



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA  
EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2020**

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

**AUTORA**

**GONZALES SÁNCHEZ, YANINA ROSMERI**

**ORCID: 0000-0002-0000-1826**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Gonzales Sánchez, Yanina Rosmeri

ORCID: 0000-0002-0000-1826

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID ID:0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID:0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen  
**Presidente**

Salinas Gamboa, José German  
**Miembro**

Mino Asencio. María Isabel  
**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme vida, salud y fortaleza para mantenerme firme y perseverante en todo el proceso de aprendizaje e investigación para culminar mi carrera profesional y lograr mis metas.

De igual manera agradezco a mis docentes de investigación, que me apoyaron y compartieron sus conocimientos y experiencias en la realización del presente trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres**

Abdías Gonzales Mendoza y Mergilda Chávez Allauca por su amor incondicional y porque han sido ejemplo de sacrificio, sabiendo formarme con buenos sentimientos y valores, acompañándome en toda mi trayectoria de vida y desarrollo profesional.

A mi mamita Zela Sánchez Béjar y mi hermano Yofre Gonzales Sánchez que, desde el cielo me cuida y protege y que, aunque no están físicamente viven conmigo eternamente en mis recuerdos y mi corazón a ustedes por ser ejemplo de superación y perseverancia.

### **A mi pareja**

A mi pareja que ha sido fuente de superación, entrega y apoyo incondicional, dándome fuerzas para superar obstáculos y dificultades.

## **RESUMEN**

El actual trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Elaborar una propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz 2020, teniendo como metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, con una población de 117 Micro y pequeñas empresas, usando una muestra dirigida de 30 representantes, de igual modo la técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y el instrumento aplicado el cuestionario el cual estaba conformado por 19 interrogantes en donde se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los representantes de las mypes, el 60.00% tienen de 31 a 50 años de edad. Respecto a las micro y pequeñas empresas el 36.70% manifestaron que tienen una permanencia en el mercado de 0 a 3 años. Respecto a la gestión de calidad, el 53.30% consideran que siempre es importante realizar mejoras continuas en sus empresas. Respecto al trabajo en equipo, el 53.30% revelaron que casi siempre organiza equipos de trabajo para la ejecución de actividades, llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años, la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el mercado es de 0 a 3 años, considerando así que si es importante realizar mejoras continuas y que los representantes casi siempre organizan equipos de trabajo para realizar actividades.

**Palabras clave:** Calidad, Gestión, Mypes, Trabajo en equipo

## **ABSTRACT**

The general objective of the current research work was to: To incorporate the improvements of the relevant factors of teamwork for quality management and improvement plan in micro and small enterprises of the restaurant - cevichería category in the city of Huaraz 2020, the methodology used was quantitative, descriptive and non-experimental - cross-sectional design, with a population of 117 micro and small enterprises, using a targeted sample consisting of 30 representatives, likewise the technique used in the collection of information was the survey and the instrument applied was the questionnaire which consists of 19 questions where the following results were obtained: Regarding the representatives of the Mypes, 60.00% are between 31 and 50 years of age. Regarding micro and small companies, 36.70% stated that they have been in the market for 0 to 3 years. Regarding quality management, 53.30% consider that it is always important to make continuous improvements in their companies. Regarding teamwork, 53.30% revealed that they almost always organize work teams for the execution of activities, and as a conclusion, most of the representatives are between 31 and 50 years old, the permanence of the micro and small enterprises in the market is from 0 to 3 years, most of them consider that it is important to make continuous improvements and that the representatives almost always organize work teams to carry out activities.

**Keywords:** Quality, Management, Small and viiédium-sized companies, Teamwork

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de Tablas y Figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
III. Hipótesis.....	26
IV. Metodología.....	27
4.1. Diseño de la investigación.....	27
4.2. Población y muestra.....	27
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5. Plan de análisis.....	30
4.6. Matriz de consistencia.....	31
4.7. Principios éticos.....	32
V. Resultados.....	33
5.1. Resultados.....	33
5.2. Análisis de resultados.....	39
VI. Conclusiones.....	60
Aspectos complementarios.....	61
Referencias Bibliográficas.....	63
Anexos.....	70



## Índice de Tablas y Figuras

### Tablas

Tabla 1 .....	33
<i>Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</i> .....	33
Tabla 2 .....	34
<i>Características de las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</i> .....	34
Tabla 3 .....	35
<i>Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</i> .....	35
Tabla 4 .....	36
<i>Factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</i> .....	36
Tabla 5 .....	37
<i>Plan de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</i> .....	37

## **Figuras (Anexos)**

<i>Figura 1.</i> Edad .....	88
<i>Figura 2.</i> Sexo .....	88
<i>Figura 3.</i> Grado de Instrucción.....	89
<i>Figura 4.</i> Tiempo que desempeña en el cargo.....	89
<i>Figura 5.</i> Tipo de empresa.....	90
<i>Figura 6.</i> Tiempo de vida de la empresa .....	90
<i>Figura 7.</i> Nivel de ingreso mensual.....	91
<i>Figura 8.</i> Número de trabajadores .....	91
<i>Figura 9.</i> Planificación de metas y objetivos que desea alcanzar .....	92
<i>Figura 10.</i> Procesos de actividades claras en la empresa .....	92
<i>Figura 11.</i> Evaluación de los resultados obtenidas en la empresa .....	93
<i>Figura 12.</i> Control de los procesos de servicio, durante la ejecución .....	93
<i>Figura 13.</i> Importancia de realizar mejoras continuas en su empresa.....	94
<i>Figura 14.</i> Conocimientos y habilidades de los colaboradores para el desarrollo de sus actividades .....	94
<i>Figura 15.</i> Confianza de los colaboradores en sí mismos para tomar decisiones .....	95
<i>Figura 16.</i> Equipos de trabajo para la ejecución de actividades .....	95
<i>Figura 17.</i> Facilidades necesarias de los colaboradores para que se comuniquen de manera efectiva .....	96
<i>Figura 18.</i> Claridad de las responsabilidades individuales de los colaboradores .....	96
<i>Figura 19.</i> Compromiso de trabajo en los colaboradores.....	97

## **I. Introducción**

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) son parte importante en el desarrollo económico de los países, siendo herramientas perfectas que mejoran los métodos de producción, distribución, tecnología, sostenibilidad y reducción de la pobreza brindando empleo, por lo tanto estas entidades crean prosperidad en los países, pero al paso del tiempo los fracasos de las MYPES en los distintos países son alarmantes ya que desaparecen al poco tiempo de su creación, pero porque se da esto, muchas estas erradicaciones se dan a causa de la mala implementación de técnicas y herramientas de gestión por parte de los encargados o representantes, por la que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATÓLICA) estableció como línea de investigación la gestión de la calidad, por intermedio de su escuela profesional de administración, basándose la investigación en propuestas de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las MYPES.

Organización de las Naciones Unidas - ONU (2018) determino que las MYPES son organizaciones imprescindibles para los crecimientos económicos de un país y que estas representan más del 90% de todas las entidades e incorporando aportaciones al PBI en un 50%, y siendo un medio para el incremento de empleo del 60% y 70%.

Según Sánchez (2015) en el Perú las MYPES componen el 98,6% de las organizaciones por lo que su importancia es evidenciada desde distintas posiciones, la flexibilidad que brinda al bien y servicio, hace que mejore la competitividad del mercado, iniciando actividades emprendedoras e innovadoras, así mismo aportan el 40% al PBI y generan empleo del 80%.

Sin embargo, en el Perú las micro y pequeñas empresas tienen altos porcentajes de vulnerabilidad a las diferentes dificultades, ya que en la actualidad los clientes se han vuelto cada vez más exigentes tanto al recibir un servicio o producto, sumándose la competencia informal. Las pruebas del Ministerio de la producción las microempresas tienen un tiempo de vida de 6 años, y las pequeñas empresas llegan hasta 7 años, siendo estas un periodo de vida muy corta a comparación con las grandes empresas (Lozano, 2020).

Sin embargo, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2019) en el Perú diariamente se crean 853 empresas, de las cuales 469 fracasan y desaparecen del mercado, demostrando que más del 50% de estas empresas pasaron por graves problemas y que no supieron hacerle frente.

Las causas o motivos por las que las micro y pequeñas empresas llegan a desaparecer del mercado son por distintos motivos, entre ellas encontramos la mala implementación de herramientas y técnicas de gestión, para el logro de una gestión de calidad empresarial.

Por lo tanto, partiendo de esas deficiencias hablaremos sobre el trabajo en equipo siendo esta una herramienta de suma importancia para el logro de una gestión de calidad. Según Martínez, Expósito, Quesada y López (2018) el trabajo en equipo tiene cinco puntos básicos que son la complementariedad, comunicación, coordinación, confianza y compromiso; que el trabajo en equipo tiene la funcionalidad de una máquina, de manera que si no se cumple con los puntos básicos se obtendrán resultados negativos, por lo cual hace énfasis de la importancia que tiene cada colaborador y que

su participación activa apoya a que los procesos se den con la eficiencia y eficacia que se merecen, obteniendo satisfacción en el cliente.

Esta herramienta es poco compleja en su implementación ya que facilita de manera significativa los procesos y actividades desde que su ejecución hasta su culminación y que el logro de la calidad será gracias a la participación activa de cada uno de los colaboradores (Arbaiza, 2017).

Por lo cual la gestión de calidad siendo una incorporación de acciones y herramientas es un punto fundamental que ayuda a las organizaciones a vencer las distintas dificultades o desviaciones, obteniendo cumplir los objetivos y metas trazadas, por lo cual esta garantiza la calidad (Palacios, 2018).

Por tanto, las empresas que establecieron la práctica del trabajo en equipo, llegaron a obtener resultados favorables, entre las cuales encontramos a Google, esta organización estudio dos años la dinámica del trabajo en equipo de 180 equipos y realizo una entrevista a 200 colaboradores para la determinación de estrategias de equipo, manifestando que la comunicación, la seguridad psicológica y el conocimiento de sus funciones es el éxito; el circo del sol es un empresa que se dedica al entrenamiento, por lo cual alcanzan millones de espectadores, dando el éxito a la preparación profesional y establecimiento de técnicas, las cuales el trabajo en equipo es indispensable para la realización de sus actos, asiéndoles saber a cada uno de ellos lo indispensable para la realización de sus actos, asiéndoles saber a cada uno de ellos lo importante que son, por lo cual ellos tienen más entusiasmo y empeño; Starbucks es una cadena de cafeterías en donde el ambiente es hermoso ya que tiene decoraciones colores y mucha creatividad de manera que esto fue ejecutado por los colaboradores

implementado la creatividad y el trabajo en equipo. Esta empresa ofrece atención personalizada y de modo que hay una buena relación entre cliente y colaborador logrando muchos ingresos y aumento de cliente gracias a que sus colaboradores trabajan en equipo y que las tareas son distribuidas (Goethe, 2018).

Hoy en día en la ciudad de Huaraz alcanzamos observar que las MYPES del rubro restaurant – cevichería, muestra diferentes deficiencias en sus actividades (producto y servicio), careciendo de orden, limpieza, atención rápida, mala distribución del ambiente, englobando todos ellos en deficiencias de salubridad y seguridad, por lo que llegan a ser sancionados por las municipalidades, teniendo plazos cortos para que estas deficiencias logren ser corregidas, sin embargo si las mypes corrigen sus deficiencias estas son por un corto periodo, asimismo acumulan un historial erróneo en la cual pierden credibilidad en el mercado, pero estas deficiencias pueden ser corregidas de manera sostenible si las mypes implementan o ponen en practica el trabajo en equipo.

La aplicación del trabajo en equipo en las MYPES es importante porque existe una interacción de los colaboradores de manera fluida, compartiendo ideas, innovaciones y mejoras de solución en efecto las empresas se vuelven más competitivas (Martínez et al., 2019).

Se requiere que las MYPES del rubro restaurant – cevicherías mejores sus procesos de producción como también el producto y servicio de calidad con la cooperación de todos por lo cual es importante que se incorpore las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad. Asimismo, el trabajo en equipo en estas empresas se dará con la interacción activa y el compromiso de cada uno de los colaboradores para lograr objetivos establecidos. Por todo lo mencionado

anteriormente el problema general fue el siguiente: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020? Por lo cual se formuló el objetivo general: Elaborar una propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020. Para el cumplimiento de dicho objetivo se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020. Establecer las principales características de las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020. Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020. Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020. Proponer un plan de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.

Según Ackoff, Miller y Salking (citados en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) el presente trabajo se justificó porque se deseó conocer si las MYPES del rubro restaurant - cevichería Huaraz, 2020 aplican el trabajo en equipo ya que estas presentan grandes dificultades y problemas en el desarrollo de sus actividades (producto y servicio) y que a la vez no hacen uso de herramientas ni estrategias por lo cual llegan a desaparecer del mercado, de tal manera se analizó sobre los factores relevantes del trabajo en equipo para el logro de una gestión de calidad, que trajo consigo resultados

beneficiosos a la empresa logrando sus objetivos y el desarrollo por lo cual tendrá relevancia social (incremento de trabajo).

Del mismo modo la metodología establecida en la investigación fue de tipo cuantitativo ya que se usó las estadísticas, nivel descriptivo porque conocimos las principales características de la gestión de calidad, trabajo en equipo y de las MYPES rubro restaurant - cevichería, siendo de diseño no experimental - transversal porque el recojo de datos se dio en un periodo y tiempo único. Teniendo una población de 117 MYPES en la cual se aplicó una muestra dirigida de 30 representantes tomando como forma representativa de toda la población, para el recojo de información se les aplico la técnica del cuestionario e instrumento la encuesta.

Los resultados fueron: Respecto a los representantes de las Mypes, el 60.00% tienen de 31 a 50 años de edad. Respecto a las micro y pequeñas empresas el 36.70% manifestaron que tienen una permanencia en el mercado de 0 a 3 años. Respecto a la gestión de calidad, el 53.30% consideran que siempre es importante realizar mejoras continuas en sus empresas. Respecto al trabajo en equipo, el 53.30% revelaron que casi siempre organiza equipos de trabajo para la ejecución de actividades, llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años, la permanencia de la Micro y pequeñas empresas en el mercado es de 0 a 3 años, consideran que si es importante realizar mejoras continuas y que los representantes casi siempre organizan equipos de trabajo para realizar actividades.



## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

Aguilar (2016) en su tesis *Trabajo en equipo y clima organizacional*, presentado al consejo de la Facultad de Humanidades – Universidad de Rafael Landívar – Quetzaltenango, tuvo como objetivo general determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la técnica que se implanto para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estaba conformada por 30 colaboradores y la muestra fue censal. El resultado fue que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la organización, lo que genera un clima organizacional saludable y que favorece el trabajo en equipo. 41 es fiable porque el 91% de colaboradores respondieron afirmativamente a todas las interrogantes según los indicadores tales como, sentido de pertenencia, desarrollo de un efectivo clima organizacional, cohesión y equipo de trabajo, recursos organizacionales, autonomía, comunicación, reconocimiento, equidad, comunicación. Mientras que el 11% de las interrogantes no fueron relevantes dentro del estudio como el indicador de autonomía que los colaboradores poseen dentro de su área de trabajo. En conclusión, el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, porque favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes. Los elementos que intervienen en la relación con el clima laboral son, la comunicación, el grado de confianza, la satisfacción laboral, el grado de cohesión con el grupo de trabajo, y la calidad de liderazgo.

Gavedia (2019) en su tesis *Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes Del Sector Servicio-Rubro Restaurantes Campestres Del Distrito De Huacho 2018*

presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Perú, tuvo como objetivo determinar de qué manera la Gestión de Calidad incide en la competitividad de las MYPES del sector servicio-rubro. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, la técnica que se implanto para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 14 micro y pequeñas empresas y muestra censal. El resultado que se obtuvo sobre gestión de calidad. De los cuales el 36% de los encuestados, manifiestan que la gestión de calidad es buena; es decir, se preocupan por la gestión operativa, gestión social y gestión perceptiva. Además, el 57% de los 45 encuestados indican que la gestión de calidad es regular. Finalmente, el 7% de los encuestados indicaron que la gestión de calidad es deficiente. Concluyendo que -La Gestión de Calidad incide en la competitividad de las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huacho, provincia de Huaura, Lima 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.814, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

Pariasca (2019) en su tesis *La gestión de calidad y el financiamiento en las Mypes, del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huaral 2018* presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Perú, tuvo como objetivo describir las principales características de la Gestión de Calidad y el financiamiento, en las MYPES del sector comercio – rubro restaurantes. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, la técnica que se implanto para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por de 26 Mypes y muestra censal. El resultado que se obtuvo con respecto a las características de los Representantes legales de las Mypes,

tenemos que los empresarios encuestados el 77.00% son adultos y 23.00% son adultos mayores, el 23.00% es de sexo masculino y 77.00% femenino, el 62.00% son casados. el 31.00.% son convivientes y 7.00% son solteros, el 38.00% tiene estudios superiores no universitarios y el 31.00% estudios superiores universitarios; así mismo, las principales características de las MYPES del ámbito de estudio tenemos que el 61.00% es de tipo jurídica, el 50.00% son trabajadores permanentes el 100.00% tiene más de un año en el mercado, el 69.00% tiene de 1 a 5 trabajadores y el 100.00% fue creado para generar dinero y las características de la Gestión de Calidad, vemos que en promedio el 50.00% cuenta con documentos de gestión, el 88.00% Considera usted que las estrategias que actualmente desarrolla en su servicio le permitirá mantenerse en el mercado, el 80.00% Considera que el valor de propuesta que ofrece a sus clientes, es el punto diferenciador de sus competidores, y con respecto al financiamiento vemos que el 70.00% utiliza medios de publicidad, el 77.00% no tuvo dificultad para acceder al financiamiento. En conclusión, consideramos que existen buenas estrategias de las Mype para ser acceder al financiamiento y todos tienen conocimiento de la gestión de calidad, pero aún falta implementarlas en su totalidad para garantizar un buen servicio y una buena atención al cliente.

Salas (2020) en su tesis *Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica, del distrito de san Martín de Porres, 2019* presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Perú, tuvo como objetivo proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental y de corte

transversal, la técnica que se implanto para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas y muestra censal. El resultado que se obtuvo es que el Trabajo en equipo: El 67% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, mientras el 83% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, mientras el 58% manifiesta que la empresa siempre brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva, por otro lado el 100% manifiesta que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 75% manifiesta que la empresa casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta. Gestión de calidad: El 67% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, mientras el 83% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, mientras el 58% manifiesta que la empresa siempre brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva, por otro lado el 100% manifiesta que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 75% manifiesta que la empresa casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta. Concluyendo que las dimensiones del trabajo en equipo manifiestan porcentajes altos y excelentes, determinando que la empresa si ejecuta trabajo en equipo.

Espinoza (2019) en su tesis *Gestión de calidad y competitividad en las mypes del sector servicio - rubro restaurantes campestres, del centro poblado retes, provincia de Huaral, 2018*, presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Perú,

tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes campestres del centro poblado Retes, provincia de Huaral, 2018. La metodología utilizada para esta investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo, como técnica se implanto la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estaba conformada por 10 micro y pequeñas empresas, se utilizó una muestra dirigida. Los resultados obtenidos en cuanto a los representantes el 70 % cuentan con más de 51 años de edad, el 60 % son de sexo masculino, el 80 % son dueños del negocio ,en cuanto a las MYPES el 70 % cuenta con 7 a más años en el rubro , el 50% tiene de 1 a 5 trabajadores , el 60% son familiares y no familiares, el 100% de las empresas han sido creadas con el objetivo de generar ganancias, siendo el 60% personas naturales, en cuanto a la Gestión de Calidad tenemos que el 50 % muy pocas veces planifican los objetivos y metas que quiere conseguir en el último año en la empresa, el 60% considera que casi siempre es importante mejorar continuamente con el objetivo de brindar un servicio de calidad ,en cuanto a la Competitividad tenemos que el 60% creen que su empresa es competitiva en el mercado, el 50 % menciona que casi siempre el personal que se encuentra a su cargo conoce los procesos internos de la empresa ,el 70% de las empresas inducen a sus trabajadores al buen trato, el 50 % cree que casi siempre la competitividad de su restaurante depende del buen servicio que brinda, el 50 % casi siempre y el 50% algunas veces considera que innovar en el negocio, genera alguna ventaja competitiva. En conclusión, las MYPES del sector Servicio - rubro restaurantes campestres del Centro Poblado Retes, Provincia de Huaral – 2018, necesitan aplicar el planeamiento

estratégico, la capacitación del personal y la innovación de sus servicios y productos para ser más competitivas en el mercado local, nacional e internacional.

Salinas (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017* presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Perú, tuvo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarney. La metodología realizada para esta investigación fue de diseño no experimental – transversal, como técnica se implanto la encuesta y como instrumento el cuestionario. El universo está conformado por 15 Micro y pequeñas empresas, se utilizó una muestra dirigida de 10 Micro y pequeñas empresas. Los resultados obtenidos es que el 60% tuvo cierto conocimiento sobre gestión de calidad, el 80% no conoce técnicas de gestión de calidad, el 70% utiliza la observación como técnica de medición de rendimiento de su personal, el 50% tiene cierto conocimiento de liderazgo, el 60% no se considera ser un buen líder dentro de su empresa, y el 70% no promueve el trabajo en equipo, como también el 60% no ayuda de manera correcta a su personal a resolver algún error que este cometa, y el 80% considera que el liderazgo si es importante para las empresas y el 60% manifestaron que las empresas necesitan un líder que construya un proyecto de futuro. En conclusión, la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad y liderazgo, no conocen técnicas de gestión de calidad ni de medición de rendimiento al personal y tampoco promueven el trabajo en equipo.

Aranda (2017) en su tesis *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación*

*de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz, 2015* presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Perú, tuvo como objetivo describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz. La metodología fue descriptivo - cuantitativo y de diseño, como técnica se implanto la encuesta y como instrumento el cuestionario. El universo está conformado por 10 Micro y pequeñas empresas, con una muestra igual a la población de 22 trabajadores. El resultado obtenido fue que el 82.18% manifestó que no ha recibido alguna capacitación en formación de equipos de trabajo, 72,73% expreso que siempre hay confianza al líder del equipo, el 59,09% siempre están dedicados y comprometidos con el trabajo, el 40,90% siempre manejan los conflictos constructivamente y 77,27% siempre son amistosos unos a otros. Se Concluyo que la mayoría de los trabajadores no recibió capacitación en formación de equipo de trabajo, pero sin embargo han logrado nutrir sus capacidades de manera empírica caracterizándose por ser un equipo con un sentimiento de pertenencia al trabajo, existe confianza, se aprecia la capacidad individualidad de los miembros, hay mayor integración para resolver los problemas y son amistosos.

Romero (2019) en su tesis *Empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, Región Ancash, 2018* presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Perú, tuvo como objetivo identificar el nivel de relación que existe entre el empowerment y el trabajo en equipo de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz. La metodología fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, la técnica que se implanto para el recojo de datos fue la encuesta

y como instrumento el cuestionario. La población fue de 10 establecimientos, y como muestra se desarrolló la muestra censal. El resultado obtenido fue que el 43,2% del personal de servicio en los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, nunca trabajan en equipo; el 23,6% con frecuencia trabajan en equipo; y el 17,6% siempre trabajan en equipo; el 15,5% a veces trabajan en equipo. Se concluye que existe una baja relación entre el empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, 2018.

Veramendi (2018) en su tesis *Caracterización de la capacitación en la formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2014*, presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Perú, tuvo como objetivo describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios. La metodología fue descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal, la técnica que se implantó para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue de 08 MYPES, de los cuales se determinó una muestra de 53 trabajadores a través del muestreo censal. El resultado que se obtuvo fue que el 79.25% de los trabajadores manifestaron que no han recibido capacitación en formación de equipos de trabajo, 77.36% refieren que nunca desafían a sus superiores, el 54.72% menciona que siempre están dedicados y comprometidos con el trabajo colectivo y el 41.51% manifiestan que siempre existe confianza entre los miembros del equipo. Concluyendo que, en los centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, la mayoría de trabajadores no han recibido



capacitación en formación de equipo de trabajo, pero han logrado alcanzar una formación empírica caracterizándose en tener confianza, dedicación y respeto.

Zamudio (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NPC (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015* presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Perú, tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NPC (Gestión de cobranzas) en el distrito de Huaraz. La metodología realizada fue de diseño no experimental, transeccional, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, la técnica que se implanto para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por todos los trabajadores en gestión de cobranza, y la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de 10 empresas dedicadas a la gestión de cobranzas. El resultado que se obtuvo es que el 56% manifiesta que a veces el trabajo repartido se efectúa en el tiempo establecido; asimismo, el 48% manifiesta que sus compañeros de trabajo cumplen a veces sus tareas por encima de los intereses personales; a su vez el 38% de los trabajadores manifiestan que a veces se expresan de forma clara sus puntos de vista; el 52% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces los compañeros se desempeñan con un sentido de rigor y seriedad; finalmente, el 40% de los encuestados considera que a veces en el equipo de trabajo hay algún compañero que trata de incentivar a los integrantes que incentiva al logro de las tareas desarrolladas. En conclusión, los trabajadores encuestados perciben que a veces se cumplen con las

conductas como el dominio de tareas, la responsabilidad, asertividad, acuerdos y liderazgo.

Santos (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015*, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Perú, teniendo como objetivo general describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrio. La metodología realizada fue descriptiva – cuantitativo y de diseño transversal, la técnica que se implanto para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población de estudio fue dirigido a colaboradores de las 21 MYPES, como resultado el 50% manifestó que nunca ha recibido capacitación en equipos de trabajo, el 50% expresó estar dedicados y comprometidos con su trabajo, el 70,8% manifestó contar con un ambiente cooperativo en las actividades que desarrollan y el 58,3% casi siempre tienen la capacidad de prevenir y solucionar problemas. Como conclusión los equipos de trabajo de las ferreterías se encuentran en la etapa normativa, donde existe un fuerte sentido de identidad y camaradería en el grupo, convirtiéndose en una virtud de aceptación por parte de los miembros, son más amistosos, confían entre sí y tratan la dinámica del equipo.

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

### **2.2.1. Micro y pequeñas empresas**

Según Congreso de la Republica del Perú (2003) la ley 28015 las empresas son unidades económicas que está integrada por un persona natural o jurídica y que sus acciones están basadas en la comercialización, innovación, producción, extracción ya sean de bien o servicios. No obstante, mencionan a las siglas MYPES que simboliza a las micro y pequeñas empresas y que tiene igual procedimiento ante la ley.

Según Congreso de la Republica del Perú (2013) la ley 30056 se realizó diferentes cambios de sus artículos teniendo como objetivo la competitividad en las promociones, la formalización y el desarrollo de las MYPES, realizando políticas que puedan ser alcanzadas de manera general con instrumentos de apoyo y promoción.

#### **Beneficios empresariales**

Según Congreso de la Republica del Perú (2013) la ley 30056 concede flexibilidad laboral y tributaria, por lo cual se les dará vacaciones en un periodo de 15 días, de igual modo las contribuciones se podrán hacer en la oficina de Normalización Previsional o la Administración Privada de Pensiones, asimismo no tendrán penalidad durante tres años en las faltas realizadas, y que estas no tendrán el compromiso de ejecutar pago a sus colaboradores por asignación familiar ni CTS.

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

Tello (2014) opina que las micro y pequeñas empresas son primordiales ya que las personas pueden crear negocios con economías bajas creando mano de obra y empleo.

Las MYPES aportan un 24% al PBI por lo que dan empleo a un 85% de la población, y que el sector de producción tiene contribuciones más elevadas que los demás por lo que su sostenibilidad es importante (Arbulú y Otoyá, 2017).

### **2.2.1.2. Rubro restaurant – Cevichería**

Real Academia Española - RAE es plenamente permitido por la ley las múltiples maneras de escribir cevichería, este es un plano en la cual se usa insumos entre la principal encontramos al pescado crudo y mariscos que se cosen a base de limón y sal y que las organizaciones que lo elaboran son denominadas cevicherías (Pérez y Gardey, 2017).

### **2.2.2. Gestión de calidad**

Para Deming (citado en Carro y Gonzales, 2012) es aquella agrupación de acciones que tiene como fin evitar errores en un bien o servicio, por lo cual estas tienen que estar libre de desperfectos, logrando cumplir las expectativas del cliente y consumidor.

#### **Ciclo de Deming**

Para Deming (citado en Carro y Gonzales, 2012) para que una entidad logre una mejora continua debe seguir los siguientes 4 pasos.

#### **Planear**

En esta etapa se planifica, considerando el contexto de la organización, en donde determinarás los objetivos y los procesos necesarios a seguir, así como los parámetros que seguirás para el cumplimiento del proceso, identificarás los riesgos a tomar y el tiempo de cumplimiento para el plan.

## **Hacer**

Se implementa todo lo planificado, por lo cual la empresa proporciona todos los recursos para el establecimiento, teniendo en cuenta que esto se realizara en un entorno controlado sin interrupción de ningún proceso. Esta etapa tiene como objetivo el recojo de información sobre el impacto que tendrá.

## **Verificar**

Se estudia la información para conocer si cumple con los objetivos originarios, por lo cual evaluaras tu éxito, considerando que pasos debes considerar y cuales no o las mejoras que debes hacer y encontrar una solución.

## **Actuar**

Es esta etapa se analizada de manera exhaustiva aquellos resultados logrados, del mismo modo se toman decisiones pertinentes para la mejora continua de los procesos.

Ross (2017) considera que la calidad es un conjunto de procesos que con el paso del tiempo se vuelven cada vez más rigurosos, de manera que antes solo se consideraba que solo el producto final tenga calidad y que en la actualidad para que un bien o servicio sea considerado de calidad esta debe cumplir con estándares de calidad desde el inicio a fin.

### **2.2.3. Trabajo en equipo**

Gonzales y Aroca (2019) determinan que el trabajo en equipo es el gremio de diferentes personas con distintas habilidades y conocimientos que están en busca de un objetivo común.

Caldas et al. (2019) consideran que la unificación de personas en un equipo logra mayor producción y eficiencia si tienen una meta a cumplir. Por ello la participación activa, contar con un buen clima laboral y un líder podrá determinar el logro de los objetivos de manera satisfactoria.

Guevara (2019) opina que el trabajo en equipo es aquella técnica muy solicitada por las empresas porque mantienen ambientes saludables de trabajo y la comunicación es fluida tanto interna como externa, haciendo que los colaboradores logren desarrollar sus capacidades de análisis, toma de decisiones, liderazgo y cambios de actitudes.

Gonzales y Aroca (2019) opinan que las empresas no solo buscan personas que conozcan sobre el trabajo en equipo, sino que estas lo pongan en práctica en sus actividades y logren las metas trazadas. De manera que las características y ventajas del trabajo en equipo son:

### **Características del trabajo en equipo**

**Responsabilidad colectiva:** Es aquella actuación solida que tiene los miembros de un equipo al asumir la responsabilidad.

**Organización conjunta:** Crean parámetros y normas para el desarrollo de sus actividades que les permitirá el logro de metas.

**Repartos de tareas:** Las actividades son repartidas o distribuidas de acuerdo a los conocimientos y habilidades que tiene cada miembro del grupo.

**Liderazgo compartido:** El poder no solo está centrado en una sola persona, sino que está en todos los miembros del equipo por lo que la participación es más activa y fluida.

**Sinergia de los resultados:** Se logra la sinergia de los resultados ya que el resultado obtenido por el equipo de trabajo logra sumar más de los resultados, siendo esto  $1+1=3$ .

**Decisiones consensuadas:** Las decisiones que se tomen por el quipo siempre están en acuerdo con todos.

### **Ventajas del trabajo en equipo**

- Creación de ideas y opiniones originarias, dando soluciones acertadas.
- Existe incremento en la calidad de los trabajos.
- Los miembros del equipo son más creativos e imaginarios.
- Las decisiones tomadas son más aceptadas ya que estas son consensuadas.
- Todos los miembros pueden mostrar sus fortalezas y virtudes individuales.
- Incrementa el compromiso al compartir las actividades y responsabilidades.

### **Bases del trabajo en equipo: Las 5 c.**

Según Martínez et al., (2018) el trabajo en equipo tiene una funcionalidad de una máquina, ya que si un miembro falla o no tiene el mismo compromiso que los demás los procesos que se desarrollan no tendrán el mismo impacto y será imperfecto teniendo resultados negativos, por lo que todos los miembros en un equipo son de suma importancia y se les debe dar la misma oportunidad de participar y que las tareas ejecutadas deben tener como fuentes de éxito las 5C.

### **Complementariedad**

Cada participante del equipo domina cada función definida de acuerdo a sus conocimientos y habilidades, redireccionando estas a resultados favorables.

Por lo cual estas particularidades como las habilidades, destrezas y conocimientos ayudara a que el trabajo en equipo de buenos resultados al momento de ejecutar las actividades y así tener la capacidad de dar solución a las necesidades de los clientes.

De igual manera esas particularidades que tienen las personas tienen que complementarse permitiendo estar en equilibrio el equipo, conocerse favorecerá a la comunicación y coordinación de las actividades y deberes, por lo tanto, las capacidades y aptitudes en un equipo de trabajo es idóneo ya que estos podrán tener soluciones innovadoras y creativas a problemas u obstáculos.

### **Confianza**

Cada miembro debe confiar en el accionar de los demás, asimismo cada uno debe conocer sus responsabilidades ya que el producto o servicio final será el logro de todo el equipo de trabajo.

La confianza que existe en un equipo de trabajo agiliza las actividades y los procesos, por lo tanto, cada persona debe dar lo mejor de sí mismo y confiar en sí mismo, en el equipo, en los objetivos, ya que gracias a ello podremos llegar a lograr el éxito.

### **Coordinación**

El líder del equipo debe interactuar con los miembros del equipo y conocer sus potencialidades, habilidades y destrezas que estos deben desenvolverse de manera organizada y coordinada para poder alcanzar los objetivos trazados. Por lo que el líder será el encargado de coordinar las tareas y actividades.

Es la capacidad de designar una actividad o función y poderla respetar, por lo cual se debe conocer los objetivos individuales y comunes, asimismo tener claro el rol que se



realiza, logrando un buen desempeño en la coordinación del trabajo. Por lo tanto, un líder debe estar abierto a nuevas e innovadoras ideas o soluciones.

### **Comunicación**

Para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente es importante que todos cuenten con toda la información necesaria, por ello el equipo de trabajo debe mostrar interacción constante para coordinar, de hecho, la comunicación debe ser abierta en todas las áreas de la empresa, siendo clara y precisa. Por ello mantenernos informados evita tener conflictos, malos entendidos y desconfianza, mejorando el clima laboral, eficacia, las relaciones en todos los colaboradores y miembros de la organización

### **Compromiso**

El líder será el encargado de que cada colaborador conozca su labor a desempeñar y que esta se realice de la mejor manera, cada miembro tiene que dar lo mejor de ellos manifestando responsabilidad en la eficiencia y eficacia para el logro de metas.

#### **2.2.4. Marco conceptual**

##### **Calidad**

Es aquella particularidad que posee un bien o servicio con el fin de poder satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y para poder lograrlo debemos estar siempre pendiente de los cambios o innovaciones (San Miguel, 2019).

### **Colaboradores**

Son personas que forman parte de una empresa y que ayudan a que estas logren prosperidad y progreso con uso de sus habilidades, conocimientos y destrezas que son ejecutadas a cambio de un monto monetario (Morales, 2017).

### **Competencia**

Es aquel factor distintivo de una persona o entidad que es demostrada por medio de conocimiento, estrategia, alianzas y habilidades que se ponen en ventaja frente al oponente (Capdevila, 2015).

### **Compromiso Laboral**

Es la responsabilidad que posee una persona al realizar de manera correcta tus tareas o actividades haciendo que estas logren los objetivos deseados, del mismo modo crea entusiasmo en los colaboradores (Arbaiza, 2017).

### **Crecimiento empresarial**

Es aquel progreso que percibe una organización por los mejoramientos de los procesos tanto en el servicio o producto, experimentando el desarrollo de producción, incremento de clientes o posicionamiento (Acevedo, Cano , & Cardona, 2014).

### **Eficiencia:**

Es aquella relación que tiene los recursos usados en una actividad o proyecto y el logro obtenido, podemos decir que es uso correcto de los recursos trayendo consigo ganancias limitadas (Thompson, 2018).

**Habilidades:**

Es aquella capacidad que posee una persona para la realización de tareas en donde sus acciones serán ejecutadas de manera correcta y con facilidad logrando solucionar obstáculos (Villaseñor, 2018).

**Motivación**

Es aquella acción de una persona que lo conlleva al entusiasmo ya sea esta con la obtención de algo monetario, reconocimiento, titulo, premio o por la satisfacción del resultado (Pintado, 2014).

**Responsabilidad:**

Cualidad que manifiesta un individuo en la elaboración de sus actividades cotidianas o laborales siendo más autónoma y confiable(Alvarado, 2016).

**Trabajo en equipo:**

Es la unión de dos o más personas que comparten un objetivo en común y que la interacción es fluida, actividades precisas, con la confianza y el compromiso en lograr resultados beneficiosos (Guevara, 2019).

### **III. Hipótesis**

No se ejecutó la propuesta de hipótesis ya que la investigación fue de carácter descriptivo y que a la vez no se pretende demostrar sometimiento de variables.

## **IV. Metodología**

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

La investigación fue de diseño no experimental – transversal ya que el recojo de datos se dio en un momento establecido, asimismo no se realizó alteraciones, solo se observó y se dejó de acuerdo a su contexto.

Una investigación no experimental es aquella en la cual no ejecuta manipulación a la información sino se observa tal cual se presenta; de igual modo es transeccional porque se realiza el recojo de la información en un momento único (Hernández et al., 2014).

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población de la investigación estuvo conformada por 117 representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant - cevichería de la ciudad de Huaraz, 2020.

Para Hernández et al. (2014) la población es aquella agrupación de personas que coinciden con un encadenamiento de descripciones.

#### **Muestra**

La muestra de la investigación fue dirigida ya que solo se consideró a los 30 representantes que han proporcionado información

La muestra es aquel subgrupo representativo del universo o población sobre el cual se realiza el recojo de datos (Hernández et al. 2014).

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

Aspectos complementarios	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son personas que realizan actividades en nombre de la organización, asumiendo el compromiso y la responsabilidad de tomar decisiones (Morales, 2017).	Edad	a. 18 – 30 años b. 31 – 50 años c. 51 a más años	Razón
		Sexo	a. Masculino b. Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a. Sin instrucción b. Primaria c. Secundaria d. Superior no universitaria e. Superior universitaria	Ordinal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a. 1 a 3 años b. 4 a 6 años c. 7 a más años	Razón
Características de las micro y pequeñas empresas	Según Congreso de la Republica del Perú (2003) la ley 28015 las empresas son unidades económicas que está integrada por un persona natural o jurídica y que sus acciones están basadas en la comercialización, innovación, producción, extracción ya sean de bien o servicios.	Tipo de empresa	a. Empresa Unipersonal b. Empresa Individual de Responsabilidad Limitada c. Sociedad Anónima d. Sociedad Anónima Cerrada e. Otros	Nominal
		Tiempo de vida de la empresa	a. 0 a 3 años b. 4 a 6 años c. 7 a más años	Razón
		Nivel de ingreso mensual	a. 1 a 150 UIT b. 150 a 1700 UIT c. 1700 UIT a más	Razón
		Número de trabajadores	a. 1 a 10 b. 10 a 30 c. 50 a más	Razón

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad	Para Deming (citado en Carro y Gonzales, 2012) es aquella agrupación de acciones que tiene como fin evitar errores en un bien o servicio, por lo cual estas tienen que estar libre de desperfectos, logrando cumplir las expectativas del cliente y consumidor.	Planear	Se determina los objetivos a lograr y el método a utilizar.	Definir el proyecto. Analizar la situación. Analizar causas potenciales. Planificar soluciones.	Likert
		Hacer	Se debe ejecutar el plan y cumplir con los objetivos.	Implementar soluciones.	Likert
		Verificar	Recojo de datos y el análisis para ver si se cumple con lo establecido.	Medir los resultados. Estandarizar el mejoramiento.	Likert
		Actuar	Análisis de datos y comparación de resultados para ejecutar planes siguientes	Documentar la solución.	Likert
Trabajo en Equipo	Según Martínez et al., (2018) el trabajo en equipo tiene la funcionalidad de una máquina, ya que si un miembro falla o no tiene el mismo compromiso que los demás los procesos que se desarrollan no tendrán el mismo impacto y será imperfecto teniendo resultados negativos, por lo que los miembros en un equipo son de suma importancia y se les debe dar la misma oportunidad de participar y que las tareas ejecutadas deben tener como fuente de éxito las 5C.	Complementariedad	Cada uno tendrá un dominio definido de una función.	Habilidades Conocimientos	Likert
		Confianza	Confianza en las actividades de los demás.	Compañerismo Responsabilidad	Likert
		Coordinación	Desenvolverse de manera organizada y coordinada.	Organizada coordinada	Likert
		Comunicación	Interacción constante y comunicación abierta en todas las áreas.	Interacción	Likert
		Compromiso	Dar lo mejor manifestando responsabilidad en la eficiencia y eficacia para el logro de metas.	Compromiso	Likert

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

##### **Técnica**

La técnica empleada en la investigación para el recojo de información fue la encuesta la cual permitió analizar y ejecutar cuadros estadísticos.

##### **Instrumento**

El instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario la cual permitió formular interrogantes que sirvió para el recojo de información.

#### **4.5. Plan de análisis**

El proceso que se ejecutó para el recojo de información fueron las siguientes:

- ✓ Ubicación de las micro y pequeñas empresas.
- ✓ Aplicar el cuestionario a los representantes de las micro y pequeñas empresas.
- ✓ Procesamiento y análisis de la información recolectada.
- ✓ Interpretación de los resultados

La información obtenida fue procesada a través de los programas de Word y Excel que fueron presentados por tablas y figuras. Para la presentación del informe se utilizó PDF.



#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020?	<p><b>General:</b> Elaborar una propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant-cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro restaurant-cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</li> <li>2. Establecer las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</li> <li>3. Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant-cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</li> <li>4. Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant-cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.</li> <li>5. Proponer un plan de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020</li> </ol>	Trabajo en equipo como factor relevante en la gestión de calidad	<p><b>Población:</b> 117 micro y pequeñas empresas</p> <p><b>Muestra:</b> Se realizo una muestra dirigida de 30 representantes</p>	<p><b>El tipo de investigación:</b> El tipo de investigación fue Cuantitativa.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> El nivel de investigación fue descriptivo.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Para esta investigación el diseño ejecutado fue no experimental transversal o transeccional.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	La información obtenida fue procesada a través de los programas de Word y Excel que fueron presentados por tablas y figuras. Para la presentación del informe se utilizó el formato PDF.

#### **4.7. Principios éticos**

##### **Protección a las personas:**

Todos los participantes en la investigación contaron con una protección, siendo estos respetados, valorados y tratados con igualdad, asimismo considerando su individualidad y diferencia, por lo tanto, todos los partícipes de la investigación participaron de manera voluntaria y que del mismo modo tienen disposición de la información (ULADECH-CATOLICA, 2019).

##### **Libre participación y derecho a estar informado:**

Todo individuo que participo en la investigación conoce el propósito y la finalidad de dicha investigación, por lo tanto, su participación fue voluntaria y de libre elección, ya que ellos consintieron su participación con su firma en el consentimiento informado.

##### **Beneficencia y no maleficencia:**

El investigador no causo incomodidades ni daños a los participantes de la investigación y dicha información ayudara a los futuros empresarios.

##### **Justicia:**

El investigador realizo las mismas interrogantes a todos los participantes, siendo tratados con imparcialidad y justicia, evitando las malas prácticas, no obstante, los participantes tendrán el derecho de conocer sus resultados.

##### **Integridad científica:**

En el proceso de la investigación se le mantuvo informado al participante si está expuesto a riesgos o beneficios, la información obtenida no fue manipulada a beneficio.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.*

Características de los representantes	n	%
<b>Edad</b>		
18- 30 años	11	36.70
31- 50 años	18	60.00
51 a más años	1	3.30
Total	30	100.00
<b>Sexo</b>		
Masculino	20	66.70
Femenino	10	33.30
Total	30	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	00	00.00
Primaria	00	00.00
Secundaria	7	23.30
Superior no Universitaria	8	26.70
Superior Universitaria	15	50.00
Total	30	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
1 a 3 años	10	33.30
4 a 6 años	8	26.70
7 a más años	12	40.00
Total	30	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro Restaurant-Cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.

**Tabla 2**

***Características de las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.***

Características de las micro y pequeñas empresas	n	%
<b>Tipo de empresa</b>		
Empresa Unipersonal	20	66.70
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	4	13.30
Sociedad Anónima	0	00.00
Sociedad Anónima Cerrada	1	3.00
Otros	5	16.70
Total	30	100.00
<b>Tiempo de vida de la empresa</b>		
0 a 3 años	11	36.70
4 a 6 años	10	33.30
7 a más años	9	30.00
Total	30	100.00
<b>Nivel de ingreso mensual</b>		
1 a 150 UIT	26	86.70
150 a 1700 UIT	3	10.00
1700 UIT a más	1	3.30
Total	30	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 10	30	100.00
10 a 30	00	00.00
50 a más	00	00.00
Total	30	100.00

***Fuente.*** Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro Restaurant-Cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.*

Características de la gestión de calidad	n	%
<b>Planificación de metas y objetivos que desea alcanzar</b>		
Siempre	18	60.00
Casi siempre	9	30.00
Algunas veces	2	6.70
Nunca	1	3.30
Total	30	100.00
<b>Procesos de actividades claras en la empresa</b>		
Siempre	5	16.70
Casi siempre	22	73.30
Algunas veces	2	6.70
Nunca	1	3.30
Total	30	100.00
<b>Evaluación de los resultados obtenidos de la empresa</b>		
Siempre	8	26.70
Casi siempre	10	33.30
Algunas veces	8	26.70
Nunca	4	13.30
Total	30	100.00
<b>Control de los procesos de servicio durante la ejecución</b>		
Siempre	18	60.00
Casi siempre	9	30.00
Algunas veces	3	10.00
Nunca	0	00.00
Total	30	100.00
<b>Importancia de realizar mejoras continuas en su empresa</b>		
Siempre	16	53.30
Casi siempre	10	33.30
Algunas veces	4	13.30
Nunca	00	00.00
Total	100	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro Restaurant-Cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.

**Tabla 4**

***Factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.***

Factores relevantes del trabajo en equipo	n	%
<b>Conocimientos y habilidades de los colaboradores para el desarrollo de sus actividades</b>		
Siempre	11	36.70
Casi siempre	15	50.00
Algunas veces	0	00.00
Nunca	4	13.30
Total	30	100.00
<b>Confianza de los colaboradores en sí mismos para tomar Decisiones</b>		
Siempre	5	16.70
Casi siempre	14	46.70
Algunas veces	9	30.00
Nunca	2	6.70
Total	30	100.00
<b>Trabajo en equipo para la ejecución de actividades</b>		
Siempre	5	16.70
Casi siempre	16	53.30
Algunas veces	8	26.70
Nunca	1	3.30
Total	30	100.00
<b>Facilidades necesarias de los colaboradores para que se comuniquen de manera efectiva</b>		
Siempre	21	70.00
Casi siempre	6	20.00
Algunas veces	3	10.00
Nunca	0	00.00
Total	30	100.00
<b>Claridad de las responsabilidades individuales de los Colaboradores</b>		
Siempre	19	63.30
Casi siempre	6	20.00
Algunas veces	4	13.30
Nunca	1	3.40
Total	30	100.00
<b>Compromiso de trabajo en los colaboradores</b>		
Siempre	10	33.30
Casi siempre	12	40.00
Algunas veces	6	20.00
Nunca	2	6.70
Total	30	100.00

***Fuente.*** Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro Restaurant-Cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.

**Tabla 5**

*Plan de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Casi siempre los procesos de actividades son claras en la empresa	Los colaboradores suelen confundir términos de palabras e interpretarlas por otro, y así mismo no hacen uso de un lenguaje sencillo y simple.	Incrementar la participación de los colaboradores en la creación de los procesos de las actividades y detallarlo de manera precisa y clara, ya que esto ayuda a que los colaboradores desempeñen sus labores con eficiencia y eficacia, previniendo acciones adicionales e innecesarias.	Representante
Casi siempre se realizan evaluaciones a los resultados	La mala administración del tiempo hace que no tengan el tiempo suficiente, además dan prioridades a otras acciones o actividades.	Incrementar herramientas y técnicas (diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, etc.) que nos permitan evaluar los resultados obtenidos, puesto que nos ayudara tomar mejores decisiones, saber si estamos cumpliendo con lo establecido y corregir o mejorar lo que sea necesario.	Representante
Casi siempre los colaboradores tienen los conocimientos y	No fomentar el aprendizaje y el desarrollo personal, del mismo modo no	Incorporar un plan de aprendizaje y desarrollo que les permita educación y preparación, teniendo	Representante

habilidades para desarrollar sus actividades	existe interés ni compromiso por parte de los colaboradores.	control de su propio aprendizaje y aprender a su propio ritmo, ya que permitirá a la empresa tener un aumento de la producción y la satisfacción de sus clientes, logrando tener colaboradores calificados, posicionamiento y competitividad.	Representante
Los colaboradores no tienen suficiente confianza en sí mismo para tomar decisiones			
Casi siempre se realizan trabajos en equipo para la ejecución de actividades	Esto se da por la falta de comunicación, ya que los colaboradores suelen trabajar en grupos, sin conocer los objetivos o intereses individuales, por lo cual no comparten sus ideas u opiniones.	Incorporar espacio de reflexión o dialogo en donde los colaboradores para que puedan conocerse más y mejorar su comunicación compartiendo opiniones y pasiones.	Representante
Casi siempre existe compromiso de trabajo en los colaboradores	Se da porque los colaboradores no sienten que los representantes de las empresas tengan un involucramiento emocional e intelectual, por lo cual pierden el propósito laboral.	Incorporar encuestas sobre la felicidad de los colaboradores ya que esto permitirá conocer el grado de satisfacción de tus colaboradores y saber cómo retribuirlos, logrando incrementar la confianza, el entusiasmo y compromiso.	Representante



## **5.2. Análisis de resultados**

### **Tabla 1**

#### **Características de los representantes**

El 60.00% de los representantes del rubro restaurant – cevichería tienen entre los 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Resultado que coincide con Salinas (2018) quien señala que el 60.00% de los representantes en estudio tienen de 31 a 50 años de edad, contrasta con Pariasca (2019) quien manifiesta que el 34.62% abarcan una edad de 41 a 50 años de edad, y el otro 34.62% tienen de 50 a 60 años, del mismo modo objetiva con Salas (2019) el cual menciona que el 92.00% abarcan de 51 años a más, diferenciando con Veramendi (2017) el cual indica que el 47.20% poseen de 26 a 35 años de edad, contrastando con Zamudio (2017) el cual demuestra que el 48.00% están entre los 26 a 33 años de edad, discrepa con Romero (2019) el cual manifiesta que el 58.10% tienen de 26 a 35 años de edad, objetiva con Espinoza (2019) el cual manifiesta que el 70.00% tienen de 51 a más. Esto revela que la gran mayoría son personas adultas con cualidades beneficiosas para la empresa, demostrando responsabilidad, puntualidad y experiencia, ya que ellos ponen el ejemplo a los demás compartiendo sus experiencias en el negocio y en la gestión de conflictos.

El 66.70% de los representantes son del sexo masculino (Tabla 1). Resultado que concuerda con Salas (2020) el cual establece que el 83.00% de los encuestados son masculinos, coincide con Zamudio (2017) quien precisa que el 68.00% son masculinos, coincide con Santos (2018) quien manifiesta que el 62.50% de los encuestados son del sexo masculino, coincide con Espinoza (2019) el cual indica que 60.00% son del género masculino, discrepa con Pariasca (2019) quien señala que el

76.92% de los representantes son de sexo femenino, asimismo refuta con Salinas (2018) quien revela que el 60.00% de los representantes son del género femenino, contrasta con Veramendi (2017) el cual manifiesta que el 62.30% son del sexo femenino, refuta con Romero (2019) el cual indica que el 51.40% son del género femenino. Esto demuestra que los del sexo masculino tienen mayor dominio y participación en el rubro, enfrentando retos y riesgos que obstaculizando el logro de metas y objetivos.

Respecto al grado de instrucción el 50.00% de los representantes tienen superior universitaria (Tabla 1). Respuesta que coincide con Salas (2020) quien manifiesta que el 58.00% de los representantes tienen grado de instrucción superior universitaria, contrasta con Pariasca (2019) el cual demuestra que el 38.46% de los encuestados no tienen grado de instrucción universitaria, discrepa con Salinas (2018) quien revela que el 60.00% solo tienen grado de instrucción secundaria, objeta con Romero (2019) quien argumenta que el 37.80% de los encuestados solo tienen el grado de instrucción secundaria, contrasta con Veramendi (2017) quien designa que el 52.80% solo tienen superior técnico, respuesta que confronta con Zamudio (2017) el cual alude que el 50.00% de los encuestados tienen el grado de instrucción secundaria, así mismo contrasta con Santos (2018) quien manifiesta que el 50.00% poseen secundaria completa, contrasta con Espinoza (2019) quien manifiesta que el 50.00% tienen el grado de secundaria. Esto demuestra que los representantes tienen estudios universitarios, que les permite comprender cosas que algunas veces se ignoran, ya que desarrollan capacidades intelectuales que les permite explorar sus potenciales y horizontes, enfrentando situaciones complejas.

En cuanto al tiempo que desempeñan en el cargo el 40.00% de los representantes manifiestan que tienen de 7 a más años (Tabla 1). Respuesta que coincide con Salas (2020) quien indica que el 67.00% tienen de 10 a más años, así mismo coincide con Salinas (2018) el cual señala que en el cargo están de 7 años a más, concuerda con Espinoza (2019) quien indica que el 70.00% tienen de 7 a más años, respuesta que contrasta con Zamudio (2017) quien manifiesta que el 96.00% de los encuestados están en el cargo menor a 5 años. Esto revela que la gran mayoría ya llevan un largo periodo en el cargo, por lo cual conocen su manejo y pueden innovar en ideas que estén más acordes a la realidad, así mismo la integración o el acoplo a la dinámica de la organización le es fácil logrando asumir sus funciones de manera inmediata.

## **Tabla 2**

### **Características de las micro y pequeñas**

El 66.70% de los representantes señalan que son una empresa unipersonal (Tabla 2). Respuesta que contrasta con Pariasca (2019) quien precisa que el 61.54% de los representantes tiene un tipo de empresa jurídica, contrasta con Salas (2020) el cual alude que el 100.00% de los representantes tienen un tipo de constitución sociedad anónima cerrada. Esto revela que son negocio de fácil creación, teniendo una personalidad individual y autónoma, que se desenvuelve como negocio pequeño o mediano asumiendo una responsabilidad ilimitada.

Respecto al tiempo de vida de la empresa el 36.70% de los encuestados manifiestan tener de 0 a 3 años (Tabla 2). Respuesta que contrasta con Pariasca (2019) quien señala que el 57.69% comprenden de 1 a 5 años, así mismo refuta con Salas (2020) el cual indica que el 58.00% tienen de 11 a más años, discrepa con Salinas (2018) el cual

revela que el 40.00% tienen de 7 años a más, objeto con Espinoza (2019) quien revela que el 70.00% tienen de 7 a más años. Se demuestra que las empresas tienen un corto tiempo en el mercado, ya que estas al iniciar cometen errores en no establecer su misión, visión, objetivos y estrategias, ya que estas tienen un gran impacto en la empresa para el buen manejo de la gestión y saber hacia dónde se dirige.

El 86.70% de los representantes encuestados indican que sus niveles de ingresos mensuales estiman de 1 a 150 UIT (Tabla 2). Esto revela que los ingresos que tienen estas organizaciones son bajas, ya que puede ser que estas empresas no cuentan con metas específicas por lo cual no conocen el camino a seguir ni los resultados que se deben obtener, así mismo, no cuentan con las herramientas necesarias para llevar un control de sus ingresos y egresos, dejando que los gastos sean mayores o que los precios establecidos del producto o servicio no sean los correctos.

Respecto al número de trabajadores el 100.00% de los encuestados señalaron que tienen de 1 a 10 colaboradores (Tabla 2). Respuesta que coincide con Pariasca (2019) quien determina que el 69.23% de los representantes tienen de 1 a 5 trabajadores, concuerda con Espinoza (2019) el cual manifiesta que el 50.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, contrasta con Salas (2020) el cual alude que el 67.00% disponen de 11 a más trabajadores, discrepa con Salinas (2018) quien menciona que el 50.00% tienen de 6 a 10 trabajadores. Esto demuestra que las empresas cuentan con un número mínimo de colaboradores, por lo cual el desempeño tiene que ser el doble para poder mantener el ritmo del negocio o incrementar la productividad.

### **Tabla 3**

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

El 60.00% de los encuestados manifiestan que siempre planifican las metas y objetivos que desean alcanzar en la empresa (Tabla 3). Resultado que contrasta con Pariasca (2019) ya que indica que el 69.23% es moderada, así mismo discrepa con Espinoza (2019) el cual señala que el 50.00% de los representantes realizan muy pocas veces. Esto revela que los representantes marcan un camino a seguir, para evitar distracciones al momento de alcanzar las metas y objetivos, sirviendo como motivación y responsabilidad en las tomas de decisiones diarias.

El 73.30% de los representados encuestados indicaron que casi siempre los procesos de actividades son claras en la empresa (Tabla 3). Resultado que coincide con Pariasca (2019) el cual menciona que el 65.38% es alta, así mismo contrasta con Espinoza (2019) quien determina que el 50.00% nunca. Se demuestra que, si los procesos de actividades no están siempre precisos, los colaboradores no tendrán claro lo que se desea realizar por lo que no estarán comprometidos, perdiendo la fluidez del trabajo y la comunicación por ende no se lograra prevenir acciones innecesarias.

El 33.30% de los representantes de los restaurantes precisaron que casi siempre evalúan los resultados que se obtiene de la empresa (Tabla 3). Resultado que contrasta con Espinoza (2019) quien señala que el 23.40% algunas veces. Esto demuestra que al no existir de manera constante las evaluaciones, no se conocerá si los resultados obtenidos están cumpliendo con las metas y objetivos de la empresa, de igual manera la evaluación brinda información relevante sobre el estado en la cual se encuentra

nuestra organización y establecer estrategias de factores que disparen nuestra productividad, eficiencia y satisfacción.

El 60.00% de los encuestados revelaron que siempre controlan los procesos de servicio, durante la ejecución (Tabla 3). Resultado que coincide con Pariasca (2019) el cual señala que el 65.38% es alta, de igual manera contrasta con Espinoza (2019) quien determina que el 60.00% casi siempre. Esto revela que los representantes tienen control de los procesos, ya que estos se encuentran armonizados brindando un servicio de calidad en el menor tiempo posible, del mismo modo facilita la identificación de problemas, logrando rendimientos elevados al final del proceso.

El 53.30% de los representados manifestaron que siempre consideran que es importante realizar mejoras continuas en la empresa (Tabla 3). Resultado que concuerda con Pariasca (2019) el cual determina que el 65.38% es alta, además discrepa con Espinoza (2019) quien precisa que el 60.00% casi siempre. Esto demuestra que los representantes están dispuestos a implementar estrategias, técnicas y procesos que aumenten la calidad del servicio como del producto, incrementando competitividad y buen uso de los recursos.

#### **Tabla 4**

##### **Factores relevantes del trabajo en equipo**

El 50.00% de los encuestados manifiestan que casi siempre sus colaboradores tienen los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de sus actividades (Tabla 4). Respuesta que contrasta con Salas (2020) el cual indica que el 67.00% siempre, así mismo refuta con Romero (2019) quien afirma que el 26.40% con frecuencia, contrasta con Veramendi (2017) el cual señala que 79.20% sostiene que sí, contrasta con

Zamudio (2017) el cual señala que el 42.00% a veces, discrepa con Santos (2018) el cual revela que el 50.00% nunca. Se observa que los colaboradores no siempre tienen los conocimientos y las habilidades para desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, por lo cual no pueden solucionar inconvenientes suscitados

El 46.70% de los representantes indican que sus colaboradores casi siempre tienen la suficiente confianza en sí mismo para tomar decisiones (Tabla 4). Resultado que coincide con Veramendi (2017) el cual indica que el 34.00% casi siempre existe confianza, difiere con Salas (2020) quien señala que el 83.00% siempre cuentan con la confianza necesaria, también contrasta con Aranda (2017) el cual señala que el 72.70% siempre se tienen confianza, difiere con Romero (2019) quien señala que el 44.60% nunca tienen confianza, contrasta con Zamudio (2017) quien precisa que el 46.00% a veces existe confianza, refuta con Santos (2018) quien afirma que el 45.80% nunca existe confianza. Esto demuestra que la auto desconfianza que se tienen los colaboradores, hace dudar de sus capacidades y habilidades para desempeñar con seguridad, así mismo les cuesta dialogar con facilidad y establecer lazos de amistad, dejándose caer por un error y no buscar una mejora.

El 53,30% de los representantes precisaron que casi siempre organiza trabajos en equipo para la ejecución de actividades (Tabla 4). Resultado que coincide con Salas (2020) quien revela que el 84.00% casi siempre organiza equipos, objeta con Zamudio (2017) el cual determina que el 50.00% a veces. Esto demuestra que no siempre existe trabajo en equipo en las empresas, por lo cual no cuentan con un buen ambiente laboral, no toman responsabilidades y tienen estructura jerárquica.

El 70.00% de los representantes encuestados revelaron que siempre los colaboradores tienen las facilidades necesarias para que se comuniquen de manera efectiva (Tabla 4). Resultado que coincide con Salas (2020) quien precisa que el 58.00% siempre brindan facilidades, contrasta con Romero (2019) el cual expresa que el 37.80% nunca, difiere con Zamudio (2017) quien revela que el 38.00% a veces, objeta con Santos (2018) quien indica que el 50.00% nunca. Esto revela que la comunicación que existe en la empresa es efectiva, haciendo esto que el entendimiento sea asertiva e inmediata, logrando mejorar la competitivas de la empresa y la adaptabilidad a los cambios.

Los representantes manifestaron que el 63.30% de los colaboradores tienen siempre claras sus responsabilidades individuales (Tabla 4). Respuesta que contrasta con Salas (2020) el cual precisa que el 75.00% casi siempre, difiere con Aranda (2017) el cual determina que el 45.50% a veces, refuta con Veramendi (2017) quien señala que el 47.20% casi siempre, contrasta con Zamudio (2017) quien establece que el 52.00% a veces, refuta con Santos (2018) quien revela que el 54.20% nunca. Esto señala que cada colaborador siempre cumple con sus obligaciones en su horario de trabajo, tomando acciones consientes para enfrentar decisiones y acercarse más al éxito.

El 40.00% de los encuestados señalaron que casi siempre existe compromiso de trabajo en los colaboradores (Tabla 4). Resultado que coincide con Veramendi (2017) quien menciona que el 39.60% casi siempre, concuerda con Salas (2020) el cual señala que el 50.00% siempre y el otro 50.00% casi siempre, refuta con Aranda (2017) el cual indica que el 63.60% a veces, contrasta con Romero (2019) el cual indica que el 30.40% con frecuencia, objeta con Zamudio (2017) quien establece que el 46.00% a veces, refuta con Santos (2018) el cual afirma que el 37.50% nunca. Esto revela que



en la empresa los colaboradores no se involucran con los objetivos o valores de la empresa, en donde existe una disminución del rendimiento.

## **Plan de Mejora**

### **1. Datos Generales**

**Nombre o razón social:** MYPES del rubro restaurant – cevichería de la ciudad de Huaraz, 2020.

Dirección: Ciudad de Huaraz

### **2. Misión**

Satisfacemos todas las necesidades gastronómicas, con el uso de productos e insumos naturales, donde se brinda alimentos con la más alta calidad, logrando sobrepasar las expectativas de nuestros consumidores, a través de la innovación y mejora continua.

### **3. Visión**

Ser reconocidos y preferidos como el mejor restaurant de la región y nació, teniendo un equipo sólido y profesional, compitiendo con los más altos estándares de calidad a nivel nacional e internacional.

### **4. Objetivos empresariales**

Los restaurantes con espacios públicos, que tienen el propósito de brindar servicios de comida y alimentación, según el estilo de vida y preferencia, certificando un servicio de calidad al cliente, por lo que se tiene los siguientes objetivos:

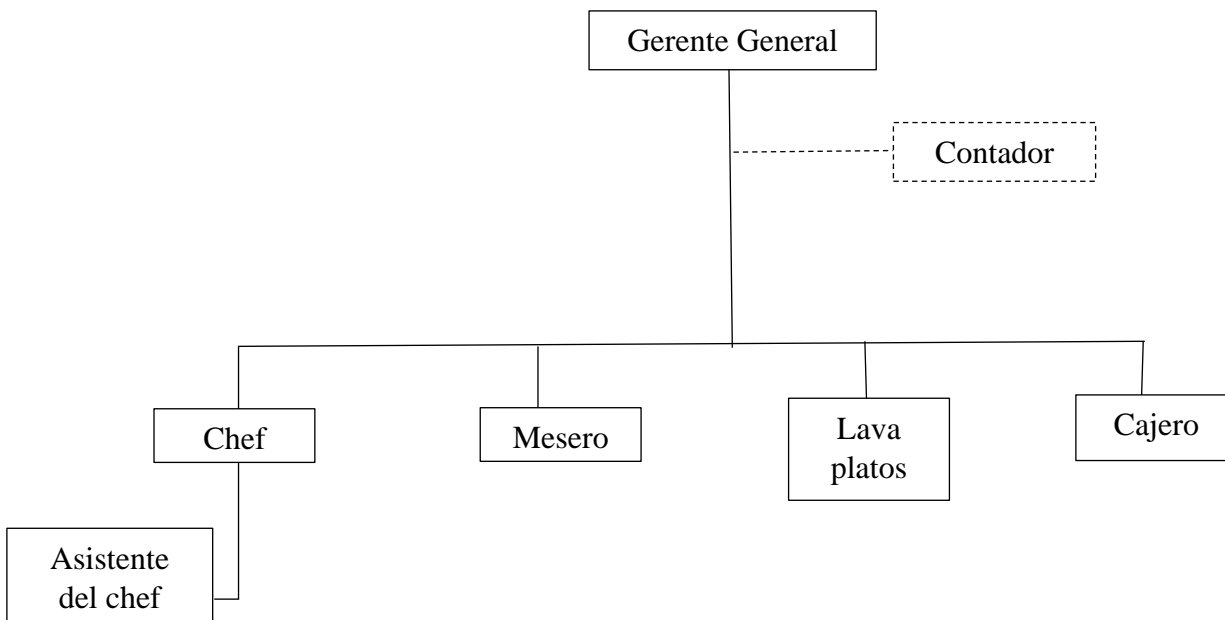
- Ambientes cómodos para un buen servicio.
- Fidelización de los clientes.

- Innovación en la gastronomía.
- Capacitación constante de los colaboradores.
- Contar con los mejores proveedores y servicios de calidad.

## 5. servicios

Los restaurantes, brindan una amplia selección de platillos de calidad, brindando prestaciones personalizadas de servicio con el trato y la amabilidad requerida.

## 6. organigrama de la empresa



### 6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	- Licenciado en administración de empresas
Funciones	- Es el que planifica, hace, verifica y actúa, todos los procesos y actividades de la empresa. - Es el que afronta los problemas y da la cara por la empresa. - controla al personal.

Cargo	Contador
Perfil	- Licenciado en contabilidad - Experiencia laboral.
Funciones	- Interpretación de la información contable. - Advierte problemas financieros. - Información contable al día. - Normas legales e impuestos

Cargo	Chef
Perfil	- Chef profesional - Estudios en gastronomía
Funciones	- Responsable de aprobar todos los platos. - Preparación de los platillos o menú. - Asignas las tareas.

Cargo	Mesero
Perfil	- Tener experiencia laboral. - Tener carisma. - Tener valores y entusiasmo
Funciones	- Preparan las mesas y utensilios. - Sirven los alimentos. - Recogen los utensilios. - Limpieza de mesas.

Cargo	Lava platos
Perfil	- Experiencia. - Entusiasmo y compromiso.
Funciones	- Lavar todos los utensilios. - Dejar todo en su lugar.

Cargo	Cajera
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conozca de números.</li> <li>- Estudios Universitarios.</li> <li>- Valores</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La encargada de cobrar las cuentas.</li> <li>- Encargada de rendir cuentas económicas.</li> <li>- Encargada de cerrar caja.</li> </ul>

Cargo	Asistente del chef
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ganas de trabajar.</li> <li>- Experiencia.</li> <li>- Compromiso</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudar a picar lavar todos los insumos necesarios para la preparación.</li> <li>- Limpia el área de cocina.</li> </ul>

## 6.2. Diagnostico empresarial

<b>Factores Interno</b>  <b>Factores externos</b>	<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidad</b>
	F1: Precios accesibles. F2: Variedad de platos. F3: Tienen ambientes cómodos. F4: Cuentan con ubicaciones estratégicas. F5: Atención de calidad y personalizada.	D1: No contar siempre con procesos claros. D2: Falta de evaluación constante de los resultados. D3: No contar siempre con la confianza, conocimiento y habilidades necesarias. D4: No realizar constantemente trabajos en equipo. D5: No siempre los colaboradores se sienten comprometidos.
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
O1: Expansión, abriendo sucursales. O2: Creación de nuevos empleos. O3: Incremento de turistas en la región. O4: Competencias con baja calidad de servicio y producto.	F1F2F3F5O3O4: Fidelizar a los clientes y consumidores para mejorar la rentabilidad de la empresa. F2F4O1O2: Realizar convenios con proveedores y empresas para contar con garantías de calidad y precio. F5O1: Realizar publicidades, para ser reconocidos y nos visiten	D3D4D5O1O3: Incorporar un plan de aprendizaje y desarrollo. D2O1O3O4: Incrementar herramientas y técnicas (diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, etc.) D1D3O2: Incorporar espacio de reflexión y dialogo.

		D5O4: Incorporar encuestas sobre la felicidad de los colaboradores.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
A1: Aumento de nuevas competencias. A2: clientes exigentes con estándares altos de satisfacción. A3: Crecimiento bajo en la economía.	F1F2F3F5A1: Trabajar en equipo, e implementar herramientas innovadoras para un trabajo eficaz y eficiente. F4F5A2A3: Implementar programas de modernización a los programas de mercadeo.	D1D3D5A1A3: Ejecutar un plan de mejora que ayude a enfrentar los problemas. D2D4A2: Implementar más capacitaciones y programas de aprendizaje que ayude al desarrollo del conocimiento y dialogo.

## 7. Indicadores de Gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de la Mype.</b>
Procesos de actividades	Casi siempre los procesos de actividades son claras en la empresa.
Evaluación de resultados	Casi siempre se realizan evaluaciones a los resultados
Conocimientos y habilidades, con la falta de confianza en la toma de decisiones.	Casi siempre los colaboradores tienen los conocimientos y habilidades para desarrollar sus actividades.  Los colaboradores no tienen suficiente confianza en sí mismo para tomar decisiones
Trabajos en equipo	Casi siempre se realizan trabajos en equipo para la ejecución de actividades
Compromiso de trabajo	Casi siempre existe compromiso de trabajo en los colaboradores

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Procesos de actividades	Falta de uso de un lenguaje claro y sencillo, que no permite tener claro los procesos de las actividades.	Los colaboradores suelen confundir términos de palabras e interpretarlas por otro, y así mismo no hacen uso de un lenguaje sencillo y simple.
Evaluación de resultados	La mala administración del tiempo hace que los representantes no evalúan los resultados.	La mala administración del tiempo hace que no tengan el tiempo suficiente, además dan prioridades a otras acciones o actividades.

Conocimientos y habilidades, con la falta de confianza en la toma de decisiones.	La falta de un plan de desarrollo y aprendiza hacen que los colaboradores no tengan los conocimientos, habilidades y confianza en sí mismo.	No fomentar el aprendizaje y el desarrollo personal, del mismo modo no existe interés ni compromiso por parte de los colaboradores.
Trabajos en equipo	La falta de dialogo y comunicación, hace que los colaboradores ignoren el trabajo en equipo.	Esto se da por la falta de comunicación, ya que los colaboradores suelen trabajar en grupos, sin conocer los objetivos o intereses individuales, por lo cual no comparten sus ideas u opiniones.
Compromiso de trabajo	Los colaboradores no se sienten parte importante en la empresa por lo cual no sienten compromiso laboral.	Se da porque los colaboradores no sienten que los representantes de las empresas tengan un involucramiento emocional e intelectual, por lo cual pierden el propósito laboral.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Procesos de actividades	Falta de uso de un lenguaje claro y sencillo, que no permite tener claro los procesos de las actividades.	Incrementar la participación de los colaboradores en la creación de los procesos de las actividades y detallarlo de manera precisa y clara, ya que esto ayuda a que los colaboradores desempeñen sus labores con eficiencia y eficacia, previniendo acciones adicionales e innecesarias.



Evaluación de resultados	La mala administración del tiempo hace que los representantes no evalúan los resultados.	Incrementar herramientas y técnicas (diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, etc.) que nos permitan evaluar los resultados obtenidos, puesto que nos ayudara tomar mejores decisiones, saber si estamos cumpliendo con lo establecido y corregir o mejorar lo que sea necesario.
Conocimientos y habilidades, con la falta de confianza en la toma de decisiones.	La falta de un plan de desarrollo y aprendizaje hacen que los colaboradores no tengan los conocimientos, habilidades y confianza en sí mismo.	Incorporar un plan de aprendizaje y desarrollo que les permita educación y preparación, teniendo control de su propio aprendizaje y aprender a su propio ritmo, ya que permitirá a la empresa tener un aumento de la producción y la satisfacción de sus clientes, logrando tener colaboradores calificados, posicionamiento y competitividad.
Trabajos en equipo	La falta de dialogo y comunicación, hace que los colaboradores ignoren el trabajo en equipo.	Incorporar espacio de reflexión o dialogo en donde los colaboradores para que puedan conocerse más y mejorar su comunicación compartiendo opiniones y pasiones.
Compromiso de trabajo	Los colaboradores no se sienten parte importante en la empresa por lo cual no sienten compromiso laboral.	Incorporar encuestas sobre la felicidad de los colaboradores ya que esto permitirá conocer el grado de satisfacción de tus colaboradores y saber cómo retribuirlos, logrando incrementar la confianza, el entusiasmo y compromiso.

## 9.2 Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora que se llevaran acabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Incrementar la participación de los colaboradores en la creación de los procesos de las actividades y detallarlo de manera precisa y clara, ya que esto ayuda a que los colaboradores desempeñen sus labores con eficiencia y eficacia, previniendo acciones adicionales e innecesarias.	Falta de compromiso por parte de todos los miembros de la empresa.	6 meses	Ayudará a que los colaboradores desempeñen sus labores con eficiencia y eficacia, previniendo acciones adicionales e innecesarias.	Programación de reuniones participativas en donde se explicará o los colaboradores los procedimientos de las actividades.
2	Incrementar herramientas y técnicas (diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, etc.) que nos permitan evaluar los resultados obtenidos, puesto que nos ayudara tomar mejores decisiones, saber si estamos cumpliendo con lo establecido y corregir o mejorar lo que sea necesario.	Falta de compromiso de los representantes de la empresa.	6 meses	Ayudará tomar mejores decisiones, saber si estamos cumpliendo con lo establecido y corregir o mejorar lo que sea necesario.	Implementar el uso de herramientas para la evaluación de los resultados.
3	Incorporar un plan de aprendizaje y desarrollo que les permita educación y preparación, teniendo control de su propio aprendizaje y aprender a su propio ritmo, ya que permitirá a la empresa	Falta de presupuesto para invertir en un plan de desarrollo y aprendizaje.	1 año	Permitirá a la empresa tener un aumento de la producción y la satisfacción de sus clientes, logrando tener	Llevar acabó el plan de aprendizaje y desarrollo.

	tener un aumento de la producción y la satisfacción de sus clientes, logrando tener colaboradores calificados, posicionamiento y competitividad.			colaboradores calificados, posicionamiento y competitividad.	
4	Incorporar espacio de reflexión o dialogo en donde los colaboradores para que puedan conocerse más y mejorar su comunicación compartiendo opiniones y pasiones.	Falta de tiempo por parte de todos los integrantes de la empresa.	6 meses	Conocerse más y mejorar su comunicación compartiendo opiniones y pasiones.	Elaborar un espacio de dialogo para todo el personal de la empresa.
5	Incorporar encuestas sobre la felicidad de los colaboradores ya que esto permitirá conocer el grado de satisfacción de tus colaboradores y saber cómo retribuirlos, logrando incrementar la confianza, el entusiasmo y compromiso.	Falta de tiempo por parte de los representantes.	6 meses	Permitirá conocer el grado de satisfacción de tus colaboradores y saber cómo retribuirlos, logrando incrementar la confianza, el entusiasmo y compromiso.	Elaborar las encuestas a los colaboradores para conocer sus preferencias.

### 9.3 Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Programación de reuniones participativas en donde se explicará a los colaboradores los procedimientos de las actividades.	Área de dirección y recursos humanos.	S/. 1000.00	Local, materiales, tiempo.	6 meses
2	Implementar el uso de herramientas para la evaluación de los resultados.	Área de dirección	S/. 1200.00	Local, material.	6 meses
3	Llevar a cabo el plan de aprendizaje y desarrollo.	Área de dirección y recursos humanos	S/. 1600.00	Materiales, equipo, tiempo.	1 año
4	Elaborar un espacio de diálogo para todo el personal de la empresa.	Área de dirección	S/. 500.00	Local, materiales, tiempo.	6 meses
5	Elaborar las encuestas a los colaboradores para conocer sus preferencias.	Área de dirección	S/. 500.00	Materiales, tiempo.	6 meses

## 10. cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero / Diciembre
1	Programación de reuniones participativas en donde se explicará o los colaboradores los procedimientos de las actividades.	01-01-22	30-06-22	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Implementar el uso de herramientas para la evaluación de los resultados.	01-01-22	30-06-22	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Llevar acabo el plan de aprendizaje y desarrollo.	01-01-22	30-12-22	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Elaborar un espacio de dialogo para todo el personal de la empresa.	01-01-22	30-06-22	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Elaborar las encuestas a los colaboradores para conocer sus preferencias.	01-01-22	30-06-22	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## **VI. Conclusiones**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas se encuentra entre los 31 a 50 años, siendo del género masculino, teniendo un grado de instrucción superior universitaria, desempeñando en el cargo de 7 a más años. Esto revela que los representantes son personas con experiencias de negocio que enfrentan retos, obstáculos, y desarrollan capacidades intelectuales que les permite potenciar sus conocimientos y horizontes, no obstante, innovan en ideas que están acordes a la realidad.

Mayormente los representantes afirmaron que las micro y pequeñas empresas son empresas unipersonales, tienen un tiempo de vida en el rubro de 0 a 3 años, teniendo un nivel de ingreso mensual entre 1 a 150 UIT, la totalidad tienen de 1 a 10 trabajadores. Esto manifiesta que son negocios pequeños y medianos que asumen una responsabilidad ilimitada, y que desaparecen del mercado en un corto periodo ya que al iniciar cometen errores de gestión y no cuentan con herramientas ni metas específicas para conseguir resultados, no obstante, los colaboradores tienen un desempeño doble para mantener o incrementar el ritmo del negocio.

Normalmente los representantes manifestaron que siempre planifican sus metas y objetivos, y que casi siempre los procesos de las actividades son claras, evalúan los resultados obtenidos y controlan los procesos de servicio durante el ejercicio, así mismo, consideran importante las mejoras continuas. Indicando que marcan un camino a seguir, para evitar distracciones al logro de los objetivos y metas, y que las actividades al no estar siempre precisas, no se tendrá claro lo que se tiene que realizar, y que sin las evaluaciones no se conocerán si los resultados obtenidos cumplen con lo

establecido, se lograra un servicio de calidad en el menor tiempo posible, teniendo la disponibilidad de implementar estrategias y técnicas innovadoras.

En su mayor parte los representantes consideran que casi siempre sus colaboradores tienen los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de sus actividades, del mismo modo no tienen confianza en sí mismos, ejecutan equipos de trabajo, y siempre tienen las facilidades necesarias para la comunicación, determinando que las responsabilidades son claras y que casi siempre existe compromiso de trabajo. Demostrando que la falta de conocimiento no permite el desarrollo eficiente y efectivo de las actividades, y que la auto desconfianza hace dudar de las capacidades y decisiones a tomar, que no contar siempre con un trabajo en equipo dificulta la productividad, las tomas de decisiones y soluciones, que la comunicación y el entendimiento sea inmediata y asertiva, haciendo que cumplan con sus obligaciones en su horario laboral, tomando acciones consientes.

### **Aspectos complementarios**

Incrementar la participación de los colaboradores en la creación de los procesos de las actividades y detallarlo de manera precisa y clara, ya que esto ayuda a que los colaboradores desempeñen sus labores con eficiencia y eficacia, ya que se previene acciones adicionales e innecesarias.

Incrementar herramientas y técnicas que nos permitan evaluar los resultados obtenidos, puesto que nos ayudara tomar mejores decisiones, saber si estamos cumpliendo con lo establecido y corregir o mejorar lo que sea necesario.

Incorporar un plan de aprendizaje y desarrollo que les permita educación y preparación, teniendo control de su propio aprendizaje y aprender a su propio ritmo,

ya que permitirá a la empresa tener un aumento de la producción y la satisfacción de sus clientes, logrando tener colaboradores calificados, posicionamiento y competitividad.

Incorporar espacio de reflexión o dialogo en donde los colaboradores para que puedan conocerse más y mejorar su comunicación compartiendo opiniones y pasiones.

Incorporar encuestas sobre la felicidad de los colaboradores ya que esto permitirá conocer el grado de satisfacción de tus colaboradores y saber cómo retribuirlos, logrando incrementar la confianza, el entusiasmo y compromiso.



## Referencias Bibliográficas

- Acevedo, A., Cano , C., & Cardona, F. (2014). Crecimiento Empresarial: Basado en la responsabilidad social. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 32. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3977/3864>
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alvarado, P. (28 de Febrero de 2016). *Brainly*. Recuperado de Brainly: <https://brainly.lat/responsabilidad/2500998>
- Aranda, D. (2017). *Cracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro reparación de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz - 2015*. Huaraz: Universidas Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3229/CAPACITACION\\_REPARACION\\_ARANDA\\_SOLIS\\_DANNY\\_FLORIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3229/CAPACITACION_REPARACION_ARANDA_SOLIS_DANNY_FLORIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arbaiza, L. (6 de Febrero de 2017). Compromiso laboral: conocimiento y habilidades. *El Peruano*, págs. 4-5. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/03/como-podemos-lograr-que-los-empleados-se-sientan-comprometidos-con-sus-funciones-y-la-organizacion/>
- Arbulú, J., & Otoyá, J. (2017). *La PYME en el Perú*. Lima: Cendoc. Recuperado de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: PATRIA, S.A. DE C.V. Recuperado de

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Caldas, M., Arroyo, A., Ortega, M., & Bermejo, I. (2019). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial*. España: Editex. Recuperado de <https://www.editex.es/Publicacion/d914d2b1-7fed-4830-866d-91fafe271f00>

Capdevila, J. (2015). Competencias laborales: Remozamiento del concepto, metodo para evaluarlas, medirlas y caracterizarlas a las personas. *IDICT*, 1-19. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3920458>

Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional Mar del Plata.

Congreso de la Republica del Perú. (2003). *Ley N° 28015 - Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio DEL 2003)*. Lima: Diario oficial el Peruano. Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Congreso de la Republica del Perú. (2013). *Ley N° 30056 - Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: Diario Oficial el Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Espinoza, C. (2019). *La gestión de calidad y competitividad en las Mypes del sector servicio - rubro restaurantes campestres, del centro poblado Retes, provincia de Huaral, 2018*. Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11755/GESTION\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_ESPINOZA\\_RAMIREZ\\_CARLOS\\_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11755/GESTION_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ESPINOZA_RAMIREZ_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gavedia, D. (2019). *Gestión de calidad y competitividad en las Mypes del sector servicio - Rubro restaurantes campestres del distrito de Huacho*. Huacho:

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11232/CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_GAVEDIA\\_RAMIREZ\\_DAVID\\_LUIS\\_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11232/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_GAVEDIA_RAMIREZ_DAVID_LUIS_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Goethe, J. (5 de Noviembre de 2018). *TeamFactory*. Recuperado de TeamFactory: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/10-ejemplo-equipo-alto-rendimiento/>

Gonzales , J., & Aroca, R. (2019). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Paraninfo. Recuperado de <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428342308/>

Guevara, M. (2019). *Programación didáctica de acciones formativas para el empleo*. Logroño la rioja: Tutor Formación. Recuperado de [https://sie.fer.es/esp/Servicios/Formacion\\_Empleo/Formacion\\_Profesional/dir\\_2773.htm](https://sie.fer.es/esp/Servicios/Formacion_Empleo/Formacion_Profesional/dir_2773.htm)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México- D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

INEI. (2019). *Demografía Empresarial en el Perú*. Lima: IRP. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial-8237/1/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Principales problemas de los peruanos al emprender*. Lima: RPP. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial-8237/1/>

Martínez, J., Expósito, A., Quesada , E., & López, F. (2018). *Administración Pública y Gestión Sanitaria*. Madrid: ACCI. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1712-2019-03-11-228-20~182.PDF>

- Morales, G. (2017). *Satisfacción laboral de los colaboradores*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12844/bravo\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12844/bravo_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ONU. (01 de Julio de 2018). *20 minutos*. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/>
- Palacios, A. (18 de Agosto de 2018). *Expreso*. Recuperado de Expreso: <https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Pariasca, J. (2019). *Gestión de calidad y el financiamiento en las Mypes, del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huaral 2018*. Lima: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12067/GESTION\\_CALIDAD\\_FINANCIAMIENTO\\_JENNY\\_MARLENE\\_PARIASCA\\_ZARATE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12067/GESTION_CALIDAD_FINANCIAMIENTO_JENNY_MARLENE_PARIASCA_ZARATE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Pérez, J., & Gardey, A. (27 de Noviembre de 2017). *Definición de ceviche*. Recuperado de Definición de ceviche: <https://definicion.de/ceviche/>
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Dennis Morzán. Recuperado de <http://biblioteca.uteq.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=13726>
- Romero, L. (2019). *Empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, 2018*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de [file:///C:/Users/HP%20INTEL%20CORE%20i3/Downloads/T033\\_46873276\\_T%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/HP%20INTEL%20CORE%20i3/Downloads/T033_46873276_T%20(5).pdf)

- Ross, J. (2017). Total Quality Management. En A. C. Limited. Florida: Corporate Blvd. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=9k88DwAAQBAJ&pg=PA46&dq=Ross,+J.+\(2017\).+Total+Quality+Management&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiznYKwi\\_zuAhWnIbkGHWLJB1IQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=Ross%2C%20J.%20\(2017\).%20Total%20Quality%20Management&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9k88DwAAQBAJ&pg=PA46&dq=Ross,+J.+(2017).+Total+Quality+Management&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiznYKwi_zuAhWnIbkGHWLJB1IQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=Ross%2C%20J.%20(2017).%20Total%20Quality%20Management&f=false)
- Salas, P. (2020). *Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica, del distrito de San Martín de Porres, 2019*. Lima: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17249/TRABAJO\\_EQUIPO\\_GESTION\\_CALIDAD\\_SALAS\\_ENCINAS\\_PAOLA\\_ANTONIETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17249/TRABAJO_EQUIPO_GESTION_CALIDAD_SALAS_ENCINAS_PAOLA_ANTONIETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas , C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_Y\\_LIDERAZGO\\_SALINAS\\_NAVARRO\\_CINTHIA\\_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION_DE_CALIDAD_Y_LIDERAZGO_SALINAS_NAVARRO_CINTHIA_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- San Miguel, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes* (Tercera ed.). Madrid: Copyright. Recuperado de [https://www.europeanquality.es/master-47-iso-9001-2015?gclid=Cj0KCQiA7NKBBhDBARIsAHbXCB7t5kUjt8BrLhkRKED4mGTCyK9N3wEdXYEjvt1bdy1uFKzbUM9yRssaAsXAEALw\\_wcB](https://www.europeanquality.es/master-47-iso-9001-2015?gclid=Cj0KCQiA7NKBBhDBARIsAHbXCB7t5kUjt8BrLhkRKED4mGTCyK9N3wEdXYEjvt1bdy1uFKzbUM9yRssaAsXAEALw_wcB)
- Santos, V. (2018). *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Recuperado de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3527/CAPACITACION\\_EQUIPO\\_DE\\_TRABAJO\\_SANTOS\\_DEPAZ\\_VICTORIA\\_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3527/CAPACITACION_EQUIPO_DE_TRABAJO_SANTOS_DEPAZ_VICTORIA_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Dialnet. Recuperado de <file:///C:/Users/HP%20INTEL%20CORE%20i3/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequenasYMedianasEmpresasEnEID-5157875.pdf>

Thompson, I. (28 de Noviembre de 2018). *PromoNegocioS*. Recuperado de PromoNegocioS: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

ULADECH-CATOLICA. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de <https://uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Veramendi, A. (2017). *Caracterización de la capacitación en la formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - Rubro centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2014*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3626/CAPACITACION\\_FORMACION\\_DE\\_EQUIPO\\_DE\\_TRABAJO\\_VERAMENDI\\_JAIMES\\_AZUCENA\\_GLADYS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3626/CAPACITACION_FORMACION_DE_EQUIPO_DE_TRABAJO_VERAMENDI_JAIMES_AZUCENA_GLADYS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villaseñor, P. (2018). *Las habilidades de desarrollar habilidades*. España. Recuperado de <https://blogs.worldbank.org/es/voices/la-habilidad-de-desarrollar-habilidades>

Zamudio, M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Recuperado

de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4963/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_ZAMUDIO\\_TINOCO\\_MELVA\\_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4963/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZAMUDIO_TINOCO_MELVA_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>						
N°	Actividades	Año 2021				
		Agosto	Septiembre		Octubre	
		29-08-2021	20-09-2021	22-09-2021	22-10-2021	24-10-2021
1	Inicio de clases	X				
2	Pre banca		X			
3	Levantamiento de observaciones			X		
4	Sustentación				X	
5	Termino de clases					X

### Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
Impresiones	0.20	110	22.00
Empastado	<b>30.00</b>	<b>1</b>	<b>30.00</b>
Papel bond A-4 (500 hojas)	<b>0.10</b>	<b>500</b>	<b>50.00</b>
Lapiceros	<b>1.50</b>	<b>4</b>	<b>6.00</b>
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información	<b>5.00</b>	<b>10.00</b>	<b>50.00</b>
<b>Sub total</b>			<b>133.90</b>
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>158.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de I	40.00	4	160.00



investigación del ERP University - MOIC)			
Publicación de artículo en repositorio i institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4.00	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>810.00</b>

### Anexo 3: Población y muestra

1	Empresa Cevichrera Don Cesar S.R.L.	Cevicheria/Restaurantes	Jr. Simon Bolivar	77.00M2
2	Salis Vino Clintong Romaldo	Restaurantes	Jr. San Cristobal	99.00M2
3	Caja Huamn Gerardo	Restaurantes	Av.27 De Noviembre	77.00M2
4	Calvo Robles Cirila Elida	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles-Chocho	Jr. Ricardo Palma	77.00M2
5	Sotomayor Foronda Mariana Karol	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Móviles	Pasaje Manuel Villaran Y Loli	89.00M2
6	Marquez Arbaiza Britazayda Estefania	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Alverto Cridilla	90.00M2
7	Bueno Sanchez Bladimir Richard	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Confraternidad	26.00M2
8	Macedo Depaz Luz Maria	Restaurantes	Jr. San Cristobal	23.00M2
9	Torres Quito De Mina Janet Yolanda	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. San Martin	24.00M2
10	Florez Fernandez Luz Redina	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.San Martin	24.00M2
11	Marquez Labrador Lenni Yamileth	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.San Martin	25.00M2
12	Jamanca Morales Habrham	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.San Martin	45.00M2
13	Mauricio Orihuela Waldir Marcos	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Luzuriaga	47.00M2
14	Hinostroza Melendez Josefina	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles-Cevicheria	Jr. Jose De San Martín	46.00M2
15	Aguedo Rosas De Megia Irma Regina	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Julian De Morales	55.00M2

16	Meza Prudencio Feliciano Maximo	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Andres A. Cacerea	44.00M2
17	Trejo Dueñas Alejandro	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Julian De Morales	45.00M2
18	Castillo Infante Lissy Ibel	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av.27 De Noviembre	44.00M2
19	Rondan Oncoy Gretty Melisa	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. 28 De Julio	33.00M2
20	Calvo Poma Alexander Maximo Emilio	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Agustin Gamarra	34.00M2
21	Alejos Carrera Bettoben	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Lucar Y Torre	33.00M2
22	Salazar Gonzales Andres Francescoli	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurant	Jr. Sebastian Beas	55.00M2
23	Robles Maguina Natalia Amanda	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Av. Confraternidad Internacional Este	44.00M2
24	Ramirez Vega Mariluz Betty	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/ Restaurant	Jr. Ramon Castilla	45.00M2
25	Carrion Aguilar Daniel Alcides	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/ Restaurant	Pasaje Nn/Wuamashra	55.00M2
26	Leyva Araucano Teolinda Asunciona	Restaurantes / Restaurante	Jr. Jose De Sucre	65.00M2
27	Maldonado Sanchez Alejandra Victoria	Restaurantes/ Restaurante	Jr. Francisco Bolognesi	33.00M2
28	Mendez Lliuya Alejandrina Rosalina	Restaurantes/ Restaurante	Avenida Primavera	34.00M2
29	Huaman Pumachayco Nerlin Melissa	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Aveniad Confraternidad Este	38.00M2
30	Ambrosio Hermosilla Rosita Yuly	Restaurantes	Pasaje Teofilo Castillo	36.00M2

31	Neyra Dextre Gloria Noemi	Restaurantes	Avenida Confraternidad Internacional	35.00M2
32	Cordero Cruz Milagros Briyith	Restaurantes	Aveniad Las Americas	36.00M2
33	Empresa Constructora Petroleo Srl	Restaurantes	Jr. Pumacayan	34.00M2
34	Cano Obregon Rosa Elena	Restaurantes/Restaurantes	Jiron Leonisa Lescano	39.00M2
35	Gamarra Bautista Carmen Julia	Restaurantes/Restaurantes	Jiron Obregon Rosa Elena	37.00M2
36	Maeda Sam Eirl	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Rapida Moviles	Giron Amadeo Figueroa	35.00M2
37	Cochachin Mallqui Walter Agustin	Restaurantes	Avenida Luzuriaga	33.00M2
38	Ramirez Asis Vilma Judit	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Avenida Fitzcarrald	26.00M2
39	Aguilar Dextre Silvia Patricia	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Jr. Andres Avelino Caceres	27.00M2
40	Romero Leon Magda Norma	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Avenida Pedro Villon	24.00M2
41	Aranda Calderon Raquel Rosmery	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Comercio	23.00M2
42	Empresa Santa Victoria Srl	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Avenida Rosas Pampa	25.00M2
43	Celestino Valverde Marcelina	Restaurantes/ Restaurant	Avenida Luzuriaga	23.00M2
44	Julca Sotelo Esther Yanina	Restaurantes	Aveniad Prolongacion Raimondi	44.00M2
45	Coronado Castro Susy Milagros	Restaurantes	Jiron Mariscal Caceres	45.00M2
46	Rojas Rosas Crisela Antonia	Restaurantes	Jr. Julian De Morales	36.00M2
47	Espinosa Paredes Gladys Marley	Restaurantes	Jr. Esteban Castromonte	33.00M2
48	Rojas Tuesta Rene	Restaurantes	Jr. Simon Bolivar	34.00M2
49	Morales Yupanqui Mary Luz	Restaurantes	Jiron Horacio Zevallos	45.00M2
50	Figueroa Inga Maria Estela	Restaurantes	Jr.13 De Diciembre	29.0M2

51	Carhuachin Cerna Carmen Inesa	Restaurantes	Jiron Caraz	45.00M2
52	Rios Vergara David Enrique	Restaurantes	Malecon Sur Rio Quillcay	445.0M2
53	Vasques Salazar Pedro Chanel	Restaurantes	Avenida Mariscal Toribio De Luzuriaga	45.00M2
54	Vergara Gabriel Miquel Angel	Restaurantes	Pasaje San Martin	44.00M2
55	Huerta Ambrocio Erik Americo	Restaurantes	Jiron Victor Cordero	45.00M2
56	Lozano Cano Blanca Silvia	Restaurantes	Pasaje Manuel Villaran	44.00M2
57	Villareal Varillas John Nekita	Restaurantes	Jiron Eduardo Lucar	66.00M2
58	Milla Garcia Samuel	Restaurantes	Avenida Francisco Bolognesi	44.00M2
59	Arauco Barreto Gabriela Giovana	Restaurantes	Prolongacion Caraz	55.00M2
60	Espinosa Palacios Jorge Eduardo	Restaurantes	Pasaje Coral Vega	44.00M2
61	Schebsdat Bedoya Allan	Restaurantes	Pasaje Julian De Morales	45.00M2
62	Bernachea Clahua Ernestina Cirila	Restaurantes	Calle Parque Ginebra	33.00M2
63	Carrillo Bedon Elva Noemi	Restaurantes	Jiron Comercio	36.00M2
64	Polleria Restaurant Diana E.I.R.L	Restaurantes	Avenida Confraternidad Internacional	44.00M2
65	Polleria Restaurant Diana E.I.R.L	Restaurantes	Jr. Mariscal Caceres	45.00M2
66	Peruanisimos Anticucheria E.I.R.L	Restaurantes	Jiro Juan De La Cruz Romero	44.00M2
67	Cuaros Montes Sandy Dahana	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron 28 De Julio	45.00M2
68	Estada Miranda Yudith Clotilde	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Gamarra	23.00M2
69	Gamarra Morales Elida Rosmery	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Lucar Y Torre	32.00M2

70	Araucano Rodriguez Teodoro Oscar	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Pasaje Manuel Maquiña	89.00M2
71	De La Cruz Sánchez Gillermina Cirila	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Confraternidad Oeste	45.00M2
72	Amaranto Guerrero José Luis	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Leonisca Lescano	45.00M2
73	Pacahuala Maldonado Alminda Benita	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Mariscal Avelino Caceres	45.00M2
74	Inversiones Novillero Sac	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Luzuriaga	67.00M2
75	Rios Rosario Miriam Veronica	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Luzuriaga	67.00M2
76	Narabuena Chavez Billi Dainer	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Prolongacion Caraz	44.00M2
77	Aquino Miranda Amelia Yeni	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Antonio Raymondi	45.00M2
78	Astucuri Quiñones Jasmin Luisa	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Fitzcarrald	33.00M2
79	Gamarra Tolentino Victori Veronica	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Venta De Ceviche Y Chocho	Avenida Luzuriaga	23.00M2
80	Manrique Torre Meliton	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Cevicreria	Jiron Juan De La Mata	65.00M2
81	Espinoza Mallqui Luz Mery	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Avenida Rosas Pampa	66.00M2
82	Carranza Manrique Mirta Yanet	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Jiron 27 De Noviembre	45.00M2
83	Mi Comedia E.I.R.L	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/De Comida Rapida	Jiron 28 De Julio	43.00M2

84	Prudencio Pacheco Luis Fernando	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Aveniad Agustin Gamarra	256.00M2
85	Fernandez Valverde Maritza Catherin	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Bolognesi	72.00
86	Figueroa Martha Isabel	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron San Antonio	90.00
87	Villar Rivera Elisa Greciela	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Francisco Bolognesi	40.00
88	Garro Del Castillo Guido Napoleon	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Federico Sal Y Rosas	28.00
89	Haro Flores Royli Edgar	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Julian De Morales	60.00
90	Loli Catire Benderlin Michael	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Toribio De Luzuriaga	70.00
91	Gourmendi E.I.R. L.	Restaurantes	Jiron Pedro Pablo Atusparia	486.00
92	Pablo Padilla Jesus De La Cruz	Restaurantes/Cevicheria	Av. Francisco Bolognesi	85.00
93	Javier Reyes Julia Asuncion	Fuente De Soda	Jr. Simon Bolivar	60.00
94	Javier Reyes Julia Asuncion	Fuente De Soda	Jr. Simon Bolivar	60.00
95	Polleria Restaurant Diana E.I.R.L	Restaurantes/ Pollo A La Brasa(Pollerias)	Av. Prolongacion Raimondi	230.00
96	Dextre Patricio Marcela Rosana	Restaurantes/ Pollo A La Brasa(Pollerias)	Av. Bolognesi	76.00
97	Ebony Servicios Turisticos S.C.R.L.- Obsetur S.R.L	Actividades De Alojamiento A Corto Plazo	Jiron Sucre	1.10.
98	Urbano Toledo Wilder Javier	Pollos A La Brasa(Pollerias/Restaurantes)	Jiron Lucar Y Torre	99.00
99	Minaya Montalvo Maribel Rosario	Restaurante/Pollos A La Brasa(Pollerias)	Jiron Cayetano Requena	147.97

100	Selina Operations Peru S.A.C	Actividades De Alejamiento A Corto Plazo/Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Italia	3094.
101	Lopez Bermudez Clara Otilia	Pollos A La Brasa/Restaurantes	Calle Viviano Paredes	140.66
102	Velasquez Vega Nicolas Apolinario	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.Jose De Sucre	92.00
103	Rios Ramirez Elvira	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Enrique Palacios	45.00
104	Salas Galan Fredy Orlando	Restaurantes	Avenida Raimondi	45.00
105	Mogollon Huaman Elizabeth	Restaurantes	Jr.Enrique Ramirez Luna	40.00
106	Lawa Caldos Peruanos E.I.R.L	Restaurantes	Jr.Ricardo Palma	94.00
107	Moralez Yupanqui Mary Luz	Restaurantes	Jiron 13 De Diciembre	165.17
108	Inversiones C´Kretos S.R.L	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.Simon Bolivar	256.48
109	Giraldo Ramirez Lucia	Restaurantes	Jiron San Martin	95.00
110	Palma Anaya Elida	Restaurantes	Av.Fitzcarrald	94.00
111	Huamaliano Torres Harold Efrain	Restaurantes	Jr.José De Sucre	80.00
112	Fernandez Angeles Yuliño Edil	Restaurantes	Jr.Juan De La Cruz Romero	40.00
113	Espiritu Alamo Yanet Rufina	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Cabana	80.00
114	Anaya Arequipeño Valois Edmundo	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Pedro Villon	95.00
115	Cirilo Quispe Kleiver Albin	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Pasaje Julian De Morales	85.00
116	Sarzosa Cano Noelia Rosmeri	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Confraternidad Internaonal	95.00
117	Inversiones El Delfin A& R E.I.R.L	Y Otros Servicios De Comida Moviles/Cevicherias	Jiron Juan De La Mata Arnao	98.00



#### Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020 y es dirigido por Gonzales Sánchez Yanina Rosmeri, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

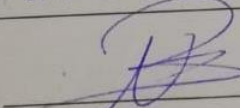
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico o su WhatsApp. Si desea, también podrá escribir al correo [yaeli19975@gmail.com](mailto:yaeli19975@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

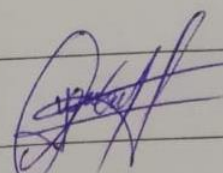
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Palma Aguirre Lóximo David

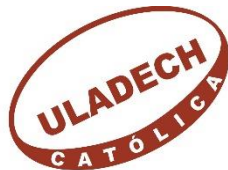
Fecha: 22/10/2020

Correo electrónico: Palma David 624@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## **Anexo 5: Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### **Cuestionario**

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevicherías, en la ciudad de Huaraz 2020. Para obtener el título de licenciada en administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I.GENERALIDADES**

##### **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS. (Gerentes)**

##### **1.Edad**

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

##### **2.Sexo**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3.Grado de instrucción**

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

**4. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

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

**5. Tipo de empresa**

- a) Empresa Unipersonal
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
- c) Sociedad Anónima
- d) Sociedad anónima cerrada
- e) otros

**6. Tiempo de vida de la empresa**

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

**7. Cuáles son sus niveles de ingresos mensual**

- a) 1 a 150 UIT
- b) 150 a 1700 UIT
- c) 1700 UIT A MAS

**8. Número de trabajadores**

- a) 1 a 10
- b) 10 a 30
- c) 50 a más.

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

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**9. ¿Usted planifica las metas y objetivos que desea alcanzar en su empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**10. ¿Usted considera que los procesos de actividades son claras en la empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**11. ¿Usted evalúa los resultados que se obtiene de la empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**12. ¿Usted controla los procesos de servicio, durante la ejecución?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**13. ¿Usted considera que es importante realizar mejoras continuas en su empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

### **1.3 REFERENTE A LA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO**

**14. ¿Considera que sus colaboradores tienen los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de sus actividades?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**15. ¿Usted considera que sus colaboradores tienen suficiente confianza en sí misma para tomar decisiones?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre

- c) Algunas veces
- d) Nunca

**16. ¿Usted organiza equipos de trabajo para la ejecución de actividades?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**17. ¿Los colaboradores, tienen las facilidades necesarias para que se comuniquen de manera efectiva?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**18. ¿Usted cree que los colaboradores tienen claras sus responsabilidades individuales?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

**19. ¿Usted cree que existe compromiso de trabajo en los colaboradores?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

## Anexo 6: Hoja de Tabulación

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>a) Referente a los representantes</b>				
1. Edad (años)	18- 30 años	IIII IIII I	11	36.7
	31 – 50 años	IIII IIII IIII III	18	60.0
	51 a más años	I	1	3.3
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
2. Sexo	Masculino	IIII IIII IIII IIII IIII	20	66.7
	Femenino	IIII IIII	10	33.3
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
3.Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.0
	Primaria		0	0.0
	Secundaria	IIII II	7	23.3
	Superior no universitaria	IIII III	8	26.7
	Superior universitaria	IIII IIII IIII	15	50.0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
4.Tiempo que desempeña en el cargo	1 a 3 años	IIII IIII	10	33.3
	4 a 6 años	IIII III	8	26.7
	7 a más años	IIII IIII II	12	40.0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>B) Referente a las características de las micro y pequeñas empresas</b>				
5. Tipo de empresa	Empresa Unipersonal	IIII IIII IIII IIII	20	66.7
	Empresa Individual de	III	4	13.3

	Responsabilidad Limitada			
	Sociedad Anónima		0	0.0
	Sociedad anónima cerrada	I	1	3.3
	Otros	IIII	5	16.7
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
6.Tiempo de vida de la empresa	0 a 3 años	IIII IIII I	11	36.7
	4 a 6 años	IIII IIII	10	33.3
	7 a más años	IIII III	9	30.0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
7.Cuáles son sus niveles de ingresos mensual	1 a 150 UIT	IIII IIII IIII IIII IIII I	26	86.7
	150 a 1700 UIT	III	3	10.0
	1700 UIT A MAS	I	1	3.3
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
8.Número de trabajadores	1 a 10	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
	10 a 30		0	0.0
	50 a más		0	0.0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>C) Referente a la variable gestión de calidad</b>				
9. ¿Usted planifica las metas y objetivos que desea alcanzar en su empresa?	Siempre	IIII IIII IIII III	18	60.0
	Casi siempre	IIII III	9	30.0
	Algunas veces	II	2	6.7
	Nunca	I	1	3.3
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
	Siempre	IIII	5	16.7

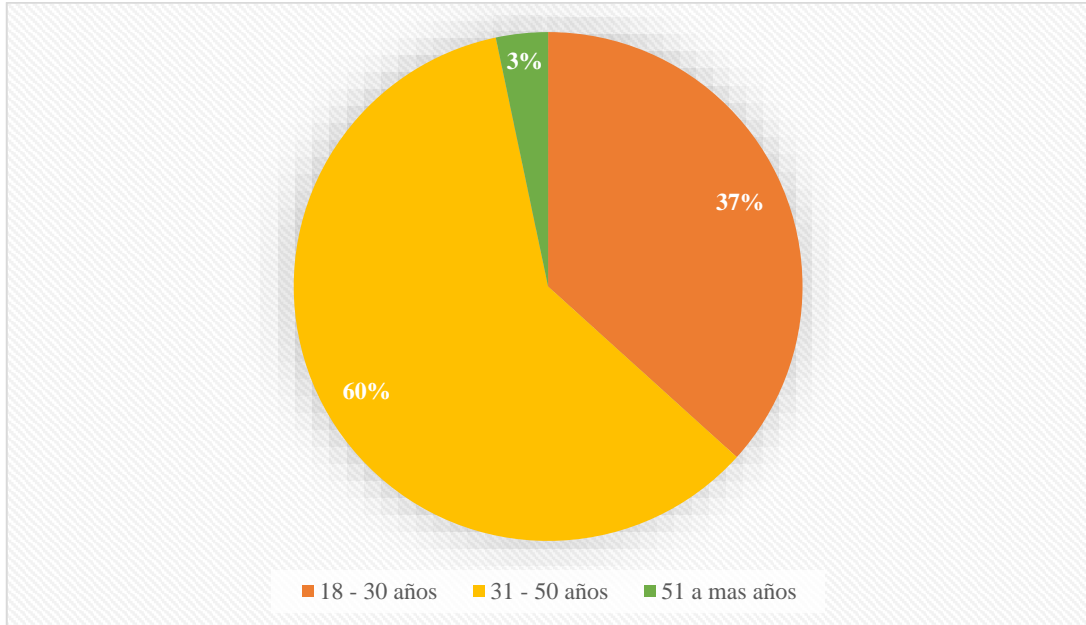
10. ¿Usted considera que los procesos de actividades son claras en la empresa?	Casi siempre	IIII IIII IIII IIII II	22	73.3
	Algunas veces	II	2	6.7
	Nunca	I	1	3.3
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
11. ¿Usted evalúa los resultados que se obtiene de la empresa?	Siempre	IIII III	8	26.7
	Casi siempre	IIII IIII	10	33.3
	Algunas veces	IIII III	8	26.7
	Nunca	III	4	13.3
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
12. ¿Usted controla los procesos de servicio, durante la ejecución?	Siempre	IIII IIII IIII III	18	60.0
	Casi siempre	IIII IIII	9	30.0
	Algunas veces	III	3	10.0
	Nunca		0	0.0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
13. ¿Usted considera que es importante realizar mejoras continuas en su empresa?	Siempre	IIII IIII IIII I	16	53.3
	Casi siempre	IIII IIII	10	33.3
	Algunas veces	III	4	13.3
	Nunca		0	0.0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>D) Referente a la variable: trabajo en equipo</b>				
14. ¿Considera que sus colaboradores tienen los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de sus actividades?	Siempre	IIII IIII I	11	36.7
	Casi siempre	IIII IIII IIII	15	50.0
	Algunas veces		0	0.0
	Nunca	III	4	13.3



<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
15. ¿Usted considera que sus colaboradores tienen suficiente confianza en sí misma para tomar decisiones?	Siempre	IIII	5	16.7
	Casi siempre	IIII IIII IIII I	16	46.70
	Algunas veces	IIII III	8	30.0
	Nunca	I	1	6.7
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
16. ¿Usted organiza equipos de trabajo para la ejecución de actividades?	Siempre	IIII	5	16.7
	Casi siempre	IIII IIII IIII I	16	53.3
	Algunas veces	IIII III	8	26.7
	Nunca	I	1	3.30
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
17. ¿Los colaboradores, tienen las facilidades necesarias para que se comuniquen de manera efectiva?	Siempre	IIII IIII IIII IIII I	21	70.0
	casi siempre	IIII I	6	20.0
	algunas veces	III	3	10.0
	Nunca		0	0.0
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
18. ¿Usted cree que los colaboradores tienen claras sus responsabilidades individuales?	Siempre	IIII IIII IIII I	19	63.3
	casi siempre	IIII	6	20.0
	algunas veces	IIII III	4	13.3
	Nunca	I	1	3.4
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>
19. ¿Usted cree que existe compromiso de trabajo en los colaboradores?	Siempre	IIII IIII	10	33.3
	Casi siempre	IIII IIII II	12	40.0
	Algunas veces	IIII I	6	20.0
	Nunca	II	2	6.7
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100.0</b>

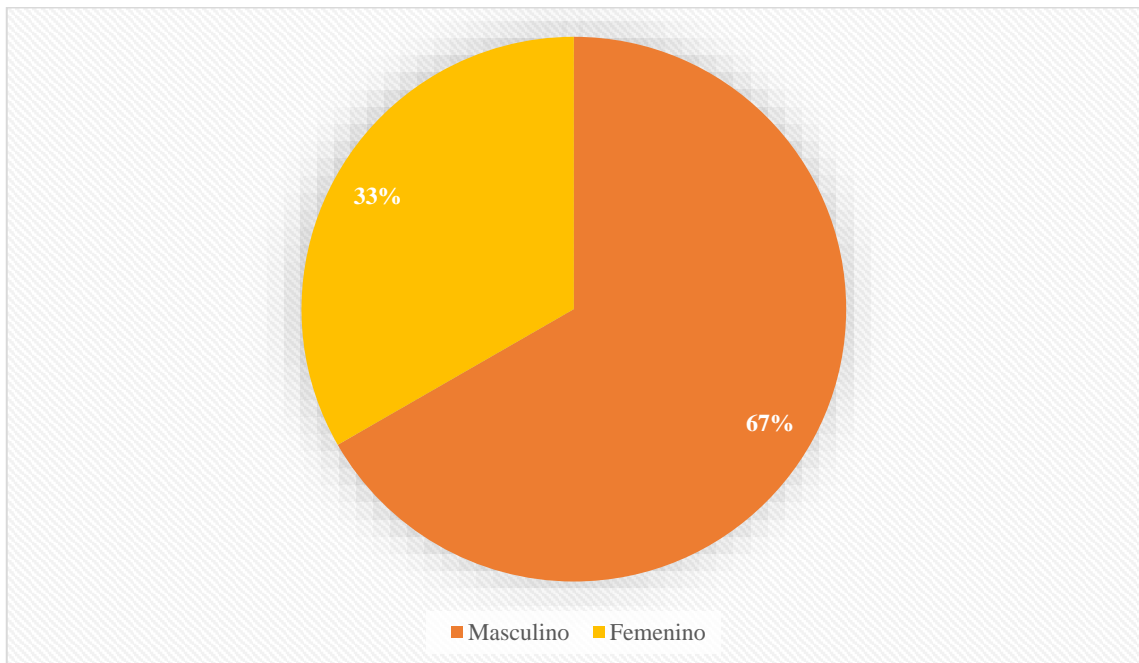
## Anexos 7: Figuras

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.*



*Figura 1. Edad*

Fuente. Tabla 1



*Figura 2. Sexo*

Fuente. Tabla 1

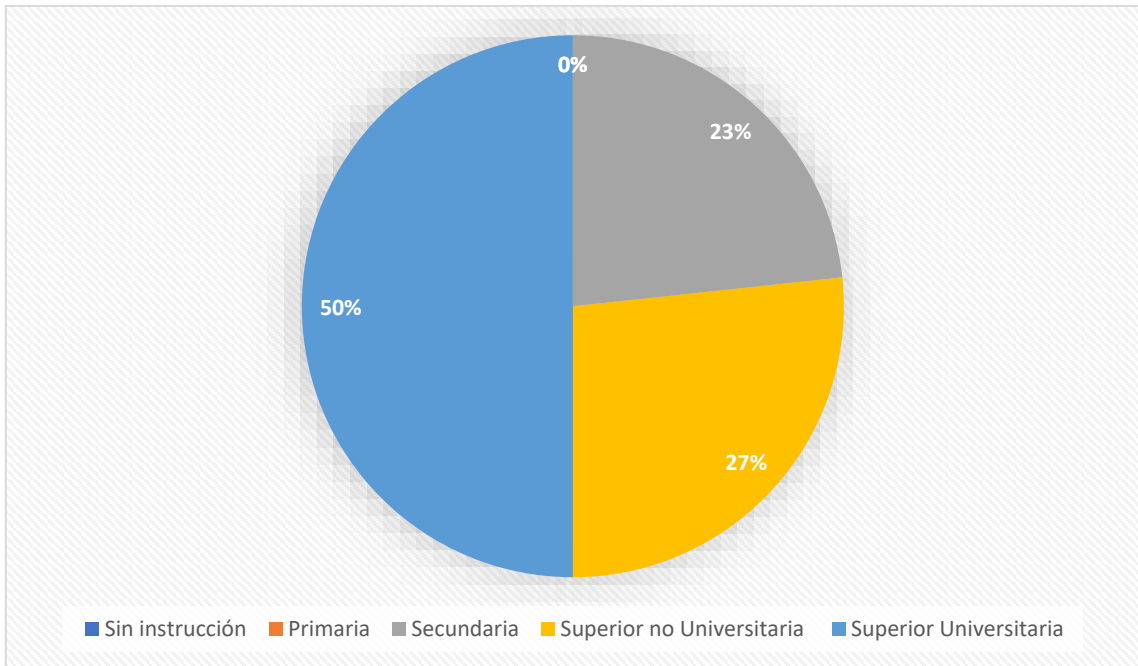


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

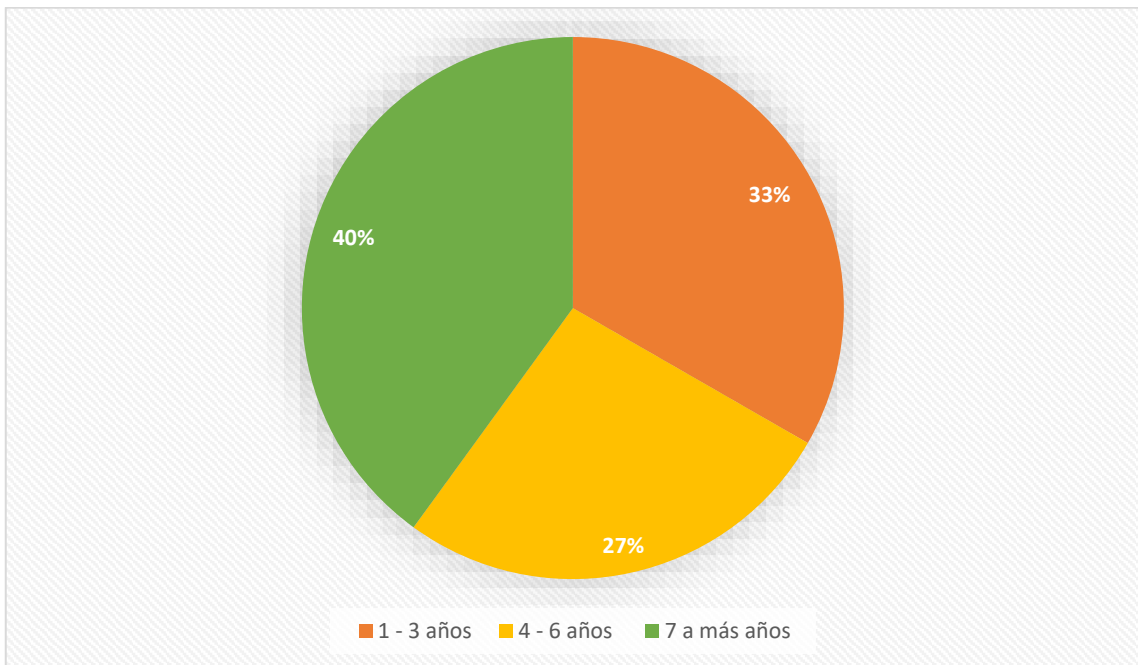
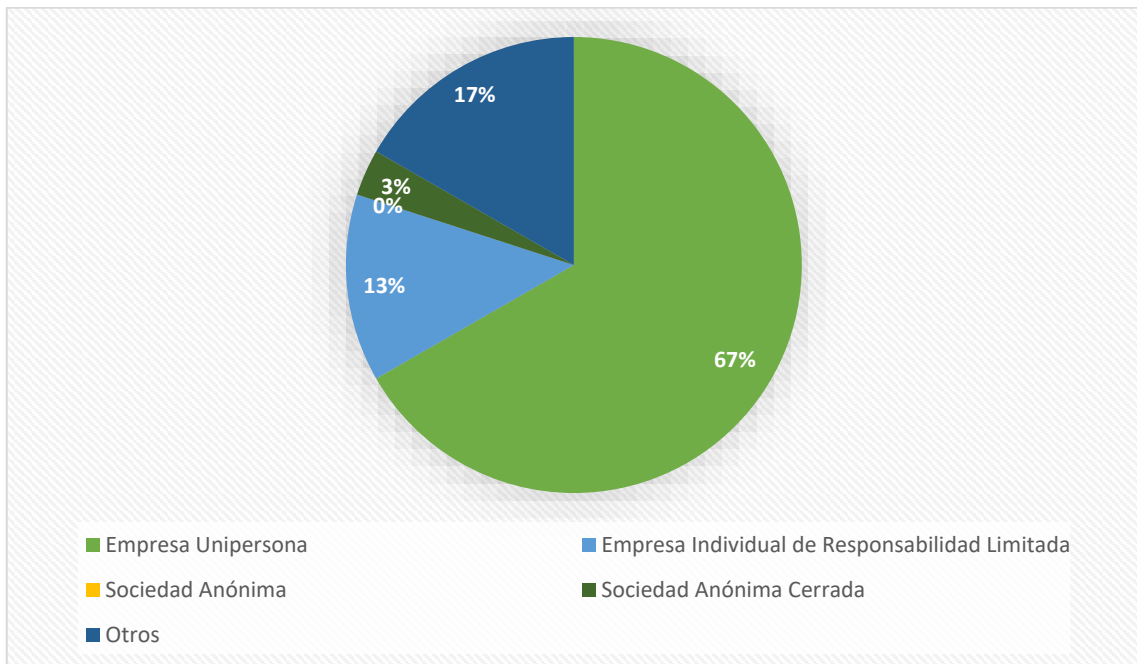


Figura 4. Tiempo que desempeña en el cargo

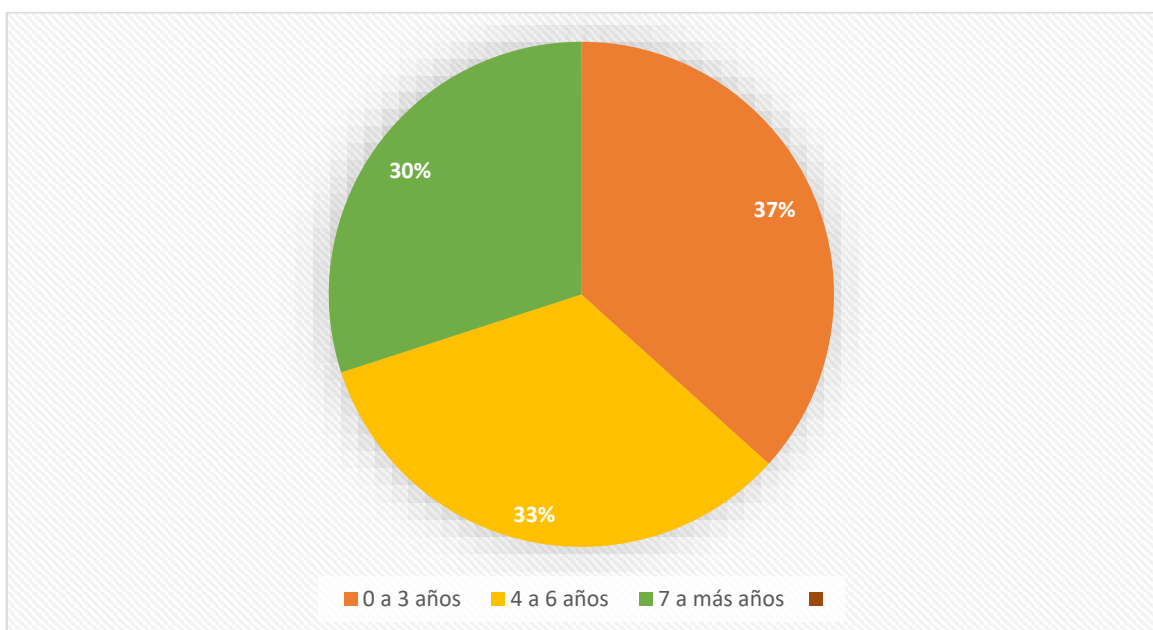
Fuente. Tabla 1

*Características de las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.*



*Figura 5. Tipo de empresa*

Fuente. Tabla 2



*Figura 6. Tiempo de vida de la empresa*

Fuente. Tabla 2

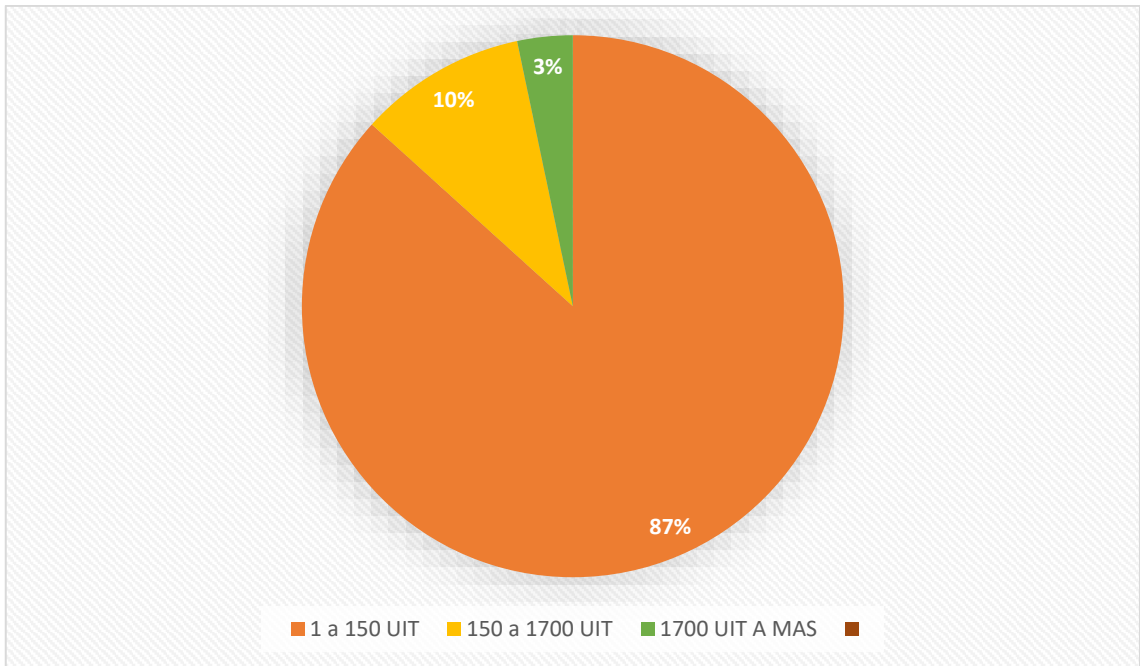


Figura 7. Nivel de ingreso mensual

Fuente. Tabla 2

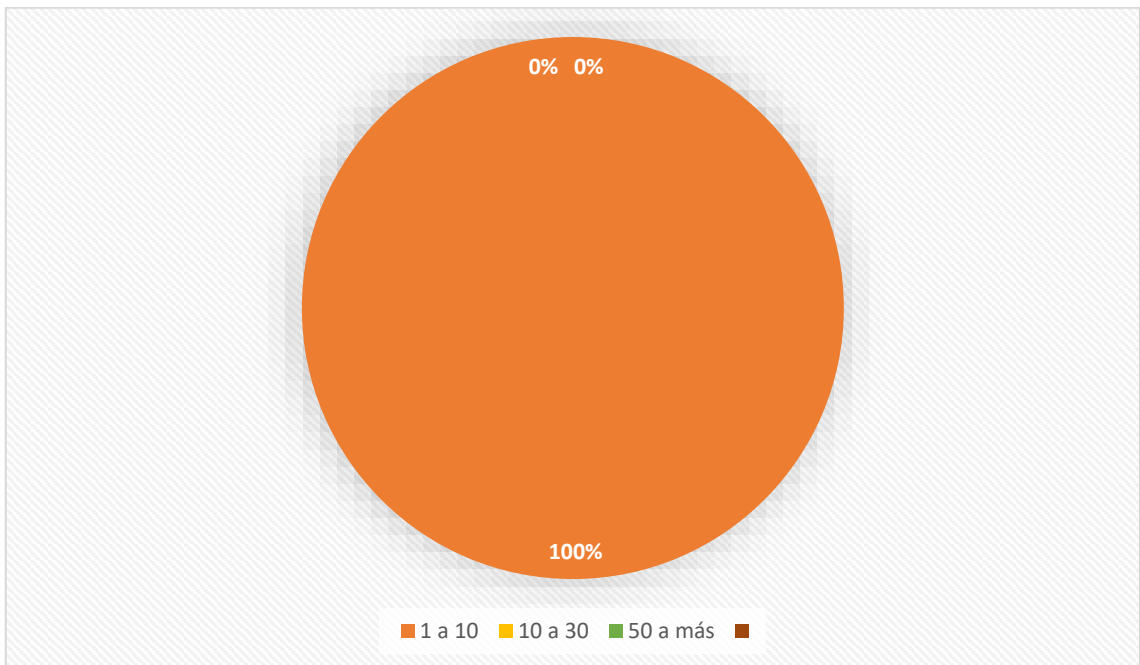
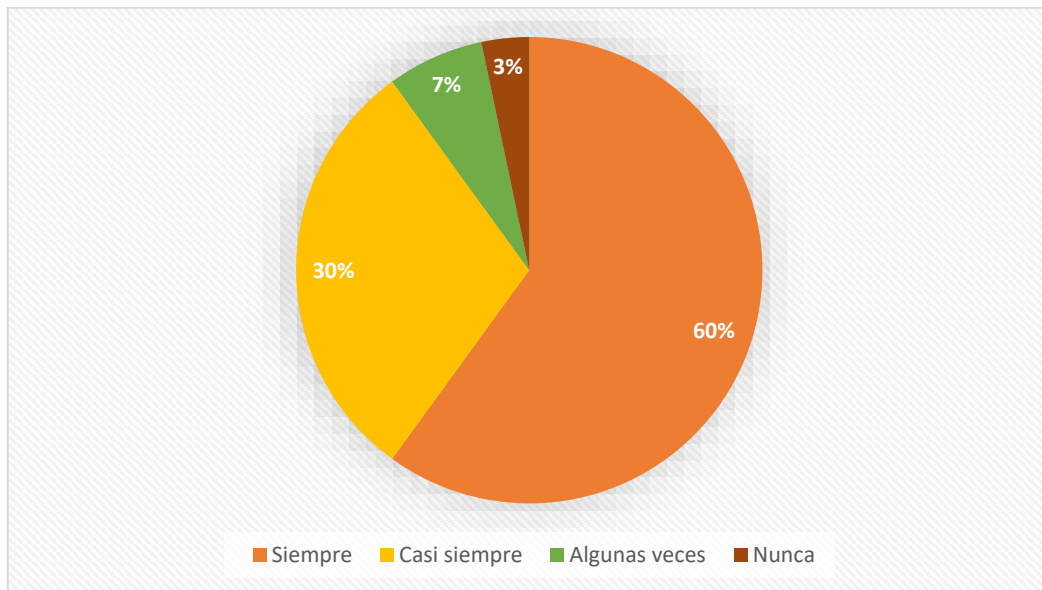


Figura 8. Número de trabajadores

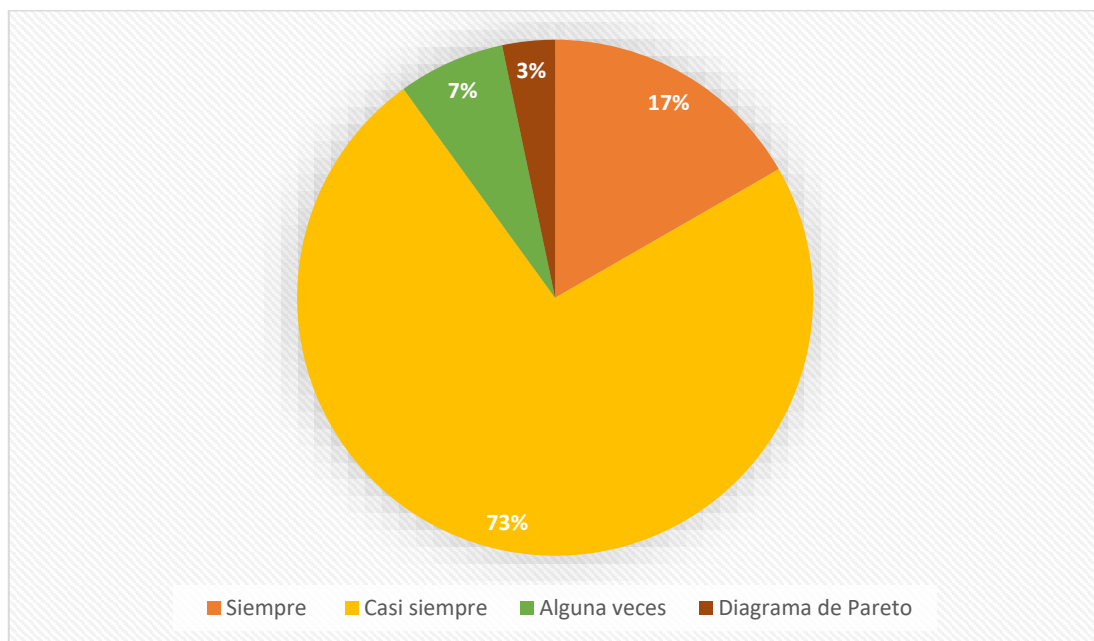
Fuente. Tabla 2

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.*



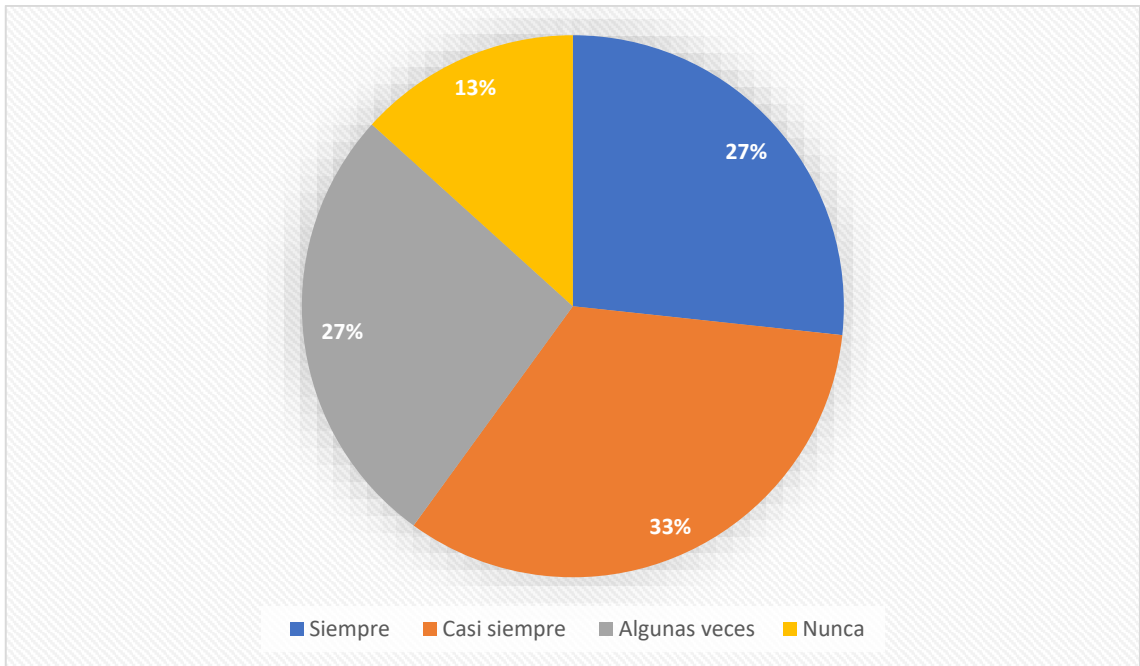
*Figura 9. Planificación de metas y objetivos que desea alcanzar*

Fuente. Tabla 3



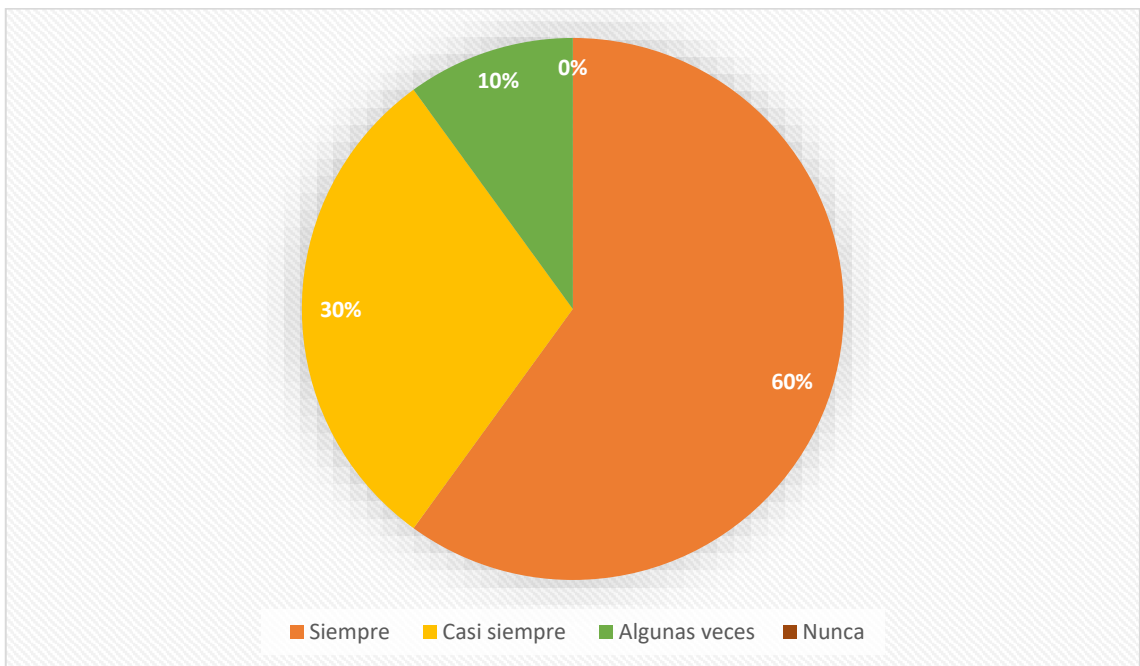
*Figura 10. Procesos de actividades claras en la empresa*

Fuente. Tabla 3



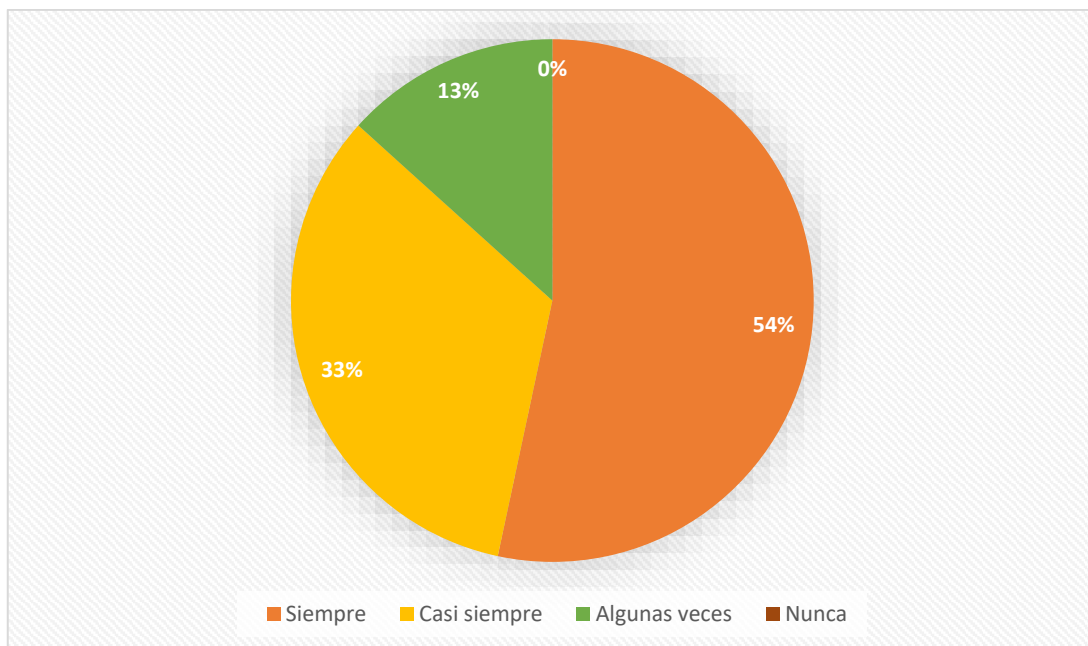
*Figura 11.* Evaluación de los resultados obtenidas en la empresa

Fuente. Tabla 3



*Figura 12.* Control de los procesos de servicio, durante la ejecución

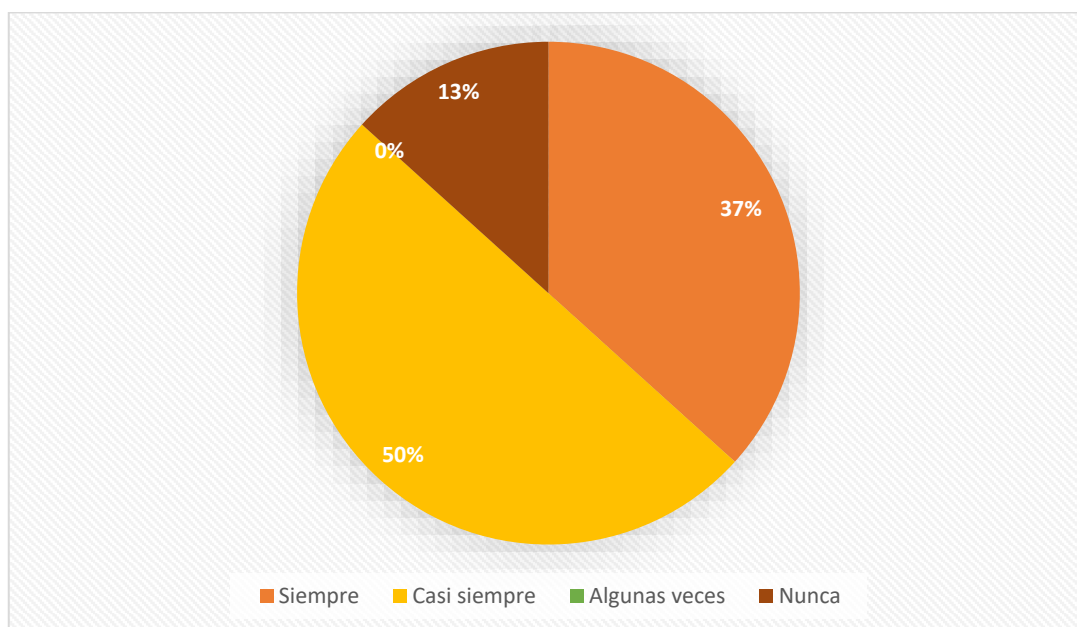
Fuente. Tabla 3



*Figura 13. Importancia de realizar mejoras continuas en su empresa*

Fuente. Tabla 3

*Factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.*



*Figura 14. Conocimientos y habilidades de los colaboradores para el desarrollo de sus actividades*

Fuente. Tabla 4



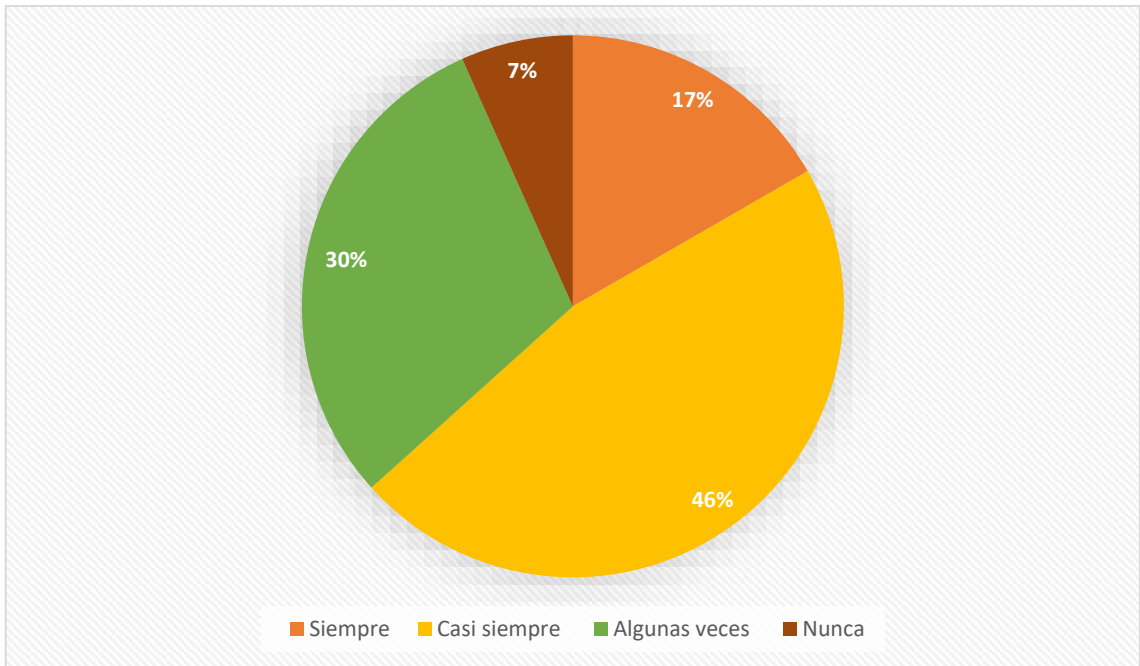


Figura 15. Confianza de los colaboradores en sí mismos para tomar decisiones

Fuente. Tabla 4

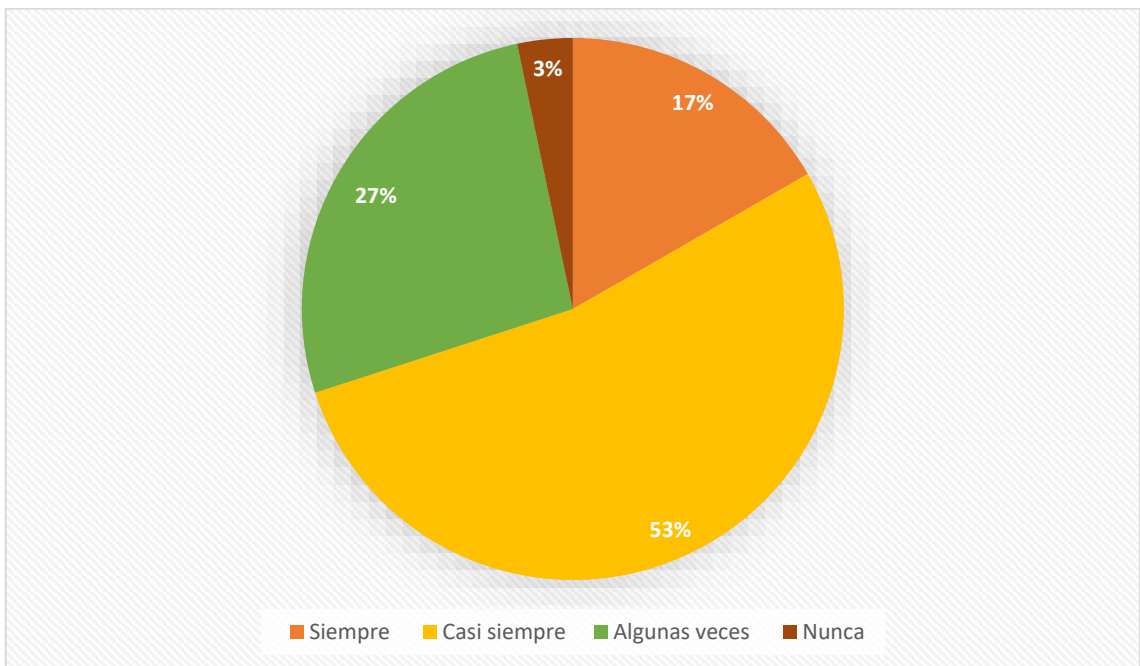
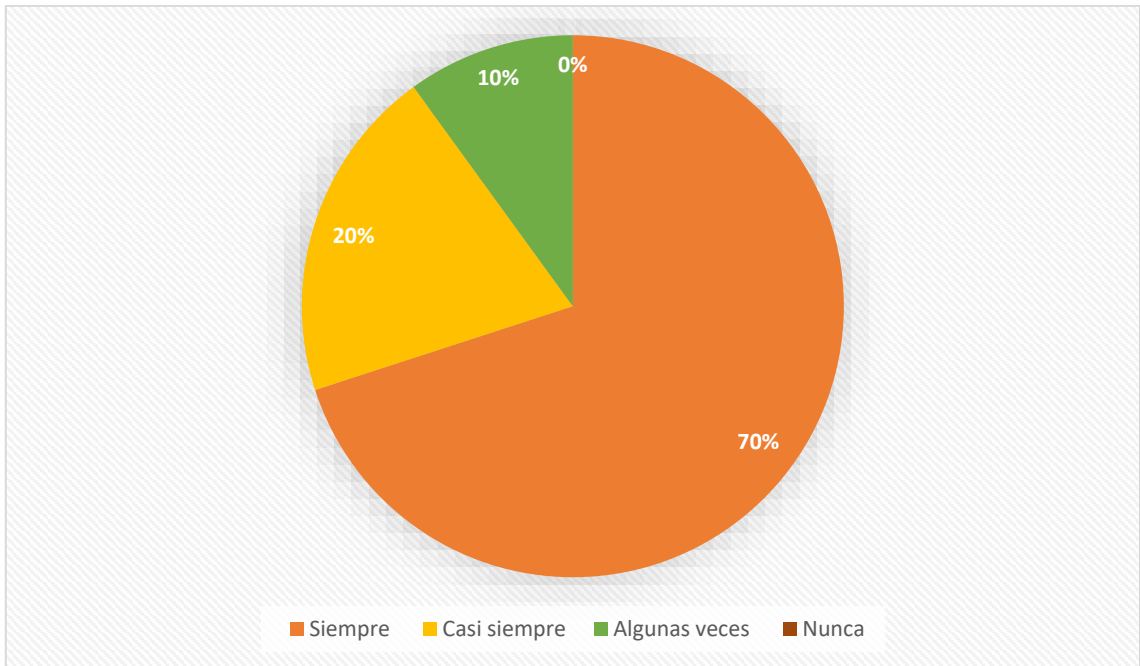


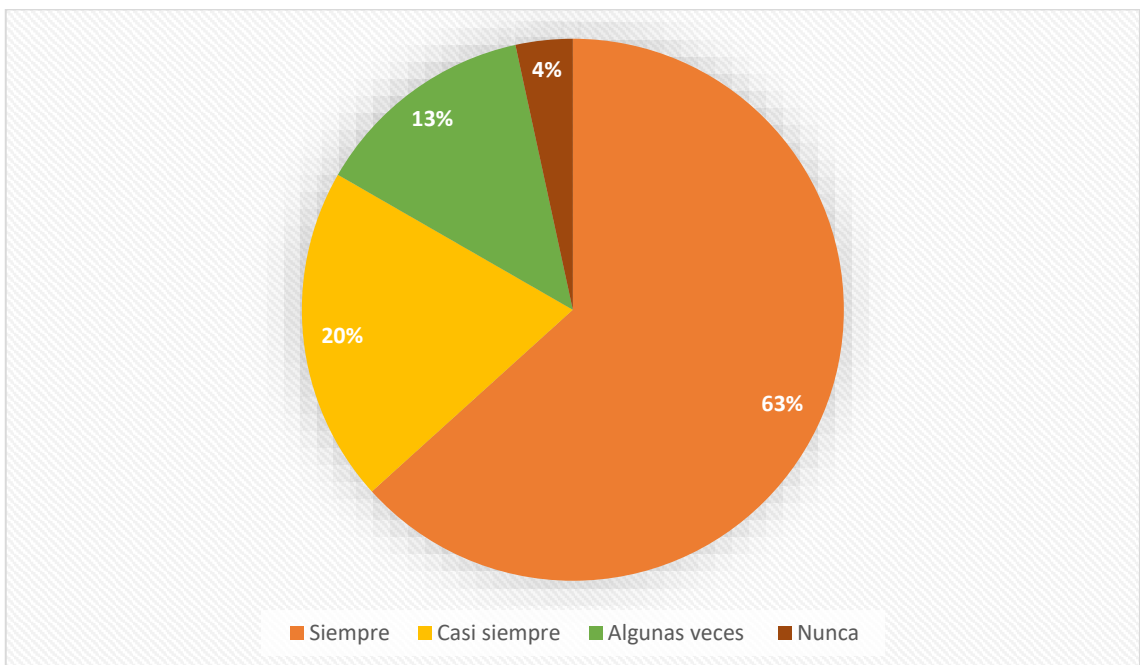
Figura 16. Equipos de trabajo para la ejecución de actividades

Fuente. Tabla 4



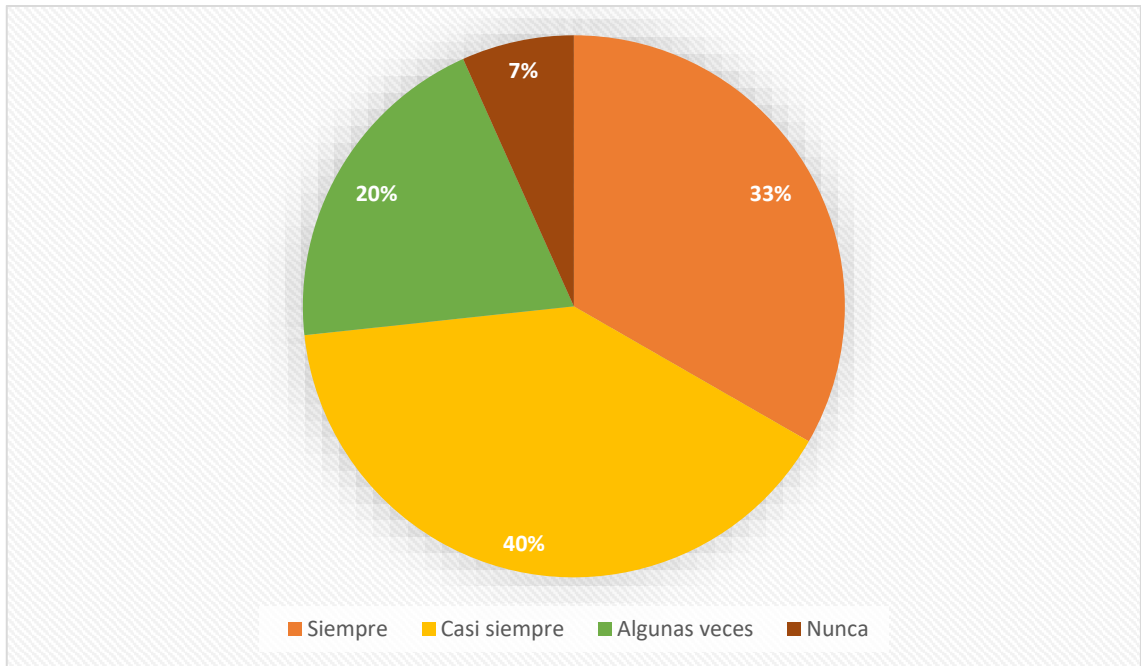
*Figura 17.* Facilidades necesarias de los colaboradores para que se comuniquen de manera efectiva

Fuente. Tabla 4



*Figura 18.* Claridad de las responsabilidades individuales de los colaboradores

Fuente. Tabla 4



*Figura 19.* Compromiso de trabajo en los colaboradores

Fuente. Tabla 4