



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL USO DEL  
OUTSOURCING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO RESTAURANTES DE LA  
CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017.**

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

**AUTORA**

**Br. TICIANA PALOMINO CASTILLO**

**ASESOR**

**Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA**

**TINGO MARÍA – PERU**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso por darme la vida y la oportunidad de autorrealizarme.

A mis familiares y amigos que me alentaron para llegar a la meta deseada.

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos, por apoyo incondicional; a la universidad, a los profesores, por la formación académica y al personal administrativo por su colaboración.

## RESUMEN

La tesis tiene como objetivo general, determinar la Gestión de la Calidad con el uso outsourcing de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. La tesis es del tipo descriptivo, para un estudio muestral doce micro y pequeñas empresas. Los resultados obtenidos en la investigación son los siguientes: las edades de los representantes legales de los restaurantes, el 42% de los que conducen pertenecen a cada grupo entre las edades de 18 a 30 años y 31 a 50 años, además el 67% son del género masculino; en un 58% de 4 a 6 años se consolidaron en el mercado, en 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, con un 75% trabajan entre familias; estos negocios se posicionaron con un 50% con el mercado en un periodo de 4 a 6 años; sobre la Gestión de la Calidad afirman tener conocimiento en un 67%, utilizan Benchmarking, Red corporativa Empoderamiento en un 67%; desconocen el término outsourcing en un 100%, creen que existe ventajas en el sistema de outsourcing en el 58%, contrataría servicios de outsourcing como respuesta “posible” en un 42%.

**Palabras clave:** Gestión de la calidad, outsourcing, micro y pequeñas empresas.

## **ABSTRACT**

The thesis has as a general objective, to determine the Quality Management with the use outsourcing of the micro and small companies of the commerce sector - restaurant sector of the city of Tingo María, year 2017. The thesis is of the descriptive type, for a sample study twelve micro and small businesses. The results obtained in the investigation are the following: the ages of legal representatives of restaurants, 42% of those who drive belong to each group between the ages of 18 to 30 years and 31 to 50 years, in addition 67% are male; in 58% of 4 to 6 years they were consolidated in the market, in 100% they have from 1 to 5 workers, with 75% working between families; in 75% they work between families, these businesses were positioned with 50% with the market in a period of 4 to 6 years; on the Management of the Quality they affirm to have knowledge in a 67%, they use Benchmarking, corporate network Empowerment in a 67%; they do not know the term outsourcing in 100%, they believe that there are advantages in the outsourcing system in 58%, they would hire outsourcing services as a "possible" response in 42%.

**Key Words:** Quality management, outsourcing, micro and small businesses.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS .....	i
JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	3
2.1 Antecedentes .....	3
2.2 Base teórica de la investigación.....	9
2.3 Marco conceptual.....	14
III. HIPÓTESIS.....	15
IV. METODOLOGÍA .....	16
4.1 Diseño de la investigación .....	16
4.2 Población y muestra.....	16
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	17
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
4.5 Plan de análisis.....	18
4.6 Matriz de consistencia.....	19
4.7 Principios éticos .....	19
V. RESULTADOS.....	20
VI. CONCLUSIONES .....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
ANEXOS .....	28

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes legales .....	20
Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas .....	20
Tabla 3. Gestión de calidad y outsourcing de las Micro y pequeñas empresas.....	20

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.....	33
Figura 2. Género de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas .....	33
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes legales. ....	34
Figura 4. Cargo de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas. ....	34
Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo, los representantes legales.....	35
Figura 6. Tiempo de permanencia en el mdo de las Micro y pequeñas empresas. ....	35
Figura 7. Número personal de las Micro y pequeñas empresas.....	36
Figura 8. Personal que trabajan en las Micro y pequeñas empresas. ....	36
Figura 9. Objetivo de la creación de las Micro y pequeñas empresas. ....	37
Figura 10. Conocimiento del término de Gestión de los representantes legales .....	37
Figura 11. Técnicas de Gestión de calidad conocido por los representantes.....	38
Figura 12. Dificultades en aplicar la Gestión de calidad. ....	38
Figura 13. Técnicas de medición de personal en las Micro y pequeñas empresas. ....	39
Figura 14. Conocimiento del outsourcing en las Micro y pequeñas empresas.....	39
Figura 15. Sabes cuales son las ventajas del outsourcing.....	40
Figura 16. Contrataría servicios de outsourcing. ....	40

## I. INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y microempresas, como respuesta social del desempleo, las empresas surgen como proyecto económico del seno familiar, donde padres e hijos se involucran, a partir de las necesidades, brindando productos y servicios que solicitan población, también estas pequeñas y micro empresas contribuyen significativamente al PBI, sobresaliendo en la economía familiar, la condición del estado es de promotor a estas microempresas para paliar el desempleo en una economía de subsistencia. “Las micro y pequeñas empresas en relación a la contribución de PBI es significativo y además el 62% en los empleos de mano de obra no calificada”, (Codemype, 2011).

“Los modelos administrativos que implantan las empresas en la gestión de calidad y que están inmerso en una certificación presentados por la International Organization for Standardization (ISO), estas certificaciones ayudan a posicionarse en el mercados a las empresas”, (Guaneros, 2012).

“En un mundo competitivo además globalizado, donde las empresas realizan esfuerzos con la finalidad de contribuir de productos y servicios tendientes de calidad para sus consumidores. Por estas razones las empresas necesitan de servicios auxiliares que realicen limpieza, como monitoreo, realización de mantenimiento además actividades de carácter administrativos que ofrecen sus proveedores externos denominados outsourcing, estos prestadores de servicios deben cumplir requisitos exigidos en los contratos, que garanticen en proveer por los servicios que fueron contratados”, (Guerra, 2018).

La informalidad en las empresas socialmente es compleja que lleva a la evasión de los impuestos en desmedro del estado. Las micro y pequeñas empresas, se desarrollaron por necesidad coyuntural, algunas estimaciones dicen aproximadamente el 65% de las Micro y pequeñas empresas tienden a la informalidad de diferentes maneras, desde la perspectiva que les genera un grado de rentabilidad.

Lo que se plantea en esta investigación la gestión de la calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017?

Determinar la Gestión de la calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas

empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

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

Determinar las principales características de la Gestión de la calidad y del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

La presente investigación se justifica por el aporte en el interés de conceptualizar y aplicarlos a la Gestión de la calidad con el uso de la Competitividad; es decir como posicionarse en el mercado exigente a través de la calidad y la competitividad de los productos o servicios de las micro y de pequeñas empresas en el rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María.

Se justifica también la investigación como punto de partida para futuras investigaciones para empresarios, también para profesores, estudiantes, graduados, profesionales y público en general.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Miranda (2009), en la tesis de la Universidad Austral de Chile, titulado: Implementación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa Pointpay International Chile Ltda. basado en el estándar internacional ISO 9001:2000.

El estudio es descriptivo de características transversal aplicado el ISO 9001:2000 a la empresa Pointpay International

El autor concluye los siguientes.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001 versión 2000 en PointPay International (Chile) Ltda., concluyó exitosamente en el tiempo previsto y con los resultados esperados.

El primer paso en el desarrollo de este proyecto fue estudiar minuciosamente las normas ISO (9000:2005 y 9001:2000), manejar el amplio espectro de sus conceptos y significados, comprender la importancia de adoptar una gestión basada en procesos, gestionar el conocimiento y las competencias, vislumbrar la necesidad de contar con un sistema para satisfacer al cliente e ir modelando una nueva cultura organizacional.

Considerando que todo cambio radica en facilitar la visión interna, entender y reconocer lo que sucede, aceptar las falencias, hacer un diagnóstico y tomar las medidas adecuadas, se procedió a analizar la organización, los procesos, sistemas informáticos y la interacción entre ellos, conocer a las personas encargadas de ejecutarlos, en síntesis, conocer qué, cómo, cuándo y quién realiza cada tarea. Mediante este chequeo fue posible realizar un diagnóstico de la empresa, determinar la situación actual en cuanto al cumplimiento de los requisitos con la norma, para luego dar a conocer estos resultados

creando conciencia de la necesidad de implantar la norma ISO 9001:2000. Finalmente afirmar la decisión y compromiso de continuar este gran desafío.

A partir de lo anterior, el próximo paso fue crear un plan formativo que abarcó transversalmente todos los niveles de la empresa, interiorizándolos y capacitándolos de forma continua, disminuyendo la resistencia a los cambios que se generan al adherir a la norma.

Posteriormente se identificó los procesos redundantes, las causas de retrasos y las actividades que no agregaban valor a las operaciones, lo que llevo a modificar procesos, eliminar las causas de las no conformidades y rediseñar el principal sistema informático que se utilizaba en la empresa.

Luego se desarrolló el proceso de documentación del sistema conforme a la norma, el cual se llevó a la práctica de modo de que el trabajo fue organizado apropiadamente para lograr el estándar definido en cada proceso.

También se generó un plan de auditorías con el cual fue posible detectar las fallas existentes, prever la ocurrencia futura de errores, determinar la causa y efecto de la falla, analizar la información y tomar decisiones correctivas o preventivas según corresponda.

A medida que se implanto el S.G.C se reflejó una mejora en el nivel de satisfacción de los empleados, por medio de las campañas de sugerencias de mejoras se sintieron valorados y escuchados, los procesos rediseñados eliminaron redundancias del flujo aportando mayor eficiencia en el proceso total.

El nuevo sistema informático brinda mayor rapidez de acceso a la información, permite registrar la historia de un cliente desde el contrato hasta su última visita, contiene vistas con datos relevantes a cada área, notificaciones, informes, reportes, estadísticas, gráficos logrando con ellos una gestión mayor a las tareas de cada uno de los departamentos de la empresa.

Por medio de las encuestas realizadas a los clientes fue posible recoger su percepción en cuanto al servicio entregado por parte de la empresa, considerando sus reclamos, sugerencias y felicitaciones a modo de satisfacer con las necesidades planteadas y adelantarse a sus expectativas.

El Sistema de Gestión implementado deberá estar en permanente monitoreo, según la metodología planteada con el fin de confirmar que los documentos y registros se encuentren organizados y correctos, las actividades se planifiquen, los compromisos asumidos se cumplan, las acciones tomadas sean eficientes, en caso contrario recomendar planes de mejoras, comprobar sus resultados, involucrar la participación del personal de la empresa y desde luego ir tomando acciones correctivas y preventivas que se requieran.

Finalmente se debe tomar conciencia que implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 no marca el fin del objetivo sino es el principio de un proceso de mejora continua.

Borja y Jijón (2014), Tesis titulado “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja”.

La investigación es descriptivo correlacional aplicado norma internacional ISO 9001:2008. A las empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja.

El autor infiere en su investigación siguiente:

El presente trabajo determina la situación actual de las empresas de comercialización de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito, Ecuador, tomando como caso de estudio a Almacenes La Rebaja. El estudio se enfoca en los procesos internos de la empresa y, a través de estos, a lograr la gestión de calidad, la satisfacción del cliente y el manejo de las quejas y sugerencias.

El estudio realizado se clasifica en el tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción. En virtud de lo señalado, se aplicaron entrevistas y observación directa como principales técnicas investigativas que sirvieron para la determinación del diagnóstico situacional y, posteriormente, al desarrollo de la propuesta final del trabajo.

A través de la investigación se determina que la situación de la empresa, en lo que respecta a calidad del servicio, es deficiente, lo que ha conllevado una reducción de las ventas con relación a períodos anteriores. Las principales razones de los problemas relativos a la calidad del servicio son la reducida capacitación de los empleados en relaciones humanas y atención al cliente, la falta de motivación del talento humano de la empresa y desinterés de la gerencia en invertir en el desarrollo de soluciones adecuadas a los problemas actuales.

Como elemento que puede aportar a la resolución de los problemas de Almacenes La Rebaja, se propone la implementación de un modelo de gestión de calidad diseñado para solventar los inconvenientes actuales de la compañía y mejorar su gestión de manera integral.

Las soluciones propuestas se basan en las normas internacionales ISO 9001:2008 e ISO 10002:2004; involucran a los procesos primarios de la cadena de valor que son la selección y mantenimiento de proveedores, compras, logística interna, ventas y atención al cliente. En este último punto, se propone el desarrollo de actividades para la gestión de quejas y sugerencias.

Landeo (2016), en su tesis, “Caracterización de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014”, La investigación es descriptivo correlacional, la población muestral es de 10 MYPES de la ciudad de Chimbote en el año 2014.

Llegando a las siguientes conclusiones:

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014. Están representadas por personas adultas entre 30 a 50 años, son de sexo femenino, han culminado sus estudios secundarios y son dirigidos por sus propios dueños y vienen desempeñándose en el cargo de 7 años a más.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014, tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro, son formales, se crearon para generar ganancias para las Micro y pequeñas empresas y cuentan de 1 a 3 trabajadores en su empresa.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014, no tienen conocimiento sobre gestión de calidad y no cuentan con un plan estratégico, sin embargo, la mayoría enfatiza en diferenciarse mediante sus productos de calidad. Asimismo, la mayoría no conoce a sus competidores en gestión de calidad, no han realizado mejoras de la infraestructura del centro comercial y tienen como indicador de la gestión de calidad la rentabilidad. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas dedicadas a la comercialización de lencería, en su mayoría, desconocen cómo deben de implementar y ejecutar el sistema de gestión de calidad en sus negocios.

Ugaz (2012), en su tesis, “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de Lejías”, La tesis es tipo descriptivo correlacional, aplicado a la empresa de fabricación de legía.

El tesista concluye los siguientes:

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.

La creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa

analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

El establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos.

Teniendo los procesos claves mejor organizados y estandarizados se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos. El control del producto no conforme, el seguimiento de las no conformidades, así como la implementación de acciones correctivas/preventivas y oportunidades de mejora, se verán reflejados en la disminución del porcentaje de mermas en los procesos.

El menor tiempo de ciclo del producto por un mejor seguimiento y control de los procesos, permitirán la reducción de costos en el consumo de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e indirecta.

Poma (2016), en su tesis, “Caracterización de la Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016”, La presente tesis es tipo descriptivo, la población es de 24 y muestra del estudio es de 12 MYPES.

El autor llega a las siguientes conclusiones:

Las edades de los representantes legales son relativamente jóvenes, podrían existir posibles riesgos de supervivencia de la empresa por toma de decisiones incorrectas e inmaduras, el 58% predomina entre los 20 a 35 años de edad.

En el género, se observa que cada vez el nivel de capacidad y de participación de las mujeres es mayor; todo ello se debe al cambio cultural en nuestra sociedad y la preparación intelectual que hoy en día se cultiva en cada persona existe paridad de 50% por género.

El nivel educativo es mayoritario en la educación superior 58% de encuestados tienen nivel educativo universitario, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidades optan por hacer empresa.

Con respecto a la gestión de calidad se observa que existe conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez gran parte de las MYPES utilizan documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades el 92% indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados y el 67% indica que utiliza documento de gestión (planes de trabajo).

Los resultados nos indican la falta de conocimiento sobre las normas de calidad, este resultado da entender la informalidad que existe en la gestión de calidad del producto, un 50% indica que conoce sobre la certificación ISO.

Podemos deducir que las empresas ferreteras no tienen mucho contacto con los clientes, no utilizan medios de publicidad para que el cliente este realmente enterado, respecto a promociones que en periodos de campaña utilice la empresa, el 67% indica que no ha implementado servicios pre y pos venta por redes sociales.

Las MYPES ferreteras no están aprovechando los medios informáticos, los resultados de la investigación indican en su gran mayoría que no utilizan la TIC, aplicarlo sería beneficioso tanto para la empresa como para el ciudadano, el 83% indica que no usa las TIC.

De la formalización de las MYPES, el resultado es que en su mayoría son formales, esto se debe a la existencia de un control permanente de las instituciones, como también la exigencia del mercado de ser formal para así participar en licitaciones, Obtener mayores ingresos respecto al incremento de ventas, acceder a créditos financieros, el 100% de los encuestados indica que su empresa es formal.

La asesoría que reciben las MYPES, gran parte de ellos indica que recibieron, entonces se entiende que existe presencia de fiscalizadores del estado como de empresas privadas (proveedores), el 58% indica que ha recibido asesoría.

La mayoría de los representantes de las MYPES coinciden que la formalización conlleva a un alto costo laboral, el 100% indica que la formalización incrementa los costos laborales.

El estado debe tener en cuenta que; los beneficios contribuirían a la formalización, los resultados nos indican ello, así mismo indican que la formalización expande e incrementa sus ventas en este caso el 100% indica que la formalización contribuye a la expansión de la comercialización.

Pérez (2016), en su tesis, “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPES sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado período 2015 – 2016”, La presente tesis es tipo descriptivo, la población es de 24 y muestra del estudio es de 12 MYPES.

El autor llega a las siguientes conclusiones:

Se da a conocer que en un 67% los jóvenes menores de 40 años son los gestores de estas MYPES, se tiene que un 92% son de sexo masculino y su grado de instrucción en un 41% es la secundaria completa.

Todos los productos son elaborados en un 100% con procesos estandarizados de producción. Se observa que un 59% utiliza el Plan de Trabajo como herramienta de gestión y el 67% conocen las normas ISO de certificación de calidad. De su totalidad un 58% implementaron en sus empresas servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales. Y el 50% de los encuestados capacitan a su personal solamente 1 vez al año. El 75% de empresas si actualizan los modelos de su producto según los gustos y preferencias del consumidor. El 92% de empresas evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto. Un 83% de empresas usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto.

En un 92% de la totalidad de empresas son formales y concuerdan que la formalización en un 67% les ha brindado apertura al crédito. Un 58% de empresas recibieron asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial. El 83% de empresarios considera que la formalización aumenta los costos laborales, pero en un 100% concuerdan en que se formalizarían más empresas si el Estado concedería beneficios en la formalización. La formalización contribuye a la expansión en la comercialización del producto de su empresa en un 92% de los encuestados.

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

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

Castanola (2016), en su investigación cita el sucesivo párrafo: Gestión se deriva del latín gestión y de las derivaciones de gestión referente algo al plazo, es la realización de diligencias que hace factible realizar mercancías y abarca las ideas de gestionar de un vinculado de ilustraciones que se ejecutan para solucionar o detallar encargos para lograr los objetivos. “La gestión, es considerablemente relacionado con el ambiente tornadizo del próximo a las organizaciones comerciales, fundamentalmente relaciones cambios técnicos, la gestión, debe perpetuamente en congregar las individuos, sea cual sea el volumen de la sociedad, la misión, debe ser firme de los cambios que consiguen encausar en la sociedad, operando todos los síntesis para mostrarse de acuerdo a estos permutaciones, para en ayuda de los consumidores y de la compañía en general”, (Rubio, 2006).

Gestiopolis (2018), afirma que, a través de Deming, la calidad está enfocada a compensar los fondos ficticios futuras y literalmente dice lo subsiguiente: “La calidad es traducir las escaseces futuras de los consumidores en peculiaridades conmensurable, únicamente logra ser diseñado producto y fabricado para enmendar un precio que el consumidor, la calidad obtiene ser determinada sólo en términos del empleado”.

De acuerdo con su estudio conceptual de Marcial Contreras, N. M. (2011), la preferencia de la calidad es concluyente por los siguientes autores:

Crosby (1989) define que “La calidad está atendiendo a los requisitos”

Juran (1993) indica que: "La calidad de un producto y/o servicio es la determinación del artículo o servicio procedente en el proceso de producción o servicio que establece el grado de su correspondencia con el conjunto de requisitos determinados por la documentación técnica y clientelas."

### **Enfoque al cliente**

Cianfrani y West (2003), A modo las clasificaciones fabriles dependen de sus clientes, las necesidades del cliente deben ser relacionados con sus expectativas. Una organización consigue obtener la orientación para el consumidor cuando todos sus empleados estar al tanto los consumidores internos y externos, así como los requisitos que corresponden satisfacer a ambos tipos de clientes.

Un Sistema de Gestión de la Calidad SGC es una serie de actividades regularizadas realizadas en un vinculado de compendios con el objetivo de conseguir la aptitud de los mercados o servicios ofrecidos al consumidor, estos se basan en: planificación, inspección y mejora, en elementos de la organización que perturban el cumplimiento de obligaciones que el consumidor apetece y en la ejecución esencialmente satisfacción en ella pretende.

El Régimen de Gestión de la Calidad se ubica en lo siguiente: Estructura Organizacional, Proyección, Recursos, Métodos e Instrucciones.

La estructura organizativa, se hacer falta como la comparación de funciones y compromisos determinadas por una organización que aspira alcanzar sus objetivos. Se precisa como la organización el mecanismo, comprobando quehaceres y tareas.

La Planificación empresarial, es el conjunto de diligencias que consentirá a las formaciones empresariales bosquejar proyecciones para conseguir los objetivos aprehendidos. Esto consentirá que las subsiguientes cuestiones: ¿Adónde apetece

partir? ¿Qué caminamos a inventar para conseguir? ¿Cómo marchamos a crear eso? y lo que marchamos a solicitar?

El expediente es lo que caminamos a solicitar para conseguir los beneficios de los objetivos organizacionales.

Los métodos son diligencias que, tan que todo, reconciliarán síntesis de entrada en un provecho o ayuda. Los métodos requieren: dineros, ordenamientos, organización y diligencias, provechosos a los comprometidos.

Los Operaciones son caminos para desempeñar una causa. Es el ligado minucioso de vías que se deben hacer para transfigurar los compendios de entrada de la procedencia en un beneficio o favor. Esto dependerá de su obstáculo, la ordenación soluciona si débito o no manifestar las clasificaciones.

Para Juran, relatar a la calidad es: Planear, Controlar y Mejorar. El Método de Encargo de la Calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad, según Juran y Godfrey (1998)

La Programación de la Calidad: Son todas las diligencias a donde se instituyen los obligaciones e imparciales de disposición y de diligencia a los compendios de un Sistema de Calidad.

La planificación de la calidad, arregla en los subsiguientes pasos: Instituir la intención, Igualar los consumidores, Desplegar el fruto, Desplegar el asunto y Desenvolver los reconocimientos para ejecutar a las sistematizaciones fructíferas.

Control de calidad, es el contiguo de sistematizaciones detiene colocar la persistencia e impedir negocios antagonistas. Para depositar la permanencia, es la habilidad del trabajo presente y estos serán cotejados con los imparciales establecidos, a fin de ejecutar acciones en correspondencia a las diferencias contradictorias.

La mejora de la calidad, representación fracción de un conjunto de diligencias que llevará a la formación al cambio provechoso, para lograr horizontes más penetrantes de cometido. Superior calidad es una cualidad que responde cambios beneficiosos.

Goicochea (2016), enfatiza en la gestión de la calidad en restaurantes los siguientes conceptos:

Gestión de calidad en restaurantes, la gestión de la calidad de modo aquellas operaciones que se congregan en el progreso y encargo convenientes de la aptitud de una sociedad, viven enfocadas a la organización, distribución y reconocimiento.

Manifestar la calidad y la integridad, desde el racionamiento de las necesidades de un restaurante ofrece a sus consumidores debe ser una antelación. Para ello, es

fundamental ejecutar un método de gestión de racionamientos que ayude a examinar los suministros de alimento a partir del beneficio y la provisión hasta el consumo.

Para ello fundamentalmente que todo el trabajador o personal esté comprometido y decidido del tipo de seguridad alimenticio ISO 22001, que provee las subsiguientes pautas. Juntamente, ofrece un sello de capacidad gubernativa que certifica que la compañía efectúa con el estándar. Otro estatuto de calidad, que, si se realiza, suministra a las sociedades una influencia y un cuadro superior ante sus consumidores.

Hay un extenso nivel de inspiraciones de responsabilidad de aptitud, que son muy provechosos para ejecutar en un restaurante. Las sociedades que poseen cualquiera de ellos, a excepción de duda, encomendar superior sus capitales, optimizar sus procesos y estarán más competitivos.

Estas formas cualesquiera de nuestros productos privilegiados para su presteza:

ISO 9001 Gestión de la calidad.

Esta norma logra igualar la gestión de las técnicas en los servicios facilitados, logrando mayor reconocimiento sobre ellos.

Consiente ejecutar el ambiente de perfeccionamiento perenne dentro de la sociedad y efectuar la reglamentación actual.

ISO 14001 Gestión ambiental.

Este tipo está diseñado para lograr una aprobación entre la renta y la disminución de impactos ambientales, obviando las sanciones. También, favor a proporcionar ahorro de coste con la rutina más eficientemente de recursos nativos, así que la corriente, la lluvia y el gas.

ISO 9001 + ISO 14001 sistema de gestión integrada.

Al realizar estos dos tipos contiguos, emplazado método encargo, compuesto se logra lo pretendido. Uno de los más acabados que coexiste y crecidamente favorecido para las clientelas turístico. Acuerda que la complacencia del consumidor con la integración del medio ambiente debe ser sostenido.

ISO 22001 Gestión de Alimentos. Para las proveedoras, y esencialmente el turismo, es crecidamente merecedor realizar métodos instituidos en el HACCP la realización del Análisis crítico de situaciones críticas. El HACCP es una forma de intervención que garantiza el cuidado de conflictos microbiológicos, físicos o químicos.

**La gastronomía en los negocios y Q de calidad turística en las empresas.**

La gran supremacía de este procedimiento de gestión es que los modelos del Turismo Q de Calidad se entiendan taxativamente para cada sección como hoteles, así como restaurantes, como campos de golf, así mismo agroturismo, el camping, etc. Se trata de una especie de ISO 9001, especializada y acondicionada a cada empresa turística en particular.

### **Cliente misterioso en el negocio gastronómico.**

Consiste en hacer antesala anónima a las empresas turísticas, consentir como un consumidor más y más. Durante este recinto en la sociedad, el asunto de comercializaciones, la calidad de la asistencia prestado, el modo y el grado de comprensión sobre la asistencia por los empleados son estimados.

### **Especialización en servicio.**

La determinación de la prestación es una representación clave para diversificar la capacidad y enfrentar estos períodos bajos en los que el consumidor acostumbrado reduce apreciablemente. Los paquetes turísticos, modelos de exclusivismo pueden ser: viajes, ciclo excursión, inmersión, aventura, incapacitados, caballería, etc.

La designación de manera que la gestión de la calidad a ser ejecutado penderá de las insolvencias particulares de repetición empresa turística. El ISQ Turístico es prestado ventajosamente para establecer un estudio de negocio, primero y situar sobre el sistema de encargo de la calidad de excelente, que se acuerde.

Outsourcing es el proceso por el cual una empresa identifica una parte de su proceso de negocio que podría ser ejecutado de forma más eficiente y / o de forma más eficaz por otra empresa, que es contratada para desarrollar esa parte del negocio. Esto libera a la primera organización a concentrarse en la función central de su negocio. (El término inglés tercerización fue traducido al español como tercerización o tercerización).

### **2.2.2 Outsourcing**

Se trata de tercerizar los servicios en una empresa a través de otra sociedad u organización externa que suministra productos o servicios. Un buen modelo de una empresa que tiene que ser gestionada por esta tercera, pero hay proveedores especialistas que consiguen hacerlo superior y con un coste menor que cualquier otro negocio. La compañía que contrata suministra información primordial sobre su organización, la sociedad establecida es complicado los de los desembolsos y la ejecución de documentos. Esto es más económico, luego obvia que una jurisdicción entera sea comprometida de la nómina, prestando los sueldos de los individuos de la

jurisdicción, haciendo consumos como suposición social, capitales de retribuciones, etc.

### 2.3 Marco Conceptual

**MYPES:** son unidades que los conceptos varían dependiendo de cada país, por lo general deben tener como máximo 10 trabajadores en cada microempresa tienen como máximo diez empleados y actividades comerciales limitado (Pérez, 2009)

**Restaurante:** Organización comercial, orientados al consumidor gastronómicos, en donde puede variar los lugares de acuerdo a las circunstancias de lugar, dependiendo, si es turístico o no.

**Gestión de la Calidad:** son productos o servicios producidos por cierto grado calidad con evaluación económica, siendo significativo lo más apetecible para el consumidor. (Ishikawa, 1986).

**Beneficio:** Define lo que personifica el bien, el asunto enmarca una utilidad que posee efectos reales que perfeccionan la entorno en que se colocan las sucesos o problemas. Un favor que se logra de cualquier representación, para poder igualar, es ineludible emplear la concepción a cualquier campo explícito. (Venemedia, 2014).

**Outsourcing:** Se trata de tercerizar los servicios en una empresa a través de otra sociedad u organización externa que suministra productos o servicios. Un buen modelo de una empresa que tiene que ser gestionada por esta tercera, pero hay proveedores especialistas que consiguen hacerlo superior y con un coste menor que cualquier otro negocio. La compañía que contrata suministra información primordial sobre su organización, la sociedad establecida es complicado los de los desembolsos y la ejecución de documentos. Esto es más económico, luego obvia que una jurisdicción entera sea comprometida de la nómina, prestando los sueldos de los individuos de la jurisdicción, haciendo consumos como suposición social, capitales de retribuciones, etc.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio, Gestión de la calidad con el uso del Outsourcing en las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – rubro Restaurantes de la ciudad de Tingo María, no se planteó hipótesis por ser descriptivo.

#### **IV. METODOLOGÍA**

Conjunto de procedimientos racionales usados para alcanzar el objetivo o el rango de objetivos que rige una investigación científica, una declaración doctrinal o tareas que exijan habilidades, conocimiento o cuidados específicos. La metodología puede definirse como el estudio o la elección de un método que sea relevante o adecuadamente aplicable a un objeto específico. (Cerda, 2011)

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

El diseño es, no experimental, descriptivo

$M \Rightarrow O$

Donde:

M = Muestra conformadas por restaurantes

O = Observación de la variable: Gestión de la calidad con el uso del Outsourcing.

##### **4.2 Población y su muestra**

Población: está conformada por veintiséis

Muestra: el estudio es de doce restaurantes, de la ciudad de Tingo María.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escala de Medición
Perfil de los dueños, administradores y / o representantes legales de las Micro y pequeñas empresas	Algunas características de los propietarios, administradores y / o representantes requisitos legales de las Micro y pequeñas empresas	Edad	Razón <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 a 35</li> <li>• 36 a 50</li> <li>• de 51 a más años</li> </ul>
		Grado de instrucción	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria.</li> <li>• Secundaria.</li> <li>• Superior no universitario</li> <li>• Superior Universidad</li> </ul>
		Años de permanencia en la actividad y en el rubro	Razón <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-2 años</li> <li>• 2-3 años</li> <li>• 3 años más</li> </ul>
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Algunas características de las Micro y pequeñas empresas	Nº de trabajadores en la empresa	Razón <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-2</li> <li>• De 2-3</li> <li>• De 3 a más</li> </ul>
		Tiempo de Actividad	Razón <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-2 años</li> <li>• 2-3 años</li> <li>• 3 años más</li> </ul>
Gestión de la calidad de los microempresarios con el uso outsourcing	características de la gestión de la calidad	Conocimiento de gestión de calidad	Likert
		Conocimiento del outsourcing	Likert
Contribución de la gestión de la calidad con el uso outsourcing en los restaurantes	Características del outsourcing	Ventajas por la aplicación del outsourcing	Likert
		Contratación de los servicios outsourcing	Likert

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

**Técnicas:** fueron utilizadas para la recolección de datos en el presente estudio como observación directa, investigación, consultas académicas.

**Instrumento:** registros bibliográficos, libros, tesis previas y publicaciones en Internet fueron utilizados; Los cuestionarios consisten en dieciséis ítems relacionadas con las variables de la investigación: Gestión de la calidad con el uso del outsourcing de micro y pequeñas empresas del sector de comercio - rubro de restaurantes en la ciudad de Tingo María.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el análisis de los datos, se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas, tablas de distribución de frecuencias y estadísticas para cada una de las variables estudiadas. La información se procesó con Microsoft Word y con Microsoft Excel el análisis cuántico de las búsquedas realizadas.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Método	Técnicas e instrumento
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la Gestión de la calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y de pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de la calidad y del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p>	<p><b>Gestión de la calidad con el uso del outsourcing:</b> Basadas en la gestión de la calidad en las actividades de ofertar productos y el uso del outsourcing como estrategia de tercerización de los servicios.</p>	<p><b>La población</b> consta de todos los restaurantes de la ciudad de Tingo María.</p> <p><b>La muestra</b> del estudio será de doce restaurantes, micro y pequeñas empresas que se dedican a la venta de productos gastronómico.</p>	<p>El diseño es no experimental, transversal descriptiva, porque los datos fueron recoleccionados en un solo momento, es decir en un solo periodo.</p>	<p><b>Técnicas:</b> encuestas, para el recojo de la información, como fuente de información primaria, utilizadas para la recolección de datos en el presente estudio como observación directa, investigación, consultas académicas</p> <p><b>Instrumento:</b> registros bibliográficos, libros, tesis previas y publicaciones en Internet, fueron utilizados cuestionarios de dieciséis preguntas o ítems tipo Likert en función de las variables del uso de la gestión de la calidad en el uso del outsourcing.</p>

#### 4.7 Principios éticos.

Está enfocado en los principios éticos y morales, que protege a los autores de las investigaciones, en el manejo de la información y por ende la transparencia, la confiabilidad de la información que se presenta en esta investigación.

## V. RESULTADO

### 5.1 Resultado

Tabla 1. Características de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas sector comercio - rubro restaurantes en la ciudad de Tingo María.

<b>Datos Generales</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30	5	42,0
31 y 50 años	5	42,0
Más de 51 años	2	16,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	8	67,0
Femenino	4	33,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	2	17,0
Secundario	5	41,0
Superior no universitaria	3	25,0
Superior universitario	2	17,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo</b>		
Propietario	12	100,0
Administrador	0	0,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo que desempeña</b>		
0-3 años	3	25,0
4 a 6 años	7	58,0
más de 7 años	2	17,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Fuente: cuestionario aplicado al representante legal de micro y pequeñas empresas en el rubro de restaurantes en la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio - rubro de restaurantes en la ciudad de Tingo María, 2017.

<b>De la empresa</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Tiempo de permanencia</b>		
0-3 años	3	25,0
4 a 6 años	7	58,0
Más de 7 años	2	17,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Trabajadores</b>		
1 a 5	12	100,0
6-10	0	0,0
Más de 11 años	0	0,0
Total	12	100,0
<b>Trabajadores</b>		
Familia	9	75,0
Desconocido	3	25,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Se creo</b>		
Generará ganancias	9	75,0
Subsistencia	3	25,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Fuente: cuestionario aplicado al representante legal de micro y pequeñas empresas en el rubro de restaurantes en la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 3. Características de la Gestión de la calidad y el outsourcing de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio - rubro de restaurantes en la ciudad de Tingo María, 2017.

<b>Financiamiento</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Conocimientos de gestión de calidad</b>		
Sí	8	67,0
No	4	33,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas</b>		
Benchmarking	3	25,0
Red corporativa	2	17,0
Empoderamiento	3	25,0
Tercerización	0	0,0
Otros	4	33,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Desempeño</b>		
Poca iniciativa	3	25,0
Aprendizaje lento	6	50,0
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	2	17,0
Otros	1	8,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Medición</b>		
Observación	7	59,0
Evaluación	4	33,0
Escala de calificación	1	8,0
Evaluación 360	0	0,0
Otro	0	0,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>El conocimiento de outsourcing</b>		
Sí	0	0,0
No	12	100,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Las ventajas del Outsourcing</b>		
Sí	7	58,0
No	5	42,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Contrataría Outsourcing</b>		
Sí	4	33,0
No	3	25,0
Probable	5	42,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Fuente: cuestionario aplicado al representante legal de micro y pequeñas empresas en el rubro de restaurantes en la ciudad de Tingo María, año 2017.

## 5.2 Análisis de los resultados

### **Con respecto a las características de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.**

De la población muestral de las Micro y pequeñas empresas en el sector comercial – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año de 2017; en la investigación fueron los resultados obtenidos y analizados con otros autores.

Las edades de los representantes legales de los restaurantes, el 42% de los que conducen pertenecen a cada grupo entre las edades de 18 a 30 años y con la misma magnitud de 30 a 50 años, además el 67% son del género masculino; en contraste con Landeo, (2015), los que dirigen los negocios son del género femenino en su mayoría y pertenecen al grupo entre 30 a 50 años; mientras tanto los resultados de Poma, (2016), nos muestra en el grupo de 20 a 35 años, son los que predomina el genero femenino en su mayoría y son relativamente jóvenes, las que conducen estos negocios.

En cuanto a su educación, el 42% son de instrucción secundaria; estos resultados difieren de Landeo, (2015), en su investigación afirma en su mayoría que conducen tienen instrucción secundaria, son del género femenino. (Ver tabla 1).

### **Con respecto a las características de las micro y pequeñas empresas.**

Los Restaurantes en la ciudad de Tingo María en un 58% de 4 a 6 años, están consolidados en el mercado, con 1 a 5 trabajadores en 100%, con el 75% trabajan entre familias, sus negocios creen que fueron constituidas para generar ganancias, Estos negocios se consolidaron con un 50% con el mercado en un periodo de 4 a 6 años; Poma, (2016) nos muestra que las Micro y pequeñas empresas se consolida en el mercado, sobre una base formal y el personal es protagonista del desarrollo empresarial.

Los restaurantes que generalmente la protagonista y las que conducen los esposos en coordinación con sus esposas donde incluyen principalmente la mano de obra familiar donde aprovechan sus recursos. (Ver tabla 2).

### **Con respecto a las características de la Gestión de la calidad y el outsourcing de las micro y pequeñas empresas.**

La Gestión de la Calidad en el rubro de los restaurantes, sus representantes afirman tener conocimiento en un 67%, utilizan Benchmarking, Red corporativa Empoderamiento en un 67%, el aprendizaje es lento en un 50%, para medir el desempeño productivo utilizan la observación en un 58%; Ugaz, (2012), afirma taxativamente: “La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización”, es

decir el mejoramiento de la calidad en términos de precio favorables al cliente . (Ver tabla 3).

Los micro empresarios desconocen el término outsourcing en un 100%, creen que existe ventajas en el sistema de outsourcing en el 58%, contrataría servicios de outsourcing como respuesta “posible” en un 42%; Miranda, (2016) afirma que, “Considerando que todo cambio radica en facilitar la visión interna, entender y reconocer lo que sucede, aceptar las falencias, hacer un diagnóstico y tomar las medidas adecuadas”. (Ver tabla 3).

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Sobre las características de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.**

En una mayoría significativa de los microempresarios comprendidas entre las edades de 18 a 30 años y 31 a 50 años, así como son del sexo masculino, menos de la mitad tienen la educación secundaria y tienen experiencia más de la mitad de población empresarial en un periodo de tiempo de 4-6 años y toman decisiones en sus negocios por sus experiencias.

### **Características de las micro y pequeñas empresas del sector vinícola de la ciudad de Tingo María.**

Los negocios de la gastronomía, más de la mitad se posicionaron en un periodo de tiempo de 4 a 6 años, en su totalidad tienen personal entre 1 y 5 trabajadores, por lo general integrado por familias con la finalidad de ser rentables.

### **Con respecto a las características Gestión de la calidad y el outsourcing de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María.**

La mayoría de los micro emprendedores entienden a la gestión de calidad, aplican técnicas de Benchmarking, Red Corporativa y Capacitación, para aprendizaje es lento, acompañado con la experiencia de esta actividad económica, la productividad mide a través de la observación. El outsourcing poco conocido por los Microempresarios con ese término, en su mayoría existe un desconocimiento, cuando le aclara que es un servicio tercerizado mas de la mitad cree que tiene ventajas especialmente si ofertan con costos que se puedan acceder favorablemente, afirman evaluaría la contratación y con condiciones de la oferta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aempresarial (2012). Dificultades de las *MYPES*. Recuperado el 20 de Marzo del 2018  
<http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=11049>
- Andina (2017). Algunas estadísticas de las *MYPES*. Recuperado el 15 de Marzo del 2018,  
<http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=644857>
- Borja, S. y Jijón, J. (2014). “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja”, Universidad Internacional del Ecuador.
- Catarina. (2009). Definición de Calidad. Recuperado el 18 de Marzo del 2018,  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/mendez\\_s\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf).
- Cianfrani, Ch. (2009). “Cracking the Case of ISO 9001:2008 for Service: A Simple Guide to Implementing Quality Management to Service Organizations”.
- Codemype (2009). Importancia de la Micro y pequeña empresa. Extraído el 14 de Marzo del 2017, <http://www2.produce.gob.pe/remype/data/mype2010.pdf>
- Goicochea, F. (2015). “La Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - Rubro Restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de lima, departamento de lima, período 2015”.
- Guarneros, R. (2017). Modelos y normas internacional en las *MYPES*. Recuperado el 15 de Marzo del 2018 <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=644857>
- Landeo, H. (2016). “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Marcial, C. (2011). “Propuesta de un sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa Metalmecánica Mecasur c.a”, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Miranda, M. (2009). “Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Pointpay International chile Ltda. basado en el estándar internacional ISO 9001:2000”.

- Pérez, J. (2016). “Caracterización de la Gestión de Calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Poma, N. (2016). “Caracterización de la Gestión de Calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Qualitytrends. (2014). Enfoque al cliente. Recuperado el 20 de Marzo del 2018 <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>.
- Quispe, B. (2014). Las MYPES y empleo. Recuperado el 14 de Marzo del 2018 <https://prezi.com/ndsxq3cub8yj/la-informalidad-y-el-exito-de-las-MYPES-en-los-restaurant/>.
- Ugaz, L. (2012). “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de Lejías”, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Venemedia. (2014). Definición de beneficio. Recuperado el 18 de Marzo del 2018 <http://conceptodefinicion.de/beneficio/>.

# **ANEXOS**

Anexo N° 01: Cronograma.

ACTIVIDADES	SEMANAS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejora y aprobación del proyecto de tesis.	X	X	X							
Mejora del informe final de la tesis.				X						
Revisión y corrección del estadístico.					X	X				
Revisión y corrección de estilo.						X	X			
Enviar a comisión.							X			
Pre bancario.								X		
Empastado del informe de la tesis.									X	
Sustentación de tesis.										X

**Anexo N° 02: Presupuesto.**

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>UNID.</b>	<b>CANT.</b>	<b>PREC.</b>	<b>PREC.</b>
	<b>MEDIDA</b>		<b>UNIT.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>MATERIAL DE ESCRITORIO.</b>				
Papel Bond A4 80 grs.	500 hojas	2	15.00	30.00
Unidad de bolígrafo.	Unidad	4	1.00	4.00
Unidad de lápiz.	Unidad	2	0.70	1.40
Clip de Mariposa Metálica Unidad.	Unidad	1	1.50	1.50
Perforador.	Unidad	1	18.00	18.00
Engrapador.	Unidad	1	22.00	22.00
USB - 4GB.	Unidad	1	25.00	25.00
Folder manila.	25 Unidades	1	10.00	10.00
Laptop.	Unidad	1	2,000.00	2,000.00
Resaltador.	Unidad	1	2.00	2.00
Corrector.	Unidad	1	3.00	3.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>2,116.90</b>
<b>IMPRESIÓN O DE OTROS SERVICIOS</b>				
Espiralado.	Servicio	1	15.00	15.00
Copias.	Hojas	380	0.10	38.00
Internet.	Hojas	68	1.00	68.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>121.00</b>
<b>SERVICIOS DE MOVILIDAD</b>				
Gasolina.	Galón	8	13.00	104.00
Mantenimiento de movilidad.	Servicio	2	50.00	100.00
Otro servicio.	Servicio	2	10.00	20.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>224</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTACION</b>				
Alimentación General.	Servicio	16	10.00	160.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>160</b>
<b>TOTAL</b>				<b>2621.9</b>

**Anexo 03: Encuesta.**

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

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El objetivo del cuestionario es reunir informaciones de micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

#### **LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL USO DEL OUTSOURCING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017**

##### **I. GENERALIDADES**

###### **1.1 REFERENCIA A LOS REPRESENTANTES DEL MICRO Y DE PEQUEÑAS EMPRESAS.**

- 1. Edad:** a) 18 - 30 años, b) 31 a 50 años, c) 51 años o más.
- 2. Género:** a) Masculino, b) Femenino.
- 3. Grado de instrucción:** a) Sin instrucción, b) Primaria, c) Secundaria, d) Superior no universitario, e) Superior universitario.
- 4. Cargo:** a) Propietario, b) Administrador.
- 5. Tiempo en el cargo:** a) 0 a 3 años, b) 4 a 6 años, c) 7 años o más.
- 1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.**
- 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el mercado:** a) 0 a 3 años, b) 4 a 6 años, c) 7 a más años.
- 7. Número de trabajadores:** a) 1 a 5 trabajadores, b) 6 a 10 trabajadores, c) Más de 11 trabajadores.
- 8. Personas que trabajan en la micro y pequeñas empresas:** a) Familiares, b) No familiares.
- 9. objetivo de la creación:** a) Generar beneficio, b) Subsistencia.

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

###### **2.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD**

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

- a) Sí, b) No.

**11. ¿Qué técnicas modernas de gestión de la calidad conoces?:**

- a) Benchmarking, b) Red corporativa, c) Capacitación,
- d) 5 c, e) Tercerización, f) Otros.

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

- a) Poca iniciativa, b) Aprendizaje lento, c) No se adapta a los cambios,
- d) No familiares e) otros

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

- a) Observación, b) Evaluación, c) Escala de puntuación,
- d) Evaluación 360 °, e) Otros.

## **2.2 REFERENCIA A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: OUTSOURCING**

**14. ¿Conoce el término outsourcing?**

- a) Sí, b) No

**15. ¿Sabes las ventajas del outsourcing?**

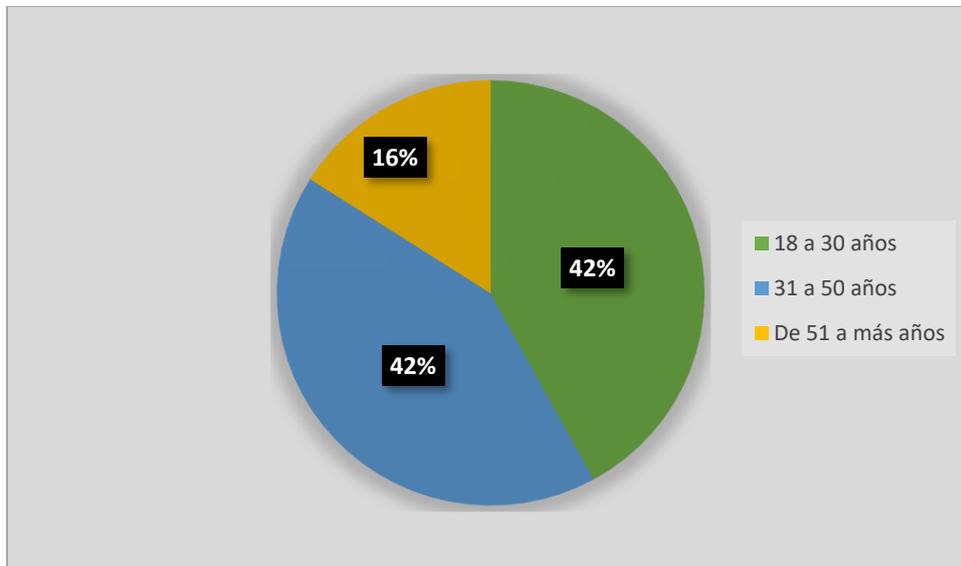
- a) Sí, b) No

**16. ¿Usted contrataría servicio de outsourcing?**

- a) Sí, b) No, c) Posiblemente.

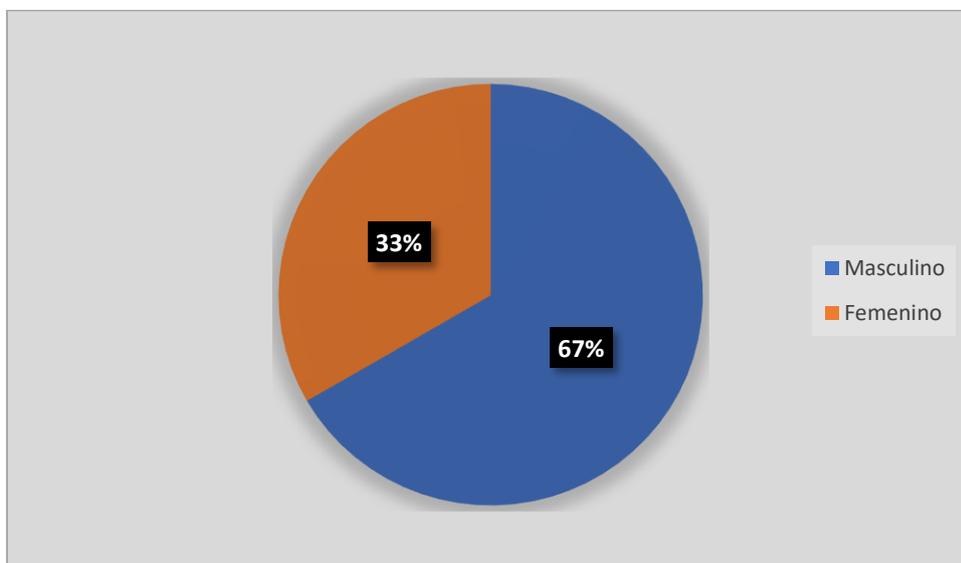
Tingo María, Mayo de 2018.

**Características de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.**



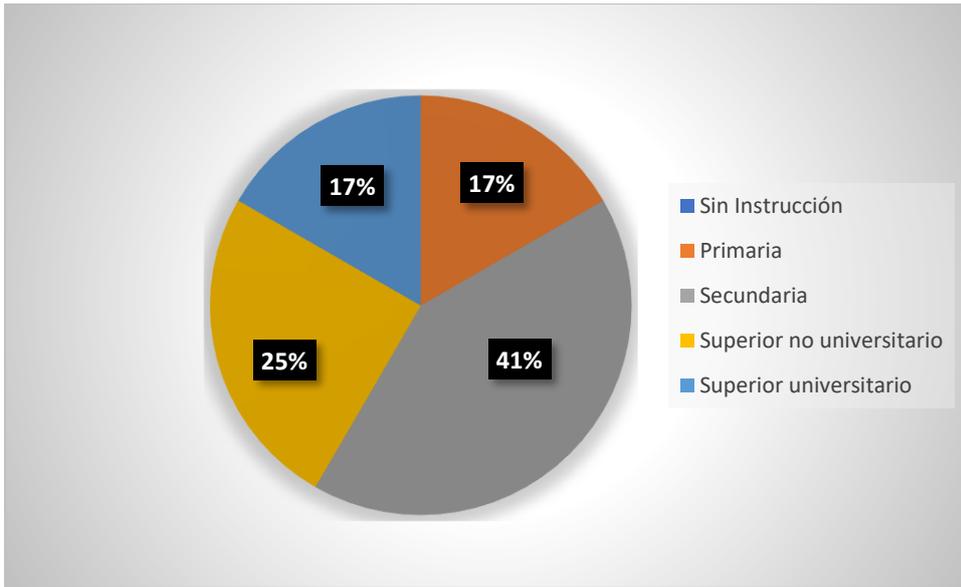
**FIGURA 1.** Edad de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.

Fuente Tabla. 1



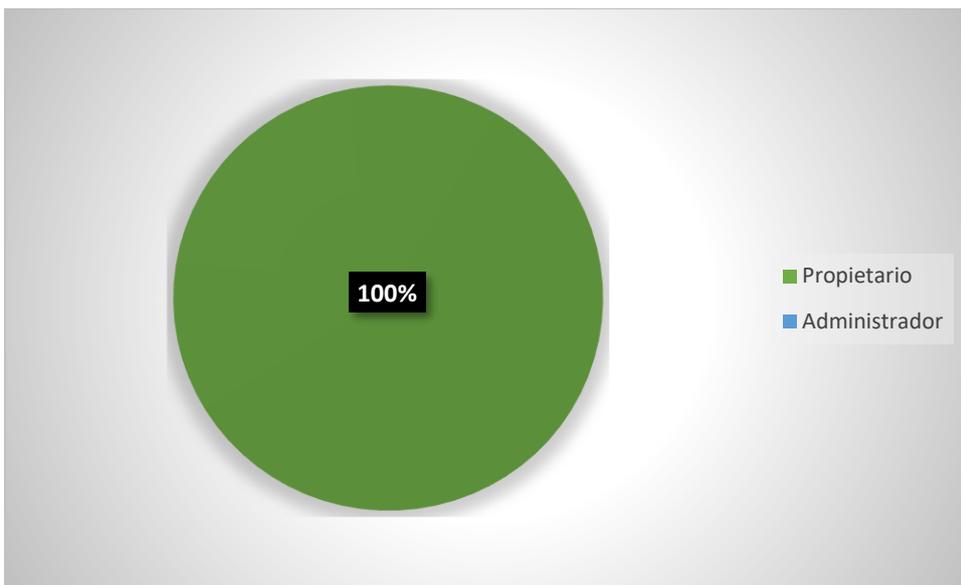
**FIGURA 2.** Género de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.

Fuente Tabla. 1



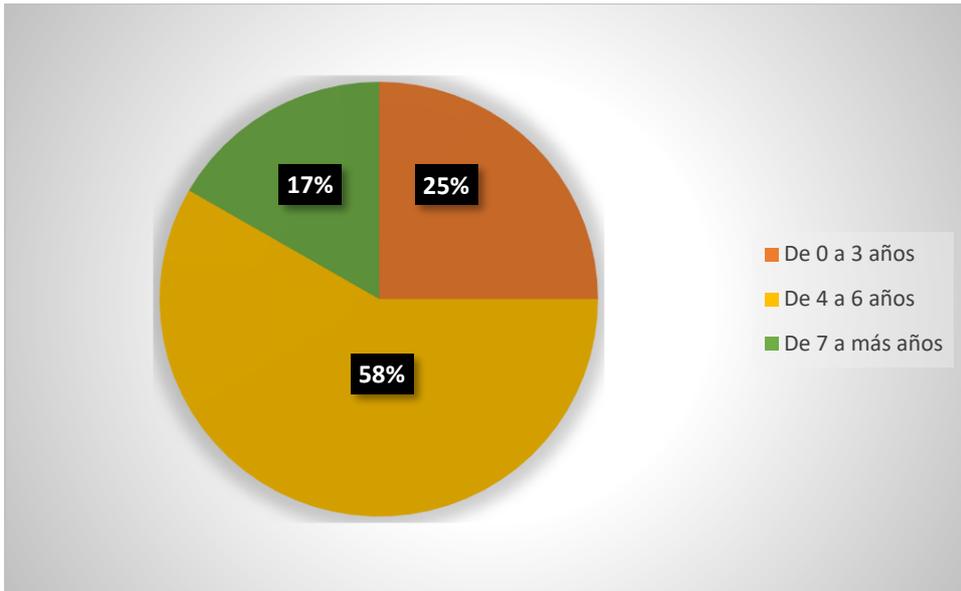
**FIGURA 3.** Grado de instrucción de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.

Fuente Tabla. 1



**FIGURA 4.** Cargo de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.

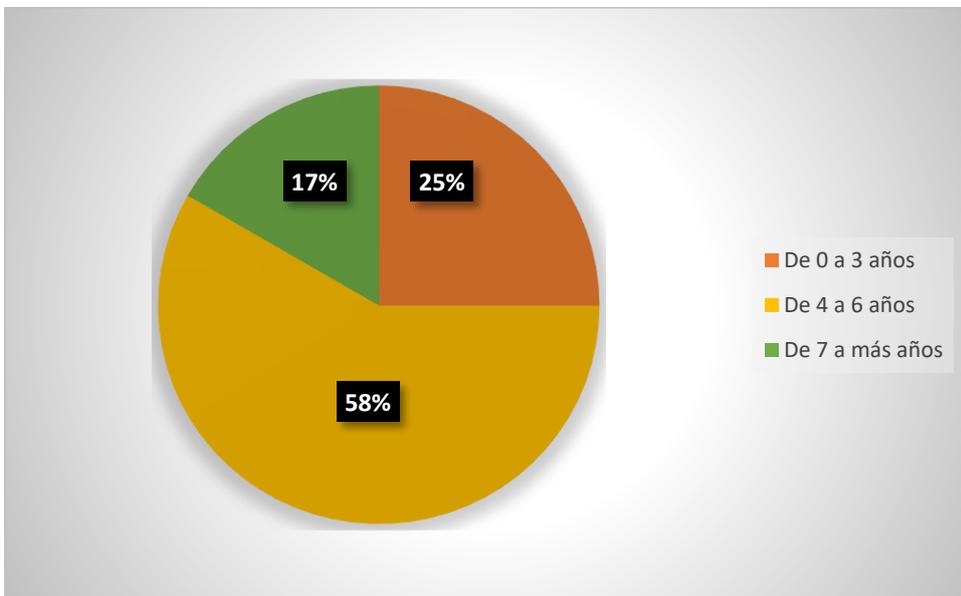
Fuente Tabla. 1



**FIGURA 5.** Tiempo en el cargo, los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.

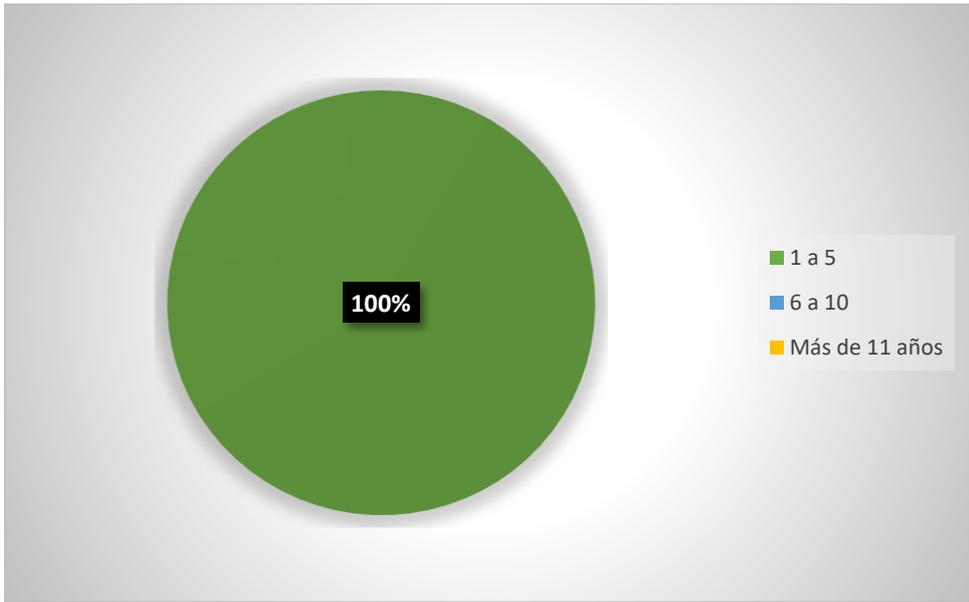
Fuente Tabla. 1

Características de las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.



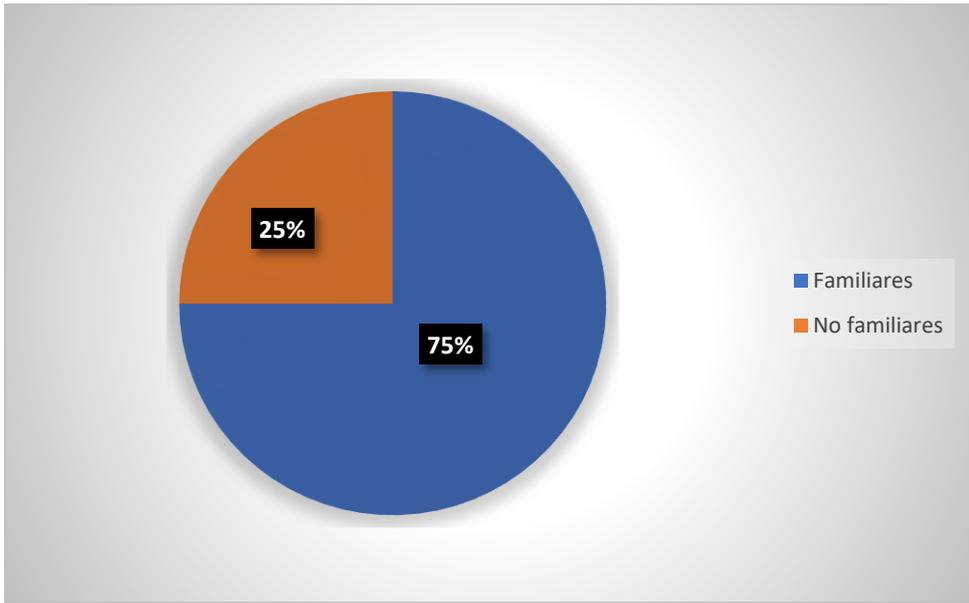
**FIGURA 6.** Tiempo de permanencia en el mercado de las Micro y Pequeñas **Empresas.**

Fuente Tabla. 2



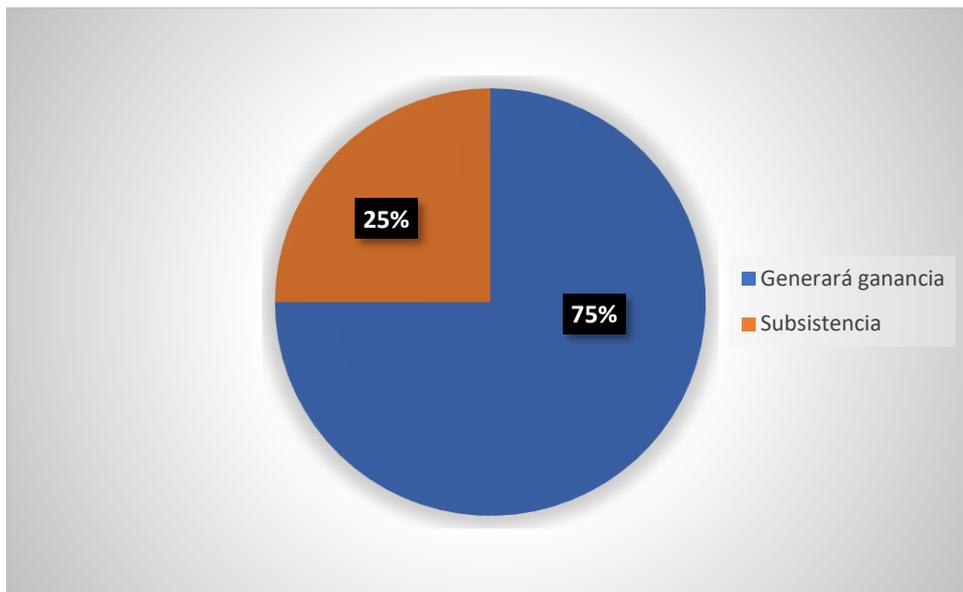
**FIGURA 7.** Número trabajadores de micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla. 2



**FIGURA 8.** Personas que trabajan en la micro y pequeñas empresas.

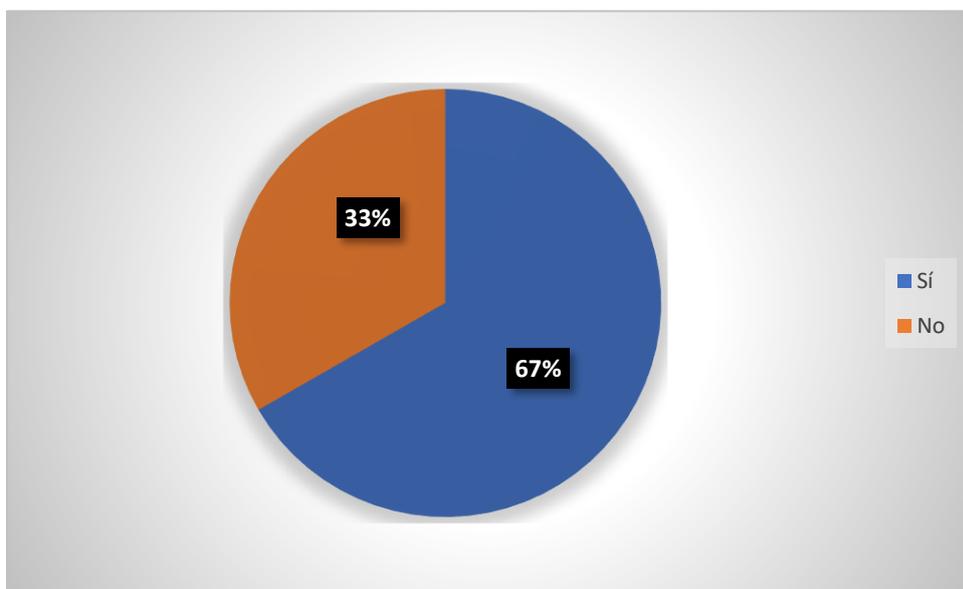
Fuente Tabla. 3



**FIGURA 8.** Personas que trabajan en la micro y pequeñas empresas.

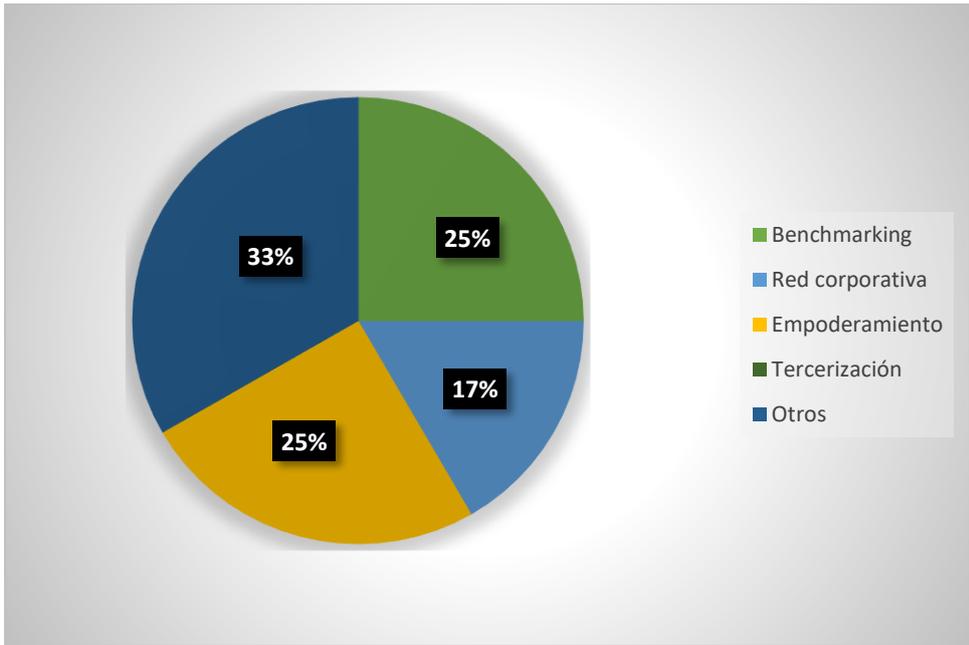
Fuente Tabla. 2

Gestión de calidad de las Micro y Outsourcing en las Pequeñas Empresas en el rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año de 2017.



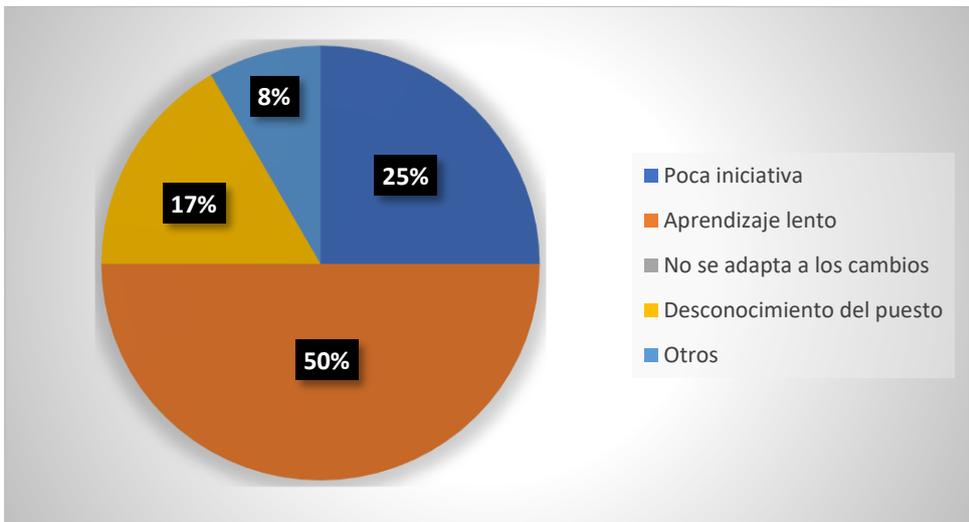
**FIGURA 8.** Personas que trabajan en la micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla. 3



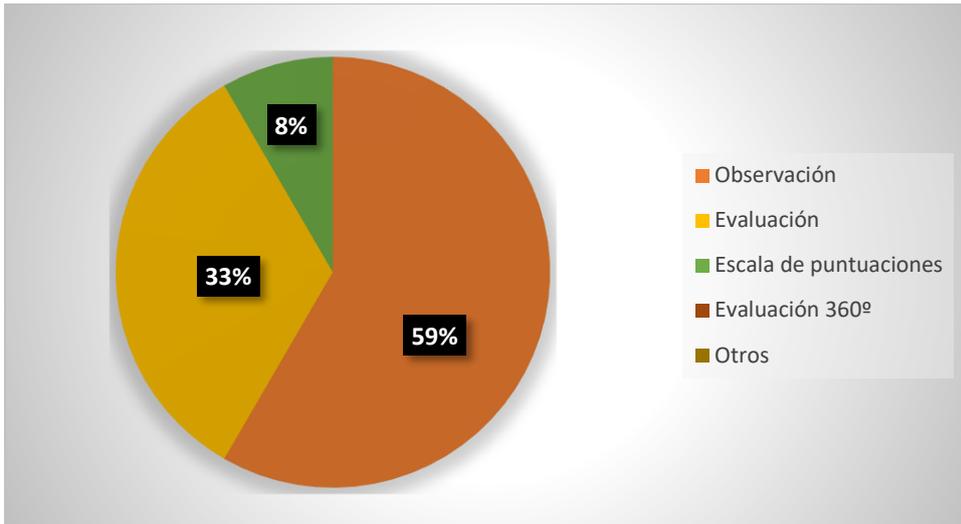
**FIGURA 11.** Técnicas de Gestión de la Calidad conocidas por los representantes legales de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas.

Fuente Tabla. 3



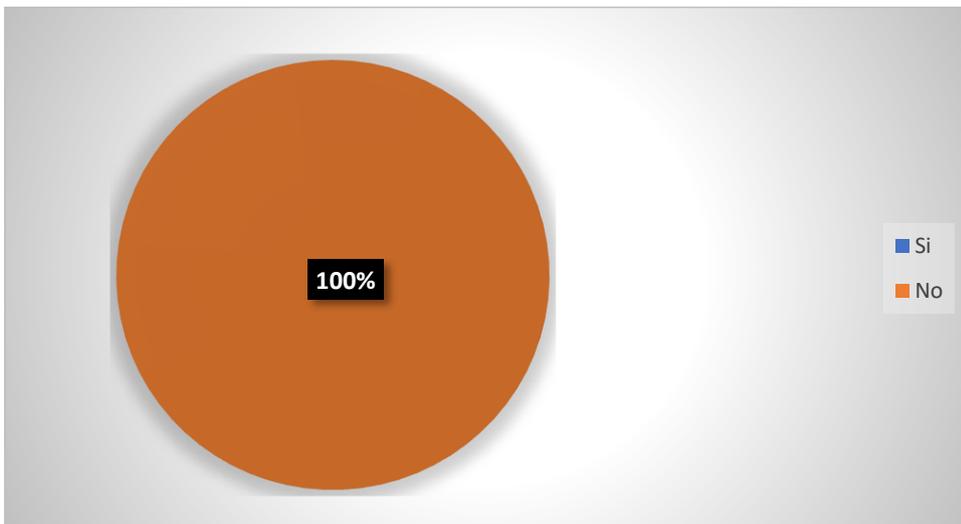
**FIGURA 12.** Dificultades en la aplicación de la Gestión de la Calidad, por los representantes legales de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas.

Fuente Tabla. 14



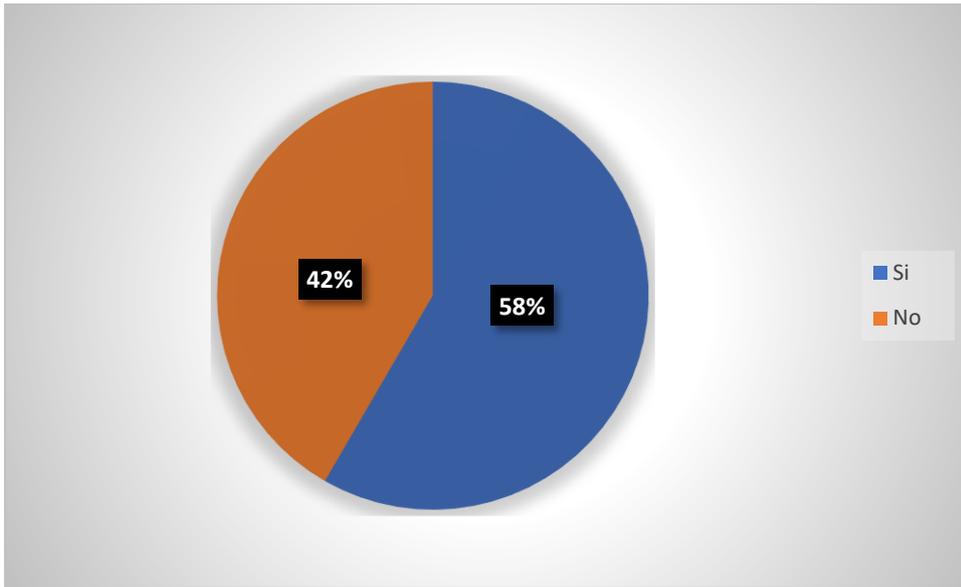
**FIGURA 13.** Técnicas de medición de personal en micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla. 3



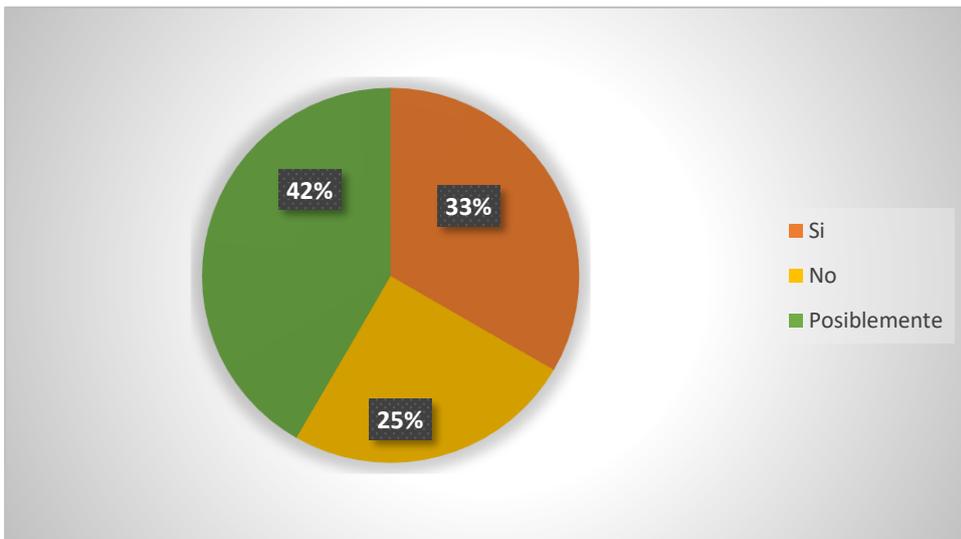
**FIGURA 14.** Conocimiento del término outsourcing.

Fuente Tabla. 3



**FIGURA 15.** Sabes cuales son las ventajas del outsourcing.

Fuente Tabla. 3



**FIGURA 16.** Contrataría servicio de outsourcing.

Fuente Tabla. 3