



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LAS NORMAS ISO 9001 EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO -  
RUBRO RESTAURANTES (POLLERÍAS) DEL  
DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

**AUTORA**

**LUCIA LISZETH PASCUAL BARRETO**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ - PERÚ**

**2018**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LAS NORMAS ISO 9001 EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO -  
RUBRO RESTAURANTES (POLLERÍAS) DEL  
DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

**AUTORA**

**LUCIA LISZETH PASCUAL BARRETO**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ  
2018**

## **1. Título de la tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2015.

## 2. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

### **3. Agradecimiento**

Agradecer a Dios, por acompañarme en esta vida, gracias a él este proyecto se hace realidad, llenándome de alegría y perseverancia. A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH CATÓLICA, que a través de sus coordinadores y docentes forman profesionales con valores éticos y personas de bien para el desarrollo de la sociedad.

Mi profundo agradecimiento a mi Madre quién siempre me apoya, guía y está al pendiente de mi desarrollo profesional. A mis hermanas por el amor y apoyo incondicional que me brindan en esta etapa de aprendizaje.

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación dedico a Dios, por darme la valentía y fortaleza de seguir en este proceso de aprendizaje constante. A los docentes asesores, por dedicar el tiempo necesario para revisar esta investigación.

El presente trabajo de grado está dirigido a los pilares fundamentales de mi vida, a mi madre, mis hermanas, mi querida sobrina, a todas ellas, por su amor y apoyo incondicional que me brindan en este proceso de aprendizaje y una nueva visión de vida.

También, dedico a mis amigos más cercanos por su amistad y aporte, permitiendo fortalecer mi crecimiento ético, profesional y personal.

#### 4. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal o transeccional y descriptivo. Para llevar a cabo el estudio se escogió una muestra conformada por 30 gerentes de los restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: el 49% de los gerentes encuestados manifestaron tener entre 41 a 59 años; el 69% de encuestados son varones; 42,9% cuentan con estudios superiores universitarios incompletos; asimismo 66% indica que siempre utilizan las políticas de calidad; 69% mencionan que el ambiente del trabajo es adecuado; 43% indican que a veces documentan el producto; 49% señala que casi siempre controlan los procesos de elaboración del producto; 51 % casi siempre realizan seguimiento a la satisfacción del cliente y 40 % mencionan que solo a veces controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento. Finalmente, como conclusión los gerentes perciben un nivel intermedio de deficiencia respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 porque consideran que no es un tema fundamental para los restaurantes (pollerías) por ende no cuentan con un buen proceso de elaboración del producto y no hay un control de quejas y reclamos.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, norma ISO 9001 y documentación.



## **Abstract**

The present research work aimed at describing the main characteristics of quality management under ISO 9001 standards in the micro and small businesses of the services sector - the main restaurants of the Huaraz district, 2015. For the development of the research was used non-experimental-transversal or cross-sectional and descriptive design. In order to carry out the study, a sample consisting of 30 managers of the style restaurants was chosen to which a questionnaire of 18 closed questions was applied, obtaining the following results: 49% of the surveyed respondents indicated that they were between 41 and 59 years; 69% of respondents are male; 42.9% have higher university incomplete studies; Likewise, 66% indicate that they always use quality policies; 69% mention that the work environment is adequate; 43% indicate that they sometimes document the product; 49% indicate that they almost always control the processing processes of the product; 51% almost always follow up customer satisfaction and 40% mention that they only control deficiency and improvement actions. Finally, as a conclusion, managers perceive an intermediate level of deficiency in relation to the requirements of ISO 9001 because they consider that it is not a fundamental issue for the restaurants (poulterer), therefore they do not have a good process of processing the product and there is no a control of complaints and complaints.

**Keywords:** Quality management, ISO 9001 standard and documentation.

## 5. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
3. Agradecimiento y dedicatoria.....	iv
4. Resumen y abstract .....	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tabla y figura .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases teóricas .....	10
2.2.1. Gestión de calidad.....	10
2.2.2. Norma ISO 9001 .....	12
2.2.3. Micro y pequeñas empresas.....	19
2.2.4. Sector servicio, rubro restaurante – pollería .....	22
2.3. Marco conceptual de la investigación .....	23
III. Metodología .....	25
3.1. Diseño de la investigación.....	25
3.2. Población y muestra .....	25
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
3.5. Plan de análisis .....	27
3.6. Matriz de consistencia .....	28
3.7. Principios éticos .....	29
IV. Resultados .....	30
4.1. Resultados .....	30
4.2. Análisis de resultados .....	51
V. Conclusiones y recomendaciones .....	55
Referencias bibliográficas.....	57
Anexo .....	64

## 6. Índice de tablas

<i>Tabla 1:</i> Distribución según edad de los representantes .....	30
<i>Tabla 2:</i> Distribución según género de los representantes de las MYPES .....	31
<i>Tabla 3:</i> Distribución según nivel de instrucción .....	32
<i>Tabla 4:</i> Distribución según la política de calidad.....	33
<i>Tabla 5:</i> Distribución según el cumplimiento de las expectativas.....	34
<i>Tabla 6:</i> Distribución según el cumplimiento de los objetivos de la empresa.....	35
<i>Tabla 7:</i> Distribución según las responsabilidades de los trabajadores.....	36
<i>Tabla 8:</i> Distribución según los procesos de comunicación .....	37
<i>Tabla 9:</i> Distribución según la asignación de los recursos a cada área .....	38
<i>Tabla 10:</i> Distribución según la formación, habilidades y experiencia.....	39
<i>Tabla 11:</i> Distribución según las condiciones del ambiente de trabajo.....	40
<i>Tabla 12:</i> Distribución según la realización del mantenimiento de equipos .....	41
<i>Tabla 13:</i> Distribución según la documentación del producto .....	42
<i>Tabla 14:</i> Distribución según el método de trabajo .....	43
<i>Tabla 15:</i> Distribución según la información al cliente sobre los productos .....	44
<i>Tabla 16:</i> Distribución según el control durante cada una de las etapas .....	45
<i>Tabla 17:</i> Distribución según el seguimiento a la satisfacción del cliente .....	46
<i>Tabla 18:</i> Distribución según el control de deficiencia y acciones de mejora.....	47
<i>Tabla 19:</i> Distribución según el control de productos o servicios no conformes .	48
<i>Tabla 20:</i> Distribución según las acciones preventivas y correctivas .....	49
<i>Tabla 21:</i> Distribución según el seguimiento del producto y servicio .....	50

## Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Distribución según edad de los representantes .....	30
<i>Figura 2:</i> Distribución según género de los representantes.....	31
<i>Figura 3:</i> Distribución según edad de los representantes .....	32
<i>Figura 4:</i> Distribución según la política de calidad.....	33
<i>Figura 5:</i> Distribución según el cumplimiento de las expectativas.....	34
<i>Figura 6:</i> Distribución según el cumplimiento de los objetivos de la empresa....	35
<i>Figura 7:</i> Distribución según las responsabilidades de los trabajadores .....	36
<i>Figura 8:</i> Distribución según los procesos de comunicación .....	37
<i>Figura 9:</i> Distribución según la asignación de los recursos a cada área .....	38
<i>Figura 10:</i> Distribución según la formación, habilidades y experiencia.....	39
<i>Figura 11:</i> Distribución según las condiciones del ambiente de trabajo.....	40
<i>Figura 12:</i> Distribución según la realización del mantenimiento de equipos. ....	41
<i>Figura 13:</i> Distribución según la documentación del producto.....	42
<i>Figura 14:</i> Distribución según el método de trabajo .....	43
<i>Figura 15:</i> Distribución según la información al cliente sobre los productos.....	44
<i>Figura 16:</i> Distribución según el control durante cada una de las etapas. ....	45
<i>Figura 17:</i> Distribución según el seguimiento a la satisfacción del cliente. ....	46
<i>Figura 18:</i> Distribución según el control de deficiencia y acciones de mejora....	47
<i>Figura 19:</i> Distribución según el control de productos o servicios no conformes	48
<i>Figura 20:</i> Distribución según las acciones preventivas y correctivas.....	49
<i>Figura 21:</i> Distribución según el seguimiento del producto y servicio.....	50

## I. Introducción

Las empresas en el Perú y el mundo cada vez buscan ser más competitivas; por ello, es importante analizar la situación actual de las mismas para implementar sistemas de gestión de calidad que permitan aplicar políticas que ayuden a las empresas a optimizar procesos de mejora continua y así lograr la satisfacción del cliente. Esta preocupación porque las micro y pequeñas empresas (MYPES) sean cada vez más competitivas ha impulsado a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la ULADECH CATÓLICA, a través de su Escuela de Administración, siempre está induciendo a sus docentes y estudiantes a considerar como línea de investigación la gestión de calidad en enfocado a la norma ISO 9001 dentro del cual se enmarca el presente trabajo de investigación.

Soria (2009) señala que la gestión de calidad en las empresas es conveniente y apropiado, porque promueve, planifica y ejecuta las políticas de excelencia de forma constante con el fin de emplazar sus actividades y procesos hacia niveles expectantes y elevados, para lograr y conservar el nivel de calidad del producto o servicio que se ofrece en el mercado, de acuerdo con las necesidades y exigencias del cliente o beneficiario (p.2).

El interés en el tema es sobre la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 aplicada en el sector servicio, se debe a que en la ciudad de Huaraz existen empresas que no consideran importante la implementación de la gestión de calidad enfocada a la norma ISO 9001, por ende, se ha visto conveniente realizar el estudio para determinar, cuantos gerentes buscan implementar procesos de calidad dentro de sus organizaciones MYPE como son las pollerías de la ciudad de Huaraz.

A nivel internacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCD) señala que las micro y pequeñas empresas (MYPE) cumplen un importante papel en la economía de todos los países; puesto que, tienen entre el 70% y el 90% de los empleados en este grupo de organizaciones son un segmento importante en la generación de empleo siendo más del 80% de la población

económicamente activa quienes se encuentran trabajando y generando cerca del 45% del producto bruto interno (PBI), por ende, la importancia de las MYPES es relevante porque son la principal fuente de generación de empleo (OCDE/CEPAL, 2013). La empresa internacional McDonald's busca acabar con la mala imagen de sus hamburguesas ante las acusaciones que no son aptas para el consumo humano, la organización muestra sus normas de calidad y los procesos que utilizan para la elaboración de sus alimentos.

Las micro y pequeñas empresas son los que mayor empleo ofrecen, por tanto, requieren contar con personal idóneo y capacitado de acuerdo a las necesidades y exigencias actuales del mercado, algunos reclutan sin tener claro el perfil del empleado que tiene un impacto negativo, esto puede provocar pésimo desempeño de sus labores, a lo que se suma el mal clima laboral y pésima imagen empresarial.

A nivel nacional las micro y pequeñas empresas (MYPES) generan más del 70% de la mano de obra nacional; pero, son las más excluidas de la economía; pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica, producto y servicio deficiente (Panamericana, 2015); asimismo, se informó que un grupo de comensales se mostraron indignados al recibir pollos a la brasa en mal estado cuando acudieron a una reconocida pollería ubicada en Pueblo Libre, indicaron que no se trata de la primera denuncia; pues, en el libro de reclamaciones del establecimiento se encontraron más quejas e incluso reportes por mala atención

Diario El Trome (2015) informó que la Municipalidad Provincial de Ica en conjunto con la policía y el Ministerio Público, clausuró las pollerías Kachito y Norky's, al no cumplir con las normas de higiene y manipulación de alimentos. En la pollería Kachito, ubicado en el cruce de la avenida José Matías Manzanilla y la avenida Elías, las autoridades hallaron diez litros de aceite quemado; además, decomisaron 13 platos picados, tres bandejas deterioradas y ollas en mal estado.

El mal proceso de elaboración de alimentos en las pollerías cada vez es más frecuente, el diario La República (2017) informa que los trabajadores de la

Municipalidad del Callao intervinieron pollerías que laboraban en pésimas condiciones, entre ellos intervinieron la reconocida pollería Norkys ubicada entre la avenida Bocanegra y Dominicos la misma que fue clausurada debido a que funcionaba en condiciones insalubres, siendo un peligro para los comensales que asisten a ese local.

A nivel local, actualmente, se exige a las micro y pequeñas empresas formalizarse, pero sin embargo la legislación laboral y tributaria es muy rígida, no hay incentivos para que este sector desarrolle mercados estables y pueda cumplir con las obligaciones de una empresa formal. Noticias, Chimbote (2015) exigirán a pollerías instalación de hornos ecológicos en locales, a partir de la próxima semana, el departamento de salud y gestión ambiental de la municipalidad provincial del Santa, iniciará el programa “promoviendo tecnologías limpias a pollerías”, a fin de evitar que estos negocios ya no usen más el horno tradicional porque genera el 90 por ciento de las emisiones del monóxido de carbono vayan al medio ambiente.

El pollo a la brasa es un plato bandera; pero, es lamentable que no todos los establecimientos usen los debidos procesos sanitarios para su elaboración. En la ciudad de Huaraz intervinieron restaurantes en un operativo de salubridad, en la intervención inopinada se constató faltas a la higiene, calidad de conservación, almacenamiento de alimentos, entre otros informó (Áncash Noticias, 2017).

Actualmente las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes-pollerías del distrito Huaraz presentan deficiencias a nivel empresarial, esto involucra aspectos económicos, financieros humanos y administrativos, impidiendo el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial; donde, la escasa capacitación de las MYPES, no les permite desarrollar su capacidad competitiva frente a sus competidores, esta limitante en la mayoría de los casos es porque los mismos microempresarios tienen poca valoración a la capacitación y desarrollo empresarial.

Por lo expuesto anteriormente, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías), del distrito de Huaraz, 2015?

Sobre el problema determinado, se planteó como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015; dentro del objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: a) Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios- rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. b) Determinar las características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en el micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015.

La investigación se justifica porque busca dar conocer la importancia de aplicar de manera eficiente el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en las empresas del sector servicio rubro - restaurantes pollerías; asimismo busca concientizar a los propietario, gerentes, administradores, docentes y estudiantes involucrados en los procesos de aprendizaje y gestión de este sector económico; lo trascendental que es lograr la certificación para el crecimiento y desarrollo de las mismas, esto permitirá generar nuevos ingresos, generando empleos, pago de impuestos entre otros aportes beneficiarios para el desarrollo del país. Es así como el presente estudio será de referencia en futuras investigaciones que busquen ahondar en temas de gestión de calidad en las empresas del sector servicio rubro restaurantes pollerías.

El sustento teórico del presente trabajo se enfoca en la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de (César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González, 2006), quienes mencionan que los procesos reflejan las mejores prácticas en la calidad del servicio de las MYPES que llevan la denominación de restaurantes – pollerías, en consecuencia se debe a la prevalencia de cuatro proceso de mejora continua:



responsabilidad de la dirección; gestión de los recursos; realización del productos; medición, análisis y mejora.

La metodología esgrimida en el presente trabajo de investigación fue de nivel cuantitativo, tipo descriptivo porque se caracterizará la aplicación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en las MYPE rubro restaurantes (pollerías) en el distrito de Huaraz. En cuanto al diseño de la investigación fue no experimental, porque se observan los fenómenos en su estado natural; de diseño, transeccional (transversal), se recolectaron los datos en un solo momento y tiempo único. La población para el presente estudio estuvo constituida por los 30 gerentes de las (MYPES) rubro pollerías del distrito de Huaraz. En cuanto a la recolección de datos se recurrió a la encuesta como técnica de recopilación de información, asimismo los resultados obtenidos fueron incorporados o ingresados al programa SPSS 22 para su respectivo procesamiento de datos, los mismos que fueron presentados en tablas y gráficas con sus respectivos análisis estadístico.

En los resultados de la investigación, sobre gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes-pollerías del distrito de Huaraz, el 49% los gerentes encuestados señalan tener entre 41 a 59 años (Figura 1); 69% de gerentes encuestados son varones (Figura 2); y el 42,9% de los gerentes cuentan con estudios superiores universitarios incompletos (Figura 3); asimismo 66% de los administradores de los restaurantes pollerías indica que siempre utilizan las políticas de calidad (Figura 4); 46% señalan que casi siempre cumplen con los objetivos de la empresa (Figura 6); y el 63% señalan de los encuestados indican que casi siempre asignan los recursos de manera adecuada (Figura 9) porque una buena distribución de recursos permitirá el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad; asimismo el 69% mencionan que el ambiente del trabajo es adecuado (Figura 11); 43% indican que a veces documentan el producto (Figura 13); 49% señala que casi siempre controlan los procesos de elaboración del producto (Figura 16); 51 % señala que casi siempre realizan seguimiento a la satisfacción del cliente (Figura 14) y 40 % mencionan que solo a veces controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento (Figura 15).

Posteriormente a los resultados obtenidos se puede percibir que los gerentes, administradores o dueños de las MYPES rubro restaurantes pollerías no aplican en su totalidad el sistema de gestión calidad basado en la norma ISO 9001, se observan resultados en el que se perciben deficiencias tales como la política de calidad, logro de los objetivos planteados, condiciones del ambiente de trabajo, la documentación de los procesos de elaboración de los alimentos, control durante las etapas de elaboración del producto, seguimiento a la satisfacción del cliente y control de deficiencias (quejas y reclamos).

Se recomienda a los gerentes de las MYPES capacitarse constantemente, estar pendiente de los procesos de calidad que debe desarrollar su organización, cumplir con la política de calidad, los objetivos planteados, buscar la mejora continua para la satisfacción del cliente. Se debe considerar el mantenimiento de equipos y materiales que son los principales elementos para la elaboración de alimentos, asimismo se debe tomar en cuenta la documentación de los procesos de elaboración del producto, hacer seguimiento constante al cliente, tener un control de quejas y reclamos.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

Angúlo (2018) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015”. Menciona que esta investigación tuvo como principal objetivo determinar las características de gestión de calidad que son aplicados en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes. El diseño para esta investigación es no experimental - transaccional - descriptivo. La población de estudio fueron 12 micro y pequeñas empresas, se consideró la totalidad de la población en estudio; a quienes se encuestó y obteniendo los siguientes resultados 83.3% de los encuestados tienen de 40 años de edad a más; el 66,7% son de género masculino y cuentan con estudios superiores universitarios; el 75% de los empresarios encuestados señalaron trabajar bajo el enfoque al cliente; 58,3% han determinado sus políticas y objetivos las mismas que cumplen tal como se estableció; 75% mide la satisfacción del cliente analizando sus ventas y el 58.3% de los trabajadores son indiferentes al cambio.

Luna (2016) en la tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”. Determinó mostrar el objetivo principal: describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes. Esta investigación se desarrolló utilizando el diseño no experimental, descriptivo-transversal y cuantitativo con una muestra de 23 micros y pequeñas empresas; al cual, fue dirigida la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: 60,9% indicaron ser de género masculino los que están a cargo de la gerencia; en cuanto a la edad de los representantes el 52.2% tienen entre los 18 a 30 años; asimismo, el 47,8% indicaron tener estudios superiores universitarios; el 60.9% mencionaron trabajar con base a la gestión de calidad, y el cumplimiento de política de calidad; y el 100% de los encuestados señalaron no contar con estándares de la ISO, como documentación del producto, seguimiento a la satisfacción entre

otros relacionadas al mismo. y el 56,6% utilizan la mejora continua como una técnica de gestión.

Apolinario (2018), indica en el estudio denominado “Caracterización de gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas Decreto Supremo 007-98 en las micros y pequeñas empresas sector servicio rubro restaurante (pollería) del distrito de Huaraz 2016”. La metodología que se uso en esta investigación fue de diseño no experimental-transversal o transeccional asimismo el nivel de investigación fue cuantitativo y de tipo descriptivo. La población de estudio muestra que fueron 26 gerentes que representan a las MYPES, los mismos que fueron tomado como muestra sensal a la población. Se obtuvo como resultado 26,92% confirman que tienen estudios superiores universitario; tambien se obtuvo como el 98,46% de encuestos afirman que siempre establen políticas de calidad, asimismo se obtuvo como resultado un 96,15% de los encuestados afirmaron que su personal cuenta con habilidades y conocimientos.

Aranda (2017) en la tesis denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas sector servicio-rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016”. Indica que para el estudio se aplicó el diseño no experimental transversal-descriptiva, no experimental. Asimismo, la población objeto del estudio, fue conformado por 149 micro pequeñas empresas, obteniendo una muestra de 27 MYPES rubro restaurantes. La encuesta formulada a los gerentes, el 51,9% de encuestados, mencionaron tener entre 31 a 50 años, obteniendo como resultado que el 51,9% son de género femenino que están a cargo de la gerencia; además, se encontraron resultados que el 52% de encuestados son profesionales administrando los restaurantes; también, se obtuvo como resultado el 92,6 % de los encuestados señalaron que sí controlan los procesos de elaboración de alimentos; el 96,3% de encuestados señalaron que sí cumplen los objetivos planteados y 63% de encuestados indicaron proporcionar información a sus clientes acerca de los procesos de preparación de alimentos.

Auccacusi (2016) hace mención en la tesis denominada “Programa de gestión de calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel Antiguo Miraflores durante el año 2015”. Que tuvo por objetivo determinar si el sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2008, incrementa la calidad percibida por los huéspedes; el tipo de investigación realizado por el autor fue descriptivo, diseño no experimental: descriptivo correlacional, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo. Obteniendo los siguientes resultados: el 48% de los encuestados señalaron que casi nunca toman en cuenta la política de calidad y solo el 8% de los encuestados señalaron cumplir con los objetivos de la empresa.

Ugaz (2012) en la tesis denominado “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008; aplicado en una empresa de fabricación”. Tuvo como objetivo asegurar la calidad del producto final y servir de soporte a los distintos procesos llevados a cabo para la elaboración del producto con orientación a incrementar el valor agregado, bajo un enfoque de mejora continua. El tipo de investigación que se realizó fue descriptivo, deductivo; puesto que, los datos se recogen en un mismo periodo. Se obtuvo como resultado el 65% de encuestados respondieron no implementar el sistema de gestión de calidad; mucho menos, tienen manual de política de calidad; también, el 80% de los encuestados dijeron no cumplir con las expectativas del cliente; asimismo el 70% de los encuestados señalaron que cuentan con una metodología para la elaboración y asignación de presupuestos.

Además, señalaron que el personal que trabaja en su empresa son personas con experiencia y capacidades para su labor, el mismo porcentaje señalaron que las condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y el personal cuenta con los implementos necesarios para su labor; asimismo, un 65 % de encuestado tiene documentado el proceso de elaboración del producto, el mismo porcentaje señala que la empresa se adecúa a los requerimientos del cliente y a sus expectativas. Además, el 53% de encuestados realizan seguimientos y medición a la satisfacción del cliente; también, se obtuvo como resultado el 50% de los encuestados (gerentes) señalaron que controlan sus productos no conformes con el fin de corregir errores

futuros; también, el 40% señalaron que toman en cuenta las acciones preventivas y correctivas. Se concluye con la investigación, teniendo en cuenta que la implementación del sistema de gestión de calidad en las MYPES, rubro restaurantes, mejorará la imagen corporativa empresarial, fortaleciendo los vínculos de confianza y fidelidad entre la organización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

El presente trabajo de investigación, enfocado en la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en el sector servicio rubro – restaurante pollería, toma como referencia los siguientes sustentos teóricos:

Cuando se habla de calidad no es suficiente con ser bueno; sino, ir mejorando permanentemente la elaboración de productos y ofrecer el mejor servicio según demanda el cliente para su satisfacción plena, según avanza el tiempo las conductas van cambiando y moldeando a nuevas perspectivas y las organizaciones no entienden los cambios que se generan, enfrentándose a deficiencias empresariales, las organizaciones que fueron líderes en el mercado, hoy son sobrepasadas por sus competidores por ende, para continuar en el mercado competitivo es necesario conseguir que los productos y servicios sean de calidad y se ofrezcan precios competitivos de una manera continuada; y esto, solo es posible implementando un sistema de gestión de calidad que haga énfasis en la mejora continua, permitiendo aumentar la eficiencia de los procesos, reduciendo los costos y mejorar el grado de satisfacción de los comensales (Velasco, 2010, p.162)

Griful y Canela (2005) señalan que la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) sector servicio, es un estilo de gestión centrada netamente en la calidad, promoviendo la contribución de los miembros de la organización, ordenando las actividades para que funcionen sistemáticamente con el fin de

dirigir y controlar la buena calidad basada en satisfacción del cliente y logrando la fidelidad; proporcionando beneficios a toda la empresa y la sociedad (p.14)

Las empresas requieren esgrimir todo el sistema de gestión de calidad que proporcionen métodos utilizables, puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos, como una forma de trabajar sistemáticamente, mediante lo cual, la organización asegura la satisfacción de las necesidades de los clientes, la planificación mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo esquemas de eficiencia y eficacia que permite lograr ventajas competitivas (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.50-51).

La calidad de un bien o servicio no se decreta, se crea y se produce, la creación y aplicación de un sistema de gestión de calidad basada en las normas ISO 9001, servirá de guía para asegurar que un bien o servicio ha sido producido con procesos controlados; sin embargo, esto solo no garantiza la calidad. Las normas ISO especifican aquello que “se debe hacer”, pero el “como” es la verdadera tarea de quien diseña, documenta e implementar un sistema de gestión de calidad (González y Arciniegas, 2015, p.24).

### **Características de la gestión de calidad.**

Según Soria (2009) gestión de calidad implementada en las empresas de producción y servicio se caracteriza por la responsabilidad de las partes involucradas, y se origina desde el diseño por parte de los directivos; asegurando desde el origen, con la compra de insumos y en la ejecución exacta del trabajo; orientada al consumidor, considerando opiniones, necesidades y expectativas que deben integrarse en el diseño de productos y servicios orientada a las prioridades con capacidad de innovación tecnológica y el grado de involucramiento de los empleados en los procesos (p.75).

## **Objetivo de la gestión de calidad**

Vergara y Fontalvo (2010) el objetivo que tiene el sistema de gestión de calidad es transmitir a sus clientes la confianza, demostrando que la organización está capacitada para entregar un producto y ofrecer un servicio de acuerdo con sus exigencias; de tal manera que se requiera de planificación como parte de la gestión de la calidad; así como, los recursos relacionados para cumplir los objetivos planificados (p.71).

### **2.2.2. Norma ISO 9001**

La norma ISO 9001, como norma internacional emplea los sistemas de gestión de calidad enfocada en todos los elementos de administración y mejorar la calidad de sus productos y servicios, los clientes prefieren a las empresas que cuentan con acreditaciones, generando en los clientes confianza y garantía como una organización certificada con un buen sistema de gestión de calidad estará reconocida ante más de 640.000 empresas en todo el mundo (Yáñez, 2008, p.3).

Los autores Griful y Canela (2005) mencionan que la ISO 9001 es la única norma de la familia ISO 9000 que, especifica los requerimientos y exige ciertos procedimientos para un desarrollo del sistema de gestión de la calidad con objeto de certificación; asimismo, la serie ISO 9000, se compone de las siguientes partes: La norma ISO 9000, describe los fundamentos de sistemas de la calidad y detalla la terminología de los sistemas de calidad. La ISO 9001, especifica los requisitos del sistema de calidad empresarial que requiera demostrar su capacidad para proveer productos y servicios que cumplan los requisitos del cliente, su objetivo es incrementar la satisfacción de los mismos. La ISO 9004, conjunto de directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de calidad, el objetivo de esta norma es el progreso por parte de la empresa y la satisfacción de las partes interesadas. La ISO 19011 es una guía para auditar a los sistemas de calidad y medio ambiente (p. 35).



ISO 9001:2008, norma genérica que se puede aplicar a todo tipo de empresas, sea de producción o servicio, enfocada en procesos orientados a la satisfacción de los clientes; además, la ISO 9001: 2008 es la base del sistema de gestión de calidad, como norma internacional se centra en todos los elementos de administración de calidad que todas las empresas deben contar con este sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.350).

ISO: 2015 la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global proporcionando una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible. Esto refleja la declaración de visión del subcomité ISO TC 176/SC2, responsable para el desarrollo de la ISO 9001, y proporciona aclaraciones generales sobre los objetivos de las organizaciones, estas son creadas para satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios. Un SGC es una herramienta que apoya el éxito de la organización para la satisfacción de los clientes y soporta de este modo el pilar económico de la sostenibilidad, liberando recursos que pueden ser usados en otras iniciativas de sostenibilidad (Leitão, 2015, p.24).

Es importante implantar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en los restaurantes pollerías, porque permitirá ser más competitivo en el mercado exigente, aumentando el grado de satisfacción del cliente, reduciendo pérdidas; también, permite estar en contacto con los clientes y genera mayor rentabilidad a la empresa (AENOR, 2013).

**La norma ISO 9001 establece como documentación:**

- La política de calidad: debe declarar el compromiso de la empresa y cumplimiento de las exigencias y la mejora continua.
- Los objetivos de calidad: deben estar acorde con lo expuesto, políticas que cada trabajador debe cumplir.

- La empresa tiene que contar con un manual de calidad.
- Procedimientos: es la base documental del sistema; en ellos, se describe el qué, cómo, cuándo, dónde, por qué y con qué recursos.
- Registro: es la evidencia del bien o mal funcionamiento del sistema; sin ellos, no sería posible mantener el buen funcionamiento de un sistema.
- Debe formar parte del sistema toda aquella documentación considerada importante para obtener un buen producto o servicio.

### **Contribución de la ISO 9001 en la gestión de calidad**

La adopción de la norma ISO 9001, contribuye a dotar de plena transparencia la gestión de cualquier organización; ya que, éste debe ser capaz de entender su propio funcionamiento y hacer que sea comprensible para los demás. En este sentido, la documentación requerida por la norma proporciona claridad a la estructura, los procesos y las actividades realizadas. En definitiva, ofrece un camino claro para el acceso al conocimiento; también, puede convertirse en punto de inicio para el surgimiento de innovaciones dentro de una organización (Guallar y Vaiget, 2014).

Tanto los gerentes como dueños de las micro y pequeñas empresas de los restaurantes pollerías se recomienda que tomen interés sobre implementar y certificar su empresa bajo las exigencias de la norma ISO 9001, porque genera confianza, transparencia e integra procesos para lograr una buena elaboración de los alimentos y brindar un buen servicio.

### **Dimensiones de la investigación respecto a la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.**

- a) Responsabilidades de la dirección: gestionar y dirigir el desarrollo e

implementación del sistema de gestión de calidad enfocada en la norma ISO 9001; asimismo, debe crear y conservar el interés del personal, con el fin de que se involucren activamente en la mejora continua de la empresa para el logro de objetivos planteados (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.378).

La alta dirección debe promover e implementar el sistema de gestión de calidad; así apoyar la mejora continua de tal forma contagie la motivación y el sentimiento de compromiso de los integrantes de su empresa (AENOR, 2013).

- b) Gestión de recursos: necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, la alta dirección y su responsabilidad de suministrar los recursos necesarios para el momento apropiado y lograr los niveles requeridos de calidad (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.381).

El jefe o encargado del área presupuestos es quien fija y proporciona los recursos necesarios para instaurar y mantener el sistema de gestión de la calidad de tal forma mejora continuamente su eficacia, asimismo debe suministrar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo, para el logro de objetivos planteados (Govindarajan, 2008).

- c) Realización del producto: son los procesos que se llevará a cabo para la elaboración de los alimentos en los restaurantes pollerías, los mismos que comprenden desde la compra de materia prima principal e insumos, proceso transformación y la puesta para el consumo, el mismo que debe conseguir la satisfacción y expectativas que tiene el cliente (Camisón, Cruz, y González, 2006, p. 382-384).

Es necesario establecer procesos documentados para la elaboración del producto, para así proporcionar evidencia de los procesos de realización del producto y el mismo cumplen los requisitos necesarios para el consumo de los clientes (AENOR, 2013)

- d) Medición análisis y mejora: las empresas deben realizar el seguimiento de calidad a los productos y servicios que ofrecen, con herramientas y técnicas

establecidos en la norma ISO 9001, mediante la obtención de resultados, analizar las dificultades y tomar acciones necesarias, para verificar que se cumplan los requisitos establecidos para el buen desarrollo de calidad en la organización (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.387).

La organización debe planear y realizar los procesos de seguimiento, medición, análisis, mejora, para demostrar la conformidad del producto, asegurarse que se cumpla el sistema de gestión de calidad y mejorar la eficiencia de las mismas (AENOR, 2013).

**A continuación, se especificarán los dieciocho indicadores basado en las cuatro dimensiones:**

- Política de calidad: determinado como directrices y objetivos generales establecidos por la organización en temas de gestión de calidad, cada empresa define que debe hacer, como debe hacer y quiénes son los encargados y cuáles son los objetivos por trabajar (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.379).
- Cumplimiento de expectativas: las expectativas de calidad es hacer que el cliente espera recibir de un producto o servicio; para ello la organización debe enfocarse en conocer sus expectativas del cliente mediante encuestas a los mismos, utilizar este tipo de técnicas no es crear problemas si no demostrar que queremos mejorar como organización (Gomez, 2006).
- Objetivos: la norma indica que la dirección debe instituir los objetivos de calidad para fijar y alinear el esfuerzo de la organización en áreas de un resultado, la fijación de un objetivo permite tener una referencia respecto si se debe introducir algún cambio en el trabajo, lo razonable es que llegue a cumplir el objetivo en la fecha prevista (Camisón, Cruz, y González, 2006, p. 380).
- Responsabilidades asignadas: son parte activa en toma de acciones, que cada integrante de la organización debe cumplir, las responsabilidades y/o

tarea asignada dentro de la empresa privada o pública forman parte de los jefes, es una cualidad, un valor que nace de uno mismo (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.378).

- **Proceso de comunicación:** el objeto de la comunicación cambia a medida que la iniciativa de cambio va tomando forma, a medida que el proceso avanza, la comunicación pasa a centrarse en la visión general de los cambios que se están desarrollando y en la identificación de los problemas existentes o potenciales. En la puesta en marcha, la comunicación debe ser más específica y centrada en las implicaciones para las diferentes partes y personas de la organización (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.380).
- **Asignación de los recursos:** la distribución de recursos necesarios a cada una de las áreas de una determinada empresa con el fin de lograr los objetivos planteados en base a los recursos que brinda el área de presupuesto (AENOR, 2013).
- **Formación, experiencia y habilidades:** la formación para un determinado puesto, son todos aquellos conocimientos adicionales necesarios para desempeñar las actividades de un puesto, las habilidades como aptitud innata que tiene una persona (AENOR, 2013).
- **Condiciones del ambiente de trabajo:** se considera al ambiente el cuál se desempeña en una empresa, la misma que debe estar en buenas condiciones (limpia, saludable, etc.) asimismo, las organizaciones deben promover la ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo (AENOR, 2013).
- **Mantenimiento preventivo de equipos:** el trabajo de cuidado se da en edificaciones estables, así como en las herramientas e instrumentos, este cuidado es resultado de revisiones frecuentes que dan a conocer fallas en los sistemas, que en su mayoría son consecuencia en negligencia, es el cuidado previo ayuda mantener el óptimo funcionamiento de los mismos y ayudar a

identificar elementos que deben hacer remplazados (AENOR, 2013).

- Documentación para el producto: ISO 9000:2005, señala que un documento es la información de procesos de calidad de un producto o servicio; asimismo, la empresa establece, documenta, implementa y mantiene el sistema de gestión de la calidad, y mejora continuamente su eficacia según los requisitos que emana la norma ISO 9001, así lograr la certificación (AENOR, 2013).
- Gestión de pedidos y presentación de ofertas: son sistemas de procesos utilizados por las empresas, en caso de pedidos se busca facilitar la entrega del producto o servicio sin mucho esfuerzo del cliente, en caso de la oferta promueve la iniciativa de adquisición (AENOR, 2013).
- Información sobre el producto: Los clientes deben conocer sobre los productos a detalle (empaquete, color, precio, calidad, marca, servicios y las potenciales), esta información debe ser clara y concisa (AENOR, 2013).
- Control de elaboración del producto: definido como el proceso de trabajo que parte de la compra de materia prima principal como de sus insumos, pasando por un proceso de elaboración del producto final para la puesta en el mercado (AENOR, 2013).
- Seguimiento de satisfacción del cliente: para determinar si el producto o servicio que se ofrece está cumpliendo las expectativas de los clientes, estos seguimientos se realizan a través de sondeos que no siempre proporcionan resultados positivos (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.387).
- Control de deficiencias y acciones de mejora: las deficiencias son identificadas después de una observación o queja de parte de los usuarios; por ende, la organización debe promover la mejora continua (AENOR, 2013).

- Control de productos y servicios no conformes: son considerado perdida para la empresa; ya que, por un producto o servicio defectuoso no se obtiene ingresos, pero si se realiza una inversión. Para prevenir la entrega de productos conforme la empresa establece en la política, debe asegurar que el bien o servicio antes de salir a la venta pasa por controles de calidad establecida. (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.388).
- Acciones preventivas y correctivas: consideradas para la eliminación de un potencial detectada u otra situación indeseable; asimismo, esto nos permite actuar para prevenir la manifestación de la no conformidad de producto o servicio que ofrecemos (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.389-390).
- Seguimiento de productos y prestación de servicios: el control seguimiento del producto y/o servicio, deben ser contantes; solo así, se alcanzará los resultados planificados; también, nos permitirá conocer más sobre los mismo y así, saber en qué aspecto se puede seguir mejorando (Camisón, Cruz, y González, 2006, p.388).

### **2.2.3. Micro y pequeñas empresas**

Micro y pequeña empresa. Según definición legal: es una organización empresarial formada por una persona natural o jurídica, su principal objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. En muchos casos es dirigida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente que desee. Los sectores de comercio y servicios, también, registran una importante participación de las MYPES. Ello se debe, principalmente, a la facilidad para acceder y salir de estos sectores, lo que se traduce en un menor costo al momento de constituir una empresa dedicada a estos rubros (Mares, 2013, p.1-3).

Haan, (2009) menciona que, las micro y pequeñas empresas (MYPES) son aquella que están dirigidos por los dueños o colaboradores de confianza, poseen

personal reducido, no ocupa una posición dominante en el sector que pertenece, no cuenta con altos recursos económicos, su cifra de facturación anual y su capital son reducidos en relación con el sector económico donde opera, no está vinculada directa o indirectamente con los grandes grupos financieros y aunque pueda tener relaciones con otras grandes empresas no depende jurídicamente de ellos (p.185).

Cabe señalar que, la Ley PYMES N.º 30056 decretada por el congreso de la república (2013), entra en vigor el de julio del 2013, Ley que modifica las mismas para facilitar y promover la inversión; además, impulsa el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Asimismo, en el artículo 4 se menciona a la micro y pequeña empresa como la unidad económica compuesta por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, ceñida en la legislación vigente, que tiene como objeto brindar bienes o prestar servicios (p.3-5)

Según Ley N.º 30056 decretada por el congreso de la república (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas se caracterizan, por las categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales. A continuación, se detalla en el siguiente cuadro (p.5).

Cuadro N.º 1  
Ley N.º 30056

<b>Categoría empresarial</b>	<b>Ventas anuales en UIT (2018)</b>	<b>Ventas anuales en S/.</b>
Microempresa	Hasta 150 UIT	S/. 622.500
Pequeña empresa	Superior a 150 UIT hasta 1.700 UIT	Superior a S/. 622.500 hasta S/. 7 055.000
Mediana empresa	Superior a 1.700 UIT hasta 2.300 UIT	Superior a S/. 7 055.000 hasta S/. 9 545.000

*Fuente. Ley N.º 30056 promulgada por el congreso de la república, (2013)*



Oscar (2004) menciona que, las micro y pequeñas empresas en el Perú son mecanismos muy importantes; ya que, son el motor de nuestra economía, puesto que a nivel nacional son los que brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% de producto bruto interno (PBI). Asimismo, las MYPES son importantes, porque reducen la pobreza a través de promoción de empleos; además, incentiva fundar nuevas empresas a la población, también, son el desarrollo del sector privado y constituyen el ingreso nacional (p.127).

Las micro y pequeñas empresas peruanas son una fuente importante, porque impulsan y fomentan el desarrollo del país; es así, que el 50,1% de ellas se dedican al rubro de servicio, 33,8% al sector comercio y 16,1% a otras actividades de extracción y producción. Además, el docente Jorge Rodríguez Lava, en una entrevista señaló, que la ganancia mensual de estas empresas se aumenta mensualmente. S/1.156 en el rubro de servicios; S/1.002 en comercio; y S/1.441 en extracción y producción. Finalmente, indicó que representan el 96,5% de las empresas que operan en el Perú y que el 98% vende al estado (El Comercio, 2018).

En 2017, la economía peruana manifestó un crecimiento relativamente débil de 2,5%, esto no fue impedimento para que la dinámica de constitución de empresas en el país se aligere, de acuerdo a la INEI, a fines del año pasado existían 2,303,662 empresas legales en el Perú, esta cifra es 8,44% superior al 2016 que representaba una aceleración respecto al crecimiento de ese año. Cuando el número de empresas se incrementó en 3,98%. En detalle, resalta que el número de empresas constituidas durante el año fue 8,01% mayor al del año anterior (El Comercio, 2018).

Es bueno que muestren interés las autoridades en las micro y pequeñas empresas, cabe señalar que el nuevo ministro de la producción, Raúl Pérez Reyes, sostuvo que impulsará el desarrollo y la competitividad de las MYPES que aportan el 24% del PBI nacional y generan más del 85% del empleo privado en el país;

además, expresó que buscará impulsar el crecimiento de la manufactura no primaria, actividad que fomenta directamente el empleo y desarrollo económico (El Comercio, 2018).

#### **2.2.4. Sector servicio, rubro restaurante – pollería**

Los restaurantes-pollerías, son establecimientos comerciales donde preparan diferentes platos de comida, es un espacio público donde las personas frecuentan a degustar lo que ofrece el establecimiento a cambio de ello pagan el monto correspondiente.

Los restaurantes-pollerías son considerados como micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú, son componentes muy importantes para la economía; asimismo, contribuyen de forma gradual reducir el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Miranda, Chamorro, y Rubio (2009), señala que, la calidad de servicio en los restaurantes tiene que responder a las expectativas y exigencia de los clientes, satisfaciendo sus necesidades; asimismo, brindar una prestación adecuado para fidelizar a los clientes que cada vez son más exigentes con producto y servicio que adquieren.

En agosto de 2017, el sector restaurantes (servicios de comidas y bebidas) creció en 1,29%, debido al dinamismo del rubro restaurantes (1,12%) y otras actividades de servicio de comidas (1,33%). Actividad de restaurantes aumentó en 1,12% impulsada por los establecimientos de comidas rápidas, pollerías, carnes y parrillas, así como por restaurantes turísticos que ofrecen alimentos sencillos a precios accesibles; sustentado en las celebraciones de las fiestas patronales y aniversarios, la participación en ferias gastronómicas, extensión del horario de atención, realización de eventos, ampliación y apertura de nuevos locales y, en la presentación de shows artísticos. informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017).

### **2.3. Marco conceptual de la investigación**

#### **Calidad**

Alta presión por parte del cliente, porque son ellos quienes deciden si un producto o servicio es superior a la que espera recibir a un precio accesible, si satisface o no sus necesidades y expectativas, esta se puede gestionar eficientemente a través del establecimiento de métodos de trabajo, de medición y evaluación constante para poder mejorar en las falencias que se tiene (Guilló, 2000, p.24).

#### **Certificación**

Consiste en asegurar la veracidad de un hecho; asimismo, es la acción llevada a cabo para emitir un documento formal que atestigüe que un producto, sistema o persona se ajusta a unas directrices establecidas en una norma dada, dicho documento, habitualmente denominado certificado, especifica el ámbito para el que se concede, la norma a la que se sujeta y el periodo de vigencia (Camisón, Cruz, y González, 2006, p. 350).

#### **Gestión de calidad**

El pleno rendimiento de la empresa, la filosofía de trabajo en la que todos los departamentos y profesionales integrantes de la organización están convencidos que, realizando cada uno sus tareas de forma óptima y sistemática consiguen un objetivo común de la calidad y así mantener un buen sistema administrativo dentro de la empresa (LLaréns, 2005)

#### **Gestión basada en los procesos**

La gestión de calidad en las empresas se basa en los procesos, es decir, en la identificación y el control de los distintos procesos que afectan a la calidad. Esta orientación, recogida en la norma ISO 9001 rompe con la tradicional estructura vertical de la organización por funciones, proponiendo una estructura más dinámica y con más comunicación, la identificación de los procesos principales se plasma en un documento, el mapa de procesos de la organización (Griful y Canela, 2005, p. 19)

## **ISO 9001**

Su función principal es inquirir la estandarización de las empresas con respecto a la calidad, su objetivo es mejorar perennemente los procesos de elaboración del producto o servicio que brinda una determinada organización; ISO es una organización internacional que hoy en día representa alrededor de noventa países de todos los continentes a través de organismos; sus normas son el resultado de consensos logrados por todos los representantes integrantes quienes defienden los intereses de los sectores industriales de cada uno de sus países al crear o modificar las normas y políticas de ISO (Sandoval, 2009).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación para el presente estudio fue no experimental-transversal o transeccional, puesto que se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único, teniendo como finalidad describir la variable de la tesis, conjuntamente el nivel de investigación fue cuantitativo porque se realizó la recolección de datos fundamentada en la medición de las variables y conceptos, las cuales fueron representadas mediante números que se analizaron a través de métodos estadísticos y, el tipo de investigación fue descriptivo porque se relataron las características respecto a la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz 2015.

#### **3.2. Población y muestra**

El universo de la presente investigación estuvo conformado por restaurantes del distrito de Huaraz, mismas que se clasifican en el nivel de micro y pequeñas empresas (MYPES). La muestra fue determinada a partir de la información encontrada en la SUNAT la cual registraba 30 restaurantes pollerías, a cuyos gerentes se le preguntó si aplicaban la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en sus establecimientos.

### 3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
<b>Gestión de Cálida Bajo las Normas ISO 9001</b>	El modelo de gestión de la calidad ISO 9001 se esgrimió con el objeto de lograr un acuerdo general sobre el significado de la calidad. De manera global, define las prácticas de gestión aceptables para las organizaciones y vayan encaminadas a conseguir productos y servicios que sean de buena calidad.	<b>Responsabilidad de la dirección</b>	La alta dirección debe promover e implementar el sistema de gestión de la calidad, así apoyar la mejora continua, de tal forma contagie la motivación y el sentimiento de compromiso de los integrantes de su empresa (AENOR, 2013).	1. Política de calidad.	Likert
				2. Cumplimiento de expectativas.	
				3. Objetivos.	
				4. Responsabilidades Asignadas.	
				5. Proceso de comunicación.	
		<b>Gestión de los recursos</b>	El jefe o encargado del área presupuestos es quien fija y proporcionar los recursos necesarios para instaurar y mantener el sistema de gestión de la calidad de tal forma mejorar continuamente su eficacia, asimismo debe suministrar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo, para el logro de objetivos planteados (Govindarajan, 2008).	1. Asignación de los Recursos.	
				2. Personal con formación, habilidades y experiencia.	
				3. Condiciones del ambiente de trabajo.	
		<b>Realización del producto</b>	Es necesario establecer procesos documentados para la elaboración del producto, para así proporcionar evidencia de los procesos de realización del producto y el mismo cumplen los requisitos necesarios para el consumo de los clientes (AENOR, 2013)	4. Mantenimiento preventivo de equipos.	
				1. Documentación para el producto.	
				2. Gestión de pedidos y presentación de ofertas.	
				3. Información sobre el producto.	
		<b>Medición análisis y mejora</b>	La organización debe planear y realizar los procesos de seguimiento, medición, análisis, mejora, para demostrar la conformidad del producto, asegurarse que se cumpla el sistema de gestión de calidad y mejorar la eficiencia de las mismas (AENOR, 2013).	4. Control de elaboración del producto.	
				1. Seguimiento a la satisfacción del cliente	
				2. Control de deficiencias y acciones de mejora.	
				3. Control productos y servicios no conformes.	
4. Acciones preventivas y correctivas.					
			5. Seguimiento del producto y prestación del servicio.		

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

En cuanto a la recolección de datos se recurrió a la técnica de la encuesta como herramienta de recopilación de información, siendo este un instrumento que consta de cuestionarios que estuvieron dirigidos a los gerentes de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz.

La encuesta estuvo constituida por 18 preguntas, las cuales se adaptaron al modelo de la escala de Likert, la misma que tiene cuatro alternativas de respuesta: Siempre (4), Casi Siempre (3), A veces (2) y Nunca (1); en este tipo de recolección de datos se busca conocer si las empresas aplican la gestión de calidad para lograr la certificación ISO 9001.

Se utilizó un cuestionario validado por Ugaz (2012), un estudio enfocado a la: “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”, en su encuesta: “Validación de un modelo para medir la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en una empresa de fabricación”.

### **3.5. Plan de análisis**

La información recopilada mediante la aplicación de encuestas como instrumento de recolección de datos fue procesada por el programa estadístico SPSS 22 que arrojó los resultados obtenidos en tablas y gráficos mismo que permitirán el análisis estadístico, necesario para su interpretación.

### 3.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	“Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015”.			
Problema	Objetivos	Variable de la investigación	Metodología	Instrumento y procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías), del distrito de Huaraz, 2015?</p>	<p><b>General:</b>                      Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios- rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015.</li> <li>- Determinar las características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en el micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015.</li> </ul>	<p>Gestión de calidad bajo las normas ISO 9001</p>	<p><b>Tipo:</b>                      La investigación fue de tipo descriptivo puesto que se describieron las características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz 2015.</p> <p><b>Nivel:</b>                      La investigación fue de nivel cuantitativo, porque se realizó la recopilación de datos fundamentada en la medición de las variables las mismas que fueron analizadas a través de métodos estadísticos.</p> <p><b>Diseño:</b>                      El diseño de la investigación fue no experimental-transversal o transeccional, se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único, teniendo como finalidad describir la variable de la tesis.</p>	<p><b>Técnica:</b>                      -Encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b>                      -Cuestionario.</p>



### **3.7. Principios éticos**

La investigación respetó la propiedad intelectual evitando el plagio, es así que cada dato obtenido es resultado de la búsqueda de información en libros, documentos oficiales, tesis referenciales y revistas fiables. Cabe señalar que los antecedentes citados son utilizados con fines académicos; cumpliendo las exigencias éticas de la investigación.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados

Datos generales de los gerentes de las MYPES rubro restaurantes pollerías.

Tabla 1. *Distribución según edad de los representantes.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 20 a 30 años	1	2,9	2,9
De 31 a 40 años	12	34,3	37,1
De 41 a 50	17	48,6	85,7
De 50 a más	5	14,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

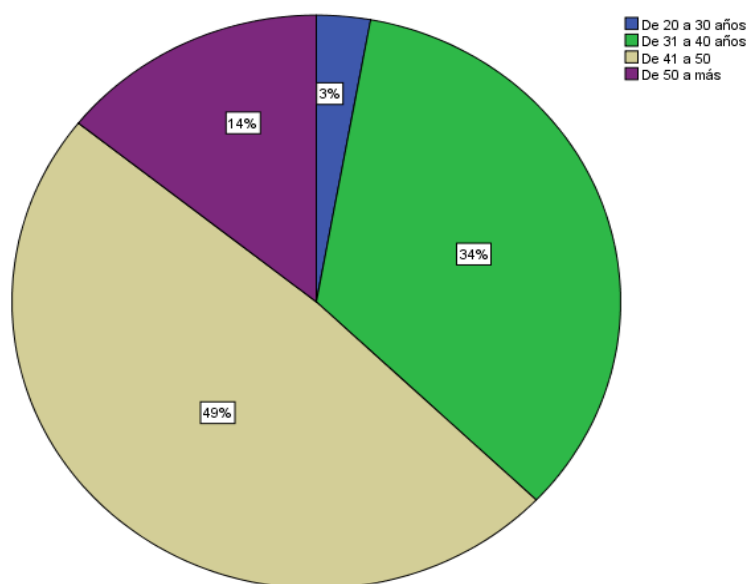


Figura 1. Distribución según edad de los representantes.

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del 100% de los encuestados, se observa que el 49% manifestaron tener entre 41 a 50 años de edad, al contrario, el 34% de adultos emprendedores de 31 a 40 años de edad y otro 14% de 50 a más años, seguido por el 3% de 20 a 43 años de edad.

Tabla 2. Distribución según género de los representantes de las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Masculino	24	68,6	68,6
Femenino	11	31,4	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

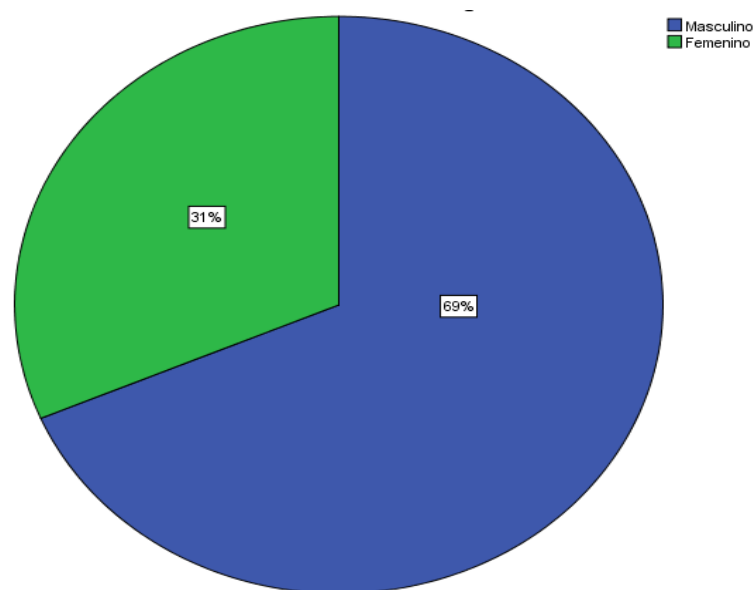


Figura 2. Distribución según género de los representantes.

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del 100% de encuestados, se observa que el 69% son varones y el 31% varones.

Tabla 3. *Distribución según nivel de instrucción.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Secundaria	6	17,1	17,1
Superior Univer. Incompleto	15	42,9	60,0
Superior Univer. Completo	14	40,0	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería

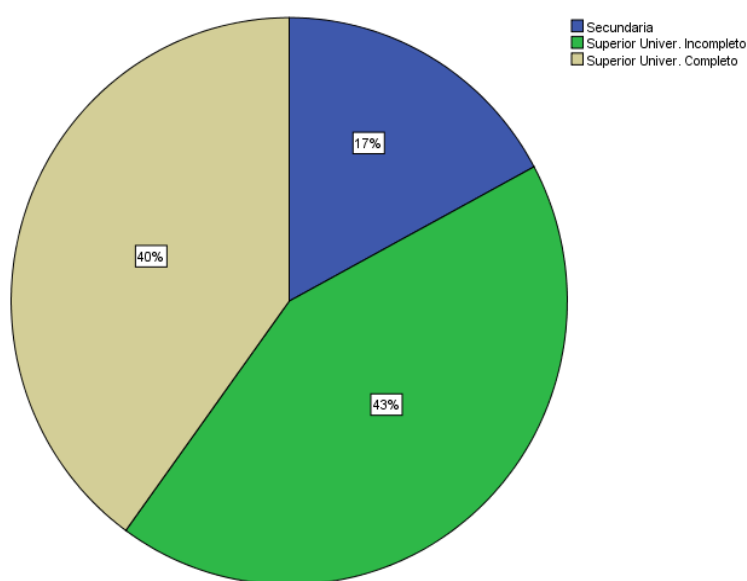


Figura 3. *Distribución según edad de los representantes.*

Fuente: Tabla 3.

Interpretación: Del total de empresarios encuestados, se observa que el 42.9% cuentan con estudio superior universitario incompleto; al contrario, el 40% cuentan con estudios superiores universitarios completo, en relación el 17.1% con estudios secundarios.

Tabla 4. *Distribución según la política de calidad en la elaboración del pollo a la brasa.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	2	5,7	5,7
Casi siempre	10	28,6	34,3
Siempre	23	65,7	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

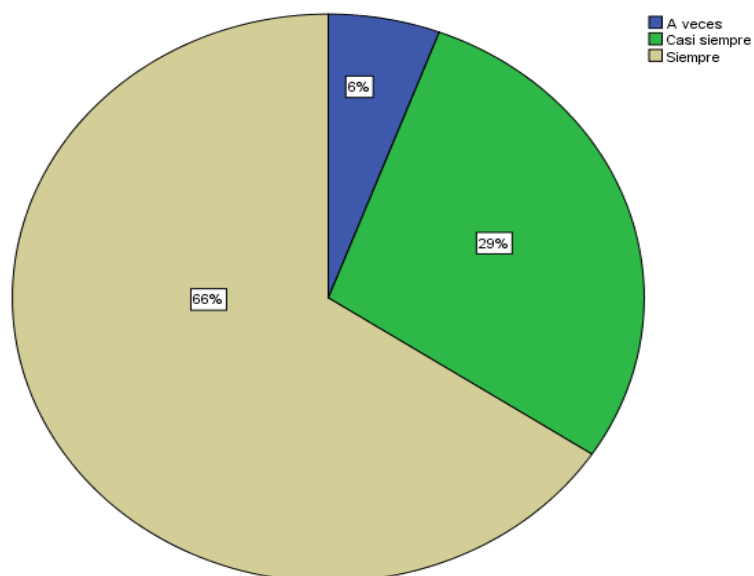


Figura 4. *Distribución según la política de calidad en la elaboración del pollo a la brasa.*

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 66% señalan que siempre utilizan una política de calidad en la elaboración del pollo a la brasa, al contrario, un 29% casi siempre utilizan la política de calidad en la elaboración y 6% a veces.

Tabla 5. Distribución según el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	9	25,7	25,7
Casi siempre	20	57,1	82,9
Siempre	6	17,1	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

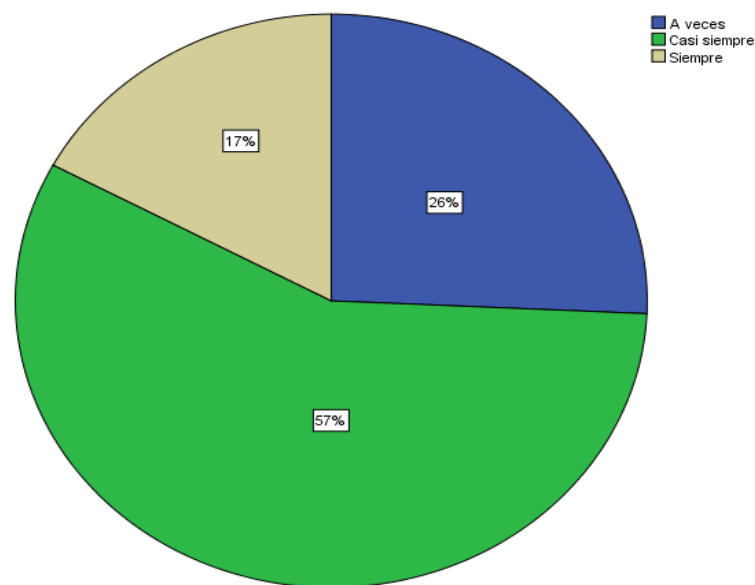


Figura 5. Distribución según el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 57% señalan que casi siempre cumplen con las expectativas del cliente, al contrario, un 26% a veces cumplen con las expectativas y un 17% siempre los cumplen.

Tabla 6. *Distribución según el cumplimiento de los objetivos de la empresa.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	10	28,6	28,6
Casi siempre	16	45,7	74,3
Siempre	9	25,7	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

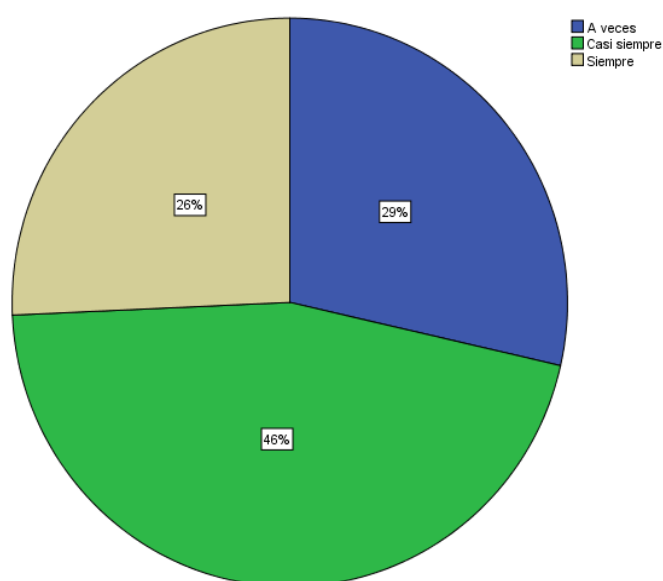


Figura 6. *Distribución según el cumplimiento de los objetivos de la empresa.*

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 46% señalan que casi siempre cumplen con los objetivos de la empresa; al contrario, un 29% a veces cumplen con los objetivos y un 26% siempre los cumplen.

Tabla 7. Distribución según las responsabilidades de los trabajadores.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	3	8,6	8,6
Casi siempre	20	57,1	65,7
Siempre	12	34,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

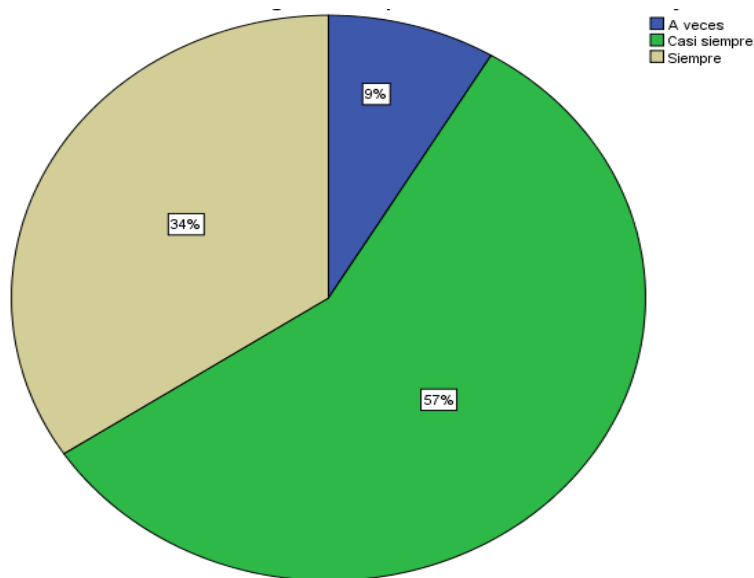


Figura 7. Distribución según las responsabilidades de los trabajadores.

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 57% señalan que casi siempre son responsables los trabajadores; al contrario, un 34% siempre son responsables y un 9% a veces.



Tabla 8. *Distribución según los procesos de comunicación para el mejor desarrollo del trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	4	11,4	11,4
A veces	17	48,6	60,0
Casi siempre	9	25,7	85,7
Siempre	5	14,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

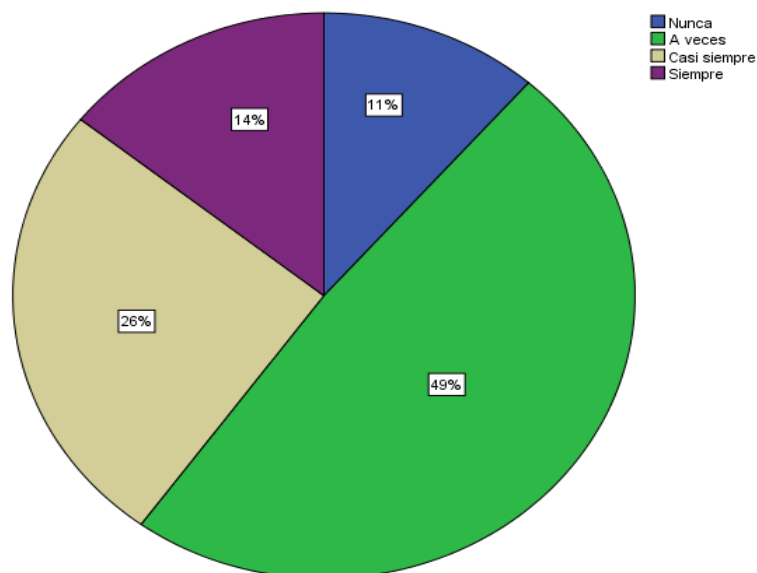


Figura 8. *Distribución según los procesos de comunicación para el mejor desarrollo del trabajo.*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 49% señalan que a veces cumplen con los procesos de comunicación, al contrario, un 26% casi siempre cumplen con los procesos de comunicación, un 14 % siempre y el 11% nunca.

Tabla 9. Distribución según la asignación de los recursos a cada área.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	5	14,3	14,3
Casi siempre	22	62,9	77,1
Siempre	8	22,9	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

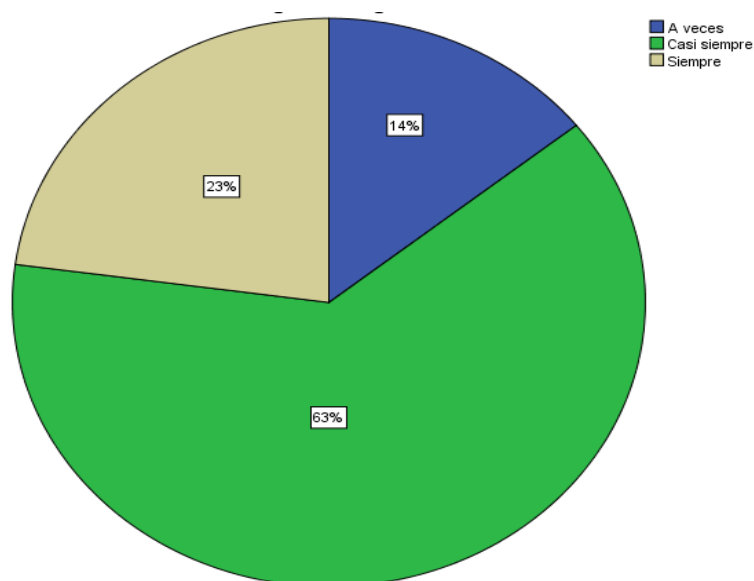


Figura 9. Distribución según la asignación de los recursos a cada área.

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 63% señalan que casi siempre asignan recursos a cada área, al contrario, un 23% siempre asignan recursos y un 14% a veces los asignan.

Tabla 10. Distribución según la formación, habilidades y experiencia para la realización de sus labores.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	6	17,1	17,1
Casi siempre	21	60,0	77,1
Siempre	8	22,9	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

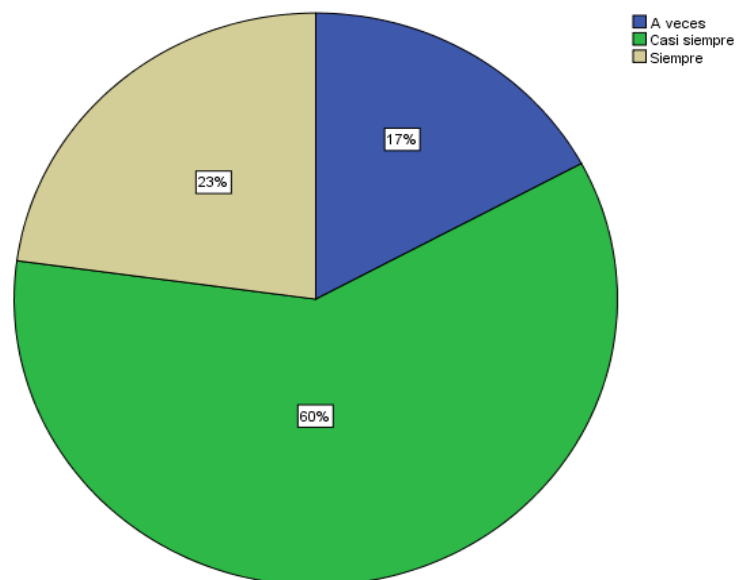


Figura 10. Distribución según la formación, habilidades y experiencia para la realización de sus labores.

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del total de MYPE encuestados, se observa que el 60% señalan que casi siempre forman sus habilidades y experiencias para la realización del trabajo, al contrario, un 23% siempre forman sus habilidades y experiencias y un 17% a veces los forman.

Tabla 11. *Distribución según las condiciones del ambiente de trabajo para el proceso productivo.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	3	8,6	8,6
Casi siempre	8	22,9	31,4
Siempre	24	68,6	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

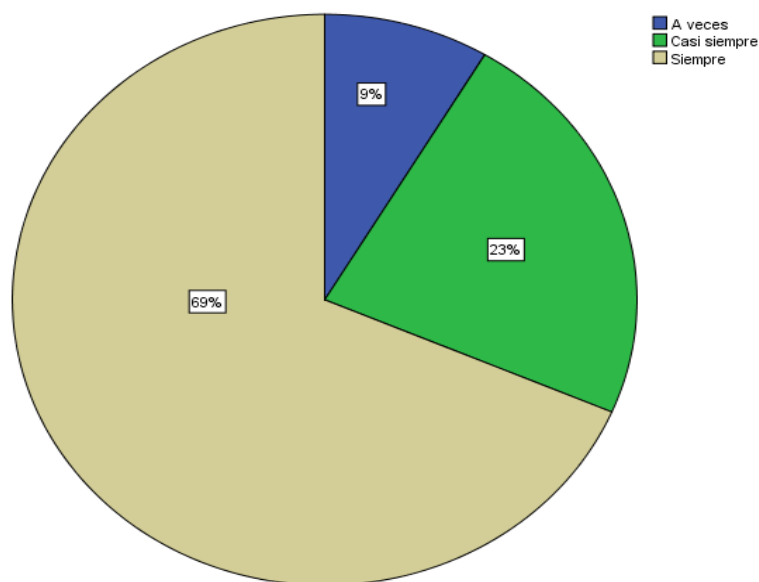


Figura 11. *Distribución según las condiciones del ambiente de trabajo para el proceso productivo.*

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 69% señalan que siempre cumplen con las condiciones del ambiente de trabajo para el proceso productivo, al contrario, un 23% casi siempre cumplen con condiciones del ambiente de trabajo y un 9% a veces los cumplen.

Tabla 12. Distribución según la realización del mantenimiento de los equipos.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	7	20,0	20,0
Casi siempre	16	45,7	65,7
Siempre	12	34,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

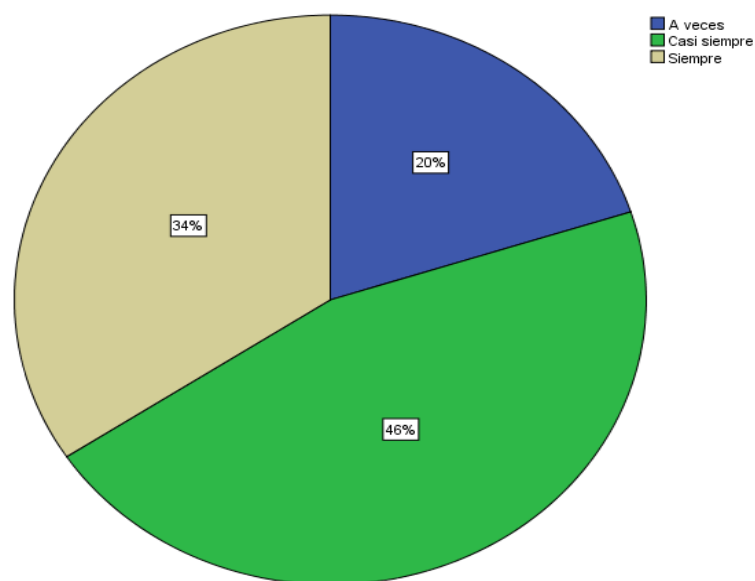


Figura 12. Distribución según la realización del mantenimiento de los equipos.

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 46% señalan que casi siempre realizan el mantenimiento de los equipos, al contrario, un 34% siempre cumplen con realizar el mantenimiento y un 20% a veces lo realizan.

Tabla 13. *Distribución según la documentación de la información del producto.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	2,9	2,9
A veces	15	42,9	45,7
Casi siempre	13	37,1	82,9
Siempre	6	17,1	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

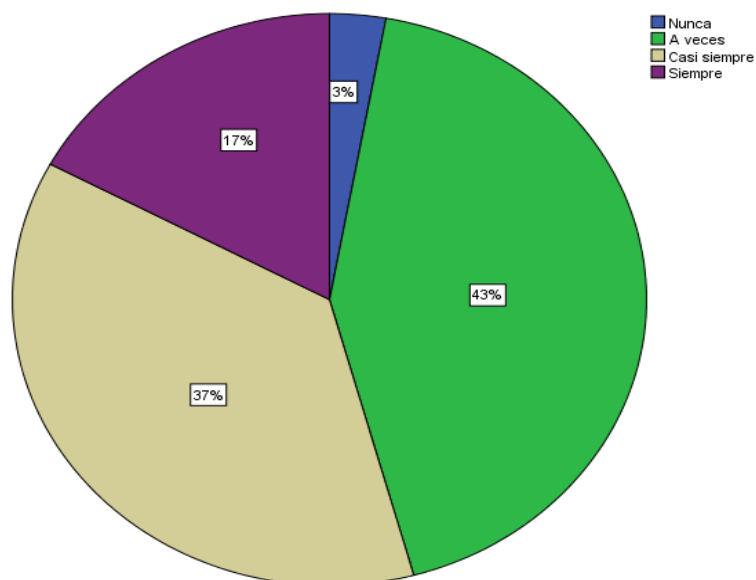


Figura 13. *Distribución según la documentación de la información del producto.*

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 43% señalan que a veces documentan la información del producto, al contrario, un 37% casi siempre documentan la información, un 17% siempre y un 3% nunca.

Tabla 14. Distribución según el método de trabajo para gestionar pedidos y presentación de ofertas.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	2,9	2,9
A veces	17	48,6	51,4
Casi siempre	13	37,1	88,6
Siempre	4	11,4	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

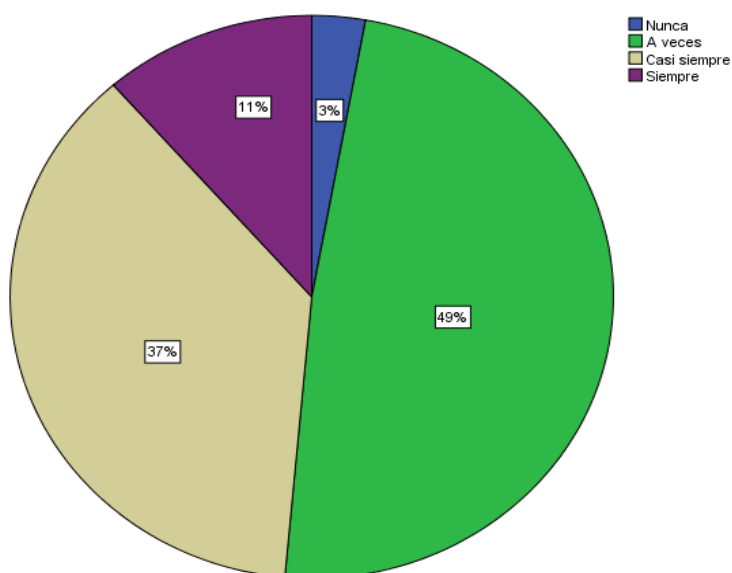


Figura 14. Distribución según el método de trabajo para gestionar pedidos y presentación de ofertas.

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del total de MYPE encuestados, se observa que el 49% señalan que a veces gestionan pedidos y presentación de ofertas, al contrario, un 37% casi siempre gestionan pedidos y presentación de ofertas, un 11% siempre y un 3% nunca.

Tabla 15. Distribución según la información al cliente sobre los productos que se le entrega.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	13	37,1	37,1
Casi siempre	17	48,6	85,7
Siempre	5	14,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

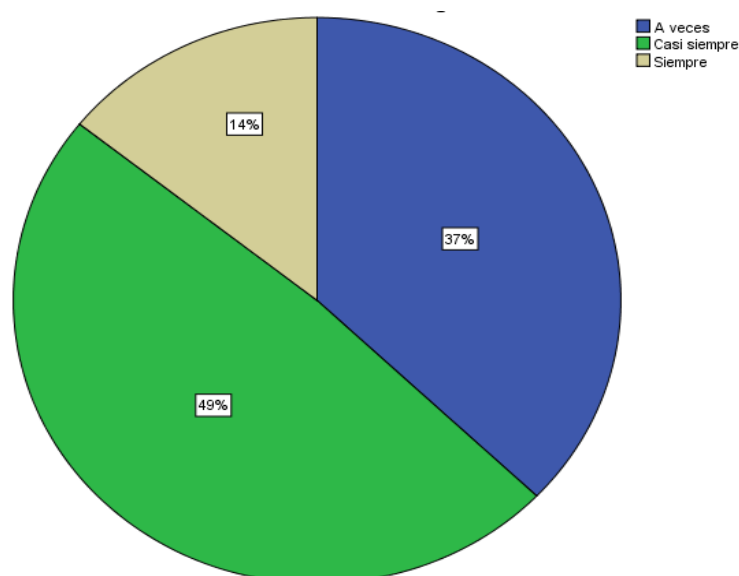


Figura 15. Distribución según la información al cliente sobre los productos que se le entrega.

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 49% señalan que casi siempre informan al cliente sobre los productos, al contrario, un 37% a veces informan al cliente y un 14% siempre los informan.



Tabla 16. *Distribución según el control durante cada una de las etapas de elaboración del producto.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	12	34,3	34,3
Casi siempre	17	48,6	82,9
Siempre	6	17,1	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

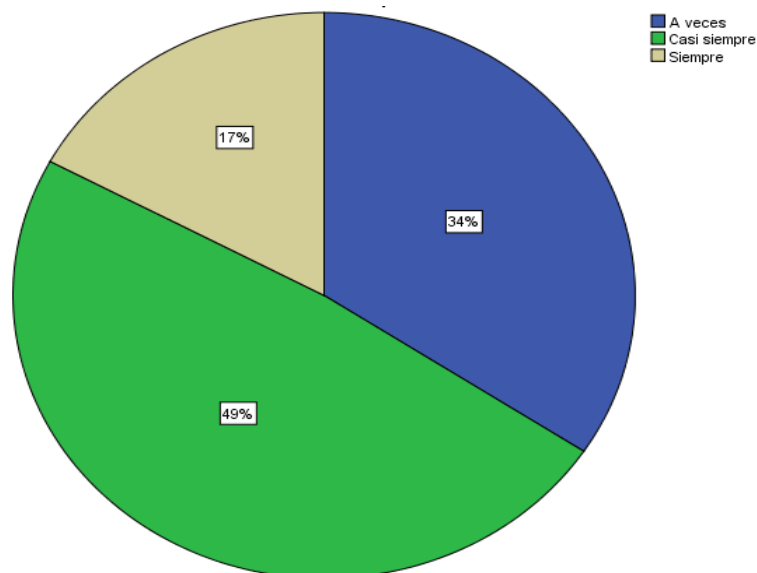


Figura 16. *Distribución según el control durante cada una de las etapas de elaboración del producto.*

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 49% señalan que casi siempre controlan las etapas de elaboración del producto, al contrario, un 34% a veces controlan las etapas de elaboración y un 17% siempre controlan.

Tabla 17. Distribución según el seguimiento a la satisfacción del cliente.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	2,9	2,9
A veces	10	28,6	31,4
Casi siempre	18	51,4	82,9
Siempre	6	17,1	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

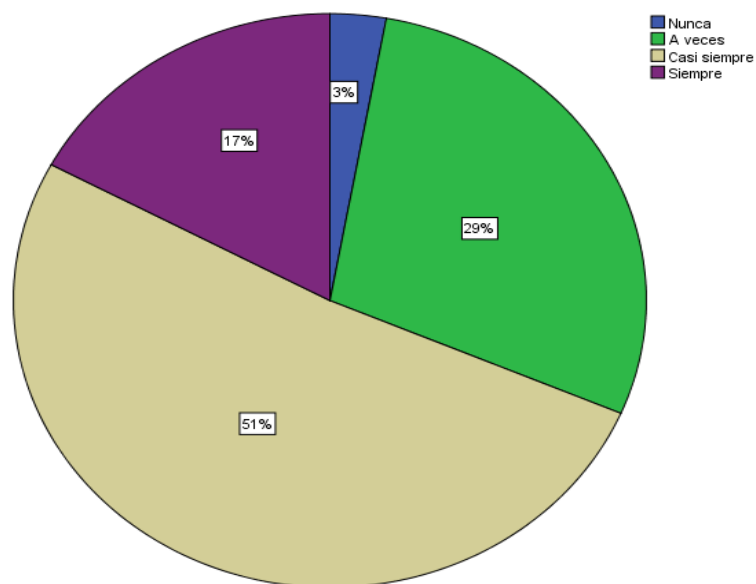


Figura 17. Distribución según el seguimiento a la satisfacción del cliente.

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 51% señalan que casi siempre realizan el seguimiento a la satisfacción del cliente, al contrario, un 29% a veces realizan el seguimiento de satisfacción, un 17% siempre y un 3% nunca.

Tabla 18. Distribución según el control de deficiencia y acciones de mejora.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	2	5,7	5,7
A veces	11	31,4	37,1
Casi siempre	14	40,0	77,1
Siempre	8	22,9	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

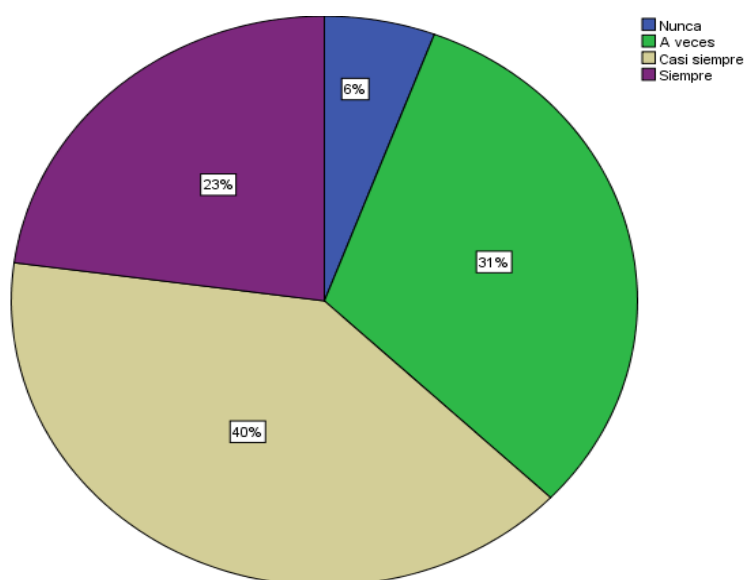


Figura 18. Distribución según el control de deficiencia y acciones de mejoramiento.

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 40% señalan que casi siempre controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento, al contrario, un 31% a veces controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento, un 23% siempre y un 6% nunca.

Tabla 19. Distribución según el control de productos o servicios no conforme.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	2,9	2,9
A veces	13	37,1	40,0
Casi siempre	13	37,1	77,1
Siempre	8	22,9	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

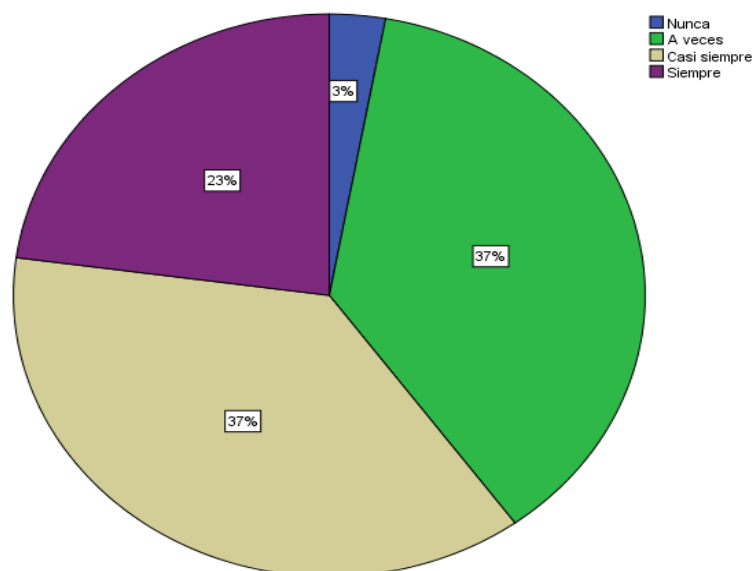


Figura 19. Distribución según el control de productos o servicios no conformes.

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 37% señalan que casi siempre controlan los productos o servicios no conformes, al igual que el 37% a veces controlan los productos o servicios no conformes, un 23% siempre y un 3% nunca.

Tabla 20. *Distribución según las acciones preventivas y correctivas en su empresa.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	19	54,3	54,3
Casi siempre	10	28,6	82,9
Siempre	6	17,1	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

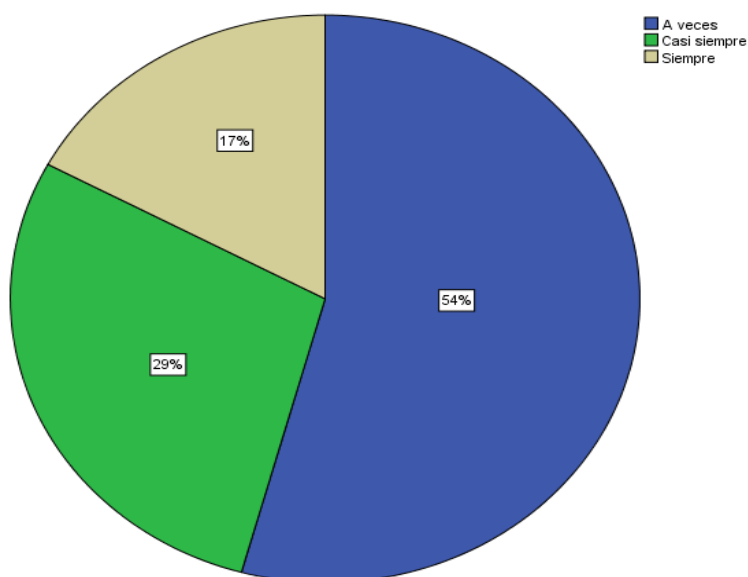


Figura 20. *Distribución según las acciones preventivas y correctivas en su empresa.*

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 54% señalan que a veces realizan acciones preventivas y correctivas en la empresa, al contrario que el 29% casi siempre realizan acciones preventivas y correctivas en la empresa y un 17% siempre.

Tabla 21. Distribución según el seguimiento del producto y seguimiento del servicio.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	2,9	2,9
A veces	8	22,9	25,7
Casi siempre	19	54,3	80,0
Siempre	7	20,0	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

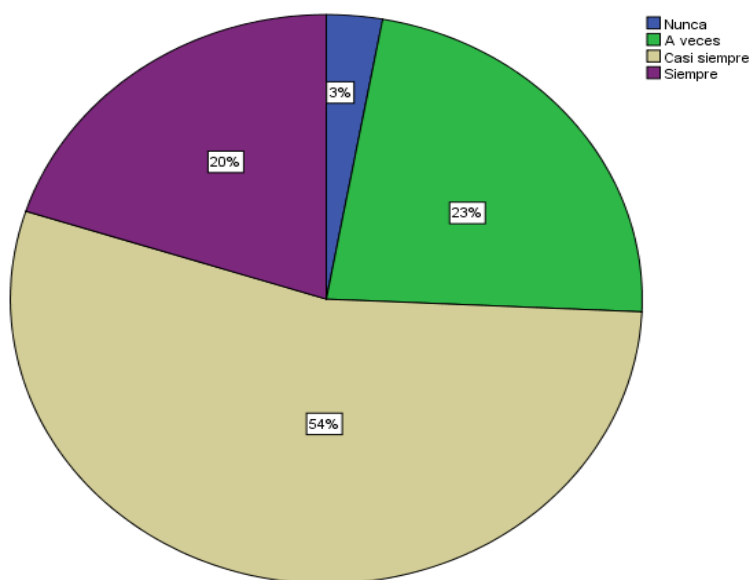


Figura 21. Distribución según el seguimiento del producto y seguimiento del servicio.

Fuente: Tabla 21

Interpretación: Del total de MYPES encuestados, se observa que el 54% señalan que casi siempre realizan el seguimiento del producto y servicio, al contrario que el 23% a veces realizan el seguimiento del producto y servicio, un 20% siempre y un 3% nunca.

## 4.2. Análisis de resultados

### **Respecto a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz.**

- Respecto a la edad de los gerentes encuestados se obtuvo el 49%, manifestaron tener entre 41 a 50 años de edad (Figura 1) estos resultados contrastan con el resultado encontrado por Angulo (2018) quien señala que el 83,3% tienen de 40 años a más; también, contrastan con los resultados obtenidos por Luna (2016) quien manifiesta que el 52,2% tienen entre 18 a 30 años de edad; de la misma forma, contrasta con los resultados por Aranda (2017) quien señala que el 51,9% tienen entre 31 a 50 años de edad. Esto demuestra que los restaurantes pollería están gestionadas por gerentes que tienen de 40 a más años, cuentan con experiencia necesaria para estar a cargo de la empresa.
- Los resultados que se obtuvo a través de la encuesta realizada a los gerentes de los MYPES rubro restaurantes (pollerías), se observa que el 69% son varones (Figura 2) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Angulo (2018) manifestando el 66,7% son de género masculino; asimismo, contrastan con los resultados encontrados por Luna (2016) quien obtuvo el 60,9% son varones los que administran el negocio; la investigación contrasta con Aranda (2017) obteniendo el 51,9% son mujeres las que gerencian este sector. Con estos resultados se demuestra que la mayoría de restaurantes pollerías están dirigidos por varones.
- Respecto al grado de instrucción de los gerentes de los MYPES rubro restaurantes (pollerías), se observa que el 42,9% de encuestados cuentan con estudio superior universitario incompleto (Figura 3), el cual contrasta con el resultado realizado por Angulo (2018) quien demuestra que el 66,7% de encuestados cuentan con estudio superior; asimismo, los resultados contrastan con la investigación realizada por Luna (2016) el 47,8% de encuestados tienen estudio superior universitario y el resultado contrasta con los resultados de

Apolinario (2018) quien menciona que el 26,92% de encuestados cuentan con estudio superior; de la misma forma la investigación se contrasta con Aranda (2017) el 52% de encuestados son profesionales a cargo de las empresas. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas están dirigidos por profesionales universitarios que conocen sobre la gestión empresarial.

**Respecto a las características de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en el rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz.**

- El 60% de los gerentes encuestados señalaron que siempre han contado con un manual de política de calidad (Figura 4); este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Ugaz (2012) quien señala que el 65% de los encuestados manifiestan que no cuentan con un manual de política de calidad; debidamente registrado y difundido; asimismo, los datos obtenidos contrastan con los resultados obtenidos por Angulo (2018) quien señala el 58.3% tienen determinado sus políticas de calidad; de la misma forma, la investigación coincide con los resultados por Luna (2016) el 60.9% menciona trabajar en base a las políticas de calidad; además, el estudio contrasta con Apolinario (2018) el 98.46% establecen políticas de calidad. Camisón, Cruz, y González (2006) afirman que las políticas establecidas por la organización en temas de gestión de calidad, cada empresa define que debe hacer, como debe hacer y quiénes son los encargados y cuáles son los objetivos que trabajar.
- El 57% de los gerentes encuestados señalaron que siempre cumplen con las expectativas de los clientes (Figura 5) esta investigación contrasta con los resultados obtenidos por Angulo (2018) el 75% cumplen con las expectativas del cliente; ante ello, la investigación se contrasta con Ugaz (2012) el 80% de los gerentes no cumple con las expectativas de los clientes. Gomez (2006) menciona que el cumplimiento de expectativas es lo que el cliente espera recibir de un producto o servicio; para ello, la organización debe enfocarse en conocer sus expectativas del cliente.



- El 46% de los gerentes encuestados señalaron que siempre dan cumplimiento a los objetivos de la empresa (Figura 6), investigación que contrasta con los resultados obtenidos por Angulo (2018) el 58,3% dan cumplimiento a los objetivos trazados por la empresa; en otra investigación es contrastado por Aranda (2017) el 96,3% sí cumplen los objetivos planteados; por otro lado, la investigación de Auccacusi (2016) contrasta que el 8% de trabajadores cumplen con los objetivos de la empresa. Camisón, Cruz, y González, (2006) el objetivo permite tener una referencia sobre lo que se desea alcanzar, a donde se pretende llegar en un tiempo determinado haciendo las cosas correctamente.
- El 57% de los gerentes encuestados indicaron que siempre se tiene definido la responsabilidad de los trabajadores (Figura 7), la investigación desarrollado por Angulo (2018) contrasta que el 58,3% de los trabajadores son indiferentes a la responsabilidad, porque no se adaptan al cambio. González (2009) señala que la responsabilidad o la no responsabilidad, es parte de la cultura de una empresa, fijar o señalar lo que le corresponde a cada uno de los miembros de la organización.
- El 49% de los gerentes encuestados mencionaron que a veces son establecidos los procesos de comunicación para mejorar el desarrollo del trabajo (Figura 8). Galpin, (2013) menciona que la comunicación pasa a centrarse en la visión general de los cambios que se están desarrollando y en la identificación de los problemas existentes, la comunicación debe ser más específica y centrada en las implicaciones para las diferentes partes y personas de la organización.
- El 63% de los gerentes encuestados afirmaron que casi siempre se asignan los recursos a cada área (Figura 9), resultado que contrasta por Ugaz (2012) quien señala el 70% cuentan con metodologías para la elaboración y asignación de recursos adecuadamente; los autores Hernández y Michelena (2010) mencionan que la asignación de recursos para cada área debe ser según los resultados que hayan logrado durante un determinado periodo. AENOR (2013) la distribución de recursos necesarios a cada una de las áreas de una determinada empresa con el fin de lograr los objetivos planteados en base a los recursos que se tiene.

- El 60% de los gerentes encuestados indicaron que casi siempre demuestran la formación, habilidad y expectativas para la realización de sus labores (Figura 10), estudio que se contrasta con los resultados encontrados por Apolinario (2018) el 96,15% de los gerentes encuestados señalan que su personal cuenta con la formación y habilidades para ejecutar su labor; asimismo, la investigación contrasta con los resultados obtenidos por Ugaz (2012) el 70% de encuestados señalan que el personal que trabajan en su empresa cuentan con experiencias y capacidades para desempeñar su función. Formación, experiencia y habilidades. AENOR, (2013) la formación para un determinado puesto, son todos aquellos conocimientos adicionales necesarios para desempeñar las actividades de un puesto, las habilidades como aptitud innata que tiene una persona.
  
- El 69% de los gerentes encuestados señalaron que siempre mantienen el ambiente de trabajo en buenas condiciones para el proceso productivo (Figura 11), resultado que contrasta con la investigación realizado por Ugaz (2012) el 70% señalaron que las condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y el personal cuenta con los implementos necesarios para su labor; los autores Labacena y Rodríguez (2010) condiciones del ambiente de trabajo se considera al ambiente donde se desempeña una empresa, la misma que debe estar en buenas condiciones (limpia, saludable, etc.), las organizaciones deben promover la ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo.
  
- El 46% de los gerentes encuestados mencionaron que casi siempre realizan mantenimiento preventivo de los equipos (Figura 12), para contrastar esta investigación, los autores Labacena y Rodríguez (2010) quienes mencionan que el mantenimiento de los equipos de trabajo debe ser constante, puesto que si esto se malogra puede afectar a la producción. AENOR, (2013) menciona el mantenimiento de equipos debe ser permanente así como las herramientas e instrumentos, este cuidado es resultado de revisiones frecuentes que dan a conocer fallas en los sistemas que en su mayoría son consecuencia de negligencia, el cuidado previo ayuda mantener el óptimo funcionamiento de los mismos y ayudara identificar elementos que deben hacer remplazados.

- El 43% de los gerentes encuestados mencionaron que a veces se tienen documentados información sobre los alimentos (Figura 13), para investigación se contrasta con los resultados encontrados por Luna (2016) quien obtuvo un resultado del 100% de los encuestados señalaron contar con la documentación del producto; asimismo, Ugaz (2012) tuvo un resultado del 65% de encuestados indican que tienen documentado el proceso de elaboración del producto. AENOR, (2013) la organización requiere establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, y mejorar continuamente su eficacia según los requisitos que contiene la norma ISO 9001.
  
- El 49% de los gerentes encuestados indicaron que a veces cuentan con métodos de trabajo para gestionar pedidos y presentación de ofertas (Figura 14), para esta investigación se contrasta con lo discrepado por los autores Hernández y Michelena (2010) quienes mencionan que para ellos la gestión de pedidos debe ser constante y oportuna para cualquier tipo de organización. AENOR, (2013) gestión de pedidos y presentación de ofertas: son sistemas de procesos utilizados por las empresas, en caso de pedidos se busca facilitar la entrega del producto o servicios sin mucho esfuerzo del cliente, en caso de la oferta promueve la iniciativa de adquisición.
  
- El 49% de los gerentes encuestados indicaron que casi siempre brindan información al cliente sobre los productos que se le entrega (Figura 15), esta investigación se contrasta con los resultados encontrados por Aranda (2017) el 63% señalaron proporcionan información a sus clientes a cerca de la preparación de alimentos. AENOR, (2013) los clientes deben conocer sobre los productos a detalle (empaquete, color, precio, calidad, marca, servicios y la potenciales), esta información debe ser clara y concisa.
  
- El 49% de los gerentes encuestados indicaron que a casi siempre existe control durante cada etapa en la elaboración del producto (Figura 16), estos resultados se contrastan con la investigación realizado por Aranda (2017) el 92,6% contralan el proceso de elaboración de sus alimentos; también los resultados contrastan por los autores Hernández, y Michelena ( 2010) quienes discrepan

que el control de cada uno de las etapas del proceso de elaboración del producto debe ser permanente y estricta. Torres (1998) es proceso de trabajo, que parte de la compra de materia prima principal como de sus insumos, pasando por un proceso de elaboración del producto final para la puesta en el mercado.

- El 51% de los gerentes encuestados mencionaron casi siempre realizan seguimiento a la satisfacción del cliente, (Figura 17), para este estudio se contrasta con los resultados encontrados por Luna (2016) el 100% de encuestados no realizan seguimiento a la satisfacción del cliente; asimismo, estas investigaciones coinciden con los resultados encontrados por Ugaz (2012) el 53% realizan seguimientos y medición de satisfacción del cliente a través de sus ventas. Gómez (2006) menciona que una de las normas más utilizadas en la actualidad es la norma ISO 900, mediante una serie de procedimientos estandarizados evalúa el nivel de satisfacción de cualquier empresa.
- El 40% de los gerentes encuestados indicaron que casi siempre tienen control de deficiencia y acciones de mejoramiento, (Figura 18), para esta investigación se contrasta con los resultados encontrados por Luna (2016) el 56,6% tienen un control de deficiencia para solucionar y mejorar las quejas y reclamos a través de la mejora continua; además, para contrastar los resultados la norma ISO 9001 indica que las deficiencias significativas en el control interno son identificadas en el proceso de auditoría, en la mayoría de ocasiones se encuentran relacionadas con las incorrecciones detectadas. Camisón, Cruz, y González (2006) control de deficiencias y acciones de mejora: mayormente estas deficiencias son identificadas después de una observación o queja de parte de los usuarios por ende la organización debe promover la mejora continua
- El 37% de los gerentes encuestados indicaron que a veces tienen control de productos o servicios no conformes (Figura 19), estos resultados se contrastan con los resultados encontrados por Ugaz (2017) el 50% señalan que controlan los productos no conformes, con la finalidad de corregir los errores futuros. Camisón, Cruz, y González (2006) son considerada perdida para la empresa porque un producto o servicio defectuoso no se obtiene ingresos, pero si se

realiza una inversión, para prevenir la entrega de un producto no conforme la empresa debe asegurar que el bien o servicio antes de salir a la venta debe pasar por controles de calidad establecida.

- El 54% de los gerentes encuestados indicaron que a veces tienen acciones preventivas y correctivas en su empresa (Figura 20), estos resultados se contrastan con los resultados encontrados por Ugaz (2012) el 40% señalan que toman en cuenta las acciones preventivas y correctivas. Camisón, Cruz, y González (2006 ) las acciones preventivas y correctivas son tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada u otra situación indeseable, esto nos permite actuar para prevenir la manifestación de la no conformidad de producto o servicio que ofrecemos.
- El 54% de los gerentes encuestados indicaron que casi siempre realizan seguimiento del producto y servicio (Figura 21), esta investigación contrasta con lo indicado en la norma ISO 9001 mencionado que el seguimiento de productos registra con exactitud el proceso de fabricación y entrega de productos, especifica el tratamiento que se le debe dar a los productos después de elaborados mientras permanezcan en poder de la organización hasta que lleguen a manos del cliente. Camisón, Cruz, y González (2006 ) el control de seguimiento del producto y/o servicio debe ser contantes, solo así se alcanzará los resultados planificados también nos permitirá conocer más sobre los mismo y así saber en qué aspecto se puede seguir mejorando.

## **V. Conclusiones**

### **5.1. Conclusiones**

La minoría de los gerentes perciben poca deficiencia en la gestión de calidad tales como: política de calidad, logro de objetivos planteados, deficiencia en asignación de responsabilidades de los trabajadores, existe carencia en cuanto a los procesos de comunicación, personal poco capacitado, lugar de producción no apropiado y equipos no modernos.

En su mayoría relativa las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, están dirigidos por varones de 41 a 50 años de edad y cuentan con estudios superiores incompletos.

La minoría relativa de gerentes muestran deficiencias en la documentación relacionada al producto, información inoportuna al cliente, no siempre cumplen con el control de elaboración del producto, poco interés en la satisfacción del cliente, deficiente control de quejas y reclamo.

## **5.2. Recomendaciones**

Los gerentes de las MYPES deben aplicar una buena gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 para lograr mejorar sus políticas de calidad, cumplir con los objetivos planteados, tener bien definido la responsabilidad de los trabajadores, capacitar a los colaboradores y el ambiente de trabajo debe ser adecuado.

Los gerentes tienen que estar en constantes capacitaciones, estar al pendiente de los procesos de calidad que debe desarrollar su organización, buscar la mejora continua para la satisfacción del cliente.

Se debe considerar el mantenimiento de equipos y materiales que son los principales elementos para la elaboración de alimentos, asimismo se debe considerar, documentar los procesos de elaboración del producto, hacer seguimientos constantes al cliente y tener un control de quejas y reclamos.

## Referencias bibliográficas

- Hernandez Lopez, J., & Mejia Lopez, M. (2012). *Documentación norma ISO 9001:2008 para restaurante*. Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/3488/658562H557D.pdf;jsessionid=8CF75ACBEDEE03C162D29C9B9E5C2CAE?sequence=1>
- (INEI), i. e. (21 de octubre de 2017). *Negocios de restaurantes crecieron 1,29% en agosto 2017*. Obtenido de notas de prensa: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-crecieron-129-en-agosto-2017-10048/>
- Adith Ríos Soria. (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- AENOR. (2013). *Guía rápida de correspondencia para la integración de sistemas de gestión*. ESPAÑA: Asociación Española de Normalización y Certificación. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10853511&p00=gestion+recursos+iso+9001&ppg=10>
- Ancash, N. (21 de Diciembre de 2011). Unas 80 personas se intoxicaron por comer pollo a la brasa. Obtenido de [http://www.rpp.com.pe/2011-12-21-ancash-unas-80-personas-se-intoxicaron-por-comer-pollo-a-la-brasa-noticia\\_433677.html](http://www.rpp.com.pe/2011-12-21-ancash-unas-80-personas-se-intoxicaron-por-comer-pollo-a-la-brasa-noticia_433677.html)
- Áncash, N. (15 de agosto de 2017). *Áncash Noticias*. Obtenido de Tervienen restaurantes en operativo de salubridad: <http://www.ancashnoticias.com/2017/08/15/intervienen-restaurantes-operativo-salubridad-fotos/>
- Apolinario Aquino, Y. N. (2018). *Caracterización de gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas-decreto supremo*



007-98 en las micros y pequeñas empresas sector servicio rubro restaurante (pollería) del distrito de Huaraz 2016. Ancash, Huaraz.

Aranda sernaque, Y. E. (2017). *La tesis denominada Gestión de Calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas sector servicio-rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote 2016*. Ancash, Chimbote.

Auccacusi Kañahuire, M. E. (2016). *Programa de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel Antiguo Miraflores durante el año 2015*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Borda, R. J. (2012). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción*. Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1642/1/Valencia\\_br.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1642/1/Valencia_br.pdf)

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelo y sistemas*. (A. Canizal, Ed.) Madrid: Pearson educación, S.A.

Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2005). *Normalización Serie Normas ISO 9000*. Universidad nacional de mar de plata. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1615/1/10\\_normas\\_iso\\_9000.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1615/1/10_normas_iso_9000.pdf)

Claudia Ramírez Melo, M. c. (2006). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en base a la norma ISO9001:2000*. Universidad autonoma de estado de hidalgo- Campus Sahagún.

Comercio, E. (14 de mayo de 2018). Mypes representan el 98% de empresas que venden al Estado. *Las ganancias mensuales de las mypes*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/mypes-representan-98-empresas-venden-noticia-519925>

Drucker, P. (2008). *Calidad Estrategia - la responsabilidad de la dirección*. Obtenido de [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/71\\_calidad\\_y\\_estrategia.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/71_calidad_y_estrategia.html)

- El Comercio. (01 de marzo de 2018). El número de empresas en el Perú creció 8,4% en el 2017. *Esto a pesar del bajo resultado del PBI y la debilidad del empleo. La creación de pymes lideró el resultado.*
- El Comercio. (30 de abril de 2018). Produce impulsará agenda que fomente competitividad de mypes. *En sus primeras horas en el cargo, Raúl Pérez-Reyes, titular del Produce, señaló que se enfocará en la competitividad de las mypes, el crecimiento de la manufactura no primaria y la pesca artesanal.*
- El Economista. (16 de 06 de 2014). "Financiamiento a pymes es estratégico para la banca latinoamericana". Obtenido de <http://www.economistaamerica.com/economia-eAm-peru/noticias/5867711/06/14/Financiamiento-a-pymes-es-estrategico-para-la-banca-latinoamericana.html#.Kku8rmTentib3xQ>
- Fontalvo, H. T. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008.* España: B - EUMED.
- Galpin, T. (2013). *La comunicación.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11038486>
- Gonzales, H. (30 de JULIO de 2009). Responsabilidad de la Dirección. Obtenido de <http://blogs.monografias.com/calidad-y-gestion/2009/07/30/responsabilidad-de-la-direccion/>
- González Chaparro, F. V. (2015). *Dirección por objetivos.* Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11162209&p00=objetivos&ppg=15>
- González Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad - Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015.* España: ECOE.
- González S., T. (2009). *La responsabilidad social de la empresa, un buen negocio.* All rights reserved. doi:<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10317152&p00=responsabilidad&ppg=3>

- Govindarajan, R. (2008). *La excelencia en el sector sanitario con ISO 9001*. McGraw-Hill España. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10565871&p00=gestion+recursos+iso9001&ppg=140>
- Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. Á. (2005). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Universidad Politecnica de Catalunya, SL.
- Guallar, J., & Vaiget, T. (2014). *Gestión de la calidad en la Biblioteca-Núrica Balangué Jarmo Saati*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ybwLCAAAQBAJ&pg=PT29&lpg=PT29&dq=La+adopción+de+la+norma+ISO+9001,+contribuye+a+dotar+de+plena+transparencia>
- Haan Hans , C. (2009). *Formación para el trabajo en el sector informal: nuevos ejemplos de Kenia, Tanzania y Uganda*. Suiza: Organización Internacional del Trabajo. Suiza. Obtenido de ProQuest ebrary. Web. 10 julio 2018.
- Hernández, M., Ester , S., & Michelena, C. (2010). *Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo en la empresa de plaguicidas Juan Luis Rodríguez Gómez*. España: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10609293&p00=gestion+calida&ppg=18>
- La República. (07 de febrero de 2017). *La República*. Obtenido de Clausuran pollería "Norky's" en el Callao por insalubre: <https://larepublica.pe/sociedad/846453-clausuran-polleria-norkys-en-el-callao-por-insalubre>
- Labacena Cabrera, M., & Rodríguez González. (2010). *Aplicación de un modelo para el diseño e implantación de un sistema integrado de gestión en la empresa Radiocuba*. España: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10609479&p00=definicion+gestion+calida&ppg=7>

- Leitão, J. (2015). *ISO 9001-Guía del usuario ISO 9001:2015*. Madrid: APCER. Obtenido de [https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER\\_GUIA\\_ISO9001-2015\\_ES.pdf](https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001-2015_ES.pdf)
- Luna Huaranga, K. (2016). *La tesis denominada caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de nuevo chimbote; 2013*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Chimbote.
- Mares, C. (18 de abril de 2013). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. *Revista Jurídica Thomson Reuters*, 27. Obtenido de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf)
- Medina, R. C. (2014). *La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las micro y Chimbote-Perú*. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/11/162855/16285520150508092848.pdf>
- MEF. (2013). *Ley N° 30056*. Recuperado el 2015, de Ministerio de Economía y Finanzas: [http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_docman&Itemid=101588&lang=es&limitstart=30](http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_docman&Itemid=101588&lang=es&limitstart=30)
- Noticias, C. (25 de Mayo de 2015). Exigiran a pollerías instaladas de hornos ecológicos en locales. Obtenido de <http://www.diariodechimbote.com/portada/noticias-locales/63622-exigiran-a-pollerias-instalacion-de-hornos-ecologicos-en-locales>
- OCDE/CEPAL. (2013). *Perspectivas económicas de América latina*. Obtenido de <http://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/documentos%20adjuntos/PYME%20ALyC%20CEPAL%20OCDE.pdf>
- OIT. (2008). *Definición del Ambiente de Trabajo*. Obtenido de <http://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

- OIT. (2010). *Trabajo decente y juventud en América Latina*. Lima. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/documents/publication/wcms\\_146022.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/documents/publication/wcms_146022.pdf)
- Panamericana. (25 de Mayo de 2015). Pollería de Pueblo Libre es denunciada por vender pollos en mal estado. Obtenido de Obtenido de <http://panamericana.pe/24horas/locales/127124-denuncian-polleria-pueblo-libre-vende-pollos-mal>
- Pérez, C. D. (2006). *Implantacion de un sistema de Gestión de Calidad en una Empresa de Servici de lavanderia*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramos, A. (2009). *Maestría en productividad ISO/TS 16949*. España: El Cid Editor | apuntes. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10328020>
- república, L. N. (julio de 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *Poder Legislativo*.
- Sánchez, B. (2008). *Las MYPES en Perú, Su Importancia Y Propuesta Tributaria*. Recuperado el 20 de Enero de 2015, de Sisbid UNMSM: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>
- Sandoval Serrano, R. M. (2009). *Calidad y desarrollo organizacional a través de la certificación ISO 9001*. El Cid. Obtenido de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181701>.
- Solutions, T. -T. (2010). Sistema Gestión Pedidos de Clientes. Obtenido de <http://www.tbs-telecon.es/sistema-gestion-pedidos-clientes>
- Stallman, R. (25 de Febrero de 2015). Página web del gobierno de Aragón. Heraldo.es. *Podemos trabajar en implementar un software libre en la administracion aragoesa*.

- Trome. (11 de febrero de 2015). Clausuran pollerías Kachito y Norky's por falta de higiene. Obtenido de <http://trome.pe/actualidad/ica-clausuran-pollerias-kachito-y-norkys-falta-higiene-2039160>
- Ugaz Flores, L. A. (2012). *Propuesta de diseño he implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1)
- Vásquez, G. (2012). *Deficiencias significativas de control interno: conozca algunas pistas para identificarlas*. Obtenido de <http://actualicese.com/actualidad/2015/08/27/deficiencias-significativas-de-control-interno-conozca-algunas-pistas-para-identificarla>
- Velasco Sanchez, J. (2010). *Gestión de la Calidad: Mejora continua y sistema de gestión: teoría y práctica* (Vol. 2da Edición). España: Pirámide.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Fontalvo Herrera, T. J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008*. España: B - EUMED. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10577077&p00=gesti%C3%B3n+calidad+iso+9001&ppg=146>
- Yáñez, C. (05 de diciembre de 2008). Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*.

## Anexo

### Anexo N° 01 Encuesta



UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN -  
CADI

### **CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES (POLLERÍAS)**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

### **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES (POLLERÍAS) DEL DISTRITO DE HUARAZ 2015**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:** con una (x) indique su grado de en desacuerdo (1) o de acuerdo (3), en la siguiente escala.

<b>I. DATOS GENERALES</b>			
<b>1. Edad</b> a) 20 – 30 años b) 31 – 40 años c) 41 – 50 años d) 51 a más		<b>3. Grado de Instrucción</b> a) Primaria (Completa)(Incompleta) b) Secundaria (Completa)(Incompleta) c) Sup. No Univ. (Completa)(Incompleta) d) Sup. Univ. (Completa)(Incompleta)	
<b>2. Sexo</b> a) Masculino b) Femenino			
<b>II. DIAGNÓSTICO DE LA NORMA ISO 9001</b>			
<b>Nunca (1)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Casi Siempre (3)</b>	<b>Siempre (4)</b>

<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
1	En su empresa aplica una política de calidad en la elaboración del pollo a la brasa.	1	2	3	4
2	En su empresa se logra el cumplimiento de las expectativas de los clientes.	1	2	3	4
3	Los objetivos de su empresa se cumplen tal como se establecieron.	1	2	3	4
4	Se tienen definidas las responsabilidades de los trabajadores.	1	2	3	4
5	Se han establecido procesos de comunicación, para el mejor desarrollo del trabajo.	1	2	3	4
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
6	Se asignan los recursos a cada área correctamente.	1	2	3	4
7	El personal de su empresa cuenta con la formación, habilidades y experiencia para la realización de sus labores.	1	2	3	4
8	Las condiciones del ambiente de trabajo para el proceso productivo son adecuadas.	1	2	3	4
9	Se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos.	1	2	3	4
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>					
10	Se tiene documentado la información relacionada al producto.	1	2	3	4
11	Cuentan con métodos de trabajo para gestionar pedidos y presentación de ofertas.	1	2	3	4
12	Se informa al cliente sobre los productos que se le entrega.	1	2	3	4
13	Existe el control durante cada una de las etapas de elaboración del producto.	1	2	3	4
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
14	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.	1	2	3	4
15	Se tienen un control de deficiencia (quejas, reclamos) y acciones de mejora.	1	2	3	4
16	Se tiene un control de productos o servicios no conformes.	1	2	3	4
17	Se toman en cuenta las acciones preventivas y correctivas en su empresa.	1	2	3	4
18	Se realiza el seguimiento del producto (materias primas, producto en proceso, producto terminado) y seguimiento del servicio.	1	2	3	4



**Anexo N° 02: Directorio de MYPE- rubro restaurantes pollerías.**

N°	Nombres Comerciales	RUC	Vía	N vía	#	Tamaño
01	POLLERIA REST GALLO ROZJO	10316368544		FITZCARRALD	238	Micro
02	RESTAURANT POLLERIA SHEVITA	10334099488	JR.	27 DE NOVIEMBRE	643	Micro
03	POLLERIAS RUMI	10105070905	AV.	TARAPACA	2032	Micro
04	POLLERIA MIAS	10418669247	JR.	CAYETANO REQUENA	S.N	Micro
05	POLLERIA REST. SHUTARY	10230915313	JR.	JOSE DE SAN MARTIN	750	Micro
06	REST.POLL. BRISAS DEL HUASCARAN	10316534622		FITZCARRALD	204	Micro
07	RESTAURANT POLLERIA MILAGROS	10435057972	AV.	AGUSTIN GAMARRA	1111	Micro
08	REST. POLLOS A LA BRASA SOL D	10316218500		13 DE DICIEMBRE	615	Micro
09	REST. POLLERIA ISIDRO	10411235063	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	419	Micro
10	POLLERIA LA BRAZA BRAVA	10316700883	JR.	RAMON CASTILLA	738	Micro
11	POLLERIA NORABUENA	10333278222	AV.	CONF. INT. ESTE	640	Micro
12	POLLERIA LA FOGATA	10107437164		JOSE DE SUCRE	829	Micro
13	POLLERIA RESTAURANT MICKY	10426973290	AV.	AGUSTIN GAMARRA	202	Micro
14	POLLERIA YAMBORI	10316201275		LUZURIAGA	641	Micro
15	POLLOS BROASTHER SARITA	10316235374	CAL.	MANUELA GONZ. DE TORRICO	S.N	Micro
16	POLLERIA EL HUESITO	10320389572	AV.	FITZCARRALD	340	Micro
17	EL FOGON	20364715651		LUZURIAGA	928	Pequeña
18	LA BRASA ROJA	20530711472	AV.	MCAL TORIBIO DE LUZURIAGA	915	Pequeña
19	REST.Y POLLERIA LA FAMILIA	10092751991		28 DE JULIO	550	Micro
20	LA CASITA	10295574980		LUZURIAGA	963	Micro
21	RESTAURANT POLLERIA CAPRI	10431846026	AV.	RAYMONDI	506	Micro
22	REST. POLLERIA PERICOS	10316804158	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	419	Micro
23	REST.POLLERIA VICKY	10214811770	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	S.N	Micro
24	POLLER. REST.SR. DE LA SOLEDAD	10805905366	AV.	PEDRO A. VILLON	1301	Micro
25	REST. POLLERIA LAS DELICIAS	10316142619		JOSE DE SUCRE	873	Micro
26	POLLERIA EL DORADO	10801298996	JR.	HUASCARAN	114	Micro
27	RESTAURANT SAMUELS Y POLLERIA	10316328771	AV.	LUZURIAGA	492	Pequeña
28	POLLERIA SANTA CRUZ	10316790688	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	417	Micro
29	RESTAURANT POLLERIA ANDREA	10316305941	AV.	PEDRO VILLON	948	Micro
30	REST. POLLERIA GRANJA AZUL	10801298961	PJ.	CAYETANO REQUENA	S.N	Micro

**Fuente:** SUNAT Huaraz / Mesa de partes - 2015.

**Población:** 30 Restaurantes Pollerías en el distrito de Huaraz, categoría micro y pequeñas empresas, sector servicio.

**Encuestados:** 30 Gerentes del Sector Comercio - Rubro Restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2015