 53.3% de los encuestados en esta investigación es de género femenino y 46.7% es de género masculino.

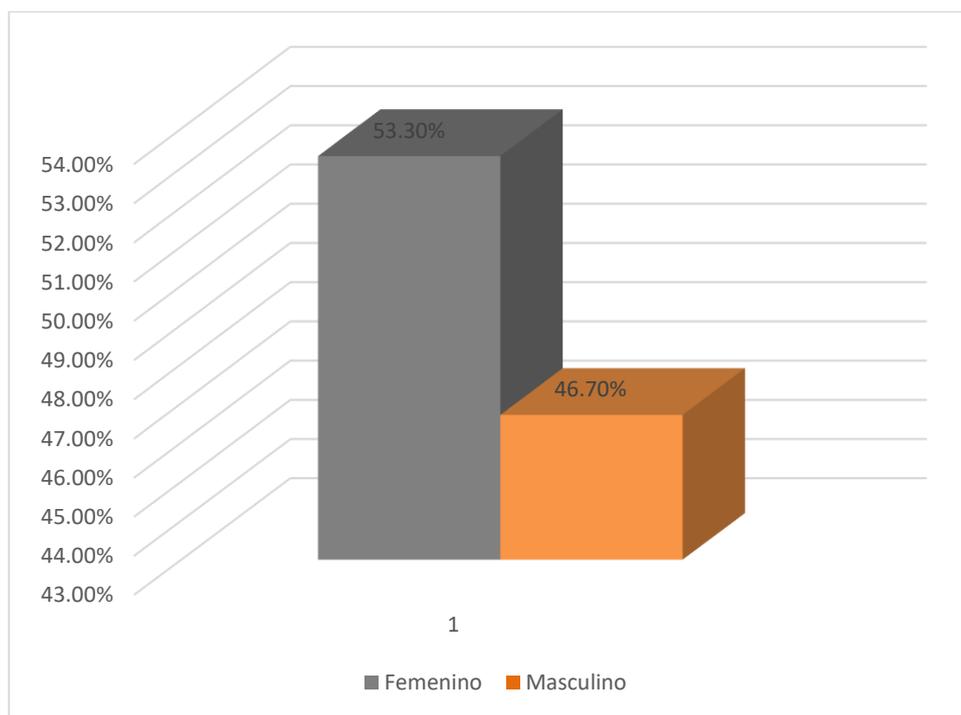


Figura 3. Género del encuestado.

Tabla 7.

*Grado de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	5	26,7	26,7	26,7
	Técnica	11	60,0	60,0	86,7
	Universitaria	3	13,3	13,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación

El 26.7% de los encuestados solo tienen educación secundaria, 60.0% tienen educación técnica y 13.3% tienen educación universitaria.

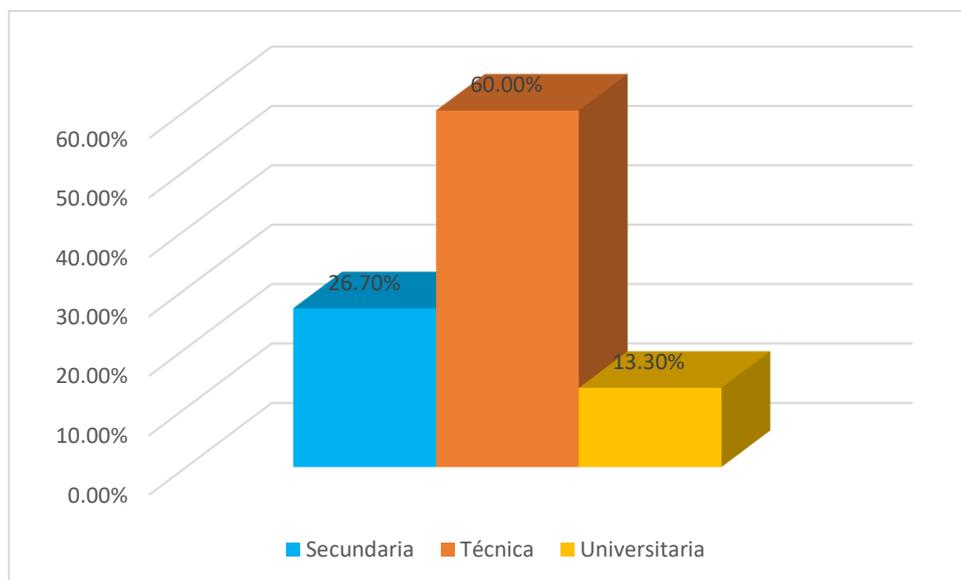


Figura 4. Grado de instrucción del encuestado.

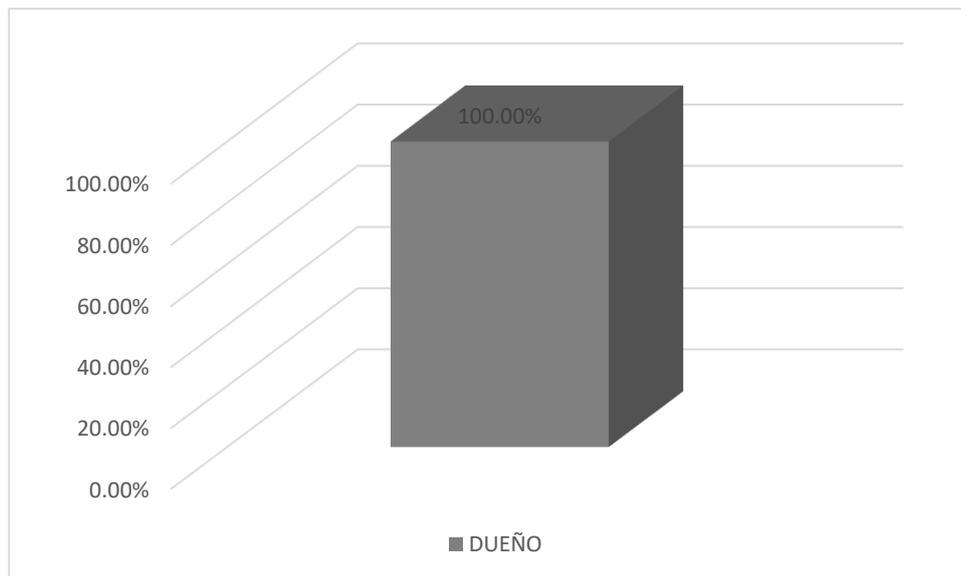
Tabla 8

*Cargo en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	19	100,0	100,0	100,0

Interpretación

EL 100.0% de los encuestados es dueño de la empresa.



*Figura 5. Cargo que ocupan en la empresa*

## Principales Características de las MYPES

Tabla 9.

### *Tiempo de funcionamiento en el mercado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	4	20,0	20,0
	6 a 10 años	11	60,0	80,0
	11 años a más	4	20,0	100,0
Total	19	100,0	100,0	

### Interpretación

De acuerdo al tiempo de funcionamiento en el mercado, el 20.0% de las MYPE tienen entre 1 a 5 años, 60.0% tienen entre 6 a 10 años y sólo 20.0% de ellas tiene más de 11 años en el mercado.

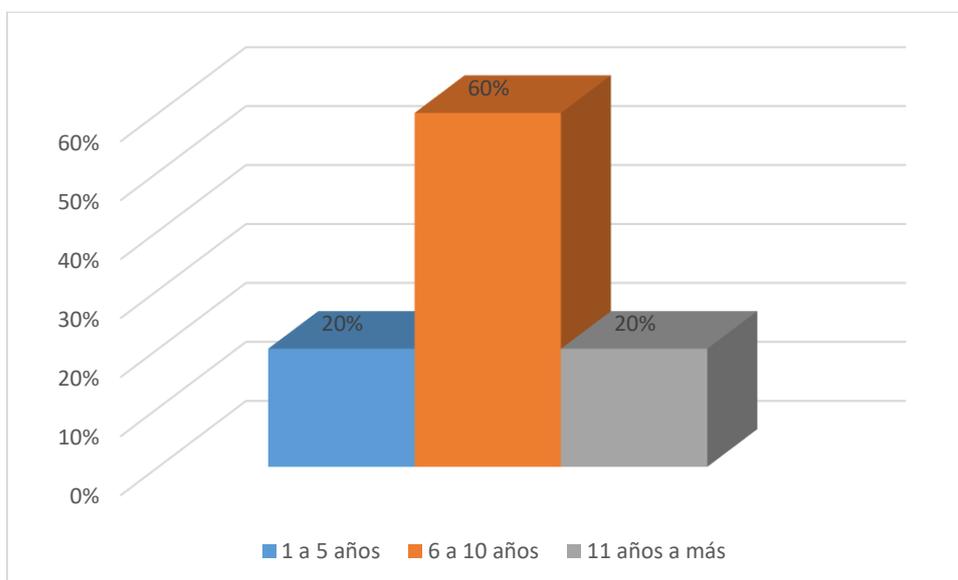


Figura 6. Tiempo de funcionamiento en el mercado

Tabla 10.

*Cantidad de trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
1 a 3 trabajadores	8	40,0	40,0	40,0
4 a 6 trabajadores	11	60,0	60,0	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Interpretación

El 40% de las MYPE encuestadas tienen entre 1 a 3 trabajadores y el 60.0% tienen entre 4 a 6 trabajadores en su establecimiento.

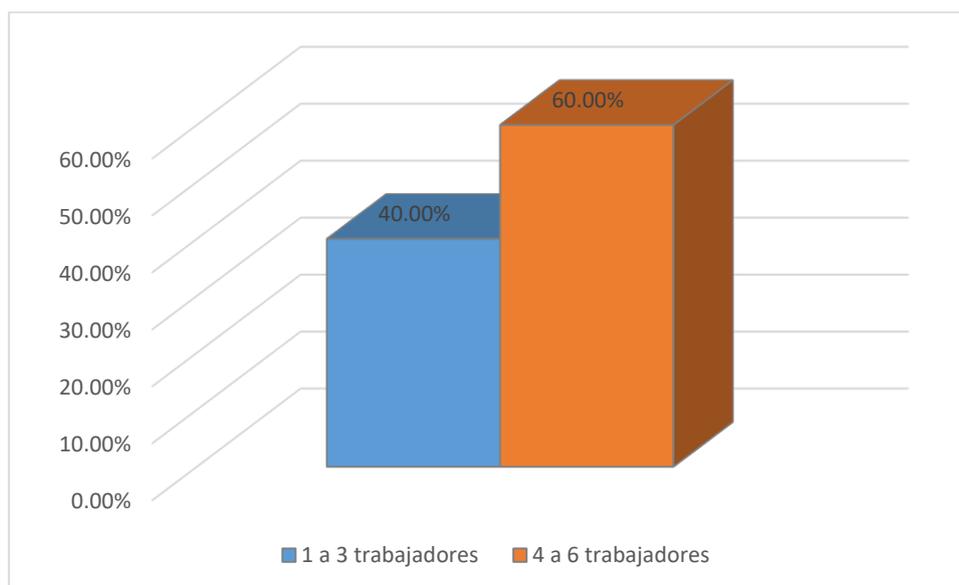


Figura 7. Cantidad de trabajadores.

Tabla 11.

*Formalización de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	100,0	100,0	100,0

Interpretación

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 100.0% de las MYPE están formalizadas.

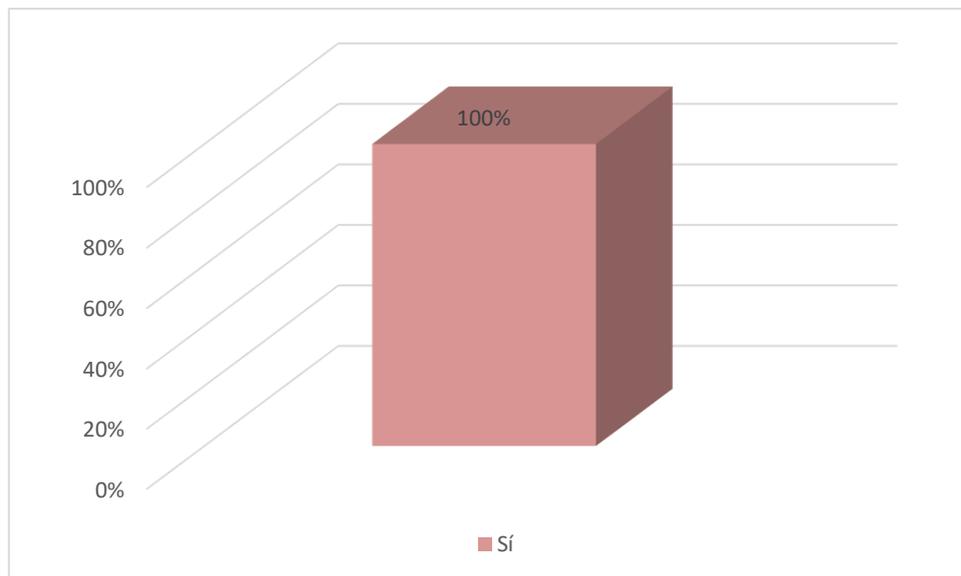


Figura 8. Formalización de la MYPE

## Principales características de la Gestión de Calidad

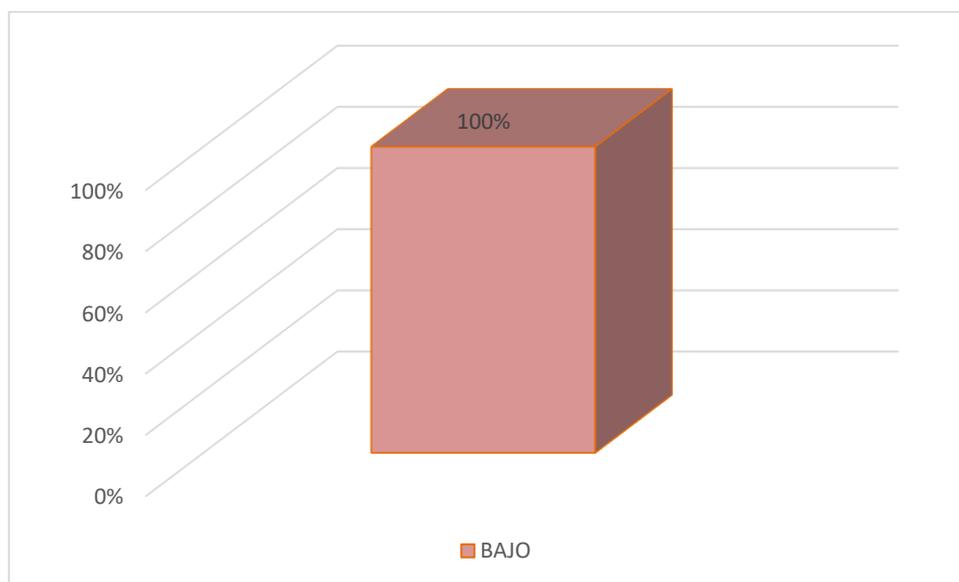
Tabla 12.

*Valor absoluto y porcentual de la variable de gestión de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

Los empresarios de los restaurantes de este estudio respondieron que el 100% perciben que el nivel de gestión de calidad en sus empresas es bajo.



*Figura 9.* Valor absoluto y porcentual de la variable gestión de calidad

## Dimensión tangible

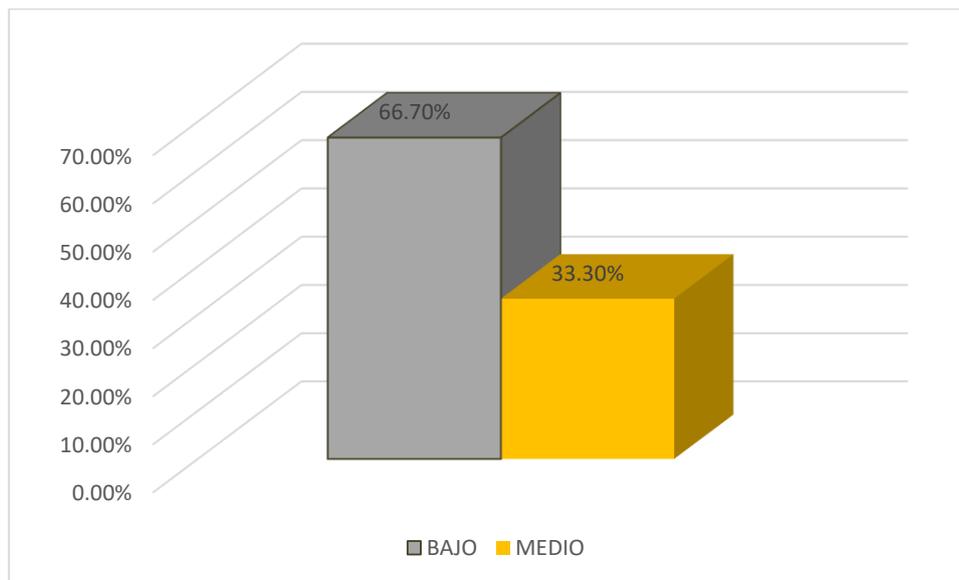
Tabla 13.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión tangible*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	66,7	66,7	66,7
	Medio	6	33,3	33,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

### Interpretación

El 66.7% de las MYPE perciben que la dimensión Tangible de la variable gestión de calidad es bajo y el 33.3% lo considera de nivel medio.



*Figura 10.* Valor absoluto y porcentual de la dimensión Tangible

## Dimensión fiabilidad

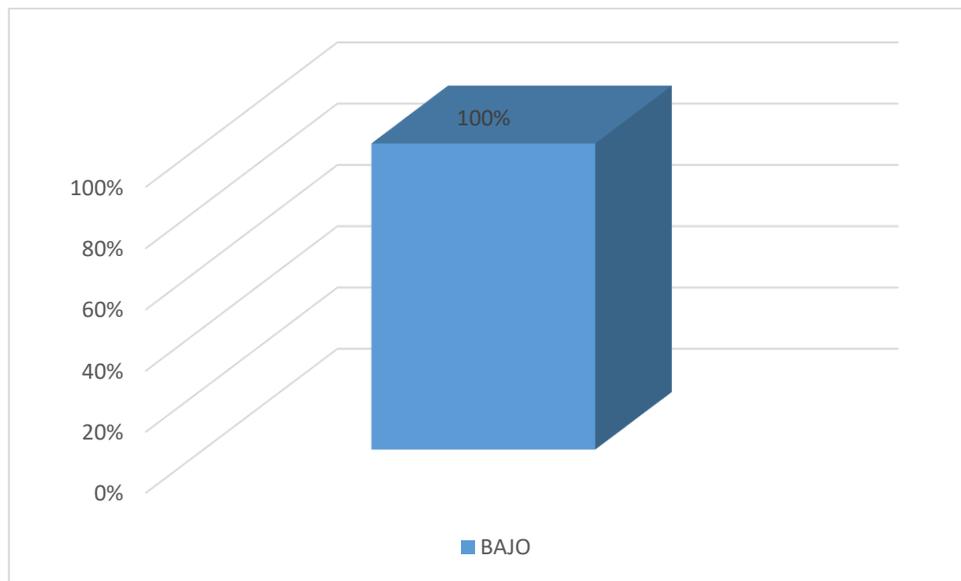
Tabla 14.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

El 100% de las MYPE percibe que la dimensión Fiabilidad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo.



*Figura 11. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Fiabilidad*

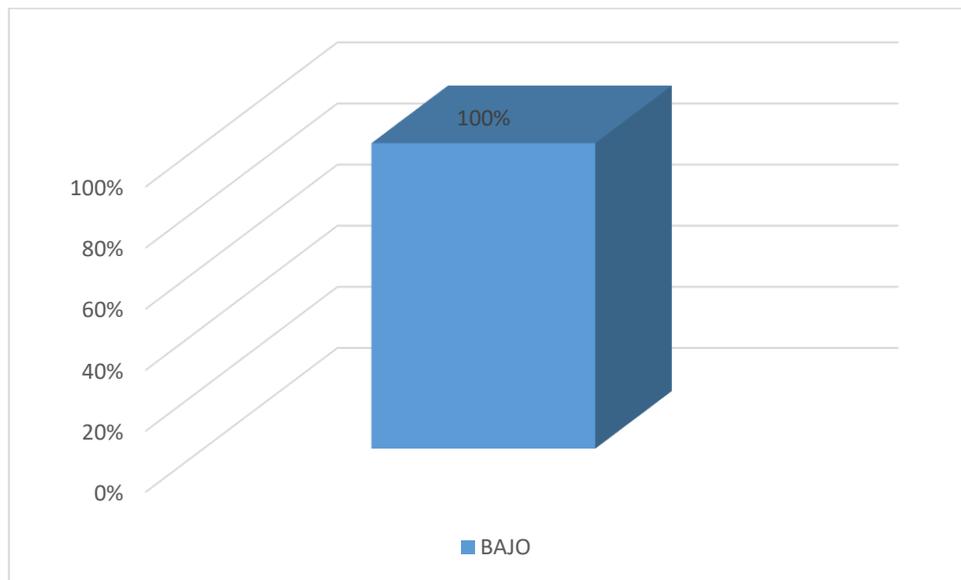
Tabla 15.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

El 100% de las MYPE percibe que la dimensión Capacidad de respuesta de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo.



*Figura 12. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Capacidad de respuesta*

## Dimensión seguridad

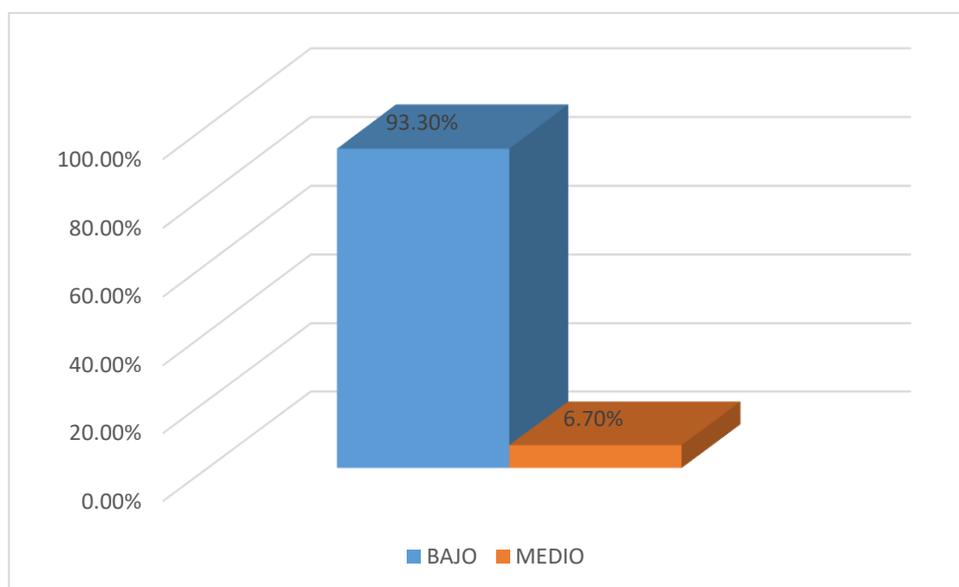
Tabla 16.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	93,3	93,3	93,3
	Medio	3	6,7	6,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

### Interpretación

El 93.3% de las MYPE percibe que la dimensión Seguridad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo y el 6.7% lo considera de nivel medio.



*Figura 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión seguridad*

## Dimensión empatía

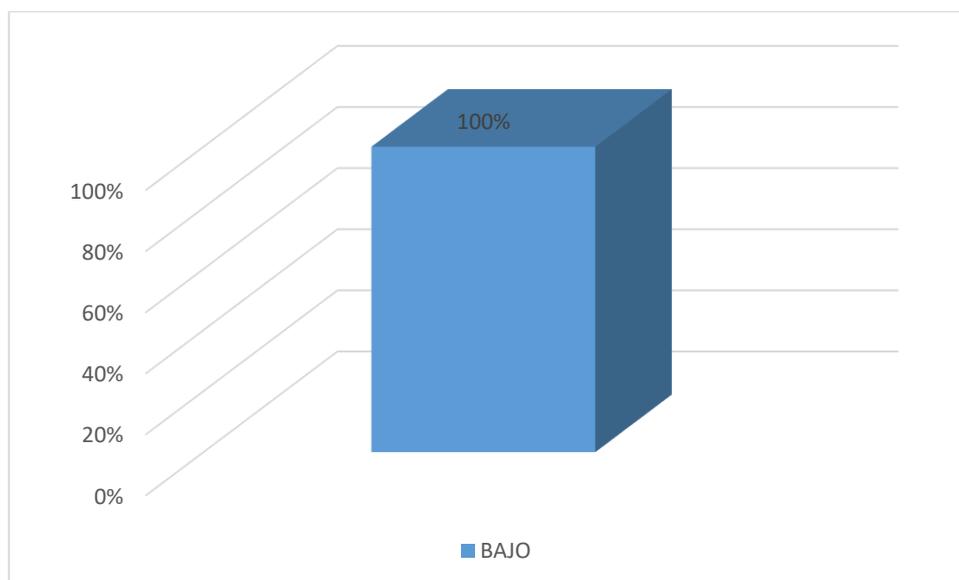
Tabla 17.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	100,0	100,0	100,0

### Interpretación

El 100.0% de las MYPE percibe que la dimensión Empatía de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo.



*Figura 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión empatía*

## Sobre los beneficios de las MYPE

Tabla 18.

*Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	13,3	13,3
	Medio	5	20,0	33,3
	Alto	11	66,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0

### Interpretación

El 13.3% de los empresarios de los restaurantes de la zona de estudio perciben que, con la aplicación de los principios de gestión de calidad, los beneficios de las MYPE serán de nivel Bajo, 20% lo considera de nivel medio y 66.7% lo considera de nivel alto.

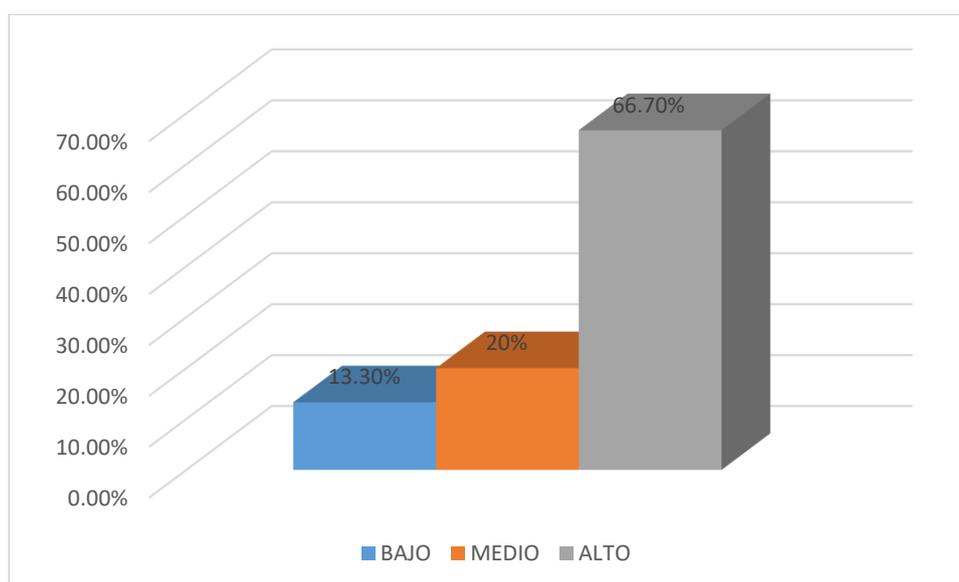


Figura 15. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de las MYPE

## Dimensión sincronización

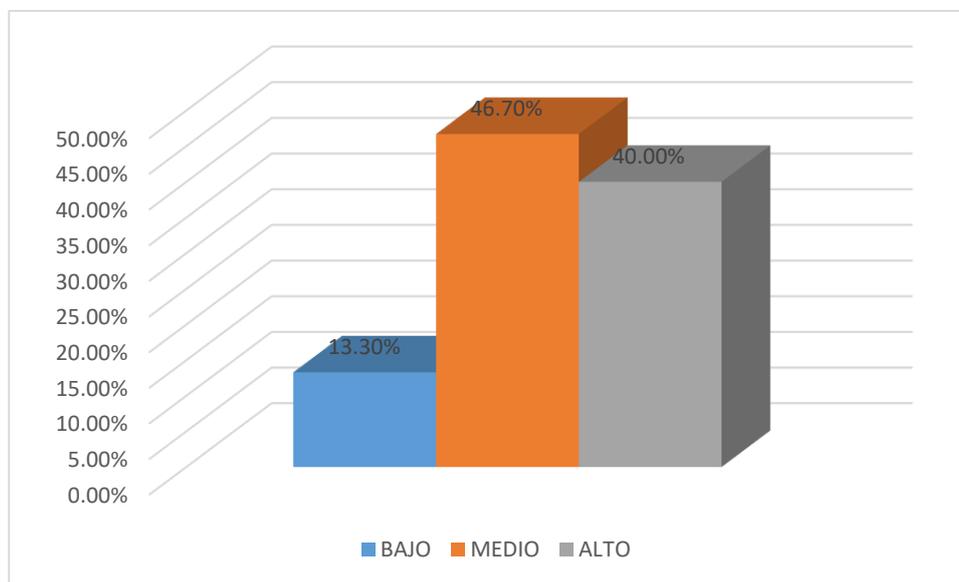
Tabla 19.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	13,3	13,3
	Medio	9	46,7	60,0
	Alto	7	40,0	100,0
Total	19	100,0	100,0	

### Interpretación

El 13.3% de las MYPE percibe que con la aplicación de los principios de gestión de calidad en la dimensión sincronización, los beneficios de las MYPE serán de nivel Bajo, 46.7% lo considera de nivel medio y 40.0% lo considera de nivel alto.



*Figura 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión sincronización*

## Dimensión calidad

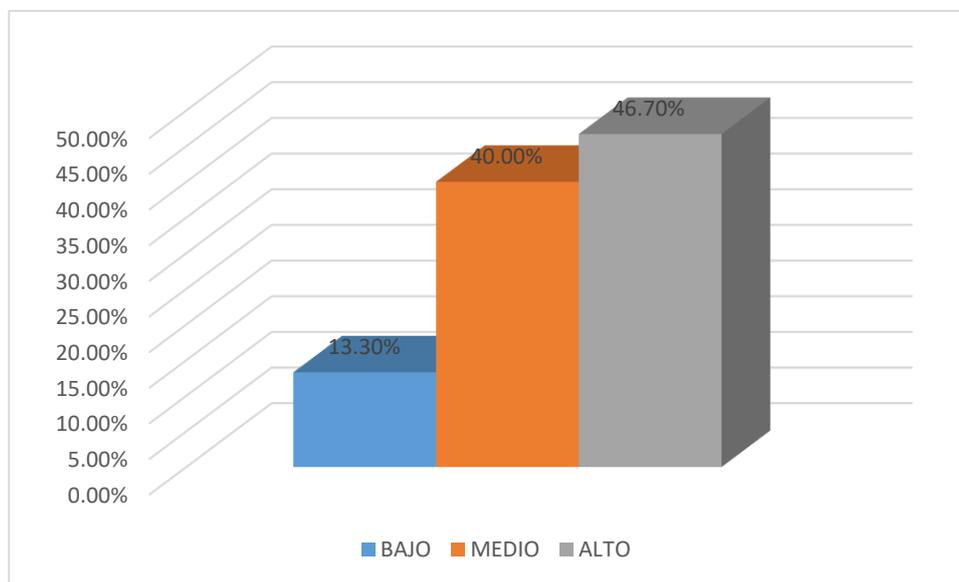
Tabla 20.

*Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	13,3	13,3
	Medio	7	40,0	53,3
	Alto	9	46,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

### Interpretación

El 13.3% de las MYPE percibe que con la aplicación de los principios de gestión de calidad en la dimensión calidad, los beneficios de las MYPE serán de nivel Bajo, 40.0% lo considera de nivel medio y 46.7% lo considera de nivel alto.



*Figura 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión calidad*

## **5.1 Análisis de Resultados**

### **Sobre las características de los empresarios.**

En relación a edad de los empresarios se tiene que el 46.7% tienen entre 31 a 40 años de edad, demostrando con ello que las personas que dirigen estas organizaciones son personas que posiblemente tienen un objetivo claro por la edad que ostentan. A diferencia de Torres, (2016), quien reporta en su investigación que la edad promedio de los encuestados de su investigación oscilan entre 45 a 50 años de edad. Sin embargo, el resultado de la investigación coincide con Sánchez, (2014), que registra que el 50% de los empresarios tienen entre 30 a 40 años de edad.

Con respecto al estado civil de los representantes legales el 46.7% son casados. Porcentaje bastante elevados si consideramos también el 33.3% de los convivientes, por lo que se puede inferir que aun teniendo carga familiar siguen manteniendo el negocio.

Con respecto al género de los empresarios, el 53.3% son de género femenino. Es importante rescatar en este resultado que el porcentaje es casi equilibrado con los hombres quienes ostentan el 46.7%, lo que demuestra que esta actividad es dirigida por ambos sexos. A diferencia de Sánchez (2014), que registra que el 80% de los empresarios son de género masculino.

En cuanto al grado de instrucción de los empresarios, el 60.0% tienen educación técnica. Esto demuestra que para realizar este tipo de negocio no se requiere de una preparación universitaria, pues el resultado indica que la minoría son personas preparadas en una universidad. A diferencia de Torres, (2016), quien reporta que la mayoría de los empresarios de su investigación tienen nivel de educación secundaria.

En cuanto al cargo de los encuestados en la empresa, el 100% de ellos es dueño de la empresa. En tal sentido, esto demuestra la magnitud de los negocios debido a que son dirigidos

directamente por sus dueños. Sánchez (2014), registra un resultado adverso indicando que el 50% de los encuestados trabajan como gerentes en la empresa.

### **Respecto a las principales características de las MYPE**

El 60.0% de las micro y pequeñas empresas de este estudio tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado. Lo cual indica que tienen una gran experiencia y el negocio les ha resultado productivo porque se han mantenido durante una década. Esta respuesta coincide con la Torres, (2016), quien reporta que las empresas de su estudio tienen entre 5 años a más.

El 60% de las micro y pequeñas empresas de este estudio tienen entre 4 a 6 trabajadores. La cantidad de trabajadores de estas empresas demuestran la dimensión empresarial que tienen ellas, en muchos de los casos aun es dirigida por su propia familia. A diferencia de Torres, (2016), quien reporta que la mayoría de las MYPES tienen entre 1 a 10 trabajadores.

El 100.0% de las empresas se encuentra formalizada, esto se debe a que en este tipo de negocios que es abierto al público, ellos son fiscalizados constantemente por SUNAT y las municipalidades, es por ello que necesitan estar formalizadas para que no sean multadas.

### **Respecto a las características de la gestión de calidad**

El 100% de las empresas considera que la gestión de calidad en sus restaurantes es de nivel Bajo, ello se debe a que la gestión de calidad en todas las dimensiones como tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía sus niveles también son Bajos. Ello demuestra que estos pequeños negocios no están preparados para realizar un servicio de excelencia, no se encuentran capacitados y tampoco brindan un servicio de calidad.

Joubert, G. (2014), también registra en su investigación la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad, la cual es una herramienta muy útil para las organizaciones que desean ser más competitivas y mantenerse en el mercado. Huallpahuque

(2015), reporta un resultado totalmente diferente al afirmar que las empresas de su estudio no aplican gestión de calidad a su servicio.

Del mismo modo, en la dimensión tangible de la gestión de calidad se tiene que los empresarios lo califican de nivel Bajo, ello responde a que los restaurantes no cuentan con una infraestructura adecuada que les permita tener un buen nivel y brinden un servicio de calidad. Esta dimensión implica la decoración, los muebles, los mensajes que dan estos factores son claros y precisos que el cliente los puede entender. Aballay, A. (2013), en su investigación que, como parte de la dimensión tangible de la organización, las empresas deben equiparse de tecnología que les permite brindar un servicio más rápido y adecuado. Así mismo, Sánchez (2014) también recomienda que la inversión en infraestructura le dará a la empresa una ventaja sobre las demás empresas.

En la dimensión fiabilidad el empresario también califica su empresa de nivel Bajo, ello se debe a que consideran que algunos aspectos como la atención no es adecuada, el producto que brindan los restaurantes tampoco satisface las expectativas del cliente, incluso los insumos que usan tampoco son de calidad, entre otros aspectos que hace que el servicio no sea fiable. Campos Jibaja (2016), recomienda que una buena atención al cliente demostrando la cortesía en cada instante le da confianza al cliente para que éste considere que el servicio del restaurante es confiable.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta se tiene que el 100% de las MYPE respondió que su nivel es Bajo, ello corresponde a la rapidez con que atienden a sus clientes y la atención que ponen a los pedidos que requieren ellos y finalmente la percepción de que el cliente ha terminado satisfecho con su producto.

Al respecto Torres, (2016), registra que una adecuada atención permite que el cliente pueda tener la impresión de que las respuestas que el restaurante son inmediatas y que están dispuestos a una buena atención.

En cuanto a la dimensión seguridad, también el porcentaje fue de 93.3% para el nivel Bajo, lo que demuestra que los productos que brindan los restaurantes no son de calidad y también los lugares donde los encuestados realizan las actividades tampoco son seguros, pero este último es una condición exógena de inseguridad que vive el país. A diferencia de Sánchez (2014), que en su estudio reporta que los clientes si se sienten seguros con el producto que brindan los restaurantes de su estudio.

En cuanto la dimensión empatía se tiene también que el 100% de los encuestados lo califica de nivel Bajo, refiriéndose a horarios de atención inadecuado, también a la información inadecuada que brinda el personal de atención al cliente y finalmente al producto de calidad intermedia que ofrece el restaurante, teniendo en cuenta que la percepción de calidad generalmente la da el cliente, en todos estos aspectos el nivel es Bajo.

### **Sobre los beneficios de las MYPE**

Las MYPES consideran que los beneficios que pueden recibir de una adecuada implementación de gestión de calidad será muy productiva y provechosa, es por eso que su calificación fue de alto al 66.7%. Ello se debe a que consideran muy importante la aplicación de los principios de gestión de la calidad.

En cuanto a la dimensión sincronización, el nivel que consideran los empresarios es medio en un 46.7%. Ello se debe a la reducción del tiempo del servicio, a la optimización de los recursos, a una atención rápida, aspectos que puede recibir con una adecuada atención teniendo en cuenta la gestión de calidad.

En cuanto a la dimensión de calidad, se tiene que el 46.7% de las MYPE perciben que es un beneficio que obtendrán de la aplicación de la gestión de calidad. Pues en la actualidad sus productos no los consideran así, pero con la aplicación de los principios de gestión de calidad pueden mejorar su servicio y sus productos.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Sobre las principales características de los empresarios**

La mayoría de los empresarios tienen entre 31 a 40 años de edad, son casados, mayormente son mujeres, tienen grado de instrucción técnica y la totalidad de los encuestados son dueños de la empresa.

### **Sobre las características de las micro y pequeñas empresas.**

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del estudio tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, tienen entre 4 a 6 trabajadores y la totalidad están formalizados de acuerdo a los requerimientos de la administración pública.

### **Sobre las características de la gestión de calidad.**

La totalidad de las MYPE percibe que la gestión de calidad en sus restaurantes es de nivel Bajo, ello se debe a que todas las dimensiones que conforman la gestión de calidad también han obtenido un nivel Bajo como es el caso de la dimensión tangible, dimensión fiabilidad, dimensión seguridad, dimensión capacidad de respuesta y dimensión empatía.

La mayoría de las MYPE percibe que la dimensión tangible de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo, producto de no contar con una infraestructura adecuada enfocada en la satisfacción al cliente.

La totalidad de las MYPES percibe que la dimensión fiabilidad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo, ello se debe a que consideran que algunos aspectos como la atención no es adecuada, el producto que brindan los restaurantes tampoco satisface las expectativas del cliente, incluso los insumos que usan tampoco son de calidad, entre otros aspectos que hace que el servicio no sea fiable.

La totalidad de las MYPES percibe que la dimensión capacidad de respuesta de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo, debido a que consideran que su atención no es

rápida y esmerada. Además, perciben que su servicio no satisface a sus clientes.

La mayoría de las MYPES percibe que la dimensión seguridad de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo. Ello corresponde a que los productos que brindan los restaurantes no son de calidad y también los lugares donde los encuestados realizan las actividades tampoco son seguros.

La totalidad de las MYPES percibe que la dimensión empatía de la variable gestión de calidad es de nivel Bajo. Ello corresponde a horarios de atención inadecuada, a la deficiente información que brindan el personal de atención al cliente y la calidad intermedia del producto que ofrecen.

### **Sobre los beneficios de las MYPE**

La mayoría de las MYPES perciben que obtendrán beneficios de la aplicación de los principios de gestión de calidad en sus empresas.

La mayoría de las MYPES considera que la dimensión sincronización es de nivel medio. Porque consideran que la reducción del tiempo de servicio, la optimización de los recursos y el tiempo de atención se mejorarán con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

La mayoría de las MYPES considera que, en cuanto a la dimensión de calidad, se tiene que el 46.7% de las MYPE perciben que es un beneficio que obtendrán de la aplicación de la gestión de calidad. Pues en la actualidad sus productos no los consideran así, pero con la aplicación de los principios de gestión de calidad pueden mejorar su servicio y sus productos.

## Referencias Bibliográficas

- Abanto Mego (2016) *Formalización de las MYPE del Sector Servicios-Rubro Restaurantes del distrito del nuevo Chimbote*. Investigación desarrollada para obtener el título de Licenciado en Administración.
- Arias De los Santos (2014) *Investigación sobre: Caracterización de las MYPE del sector Servicios, Rubro- Restaurantes y comidas criollas, del distrito de San Vicente, Cañete-Lima, periodo 2014*. Investigación hecha para obtener el Título de Licenciado en Administración.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Editorial Díaz de Santos. España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499693539>.
- Deming, Juran, Ishikawa y Crosby ...<https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-c...> 10 mayo 2013 -
- Goicochea Flores, K. (2016). *Gestión de calidad en las MYPES del sector servicios - rubro SENCE*".
- Huallpahuaque, (2015). *Caracterización de la Gestión restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperada de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/ Gestión De Calidad-Mype-Goicochea-Flores Karina Rossi.pdf](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/Gestión%20De%20Calidad-Mype-Goicochea-Flores%20Karina%20Rossi.pdf). Hidalgo, M & Ponce, C (2011). *Tesina: "Capacitación y empleo para la MYPE a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - de Calidad Bajo el Enfoque de calidad total en la Micro y Pequeñas empresa del sector servicio-rubro restaurantes de dos tenedores Huaraz*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

- Valenzuela Fernández, L. M. (2009). *La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa: diseño de un modelo explicativo como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas de Marketing* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones
- Jurado (2014), en su tesis “*Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito*”.
- Matute, G., Albújar, H., Janampa, L., Odar, R., & Osorio, M. (2008). Sistema nacional de Capacitación para la MYPE. ESAN Ediciones. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema-nacional-de-capacitaci%C3%B3n-mype-peruana.pdf>.
- Perú21 (2013). Apega: Sector gastronómico en el Perú crece 7% y 8% anual. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/apega-sector-gastronomico-peru-crece-7-8-anual-123278>
- Sánchez (2014), *Gestión de la Calidad, Proceso de Selección e Influencia de la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas-Rubro restaurantes-Provincia de Trujillo periodo 2013*, Investigación desarrollada para obtener el Título Profesional de Administración.

## ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes de las MYPE sector servicio, rubro restaurantes de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, Lima 2018.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPES del Sector servicios-rubro restaurantes de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María Lima 2018”.

Se les hizo saber a las personas encargadas de responder el presente cuestionario que la información proporcionada será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su colaboración.

**Marca con un aspa el recuadro que consideres pertinente**

Escala Valorativa		Categoría	Valor numérico
	S	Siempre	1
	CS	Casi Siempre	2
	AV	A veces	3
	CN	Casi Nunca	4
	N	Nunca	5

### **Características del empresario**

1	Edad del empresario	20 a 30 años	31 a 40 años	41 a más	
2	Estado civil	Soltero	Casado	Conviviente	
3	Género del empresario	F		M	
4	Instrucción del empresario	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
5	Cargo en la empresa	Dueño		Administrador	

### **Características de las MYPE**

6	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más	
7	Número de trabajadores	1 a 3		4 a 6	
8	Formalización	Sí		No	

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	S	CS	AV	CN	N
1	Las empresas cuentan con un lugar adecuado para brindar el servicio					
2	Utiliza medios audiovisuales para el entretenimiento de los clientes					
4	La presentación del personal muestra pulcritud.					
<b>FIABILIDAD</b>						
5	Cumplen con el tiempo prudencial de atención del servicio					
6	El menú del día se encuentra en un lugar visible					
7	Los insumos que emplean son del día					
8	Existe preparación del restaurante para brindar un buen servicio					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	Existe un horario de atención para brindar el servicio.					
10	Los trabajadores siempre están atentos a realizar el servicio	S	CS	AV	CN	N
11	Los proveedores atienden con rapidez cuando se le requieren.					
<b>SEGURIDAD</b>						
12	Los empaques que emplea el restaurante para vender menú a delivery es seguro					
13	Los restaurantes brindan las condiciones para confiar en su servicio.					
14	Los trabajadores del restaurante brindan un trato amable y cortés en todo momento.					
15	Las respuestas recibidas por los trabajadores del restaurante fueron confiables.					
<b>EMPATIA</b>						
16	El personal del restaurante hace seguimiento a los pedidos del cliente					
17	El horario para la atención del servicio es cómodo y flexible.					
18	La información que brinda el personal de atención es la adecuada					
19	El restaurante ofrece lo mejor para que el cliente este satisfecho					

<b>VI= BENEFICIOS DE LAS MYPE</b>						
	<b>SINCRONIZACIÓN</b>	S	CS	AV	CN	N
20	La organización ha disminuido el tiempo en que realiza los servicios					
21	La organización optimiza los recursos					
22	La atención en el restaurante es más rápida					
23	La elaboración de los alientos se hacen con mayor rapidez					
<b>CALIDAD</b>						
24	Qué características considera que debe tener un restaurante para ofertar un servicio de calidad?					
25	La preparación de los platos de comida en el restaurante se han estandarizado					
26	La imagen del restaurante se ha mejorado					
27	Los clientes prefieren nuestro servicio					
28	Se emplean menos insumos para la preparación de los alimentos					
29	Actualmente se emplea menos personal para realizar las labores del restaurante.					
30	Percibe que mejoró la rentabilidad en el restaurante					

**Anexo N° 2 Relación de MYPES**

<b>N°</b>	<b>Nombre de la MYPE</b>	<b>DIRECCION</b>
1	Restaurante “AYLLUS”	Av. General Garzón N° 630
2	“Yo Amo Ferreñafe”-lugar para asistir con niños	Av. General Garzón N° 699
3	Restaurante “Wen Sheng”	Av. General Garzón N° 714
4	Restaurante “Khuchy Tanta” lugar para asistir con niños	Av. General Garzón N° 787
5	Restaurante Pollería MIKI	Av. General Garzón N° 798
6	“La Charapita – Antojitos	Av. General Garzón N° 1213
7	Restaurant Rocky´s –agradable para ir con niños	Av. General Garzón N° 1284
8	Restaurant Criollo Grau	Av. General Garzón N° 1465
9	WAYRA Cocina Peruana	Av. General Garzón N° 1470
10	La Pasta De Guille (comida rápida) Se puede asistir con niños -grupos	Av. General Garzón N° 1474
11	Restaurante “Pardos Shicken”	Av. General Garzón N° 1482
12	Restaurante Chifa Hong Kong	Av. General Garzón N° 1481
13	Mr. Shao- Jesús María	Av. General Garzón N° 1488
14	Restaurante “Mega Pollo”	Av. General Garzón N° 1561
15	Restaurante “Luna Nueva”	Av. General Garzón N° 1562
16	Restaurante Chifa Lucky	Av. General Garzón N° 1656
17	Restaurante “El Torito”	Av. General Garzón N° 1685
18	Restaurante “Barra Criolla”	Av. General Garzón N° 1756
19	Restaurante “Don Fernando” agradable para asistir con niños- grupos	Av. General Garzón N° 1788