



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO-  
RUBRO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA,  
AÑO 2017.

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

**AUTORA**

**Br. LIZET MARILIA BEDOYA VALENTIN**

**ASESOR**

**Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA**

**TINGO MARÍA – PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su compañía en todo este tiempo de lucha y sacrificio. Por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida de felicidad.

Agradezco a mis padres: Luis y Rufina; por haberme dado su amor de retos y confianza.

A mis hermanos; Walter, Marilin, Luisa y sobrinos Abigail y Caleb, porque son parte importante de mi vida.

Al docente asesor: Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina por su tiempo y paciencia con sus valiosos aportes y colaboración en la realización de este trabajo de investigación; así como sus consejos y amistad.

Finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra forma estuvieron conmigo, por cada aporte y acertadas opiniones.

## **DEDICATORIA**

Se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaron, enseñándome a afrontar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

Con todo mi amor. Mi cariño y gratitud, para las personas que más amo y hacen de todo en la vida para lograr mis sueños. Por motivarme y darme la mano cuando siento que el camino se termina; a ustedes por siempre los latidos de mi corazón y mi reconocimiento.

Papá, mamá, hermanos y sobrinos.

## RESÚMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental y descriptiva. Se utilizó una muestra dirigida de 10 micros y pequeñas empresas de una población de 20, se les aplicó un cuestionario con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 50% tiene de 51 a más años, el 80% son de sexo femenino, el 50% tiene el grado de instrucción secundaria, el 80% son dueños de su negocio, el 60% tiene de 7 a más años en el cargo, el 60% de las mypes tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 70% cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 60% no son familiares, el 80% de las mypes se crearon para generar ganancias, el 50% conoce la técnica lluvia de ideas, el 50% tiene dificultades para la implementación de gestión de calidad, el 60% utiliza la observación para medir el rendimiento del personal, el 50% se capacita en manejo empresarial . Se concluye que los representantes de las mypes a pesar de no tener un buen grado académico optaron por crear su propio negocio y no depender de un empleador y también no cuentan con capacitaciones constantemente y pesar de ello comparten con sus colaboradores a través de lluvia de ideas para el buen manejo de manera eficiente para poder generar las ganancias

**Palabras claves:** Capacitación, mypes, representantes.

## **ABSTRACT**

The present investigation aimed to generate determine the main characteristics of quality management in the training of micro and small companies in the service-sector restaurant sector of the city of Tingo María, 2017. The design of the research was non-experimental and descriptive. A directed sample of 10 micro and small companies from a population of 20 was used, a questionnaire was applied with 17 questions through the survey technique. Obtaining the following results: 50% are 51 or older, 80% are female, 50% have secondary education, 80% own their business, 60% have 7 or more years in the position, 60% of the mypes have 7 to more years of permanence in the field, 70% have 1 to 5 workers, 60% are not relatives, 80% of the mypes were created to generate profits, 50% know the technique of brainstorming, 50% have difficulties in the implementation of quality management, 60% use observation to measure staff performance, 50% are trained in business management. It is concluded that the representatives of the mypes despite not having a good academic degree chose to create their own business and not depend on an employer and also do not have training constantly and despite this they share with their collaborators through brainstorming for efficient management in order to generate profits.

Keywords: training, mypes, representatives.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Jurado evaluador .....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstrac.....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figuras.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3. Marco conceptual.....</b>	<b>17</b>
<b>III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>19</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
4.1. Diseño de la investigación.....	20
4.2. Población y muestra.....	20
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	20
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.5. Plan de análisis.....	25
4.6. Matriz de consistencia.....	26
4.7. Principios éticos .....	28
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
5.1. Resultados.....	29
5.2. Análisis de resultados.....	34
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
6.1. Conclusiones.....	37
Referencias Bibliográficas.....	38
Anexos.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

### TABLA

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	29
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	30
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	31

### FIGURAS

Figuras 1. Edad.....	47
Figura 2. Género.....	47
Figura 3. Grado de instrucción.....	48
Figura 4. Cargo que desempeña.....	48
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	49
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	49
Figura 7. Número de trabajadores.....	50
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son.....	50
Figura 9. Objetivo de creación.....	51
Figura 10. Conocimiento del termino de gestión calidad.....	51
Figura 11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce.....	52
Figura 12. Que dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad.....	52
Figura 13. Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal.....	53
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	53
Figura 15. Recibe o recibió capacitación con respecto al negocio.....	54
Figura 16. Cuantas.....	54
Figura 17. Si tuvo capacitación, ¿En qué tipos de cursos participo Ud.?.....	55



## **I. Introducción**

En el país y el mundo crecen y se desarrollan las micros y pequeñas empresas generando una gran importancia para todo un país en la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la sociedad; esta situación genera grandes retos a los países y a las micros y pequeñas empresas, así como; el crecimiento y la generación de empleo, incrementando la competitividad, promoción, marketing y la calidad del producto y servicio aumentando el desarrollo del país.

En muchos países del mundo se encuentran jactanciosos por los problemas sociales, es decir existe demasiado la pobreza extrema, en su mayoría de las micro y pequeñas empresas se desarrollan en este tema: ya que estas empresas se encuentran en zonas urbanas, rurales y en todos los sectores de un país concerniente a la economía. Sin embargo, es mínimo el nivel de porcentaje de estas microempresas que cuentan con servicios financieros institucionalizados.

En la actualidad las mypes representan una gran importancia en la fuerza laboral, ya que en muchos países se constituye así el centro de la actividad económica, debido a que existen intensas variedades de microempresas; es por ello que en algunos solo se describen como actividades de subsistencia en la canasta familiar, otras utilizan métodos de servicio relativamente relacionados con empresas grandes del sector formal de la economía de América Latina.

El problema histórico al nivel general de las mypes es el escaso nivel de gestión de calidad, la capacitación y escasas de garantía; debido a la falta de interés de los gobiernos que no aportan para fortalecer sus estructuras, por lo tanto, los micros y pequeñas empresas no optan a formalizarse porque se justifican con: “que gastan en impuestos, pierden tiempo en abrir su negocio por demora de papeleo, etc.); y el error que cometen por parte de los gobiernos que no se preocupan en apoyarlos, tan solo en fechas de campañas políticas.

Otras de las debilidades que presentan las mypes es la sensibilidad a fracasar si existen crisis financieras si no se toman las medidas adecuadas a tiempo para su supervivencia, ya que las mypes son empresas que nutren al país promoviendo empleo a la población. Las municipalidades distritales y provinciales tienen la mayor responsabilidad de promover e incentivar el desarrollo en todas las jurisdicciones. Una de las formas de incentivar es fomentando la inversión a través de una buena gestión de calidad, capacitando a todo el personal en general, así incrementar la competitividad entre empresarios.

Por otra parte, en la provincia de Leoncio Prado – Tingo María, donde se realizará el estudio, existen establecimientos de negocios dedicadas a las ventas de comidas, pero se desconocen si estas mypes se sujetan a una gestión de calidad, tampoco se sabe el nivel de empresarios y personal en general capacitados para ofrecer un mejor servicio con la presentación de varios platos de comida de la zona o de cualquier otro lugar.

Las micros y pequeñas empresas hoy en día juegan un papel muy importante en la economía del Perú, así como en todos los países del mundo debido a que generan más empleos que las empresas grandes o el propio estado. Así como también satisfacen las necesidades de la canasta familiar.

Las mypes empiezan a tomar fuerza en la economía nacional; cada vez es más creciente el proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores por la mayor concentración de la actividad comercial en la capital y las ciudades grandes (Huánuco, Pucallpa y Tingo María).

Se estima que en nuestro país las grandes empresas ocupan un 0.03%, las medianas el 0.34%, las pequeñas empresas el 1.53%, y las micro empresas constituyen el 98.10% del total de empresas en el Perú. En cuanto a la fuerza laboral las mypes ocupan el 80% de la población económicamente activa y constituye con el 45% de la producción nacional.

Hoy en día el sector de restaurantes, es un conglomerado de unos trecientos cincuenta pequeñas y microempresas vendedores de comida, incluyendo proveedores de abarrotes, carnes, verduras, e ingredientes en general, cerca de 100 tiendas comercializadoras de estos productos brindan servicios de abastecimientos especializados en comida.

Asimismo, ocupa a miles de trabajadores, generando ingresos para cerca de 50,000 personas considerando a las familias.

La comida se vende en toda la ciudad a través de las publicidades en Tv, radio e internet y se calcula que cada restaurante vende de 100 a 200 platos de comida en esa ciudad. En la provincia de Leoncio Prado – Tingo María tiene la más alta densidad en la preparación de comida.

En este contexto, es caracterizado dentro de la ciudad de Tingo María un sector dinámico, que viene a ser el sector restaurantes, importante para el desarrollo económico ya que nuestra ciudad cuenta con atractivos lugares turísticos que llama la atención de los turistas nacionales y extranjeros, sin embargo, a pesar de ello no se aprovecha del todo las oportunidades y ventajas que el sector brinda. Según la cámara de comercio existen 204 mypes en ventas de comida en

toda la provincia de Leoncio Prado de las cuales el 10 % se encuentran en el Distrito de Luyando-Naranjillo, el 10 % en el centro poblado Castillo Grande, y el 20 % en el Distrito de José Crespo Castillo-Auca yacu, en cambio en la provincia de Leoncio Prado – Tingo María existen el 60 % de empresas dedicadas a la preparación y venta de variados platos de comida.

Por lo cual, el sector de restaurantes de la Provincia de Leoncio Prado hace que sea muy difícil sobrevivir en un contexto de alta competencia, generando pocas esperanzas de surgir y llegar a un nivel superior, debido al aumento de la competencia nacional e internacional, a su menuda utilidad, al poder de negociación de los proveedores y clientes, la falta de profesionalismo en la gestión de los negocios.

Por eso, es importante la Asociatividad Empresarial en las mypes dedicadas a la preparación de comida en la ciudad de Tingo María, para la contribución de la gestión de calidad, por lo cual constituye una estrategia que permita lograr el desarrollo sostenible de las MYPES, para competir no solo con la competencia interna si no también con la competencia externa, con la finalidad de poder incrementar el beneficio económico, así mismo uno de los grandes problemas que ha tenido las mypes es la falta de capacitación basado en gestión de calidad y el poco acceso al financiamiento lo que conlleva a hacer el nivel de competitividad un poco más fuerte. Es por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de la ciudad de Tingo María, año 2017?

Como objetivo general se planteó: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de la MYPES del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Y los objetivos específicos son: Determinar las principales características de los representantes de la Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Esta investigación se justifica porque nos permitió conocer a nivel descriptivo la relación de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio,

rubro restaurantes ubicados en la ciudad de Tingo María, estableciendo las perspectivas que existen para promover el desarrollo de la gestión de calidad en la capacitación de las mypes en esta provincia; ya que es vital que este tipo de organizaciones siga creciendo considerando su importancia en la generación de empleo; siendo al mismo tiempo empresas con mayor movimiento económico o solo en la provincia sino también en todo el país.

Para el desarrollo de la investigación, se puso en práctica una metodología cuantitativa con tendencia cualitativa, la cual tuvo como guía principal los objetivos planteados que permitió profundizar el tema, desentendiéndose de la generalización. Dicha metodología nos permitió centrarnos en la información proporcionada por los participantes que son parte de esta investigación.

Es necesario mencionar las ventajas de las aplicaciones de dicha metodología, por la mayor interacción con los informantes, y se valora la posibilidad de llegar a una mejor comprensión de la realidad y la cercanía al problema de investigación planteado.

Así mismo, la investigación también se justificó porque nos permitió obtener ideas mucho más acertadas y claras de cómo opera la capacitación, así como la gestión de calidad en el accionar de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio. Finalmente, el estudio nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores productivos y de servicios de la ciudad de Tingo María.

## II. Revisión de Literatura

### 2.1. Antecedentes

Fernández (2017) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - la esperanza, año 2016*”, tuvo como objetivo, describir las características de la gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - La Esperanza, año 2016; los siguientes resultados: Con respecto al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 60% son femenino. Estos resultados demuestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría son de género femenino, donde hoy en día se ha roto la barrera de la desigualdad de género y permite demostrar que las mujeres tienen la capacidad de poder tomar decisiones y tener empoderamiento en los negocios. Con respecto a la edad promedio de los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 44% tienen entre 18-30 años. Estos resultados demuestran que los representantes son jóvenes, donde algunos de los encuestados desearon tener su negocio propio y no depender de órdenes, algunos micro y pequeña empresa son negocios familiares y los padres designa a los hijos jóvenes hacerse cargo de sus negocios, porque los jóvenes tienen propuestas innovadores lo cual permitirá que el negocio crezca. Con respecto a los estudios de los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 60% son universitarios. Estos resultados demuestran que los representantes tienen estudio superior, donde hoy en día las universidades están generando emprendedores con capacidades, enseñándole todo lo necesario para que se haga responsable de sus negocios. Con respecto a la experiencia laboral de los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 60% tienen de 5 a más años y el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una experiencia laboral menos de 5 años. Estos resultados demuestran que los encuestados antes de iniciar un negocio propio primero desean optar por tener experiencia en el rubro, conocer el mercado, la competencia y la calidad en el que los clientes desean de un restaurante. Con respecto al tiempo que tienen en el mercado los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 52% tiene 1-5 años. Con respecto al tipo de organización los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 100% son formales. Estos resultados demuestran a que los representantes desean tener sus documentos en orden ya que así evitar tener conflictos en que las autoridades suspendan o inactiven su negocio. Con respecto a la cantidad de trabajadores los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 80% cuentan con 1 – 5 trabajadores. Este resultado se debe

a que los representantes hacen conocer que por ser una MYPE solo optan por tener de 1 a 5 de trabajadores, ya que solo necesitan contar con el personal necesario y ocupar con los puestos dados. Con respecto al objetivo los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 50% crearon su negocio con la finalidad de obtener ganancias. Esto demuestra que los representantes hoy en día su objetivo son las ganancias para poder seguir vigente en el mercado, así innovar su negocio, también pagar bien a sus trabajadores y mantener la satisfacción en sus cliente y colaboradores. Con respecto a la técnica de gestión de calidad los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 90% la aplican. Esto demuestra que hoy en día los representantes saben que la gestión de calidad es muy importante para su negocio, y a la vez mediante la tecnología y charlas se han estado informando de ello, y se les ha hecho de conocimiento que existen técnicas para aplicarlas y que estas son muy esenciales para que su negocio funcione y llevar una buena relación con sus colaboradores. Con respecto a la técnica de gestión de calidad que se utiliza los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que el 60% utiliza la técnica de lluvia de ideas para la gestión de calidad de su restaurante. Esto demuestra que actualmente los representantes utilizan esta técnica de lluvia de ideas porque como propietarios quieren tener la participación de sus colaboradores en mejora del negocio, ya sea en el menú, mejor publicidad, atención al cliente u otras posibles mejoras, ya que en si lo que busca el dueño es que todos se integren como un grupo solido de trabajo. Con respecto a la gestión del enfoque al cliente los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 100% la realizan. Esto demuestra que los representantes si conocen acerca de las necesidades de sus clientes y para esto tiene que estar constantemente actualizado, puesto que es de conocimiento que ellos como negocio depende de sus clientes. Con respecto a la atención al cliente los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que el 50% aplica la buena atención al cliente. Esto demuestra que como negocio a los representantes les interesa que sus trabajadores den una buena atención al cliente ya que así sus clientes se sentirán satisfechos de la atención que se les brinde. Con respecto a la capacitación al personal los representantes de las micro y pequeñas empresas indican el 41% a veces la realiza. Estos resultados demuestran que los representantes si bien capacitan con la finalidad de instruirlos, actualizarlos en mejora para su negocio, pero estos la realizan a veces a su personal es por motivo de que lo ven como una inversión que no siempre puede cubrir para realizarlas constantemente. Con respecto a la actitud del personal con el cliente los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 70% tienen buena actitud con el cliente. Esto demuestran que actualmente lo que ven los representantes es la buena actitud del personal con sus clientes para que así el cliente quede satisfecho con el servicio. Con respecto a la

evaluación al personal los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el 70% la realizan. Estos resultados demuestran a que los representantes en su mayoría su aplican la evaluación a su personal, del cual les va a permitir saber si el personal es competente y se asemeja con lo que el dueño espera de sus colaboradores. Con respecto al tipo de evaluación al personal los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que el 70% realizar la evaluación permanente a sus trabajadores y el 30% optan por realizar otros métodos de evaluación. Estos resultados demuestran a que los representantes evalúan de manera permanente para ver el desempeño de sus colaboradores, donde a la vez el representante les informa cómo será su manera de evaluar y cuáles son los criterios, para que también los colaboradores estén informados. Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son de género femenino (60%), tienen edad promedio entre 18-30 años (44%), con grado de instrucción de estudios universitarios (60%), y tienen una experiencia laboral de 5 a más años (60%). Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tiene de 1-5 años de tiempo en el mercado (52%), que cuentan con 1-5 trabajadores (80%), su objetivo es obtener ganancias (50%) y la totalidad de los negocios sean formales (100%). Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican la gestión de calidad (90%), utilizan la técnica de lluvia de ideas (40%), aplica una buena atención al cliente (50%), y finalmente la totalidad realiza la gestión del enfoque al cliente (100%). Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas realizan capacitación a veces al personal (41%), el personal tiene buena actitud con el cliente (70%), los representantes realizan evaluación a su personal (70%), y esto lo hace de manera permanente (70%).

Luna (2016) en su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”*, tuvo como objetivo: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013, Determinar las características de los representantes legales de las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características en las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características de la Gestión de Calidad en las MYPES del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013. Los siguientes resultados con respecto a Género: El 60,9% son de género masculino. Se observa que en la mayoría las MYPES están dirigidas por este género ya que en estos últimos años se observa una tendencia a que el hombre incursione el mundo

gastronómico lo cual no se veía antes y también porque demanda demasiado esfuerzo físico. Respecto a la edad, el 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. En estos resultados se aprecia que actualmente los representantes de las MYPES son dirigidos por jóvenes ya que adoptaron por poner su empresa y no depender de un empleador. Respecto a Grado de Instrucción: El 47,8% tiene un grado de instrucción universitaria, esto revela que la mayoría relativa de los encuestados están instruidos bajo una carrera profesional. Respecto a Tiempo en Actividad: El 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad, se observa que los representantes están incursionando en el sector de servicios y que necesitan de una constancia para posicionarse en el mercado. Número de Trabajadores: El 65,2% de las MYPES trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, estos resultados se pueden apreciar que se las MYPES redujeron su personal para así poder evitar costos de planilla. Formalización: El 69,6% son formales podemos observar que las MYPES están formalizadas porque ahora existen mecanismos beneficiosos, lo cual conlleva al desarrollo económico de sus empresas. Condición de trabajador: El 65,2% mantienen a sus trabajadores en condición informal, esto demuestra que las MYPES mantienen a sus trabajadores en condición informal para así evitar los costos de planilla. Cuenta con Estándar ISO: El 100% de las MYPES encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO, se puede observar que las MYPES no se adecuan a las nuevas tendencias de gestión de calidad porque desconocen el procedimiento de adaptación y por los costos que genera. Gestión de calidad: El 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad, estos resultados nos permiten ver que los empresarios ponen en práctica conocimientos básicos sobre una gestión administrativa. Mejora continua: El 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua, esto demuestra que un poco más de la mitad de los empresarios ejecuta técnicas de gestión administrativa para el desarrollo de su empresa. Capacitación orientada al servicio: El 78,3% realiza capacitaciones orientadas al servicio, estos resultados nos permiten apreciar que los empresarios se enfocan al desarrollo de captación de clientes ya que es la fuente principal de su empresa. Precio ante los proveedores: El 39,1% de los empresarios consideran que el precio es la prioridad de sus compras ante sus proveedores estos permiten observar que los empresarios optan por los costos al adquirir sus materias primas, dejando de lado la calidad. Concluyo que La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas de la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre



1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores

Hernández (2015) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad, Marketing y Competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza 2014*”. Tuvo como objetivo, determinar las características del marketing de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014. Determinar las características de la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014. Determinar las características del marketing de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014. Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014. Los siguientes resultados: Respecto a los Gerentes y Administradores, Sexo de los Gerentes y/o Administradores de las MYPES, el 66.67% Femenino. Edad de los Gerentes y/o Administradores de las MYPES rubro Restaurantes, el 40 % de los Gerentes y/o Administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 33.33% tiene una edad menor a 30 años rubro restaurantes 66.67% y el 26.67 % son mayores de 40 años. Grado de instrucción de los Gerentes y/o Administradores de las MYPES rubro Restaurantes, el que el 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las MYPES encuestadas tienen solamente secundaria completa. El 26.67% han realizado primaria completa, un 13.33% realizó un estudio superior universitario y un 6.67% no realizó ningún tipo de estudio. Respecto a la gestión de calidad, el 66.67% indica que, si tienen algún tipo de capacitación, mientras el 33.33% manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. El 53.33% piensa que es la empresa quien debe ser responsable de la capacitación del mismo, mientras que el 46.7% de los Gerentes y/o Administradores de las MYPES piensan que la capacitación es exclusiva responsabilidad del trabajador. Gerentes y/o Administradores manifiestan que la calidad sumado con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor 53.33%, el 13.33% y 20% respectivamente indicaron que lo más importante también era la calidad y el precio, pero no en conjunto demostrando que ambos criterios son bastante importantes y por último el 13.33% la ubicación.

Los Gerentes y/o Administradores de las MYPES encuestadas evidenciamos que el 53.33% no conoce de que se trata la ISO, mientras el 46.7% si conoce de que se trata. Los Gerentes y/o Administradores de las MYPES indican que 60% no mantiene una política ordenada y/o constante relacionada a este tema, el 40 % indica que mantienen políticas de salud e higiene en el trabajo. Los Gerentes y/o Administradores de las MYPES encuestadas el 86.67% indican que no se encuentran debidamente certificadas, mientras el 13.33% se encuentran certificadas por la ISO 9001. Respecto a la competitividad: Los Gerentes y/o Administradores de las MYPES indican que el 66.67 % que aplican la innovación tecnológica, mientras que el 20 % aplica innovación social y por último el 13.33 % de las MYPES indican que aplica la innovación y métodos de gestión. Los Gerentes y/o Administradores de las MYPES indican que el 60 % aplica liderazgo general en costos, el 26% aplica diferenciación y un 13.33 % enfoque. Los Gerentes y/o Administradores de las MYPES que el 73 % indica que el local donde se ubica el restaurante no es propio y un 26.67 % cuenta con un número reducido de sanitarios. Los Gerentes y/o Administradores de las MYPES que el 73% indica existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar sus características y un 26.67 % manifestó que era el crecimiento acelerado en el número de restaurantes en el distrito. Satisfacción del cliente: El precio de los productos le pareció En la Tabla 14 y Grafico 14 se puede observar que el total de los encuestados 75% de los clientes indicaron que los precios del restaurant le parecieron accesibles mientras que el 25% indican que el precio fue costoso. En relación a la calidad En la Tabla 15 y Grafico 15 se puede observar que el total de los encuestados 62.5 % de los clientes indicaron que la calidad del restaurant es buena, mientras que el 25% es mejorable y un 12.5 % optaron por la mala calidad. En relación a la atención En la Tabla 16 y Grafico 16 podemos evidenciar que el mayor porcentaje de los encuestados 75% manifiestan que la atención es buena, el 12.5 % indica que fue mejorable y un 12.5 % manifestó que fue mala. Tiempo de espera En la Tabla 17 y Grafico 17 podemos ver que el tiempo de espera no es un problema para la mayoría de los negocios ya que el 62.5% indicaron que la atención fue normal y 25% que fue un tiempo de espera rápido, y 12.5% mencionaron que muy excesivo. La calidad del producto fue: En la Tabla 18 y Grafico 18 del total de los encuestados el 75% indicó que la calidad del producto le parecieron buena, un 12.5% indica que puede ser mejorable y un 12.5% indican que la calidad es mala. ¿Cuál piensa que es el aspecto primordial a mejorar? En la Tabla 19 y Grafico 19 podemos ver que el total de los encuestados un 25% piensan que el factor primordial a mejorar es el precio, el 25% es el tiempo de espera, un 25% es la atención y otro 25% es la limpieza. Evaluación final En la Tabla 20 y Grafico 20 podemos indicar finalmente que de los clientes encuestados un 50% indican que finalmente el negocio

le parece bueno, pero un 37.5% piensa que es mala y un 12.5% indican que la evaluación final es mejorable. Llegó a las siguientes conclusiones: que el marketing y la competitividad de las MYPE 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 y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos; esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, marketing y competitividad. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrisado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio. No se lleva una correcta gestión de proveedores y de insumos ya que a pesar de que se manifiesta que ellos exigen calidad y precio, hemos tenido la oportunidad de estar presente en muchas entregas de productos y la manipulación de los mismos por parte de los proveedores esta apartada de ser una manipulación de calidad, inclusive muchas veces a vista de los consumidores. El no exigir ningún tipo de certificación por parte de estos nos deja una preocupación latente por no tener la certeza de la calidad de los mismos. Las condiciones de higiene en ocasiones se limitan a tener un carnet de sanidad, pero sin tener en cuenta aspectos primordiales como la higiene en la atención, el aseo de las manos antes y después de atender a cada comensal, orden y limpieza. También tenemos casos bastante ejemplares donde la higiene y políticas de salud son más que impecables, aquí quien ejerce un orden y exigencia en este tema es el Gerentes y/o Administrador. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El 73% de las MYPE es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación

Cabrera (2017) en su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la Provincia Padre Abad - Aguaytía, año 2017”*, tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación en las MYPES, del sector servicios –Rubro Hostales en la provincia Padre Abad – Aguaytía, año 2017. Los siguientes resultados son: De los representantes en las MYPES encuestadas, el rango de edad es de 36 – 50, en sus resultados la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestadas fue de 28 – 37. El 79% de los representantes en las MYPES encuestadas del sector servicios de hospedajes son de sexo masculino. En lo referente a grado de instrucción de los encuestados el 50% son de educación universitaria. En cuanto a la satisfacción en un 70% están satisfechos por el servicio prestado por las MYPES, y en el uso de las TICS EN UN 60% Sí utilizan las TICS. En cuanto a la interrogante de la capacitación previa antes del otorgamiento del crédito en un 80% si lo tuvieron solo el 20% no lo tuvieron, el 100% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo. El 50% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 40% considera que la capacitación a sus trabajadores es relevante para su empresa y en el tipo de administración de recursos. Concluyó que las edades de los representantes legales son de condición adultas, se observa las decisiones tomadas son idóneas y eficientes en sus decisiones. En el género, que predomina es el sexo masculino ya que en su mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro de este tipo de sexo. El nivel de grado de estudios en la mayoría es de educación superior de todos los encuestados del nivel universitario eso quiere decir que las MYPES en este rubro están en manos de Profesionales. Con respecto a la gestión de calidad se observa que la gran mayoría de los encuestados afirman que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente, Los documentos que utilizan en la gestión es el plan estratégico. La implementación de la empresa es un factor importante es por ello que un gran porcentual eligieron por ello. De la misma forma en su gran mayoría utilizan las TICS. En cuanto a la capacitación en gran proporción si recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y la cantidad de cursos capacitados son de tres cursos durante los dos últimos dos años el tipo de capacitación fue de administración de recursos humanos.

Bacarrés (2017) en su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector servicio- rubro transporte interprovincial en la provincia de Leoncio Prado, año 2017”*, tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES del sector servicio -rubro transporte interprovincial de la ciudad de Tingo María, año 2017. Los siguientes resultados el 67% de los encuestados

indican que tienen de 20 a 35 años de edad, el 33% que tienen entre 36 a 50 años de edad. El 100% de los encuestados indican que son de género masculino, lo que muestra que el género masculino es lo que predomina en esta pregunta. El 50% de los encuestados poseen grado de instrucción secundaria y el 25% primaria completa, el 17% universidad incompleta y el 8% cuenta con universidad completa lo que prevalece es la instrucción secundaria es decir los gerentes no son necesariamente profesionales. El 83% de los encuestados afirman que el servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente, el 17% indican que no, esto significa que la gran mayoría de los clientes están satisfechos del servicio de la empresa. El 100% afirma que usa Plan de trabajo, se observa que la falta de instrucción hace desconocer la aplicación de un plan estratégico y desconocen estos documentos de gestión para mejorar la calidad del servicio. El 92% de los encuestados afirma que ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales mientras que el 8% manifiesta que no. El 67% afirman que capacitan a su personal, el 25% manifiesta que a veces y el 8% que no, la importancia de la capacitación con el personal es única para el desarrollo de las empresas y para la propia competencia en un mercado. El 75% afirman que evalúan el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad, el 17% mencionan que a veces evalúan y el 8% que no. El 75% afirman que no usan el tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio y el 25% mencionan que sí. El 100% de los encuestados manifiesta que su empresa es formal, muestra que las empresas en estudio todo son formales, no tendrán problemas con las instancias superiores y lograrían obtener ventajas competitivas. El 67% de los encuestados creen que con la formalidad de su empresa definitivamente obtendrían beneficios en cuanto al aumento de las ventas y el 33% en acceso al crédito. El 83% de los encuestados que no recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial; el 17% si recibió, las empresas asesoradas por las entidades públicas y privadas tendrán una mejor gerencia en sus actividades laborales y de ventas. El 83% de los encuestados afirma que la formalización no aumenta los costos laborales y un 17% manifiesta que sí aumenta el costo laboral. El 100% de los encuestados considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio. Conclusión la edad promedio de los encuestados es de 20 a 25 años, siendo un 100% de género masculino. El 50% de los encuestados poseen grado de instrucción secundaria y el 25% primaria completa, esto indica que la mayoría de las MYPES están gerenciadas o administradas en forma empírica por personas de mayor edad consideradas también como adultos, mayores que no cuentan con preparación superior. De las MYPES en estudio el 83% su servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente, el 100% utiliza el plan de trabajo como documento de gestión, El 92% de los encuestados afirma que ha implementado en su empresa

servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales, el 67% no ha capacitado a su personal, El 75% afirman que evalúan el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad, y el 75% afirman que no usan las tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su empresa. De las MYPES en estudio del sector transporte interprovincial de la provincia de Leoncio Prado, el 100% son formales. El 67% de los encuestados creen que con la formalidad de su empresa definitivamente obtendrían beneficios en cuanto al aumento de las ventas; el 83% de los encuestados que no recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, las empresas asesoradas por las entidades públicas y privadas tendrán una mejor gerencia en sus actividades laborales y de ventas. El 83% de los encuestados afirma que la formalización no aumenta los costos laborales, el 100% de los encuestados considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio.

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

### Micro y pequeñas empresas

Según la Ley N° 28015 (2003) en su Artículo 2. Define a la micro y pequeña empresa como la unidad económica formada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplado en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### Características de las micro y pequeñas empresas

Según la ley N° 30056 (2013) en su Artículo 5. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales;

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Micro y pequeñas empresas: las micro y pequeñas empresas surgen o se forman por una necesidad ya sea personal o grupal en las cuales desean tener un ingreso de rentabilidad que les genere una estabilidad económica y a la vez generar empleos, así como lo manifiestan Jiménez (2006) señala la necesidad de apoyo a las Mypes y sostiene que” las micro y pequeñas

empresas ( Mypes) surge de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el estado ni tampoco las grandes empresas nacionales ni las inversiones de las grandes empresas internacionales que es en la generación de puestos de trabajos y por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propia fuente e ingreso y para ellos se corresponden de diferentes medios para conseguirlo, crenado sus propio negocios y pequeñas empresas con el fin de auto emplearse y emplear a sus familias pero tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo”. Conocer este tema servirá para visualizar que las micro y pequeñas empresas son los generadores de empleo en diferentes partes del mundo y las cuales son de gran importancia para los países en sus economías.

#### La informalidad de las micros y pequeñas empresas en el Perú

Las informalidades de las mypes en nuestro país se dieron por muchos motivos las cuales no fueron satisfechas las necesidades la población peruana por parte del gobierno nuestro país como por grandes empresas nacionales y extranjeros lo que les llevo a cada persona a poder generar un ingreso para su hogar. Las mypes nacen de la necesidad de los clientes, que el estado, ni los grandes inversionistas, empresas nacionales e internacionales han podido satisfacer ya que esto son la generación de puestos de trabajos, Es por eso que estas personas guiadas por la necesidad deciden buscar la manera de poder generar su propia fuente de ingreso y para conseguirlo deben ingeniarse creando sus propio negocios y pequeñas empresas con la finalidad de auto-emplearse y emplear a sus familiares, pero tienen que acceder a la informalidad para poder lograrlo. Según el Banco Mundial, la informalidad empresarial en el Perú se debe a la carencia de tres elementos: la licencia de funcionamiento, el pago de impuestos y el registro de trabajadores en planilla.

#### Definición de Gestión de Calidad

La gestión de calidad denominado también como sistema de gestión de calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización vinculada entre sí, a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma la misión siempre está enfocada hacia la mejora continua de la calidad. (Ucha, 2011)

## Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad

Los principios de gestión de la calidad de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son 8, según lo detalla (Cazorla, 2004).

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de los clientes, por lo tanto, están en el deber de comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus exigencias y esforzarse en exceder sus posibilidades.
2. Liderazgo: Los líderes son la orientación de la organización, deben crear y mantener un ambiente familiar para que el personal pueda llegar a involucrarse y así poder lograr los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: El personal es la esencia en todos los niveles de la organización, su total compromiso hace que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en proceso: Para alcanzar un resultado más eficiente es necesario que las actividades y los recursos relacionados se gestionen como un proceso.
5. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización para el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: Se debe tener como objetivo permanente a la mejora continua del desempeño global de la organización.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, dependen de una buena relación mutuamente beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

## Importancia de sistemas de gestión de calidad

El establecimiento de sistemas de gestión de calidad y su certificación por organismos acreditados y de prestigio, se ha hecho hoy una necesidad para cualquier Organización, independientemente del producto o servicio que realice, donde se encuentre quienes sean sus clientes o cual sea su dimensión.

Con la gestión integrada las organizaciones pueden adoptar nuevas formas de enfocar las actividades en las áreas de gestionar integralmente la calidad en el medio ambiente, la seguridad y la salud en el trabajo, el capital humano y la responsabilidad que tiene la



organización con el entorno y la sociedad, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión, que se adapte a las exigencias técnicas en los mercados nacionales e internacionales.

#### Definición de calidad

Según Philip B. Crosby; “Calidad es fornida con los requerimientos, estos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos, es decir cumplir con los requisitos que el cliente necesita con un mínimo de errores y defectos”.

#### Objetivos de la calidad

Existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos).

Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.

Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad (Rhea, 2010).

### **2.3. Marco conceptual**

#### Mype (Micro y pequeñas empresas)

Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organizaciones o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Huamán, 2009).

#### Definición de capacitación

La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos. La

capacitación se diseña con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitan en sus puestos actuales. (Chiavenato, 2009).

#### Definición de Restaurantes

Es aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante es un espacio público ya cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de ben público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

#### Importancia de los Restaurantes

La importancia de los restaurantes para cualquier zona en particular no solo genera movimiento de personas durante el día, sino que también toma un gran interés en la sociedad cuando se trata de un sector considerado como de interés turístico, por lo que es frecuente encontrar no solo Restaurantes Regionales con comida que es típica del lugar que estamos visitando, si no también restaurantes internacionales con elaboración de comidas con recetas de todas partes del mundo. Para poder elegir que restaurante concurrir lo recomendable es escuchar alguna opinión o bien de quien haya ido, o formarnos acerca de la Critica Gastronómica del lugar, además de que lógicamente debemos verificar que tenga óptimas condiciones de higiene y hasta el nivel de ruido que exista en momentos donde haya un buen flujo de clientes.

#### Definición de Servicio

Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. (Duque,2005 p.64)

### **III. Hipótesis**

En el presente estudio de investigación no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo.

## **IV. Metodología**

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

Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto con la finalidad de poder analizar los resultados obtenidos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Por otro lado, la investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

### **4.2. Población y Muestra**

#### **Población**

En el presente estudio se identificó una población de 20 micro y pequeñas empresas, que está conformada por los propietarios legales de las micros y pequeñas empresas del sector servicio- rubro Restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

#### **Muestra**

Se utilizó una muestra dirigida de 10 micros y pequeñas empresas del sector servicio- rubro Restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. Quienes optaron por brindarnos la información para la realización de la presente investigación.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
<p>Perfil de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPE</p>	<p><b>Dueño:</b> Es el poseedor que tiene la potestad sobre la empresa.</p>	<p>1. Edad</p>	<p><b>Razón:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de 18 a 30</li> <li>- de 31 a 50</li> <li>- de 50 a mas</li> </ul>
		<p>2. Sexo</p>	<p><b>Nominal:</b></p> <p>Femenino</p> <p>Masculino</p>
	<p><b>Gerente:</b> Es aquella persona que dirige, gestiona o administra las actividades y funciones de una empresa.</p>	<p>3. Grado de Instrucción</p>	<p><b>Ordinal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin instrucción</li> <li>- Primaria</li> <li>- Secundaria</li> <li>- Superior no universitario</li> <li>- Universidad</li> </ul>
		<p>4. Cargo que desempeña en la empresa</p>	<p><b>Nominal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dueño.</li> <li>- Administrador</li> <li>- Representante legal.</li> </ul>
		<p>5. Tiempo que desempeña el cargo</p>	<p><b>Razón:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 a más años</li> </ul>
<b>Perfil de las  MYPE</b>	<b>MYPE:</b> Es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	6. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro	<b>Razón:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años.</li> <li>- 4 a 6 años.</li> <li>- 7 a más años.</li> </ul>
		7. Número de trabajadores	<b>Razón:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 a 5 años</li> <li>- 6 a 10 trabajadores</li> <li>- 11 a más trabajadores</li> </ul>
		8. Las personas que trabajan en su empresa son:	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiares</li> <li>- No familiares</li> </ul>

		9. Su empresa se creó para:	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar ganancias</li> <li>- Subsistencia</li> </ul>
Gestión de calidad	Es un conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada al cliente de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.	10. ¿Conoce el termino de gestión de calidad?	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>
		11. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Empowemwnt</li> <li>- Las 5 C</li> <li>- Outsourcin</li> <li>- Ninguno</li> </ul>
		12. ¿Qué dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No se adapta a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otros</li> </ul>

		13. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evolución</li> <li>- Escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación de 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>
		14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- -no</li> </ul>
Capacitación de las MYPE	Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.	15. ¿Recibe o recibió usted capacitación con respecto al negocio?	<b>Nominal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>
		16. ¿Cuántas?	<b>Razón:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una</li> <li>- Dos</li> <li>- Tres a mas</li> <li>- Ninguno</li> </ul>
		17. ¿Si tuvo capacitación, en	<b>Nominal:</b>



		<p>qué tipo de cursos participo usted?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión del crédito financiero</li> <li>- Manejo empresarial</li> <li>- Administración de recursos humanos</li> <li>- Marketing empresarial</li> <li>- Ninguno</li> </ul>
--	--	--	--

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

Para la recolección de información la técnica utilizada fue: La encuesta, porque esta técnica permite obtener datos importantes de parte de los representantes de las mypes, esta técnica es muy eficiente porque permite obtener gran cantidad de datos. El instrumento utilizado fue: El cuestionario estructurado con (17 preguntas) lo cual permitió que los representantes respondan de manera clara y concreta.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el estudio de esta investigación se desarrolló el trabajo de campo con la finalidad de lograr credibilidad para recolectar información real. Una vez obtenida los datos de la encuesta de manera ordenada y clara, se dio inicio a la elaboración de los gráficos utilizando el programa de Microsoft Excel, para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta, así como también el programa de Microsoft Word. De 20 micros y pequeñas empresas 10 no quisieron brindar información por lo tanto solo se trabajó con 10 micros y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

#### 4.6. Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Métodos</b>	<b>Técnicas e instrumentos.</b>
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b> Determinar las principales</p>	<p><b>Gestión de calidad:</b> Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos</p>	<p><b>Población:</b> la población fue determinada por 20 microempresas de la ciudad de Tingo María registradas oficialmente en la provincia de Leoncio Prado.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra tomada fue de 10 MYPES.</p>	<p><b>Diseño de la investigación:</b> Se utilizó un diseño no experimental – transversal – correlacional. No experimental – transversal, porque el diseño de investigación no cambia la realidad y porque se recolecta datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Fue correlacional porque el estudio está basado en la</p>	<p><b>Técnicas:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

	<p>características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>Determinar las principales</p>	<p>elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.</p> <p><b>Capacitación:</b> Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.</p>		<p>variable gestión de calidad en la capacitación.</p>	
--	--	---	--	--	--

	característica s de la Gestión de calidad en la capacitación del sector servicio, rubro Restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.				
--	---	--	--	--	--

#### **4.7. Principios éticos**

En la investigación se aplicó los principios éticos porque la información fue bastante confiable directamente de los propietarios y personas autorizadas, la confidencialidad fue de manera anónima y también evitar el mal uso de la información solo para fines académicos, dicha información se priorizará para el desarrollo de los más necesitados para el bienestar social, demostrando la ética, moral y transparencia en el tratamiento de los resultados de la investigación.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla1:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio –rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

<b>Datos Generales</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	1	10,0
31 a 50 años	4	40,0
51 a más años	5	50,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Genero</b>		
Femenino	8	80,0
Masculino	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	1	10,0
Primaria	2	20,0
Secundaria	5	50,0
Superior no universitaria	1	10,0
Superior universitaria	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	8	80,0
Administrador	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0 a 3 años	1	10,0
4 a 6 años	3	30,0
7 a más años	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector servicios- rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

**Tablas 2:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

<b>De la empresa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 3 años	1	10,0
4 a 6 años	3	30,0
7 a más años	6	60,0
<b>Total</b>	10	100,0
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	7	70,0
6 a 10 trabajadores	2	20,0
11 a más trabajadores	1	10,0
<b>Total</b>	10	100,0
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>		
Familiares	4	40,0
No familiares	6	60,0
<b>Total</b>	10	100,0
<b>Objetivo de Creación</b>		
Generar ganancias	8	80,0
Subsistencia	2	20,0
<b>Total</b>	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

**Tabla 3:** Características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

<b>Gestión de calidad en la capacitación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
<b>Conocimiento del término de gestión de calidad</b>		
Si	6	60,0
No	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad</b>		
Benchmarking	0	0,0
Lluvia de ideas	5	50,0
Empowerment	1	10,0
Las 5 C	0	0,0
Outsoring	0	0,0
Ninguna	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Dificultades para la implementación de la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	5	50,0
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adaptan a los cambios	3	30,0
Desconocimiento de puesto	1	10,0
Otros	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
Observación	6	60,0
Evaluación	0	0,0

**Continua...**

**Tabla 3:** Característica de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

<b>Gestión de calidad en la capacitación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Escala de puntuación	4	40,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	6	60,0
No	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Recibió capacitación con respecto al negocio</b>		
Siempre	2	20,0
A veces	6	60,0
Nunca	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cantidad de capacitaciones</b>		
Uno	2	20,0
Dos	4	40,0
Tres a mas	2	20,0
Ninguno	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Tipos de cursos que participó</b>		
Inversión del crédito financiero	1	10,0
Manejo empresarial	5	50,0

**Continua...**



**Tabla 3:** Característica de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

**Conclusión**

<b>Gestión de calidad en la capacitación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Administración de recursos humanos	0	0,0
Marketing empresarial	1	10,0
Ninguno	3	30,0
<b>Total</b>	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

## **Análisis de Resultados**

Respecto a las características de los representantes de la micro y pequeñas empresas:

Con respecto a la edad de los representantes: el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 a más años (tabla 1), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Fernández (2017), quien indica que el 44% tienen de 18 a 30 años; también contrastan con los resultados encontrados por Luna (2006), quien señala que el 52,2% tienen de 18 a 30 años; además se contrastan con los resultados encontrados por Hernández (2015), quien establece que el 40% de los representantes encuestados fluctúan entre 30 a 40 años, y por último se contrastan con los resultados encontrados por Bacarres (2017) quien indica que el 67% tienen de 20 a 30 años de edad.

Con respecto al género de los representantes: El 80 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Fernández (2017) quien indica que el 60 % de los representantes son género femenino; también coinciden con los resultados encontrados por Hernández (2015) quien señala que el 66,67% son femeninos. Pero contrastan con los resultados encontrados por Luna (2016) quien indica que el 60.9% son de género masculino; también se contrastan con los resultados encontrados por Cabrera (2017) quien señala que el 79% de los representantes son de género masculino; y por último se contrastan con los resultados encontrados por Bacarres (2017) quien señala que el 100 % de los representantes son de género masculino.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el nivel primario (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Hernández (2015) quien señala que el 53,33% de los representantes tienen el grado de instrucción secundaria completa, también coinciden con los resultados encontrados por Bacarres (2017) quien indica que el 50% de los representantes tienen el grado de instrucción secundaria, pero se contrastan con los resultados encontrados por Fernández (2017) quien señala que el 60% tienen el grado de instrucción universitario, también se contrastan con los resultados encontrados por Luna (2016) quien indica que el 47,5 % tienen el grado de instrucción universitario.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes: El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños (Tabla 1), es decir hoy en día los representantes prefieren ser propietarios de sus negocios y no depender de sus empleadores.

Con respecto al tiempo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas el 60 % de los representantes tienen de 7 a más años en el cargo (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Fernández (2017), quien señala que el 60% de los representantes tienen de 5 a más años en el cargo que desempeñan. Estos resultados demuestran que los representantes optan por ganar experiencia en el mercado.

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas

Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro el 60 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalan que tienen de 7 a más años en el rubro (Tabla 2), pero estos resultados se contrastan con los resultados encontrados por Fernández (2017), quien señala que el 52% de los representantes indican que la empresa de 1 a 5 años en el rubro.

Con respecto a la cantidad de trabajadores de las micro y pequeñas empresas el 70% señalan tener de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Fernández (2017), quien indica que los representantes señalaron que el 80% cuentan con 1 a 5 trabajadores, también coinciden con los resultados encontrados por Luna (2016), quien señala que el 65,2% de las MYPE cuentan con 1 a 5 trabajadores. Estos resultados demuestran que las MYPE optan por contar con personal necesario para cada puesto.

Con respecto a las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas los representantes señalan que el 60% no son familiares (Tabla 2). Estos resultados demuestran que los representantes deciden trabajar con personas que no pertenezcan a su entorno familiar y que facilita trabajar bajo el reglamento de la empresa.

Con respecto al objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas el 80% de los representantes señalan que fueron creados con la finalidad de obtener ganancia (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Fernández (2017), quien indica que el 50% de las micro y pequeñas empresas se crearon con la finalidad de obtener ganancias. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas se fundaron con el único objetivo de generar ganancia para así mantenerse en el mercado e innovar su negocio.

Con respecto si conoce el termino de gestión de calidad: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que si conocen (Tabla 3). Estos resultados demuestran que los representantes tienen conocimiento acerca de la gestión de calidad y que es muy importante para el bienestar de su negocio y colaboradores.

Con respecto que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron lluvia de ideas (Tabla 3). Estos resultados demuestran que los representantes de las micro y pequeñas saben que la participación de sus colaboradores es muy importante para la mejora del negocio y brindar un servicio de calidad.

Con respecto que dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalaron poca iniciativa (Tabla 3). Estos resultados demuestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas no cuentan con el apoyo total de los trabajadores para la implementación de las técnicas de gestión de calidad.

Con respecto que técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que el 60% utilizan la observación (Tabla 3), estos resultados demuestran que para los representantes es más factible medir el rendimiento del personal a través de la observación.

Con respecto si la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio el 60% de los representantes de las micros y pequeñas empresas señalaron que si (Tabla 3), estos resultados demuestran que la gestión calidad favorece en la mejora continua para el negocio.

Referente si recibe o recibió capacitación con respecto al negocio el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalaron a veces (Tabla 3), estos resultados tienen similitud encontrados por Fernández (2017), quien señala el 41% de los representantes capacitan a su personal a veces estos resultados demuestran que los representantes no se capacitan constantemente a pesar de tener conocimiento la importancia de las técnicas de la gestión de calidad para la mejora del negocio porque lo ven como una inversión que no siempre lo pueden cubrir para realizarlo constantemente.

Con respecto cuantas capacitaciones recibió, el 40 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalaron dos veces (Tabla 3), estos resultados demuestran que los representantes se capacitan a veces ya sea por la falta de concientización e interés por capacitar al personal y a sí mismo.

Con respecto si tuvo capacitación en qué tipo de cursos participo Ud. El 50 % de los representantes de las micros y pequeñas empresas señalaron manejo empresarial (Tabla 3), estos resultados demuestran que los representantes optan por conocer a profundidad el manejo empresarial para el buen desempeño ante el negocio y sus colaboradores.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Conclusiones**

- Referente a los representantes de las Micro y pequeñas empresas

Se concluye que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017, tienen la edad de 51 a más años, son de género femenino, tienen el grado de instrucción secundaria, el cargo que desempeñan son dueños, y el tiempo que desempeñan en el cargo es de 7 a más años, esto nos indica que la mayoría de los representantes están siendo dirigidas por persona adultas tienen conocimiento y experiencia para dirigir este tipo de negocio como es el rubro restaurantes donde demuestran el talento humano.

- Referente a las Micro y pequeñas empresas.

Se concluye que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017, tienen una permanencia de la empresa en el rubro de 7 a más años, con 1 a 5 trabajadores, además las personas que trabajan no son familiares y finalmente el objetivo de la creación de la empresa es para generar ganancias, esto nos demuestra la capacidad y creatividad de los representantes y sus colaboradores muy eficiente y productivos para poder satisfacer las necesidades de sus clientes y la de ellos.

- Referente a la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas.

Se concluye que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017, si conocen termino de gestión de calidad lluvia de ideas, pero señalan que tienen dificultades para la implementación por la poca iniciativa de parte de sus colaboradores, la técnica que utilizan para medir el rendimiento del personal utiliza la observación es más fácil ver las habilidades de cada personal, señalan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, a pesar de ello a veces reciben capacitación la mayoría dos veces en el curso manejo empresarial.

## Referencias Bibliográficas

- Cabrera (2017), *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la Provincia Padre Abad - Aguaytía, año 2017. Recuperado 18 de marzo del 2018, en <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>*
- Chiavenato Idalberto. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V. *Recuperado 21 de marzo del 2018, en [https://www.academia.edu/8614871/Gestion\\_del\\_Talento\\_Humano\\_Chiavenato\\_3Th](https://www.academia.edu/8614871/Gestion_del_Talento_Humano_Chiavenato_3Th)*
- Duque O., E. J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*.
- Enciclopedia culturalia (2013), *recuperado 21 de marzo del 2018, en <https://edukavital.blogspot.pe/2013/10/definicion-de-restaurante.html>*
- Fernández (2017), *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - la esperanza, año 2016, Recuperado 18 de marzo del 2018, en <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>*
- Florencia Ucha (2011), *recuperado 20 de marzo del 2018, en <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>*
- Hernández (2015), *Gestión de calidad, Marketing y Competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza 2014. Recuperado 18 de marzo del 2018, en <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>*
- Huamán B. J. (2009). *Las Mypes en el Perú. Recuperado 23 de marzo del 2018, en <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>*
- Javier Cazorla (2004). *Recuperado 20 de marzo del 2018, en <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>*
- Ley 28015. (2003). *Ley de la promoción y Formalización de las MYPES. Recuperado 19 de marzo del 2018, en [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.p df](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.p df)*

- Ley 30056. (2013). *LEY N<sup>a</sup> 30056 - Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado 19 de marzo del 2018, en [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02\\_30056\\_2966.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf)
- Luna (2016), *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*, recuperado 18 de marzo del 2018, en <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Méndez R. J. C. (2013), *Recuperado 07 de abril del 2018*, en <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Pérez Quintero Aida Lurys. (2014, noviembre 14). *Importancia de la definición de indicadores de gestión*. Recuperado 21 de marzo del 2018, en <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-definicion-de-indicadores-de-gestion/>
- Rhea (2010), *recuperado 18 de marzo del 2018*, en: Manual de gestión de calidad. Editorial Borrero S.A. Ecuador

# **ANEXOS**



**Anexo 1: Cronograma de Actividades para el desarrollo del proyecto de investigación.**

<b>Actividades</b>	<b>Fecha</b>	
	<b>Inicio</b>	<b>Termino</b>
Elaboración de proyecto de tesis	24/02/2018	29/03/2018
Trabajo de campo, tabulación, resultados, análisis y conclusiones	30/03/2018	21/04/2018
Presentación de resultados, elaboración de informes	21/04/2018	15/05/2018
Presentación de informe de DTI	20/05/2018	27/05/2018
Presentación de informe a corrector estadístico y corrector de estilo	27/05/2018	02/06/2018
Presentación de informe a comisión	02/06/2018	05/06/2018
Ingreso de informe a modulo “Pre Banca”	06/06/2018	09/06/2018
Pre sustentación (Pre Banca)	10/06/2018	16/06/2018
Sustentación	23/06/2018	23/06/2018

**Anexo 2: Presupuesto.**

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>Bienes de consumo</b>			
Papelería	1.5 millar	20	30.00
Folder y faster	10 unid.	1.00	10.00
USB	1 unid.	30.00	30.00
Lapiceros	6 unid	0.50	3.00
Otros	-	-	-
<b>Total bienes</b>			<b>73.00</b>
<b>Servicios</b>			
Pasajes		190.00	190.00
Copias	100 unid.	0.10	10.00
Impresiones	500 unid.	0.20	100.00
Internet		150.00	150.00
Procesamiento de datos		60.00	60.00
Otros servicios		40.00	40.00
Empastado	2 unid.	35.00	70.00
Energía eléctrica		30.00	30.00
Teléfono		50.00	50.00
Agua		20.00	20.00
<b>Total servicios</b>			<b>720.00</b>
<b>Total general</b>			<b>793.00</b>

### Anexo 3: Cuadro de Sondeo

N°	Razón Social	Dirección	Representante
01	Restaurante El Delicioso Sabor	Jr. Pucallpa N°376	Belisario Mendoza Cueva
02	Restaurante Ache Pati	Av. Tito Jaime Fernández N°940	Justina Peña Castañeda
03	Restaurante El Buen Sabor Doris	Jr. José Prato N° 227	Doris Marga López Meléndez
04	Pensión Mana	Psje Aguayal N°150	María Antonieta Ore De Yupanqui
05	El Encanto De La Selva	Mercado Modelo Puesto R - 02	Hermelinda Olivas Tolentino
06	Restaurante Johana	Esq. Jr. Callao / Enrique Pimentel	Venancia Malpartida Alania
07	Restaurante La Tía Chela	Av. Tito Jaime N°396	Celinda Chávez Vda De Cuba
08	Restaurante Aracely	Jr. Aguaytia N° 436	Anita Pascual Reyes
09	Restaurante La Estancia	Av. Alameda Perú N°751	Lidia Landina Sabino Jaimes
10	Restaurante Villa Picota	Jr. Callao N°241	Inés Chavarri Gonzales Del Carpio

## Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micros y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA, AÑO 2017**. Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### I. GENERALIDADES

##### 1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

##### 1. Edad

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

##### 2. Genero

- a) Masculino ( )    b) Femenino (X)

##### 3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción ( )    b) Primaria (X)    c) Secundaria ( )    d) Superior no universitaria ( )  
e) Superior universitaria ( )

##### 4. Cargo que desempeña

- a) Dueño (X)    b) Administrador ( )

##### 5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

##### 1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

##### 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

##### 7. Número de trabajadores

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

##### 8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares ( )    b) No familiares (X)

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia  b) Subsistencia ( )

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD**

**2.1.GESTION DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el término de Gestión de Calidad?**

- a) Si  b) No ( )

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoces:**

- a) Benchmarking ( ) b) Lluvia de ideas  c) Empowement ( ) d) Las 5 C ( )  
e) Outsourcing ( ) f) Ninguno ( )

**12. ¿Qué dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa ( ) b) Aprendizaje lento ( )  
c) No se adapta a los cambios ( ) e) Desconocimiento del puesto  f) Otros ( )

**13. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?**

- a) La observación ( ) b) La evolución ( ) c) Escala de puntuaciones   
e) Evaluación de 360° ( ) f) Otros ( )

**14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si  b) No ( )

**15. ¿Recibe o recibió usted capacitación con respecto al negocio?**

- a) Siempre  b) A veces ( ) c) Nunca ( )

**16. ¿Cuántas?**

- a) Una ( ) b) Dos ( ) c) Tres a mas ( ) d) Ninguno

**17. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participo Ud.?**

- a) Inversión del crédito financiero ( ) b) Manejo empresarial   
c) Administración de recursos humanos ( ) d) Marketing empresarial ( )  
e) Ninguno ( )

**Muchas gracias por su colaboración**

## Anexo 5: Hoja de Tabulación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Edad</b>	18 a 30 años	I	1	10,0
	31 a 50 años	IIII	4	40,0
	51 a más años	IIII	5	50,0
<b>Genero</b>	Femenino	IIII III	8	80,0
	Masculino	II	2	20,0
<b>Grado de instrucción</b>	Sin instrucción	I	1	10,0
	Primaria	II	2	20,0
	Secundaria	IIII	5	50,0
	Superior no universitaria	I	1	10,0
	Superior universitaria	I	1	10,0
<b>Cargo que desempeña</b>	Dueño	IIII III	8	80,0
	Administrador	II	2	20,0
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>	0 a 3 años	I	1	10,0
	4 a 6 años	III	3	30,0
	7 a más años	IIII I	6	60,0
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>	0 a 3 años	I	1	10,0
	4 a 6 años	III	3	30,0
	7 a más años	IIII I	6	60,0
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	IIII II	7	70,0
	6 a 10 trabajadores	II	2	20,0
	11 a más trabajadores	I	1	10,0
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>	Familiares	IIII	4	40,0
	No familiares	IIII I	6	60,0
<b>Objetivo de creación</b>	Generar ganancias	IIII III	8	80,0
	Subsistencias	II	2	20,0
<b>Conoce el término de gestión de calidad?</b>	Si	IIII I	6	60,0
	No	IIII	4	40,0
<b>Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoces?</b>	Benchmarking	IIII	5	50,0
	Lluvia de ideas	I	1	10,0
	Empowement			
	Las 5 C			
	Outsourcin			
Ninguno	IIII	4	40,0	
<b>Que dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?</b>	Poca iniciativa	IIII	5	50,0
	Aprendizaje lento	III	3	30,0
	No se adapta a los cambios			
	Desconocimiento del puesto	I	1	10,0
	Otros	I	1	10,0
<b>Que técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?</b>	La observación	IIII I	6	60,0
	La evolución			
	Escala de puntuaciones	IIII	4	40,0
	Evaluación de 360°			
Otros				

<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?</b>	Si	IIII I	6	60,0
	No	III	4	40,0
<b>Recibe o recibió usted capacitación con respecto al negocio?</b>	Siempre	II	2	20,0
	A veces	IIII I	6	60,0
	Nunca	II	2	20,0
<b>Cuántas?</b>	Una	II	2	20,0
	Dos	IIII	4	40,0
	Tres a más	II	2	20,0
	Ninguno	II	2	20,0
<b>Si tuvo capacitación, en qué tipo de cursos participo Ud.?</b>	Inversión del crédito financiero	I	1	10,0
	Manejo empresarial	IIII	5	50,0
	Administración de recursos humanos			
	Marketing empresarial	I	1	10,0
	Ninguno	III	3	30,0

## Anexo 6: Figuras

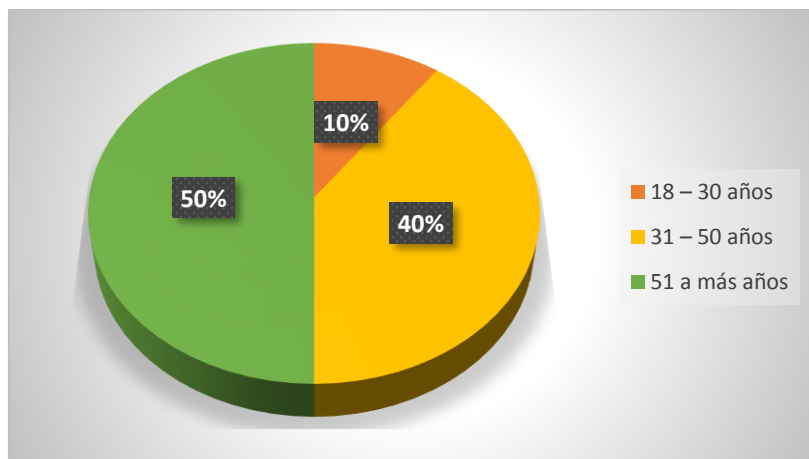


Figura 1: Edad.

Fuente: Tabla 1

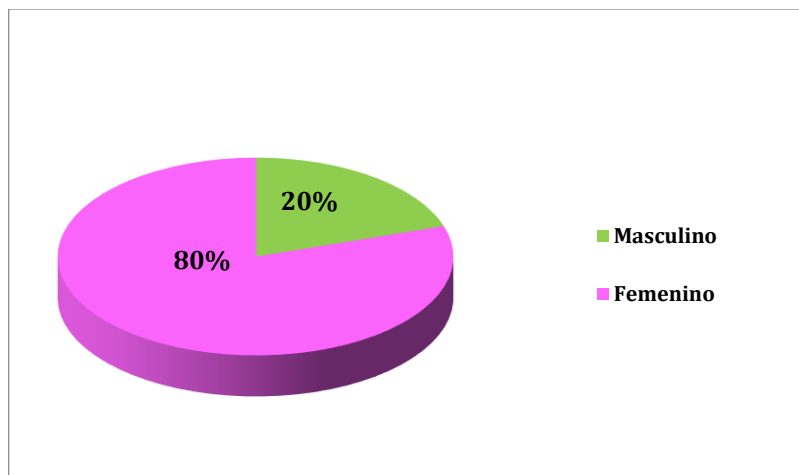


Figura 2: Género.

Fuente: Tabla 1



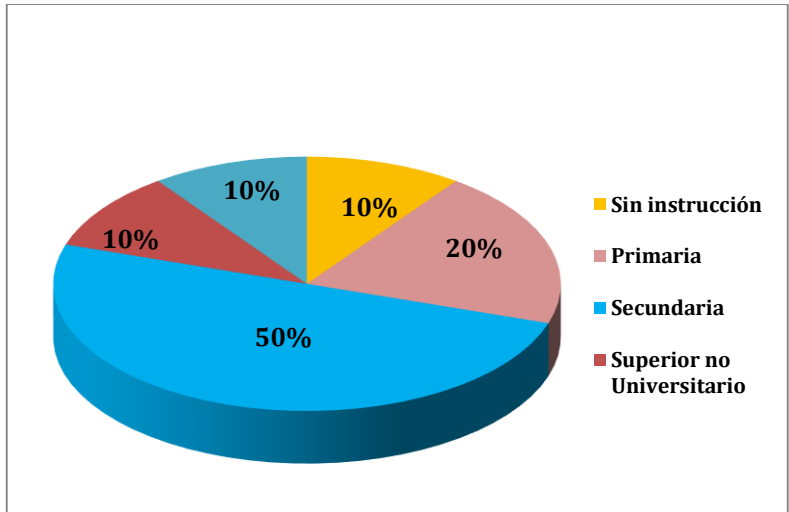


Figura 3: Grado de instrucción.

Fuente: Tabla 1

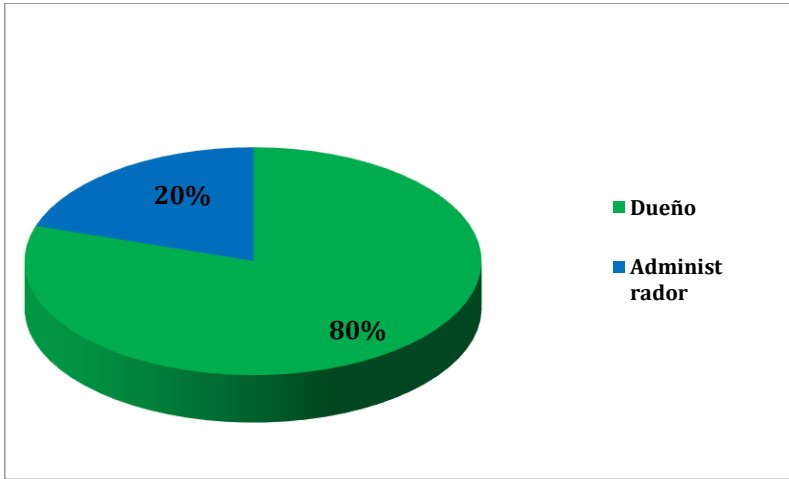


Figura 4: Cargo que desempeña.

Fuente: Tabla 1

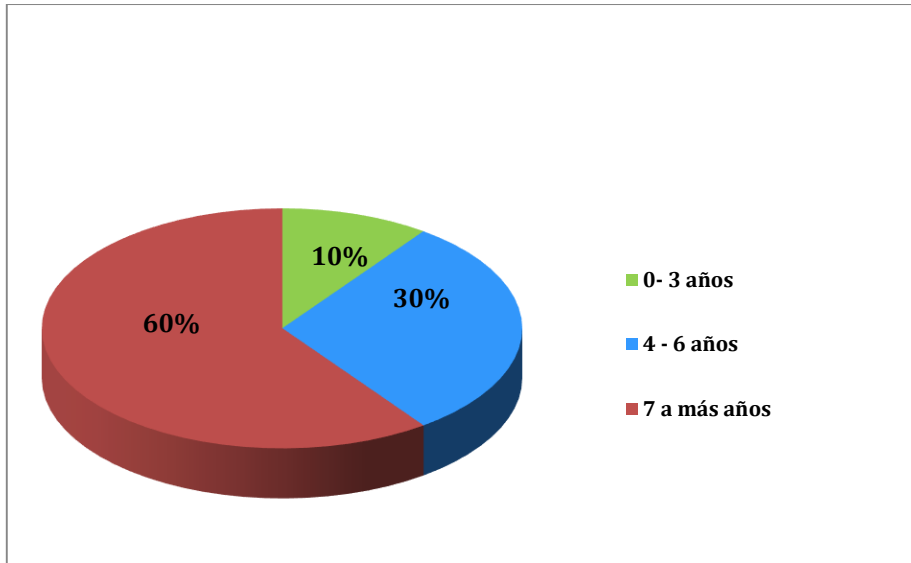


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo.

Fuente: Tabla 1

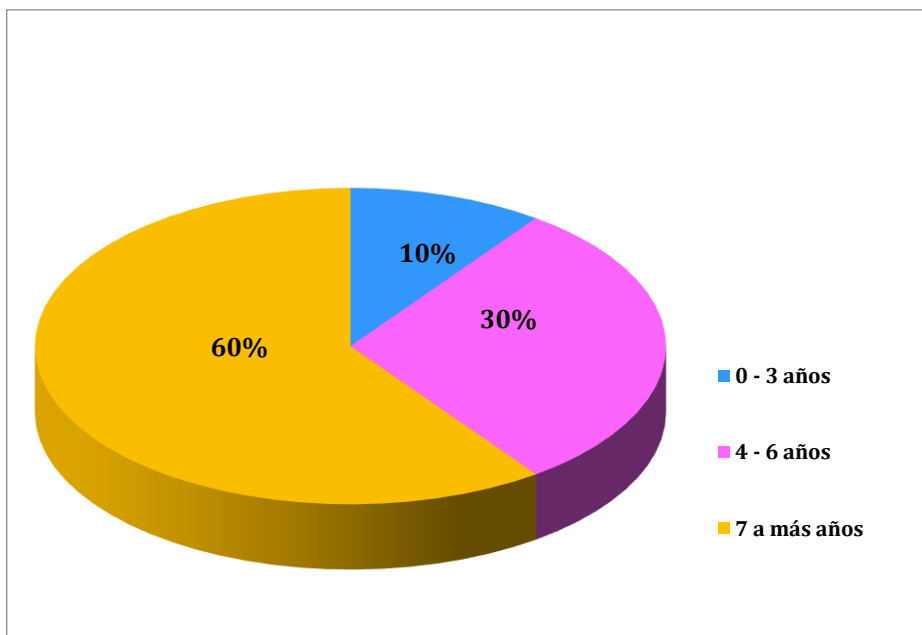


Figura 06: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente: Tabla 2

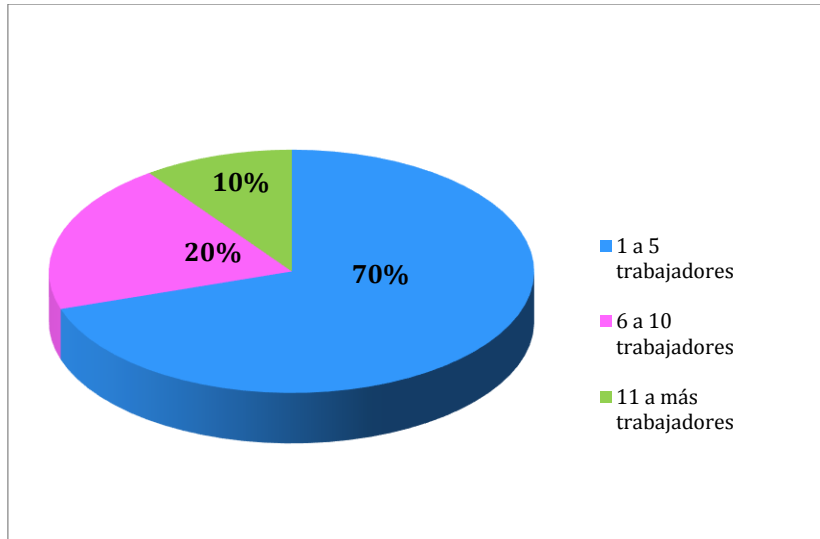


Figura 7: Número de trabajadores.

Fuente: Tabla 2

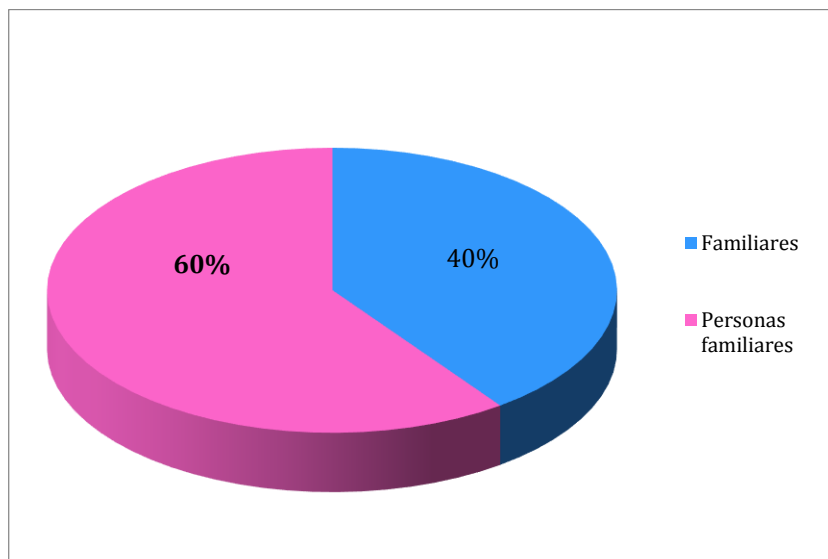


Figura 8: Personas que trabajan en la empresa son:

Fuente: Tabla 2

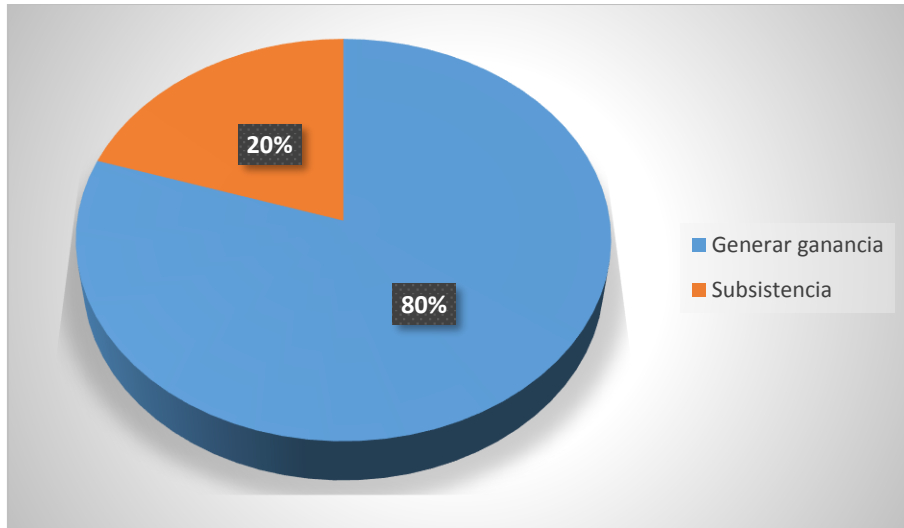


Figura 9: Objetivo de creación.

Fuente: Tabla N°02

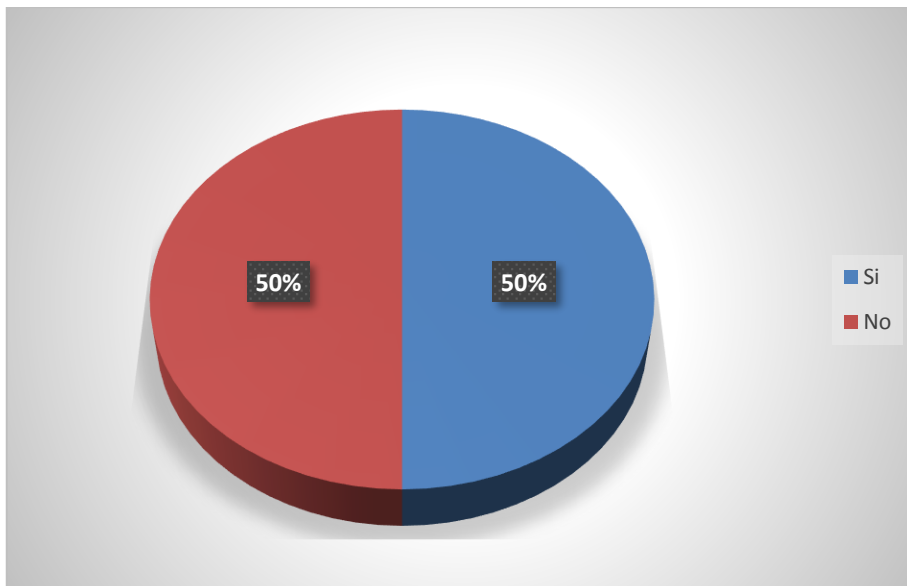


Figura 10: Conocimiento del término de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

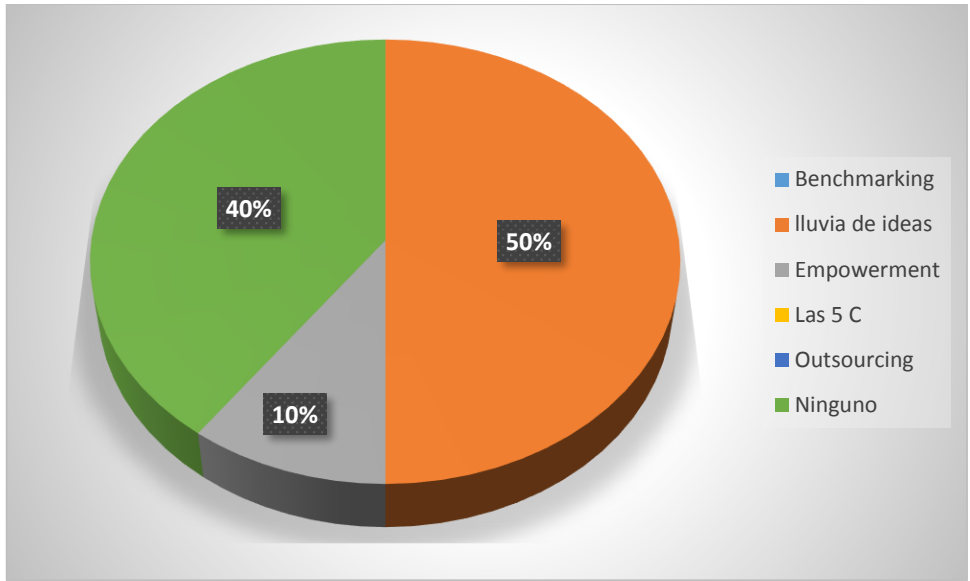


Figura 11: Técnicas modernas de la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

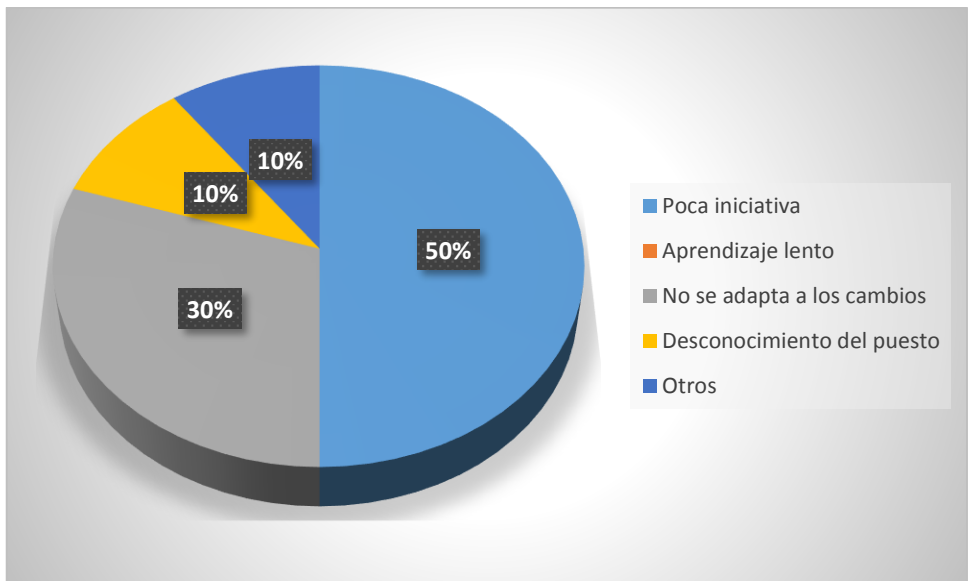


Figura 12: Dificultades para la implementación de la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

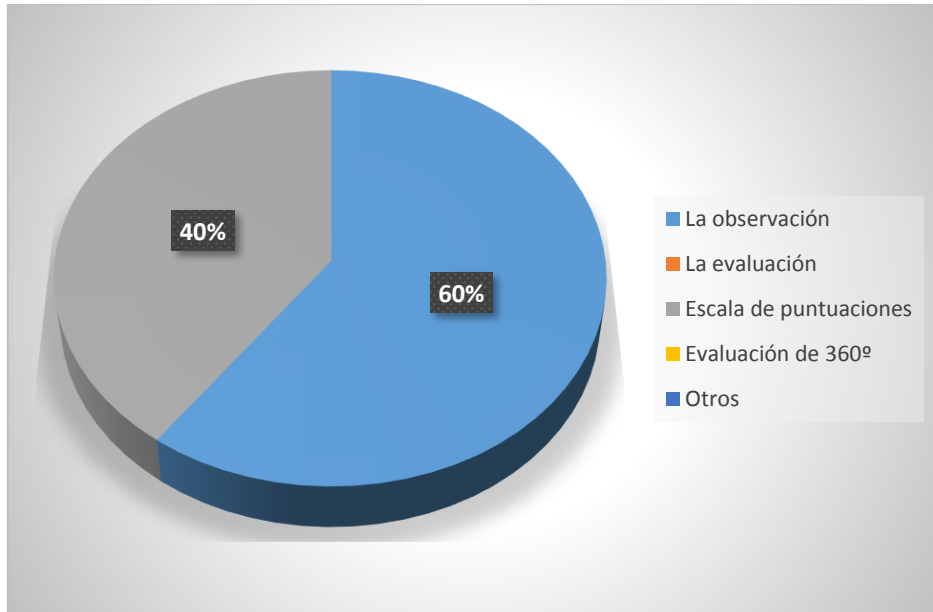


Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal.

Fuente: Tabla 3

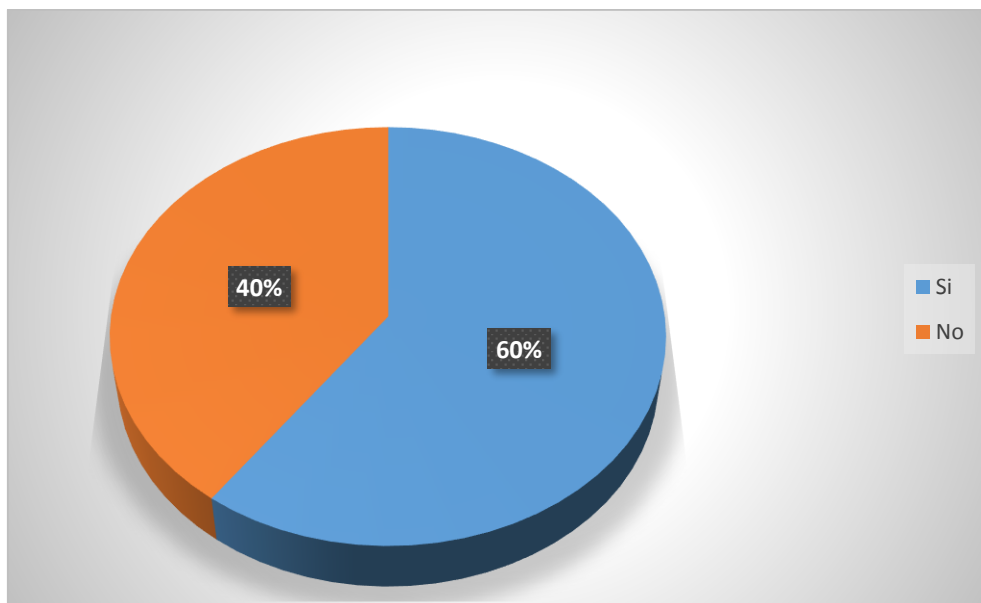


Figura 14: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Fuente: Tabla 3

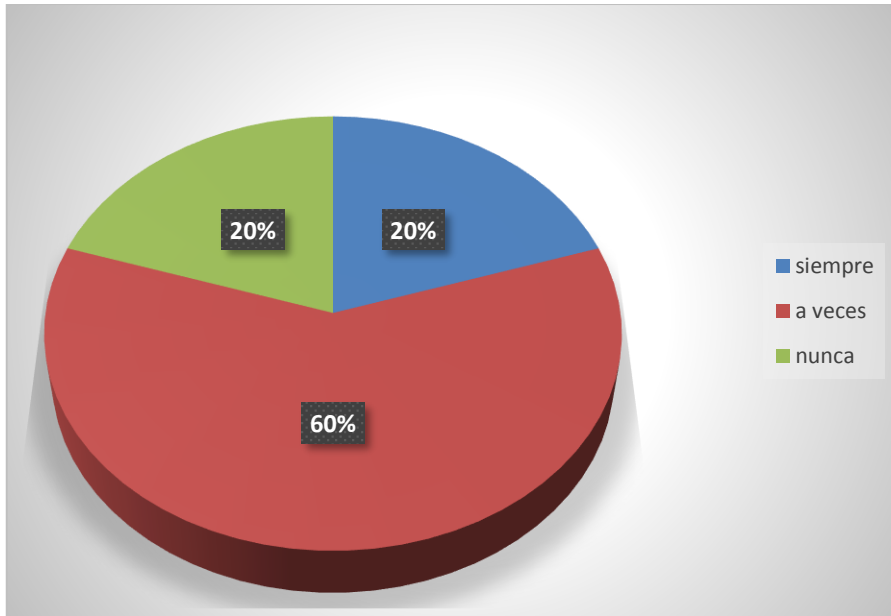


Figura 15: Recibió capacitación con respecto al negocio.

Fuente: Tabla 3

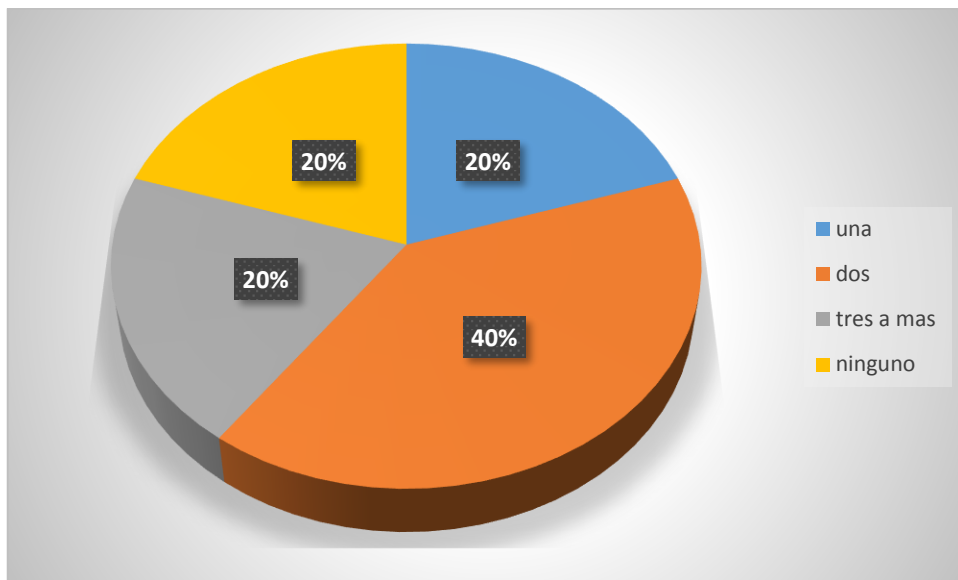


Figura 16: Cantidad de capacitación.

Fuente: Tabla 3

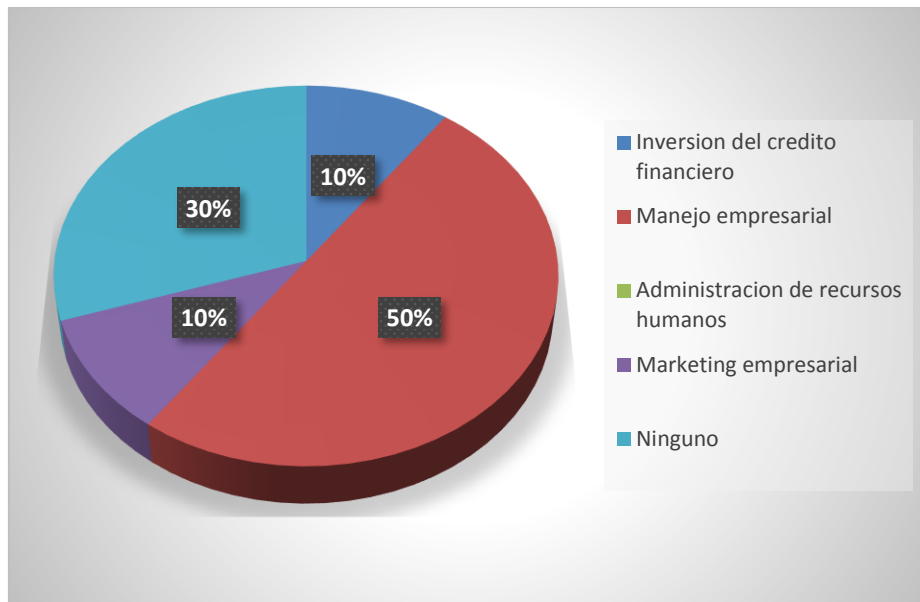


Figura 17: Tipos de cursos que participo.

Fuente: Tabla 3