



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## **FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO PIZZERIAS DEL DISTRITO DE  
NUEVO CHIMBOTE, 2021

### **TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

#### **AUTOR:**

MORALES LLAJARUNA BRYAM JOSE

ORCID: 0000-0002-5066-5794

#### **ASESOR:**

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE -PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Morales Llajaruna Bryam Jose

ORCID: 0000-0002-5066-5794

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Administración,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Estrada Diaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, Maria Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para mantenerme siempre firme durante mi camino, superando las adversidades a lo largo de mi experiencia para culminar este trabajo de investigación.

Agradezco a mi asesor de taller de Titulación Mgtr. Estrada Diaz Elida Adelia por brindarme sus conocimientos, orientaciones, paciencia y motivación que han permitido culminar este trabajo de investigación.

A mis padres las personas que son mi inspiración y motivación de lucha diaria, por quienes he logrado concluir con éxito este proyecto que en un principio parecía imposible.

## **DEDICATORIA**

Dedico primeramente mi  
trabajo a Dios, el creador  
de todas las cosas.

De igual manera, dedico este proyecto  
de investigación a mis padres quienes  
han sabido formarme con buenos  
hábitos y valores, lo cual me ha  
ayudado a salir adelante en los  
momentos difícil.

A mi familia que siempre ha  
estado junto a mí,  
brindándome su apoyo  
incondicional.

## **RESUMEN**

El presente informe de investigación tuvo por objetivo general Determinar si la mejora del planeamiento estratégico y gestión de calidad permite un funcionamiento óptimo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021. La investigación fue de diseño no experimental-transversal -descriptivo- de propuesta, se utilizó una población 28 y muestra de 15 representantes. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario con 17 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto sobre la gestión de calidad: el 40% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad y el otro 60% conocen poco sobre la gestión de calidad. el 80% de los representantes afirma que la gestión de calidad ayudo a su negocio a mejorar. Respecto al Planeamiento Estratégico: El 47% de los representantes la realizan algunas veces lo que significa que no lo hacen muy seguido o no le dan importancia. El 60% de los representantes dan seguimiento a la planificación realizada. Llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si conoce los términos de gestión de calidad, confirmando que cuentan con conocimientos suficientes sobre la gestión de calidad aun así la mayoría casi siempre realiza un control diario, confirmando que, aun teniendo conocimiento de la gestión de calidad, no la aplican siempre siendo necesario para obtener mejores resultados.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Planeamiento Estratégico, MYPES

## **ABSTRACT**

The general objective of this research report was to determine if the improvement of strategic planning and quality management allows optimal operation in micro and small companies in the pizzeria service sector of the District of Nuevo Chimbote 2021. The research was non-experimental design- transversal - descriptive- of proposal, population of 28 mypes and sample of 15 mypes. The survey technique was applied and the instrument used was the semi-structured questionnaire with 17 questions found in Annex 3. It will be applied to the Mypes representatives. Regarding quality management: 40% of the representatives know the term quality management and the other 60% know little about quality management. 80% of the representatives affirm that quality management helped their business to improve. Regarding Strategic Planning: 47% of the representatives carry it out sometimes, which means that they do not do it very often or do not give it importance. 60% of the representatives follow up on the planning carried out. Concluding that the majority of the representatives of the micro and small companies affirm that, if they know the terms of quality management, confirming that they have sufficient knowledge about quality management, even so, the majority almost always carry out a daily control, confirming that, even having knowledge of quality management, they do not always apply it, being necessary to obtain better results.

**Keywords:** Quality Management, Strategic Planning, MYPES

## CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado 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	6
III. Hipótesis	23
IV. Metodología	24
4.1 Diseño de la investigación	24
4.2 Población y muestra	25
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.5 Plan de análisis	29
4.6 Matriz de consistencia	30
4.7 Principios éticos	31
V. Resultados	33
5.1 Resultados	33
5.2 Análisis de los resultados	56
VI. Conclusiones	61
Aspectos complementarios	62
Referencias bibliográficas	63
Anexos	68

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la identificación del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. ....	33
Tabla 2. Características del seguimiento del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.....	34
Tabla 3. Características del conocimiento de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.....	35
Tabla 4. Características de la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. ....	36
Tabla 5. Propuesta de mejora para el planteamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021.....	37

## INDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1 Conoce el termino Gestión de Calidad.....	86
Figura 2. Control diario de su producto.....	86
Figura 3. Cuenta con productos, herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo.....	87
Figura 4. Conoce técnicas modernas de la gestión de calidad.....	87
Figura 5. La gestión de calidad contribuye a la mejora.....	88
Figura 6 Capacitación de empleados.....	88
Figura 7 Mejorar o implementar la gestión de calidad.....	89
Figura 8. Implementar nuevas estrategias.....	89
Figura 9. Calidad del producto satisface al cliente.....	90
Figura 10. Identifica las áreas por mejorar.....	90
Figura 11. Detecta principales causas del problema.....	91
Figura 12. Plantea objetivos para cada problema .....	91
Figura 13. Selecciona las mejores propuestas de mejora.....	92
Figura 14. Cada cuanto tiempo realiza una planificación .....	92
Figura 15. Es importante la retroalimentación .....	93
Figura 16 Da seguimiento a su planificación .....	93
Figura 17 Considera que la planificación permite alcanzar objetivos .....	94

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, el rol que llevan a cabo las Mypes es de indiscutible relevancia teniendo en cuenta su contribución generando trabajo, participando en el desarrollo socioeconómico de su localidad. Las Mypes producen el 49% del PBI nacional y dan parte de trabajo al 88% de la población Económicamente Activa del sector privado.

La excelencia de una empresa viene marcada por su capacidad de mejorar continuamente de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora empieza cuando la organización aprende a realizar una retroalimentación. La planificación de su estrategia de una empresa es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta la sociedad. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra. Después se debe determinar la estrategia que debe realizar para que los clientes perciban los cambios.

Para empezar a formar esta transformación es necesario un análisis tanto del entorno general y específico, y del diagnóstico de la empresa en función a sus objetivos. El planteamiento en las empresas está ligada a la obtención de los resultados y metas propuestas, pero muchas tienen dificultades en lograr lo propuesto, por lo que no llevan a lograr el plan de la empresa.

La estrategia principal de toda empresa es obtener una buena posición en el mercado de su entorno. Después de esto se genera la necesidad de mejorar continuamente la cultura empresarial dentro de la estructura de la empresa, además es una ventaja competitiva que ayuda a mejorar la relación con el cliente.

Las Mypes son dirigidas por los propios dueños y no cuentan con la debida capacitación el planeamiento estratégico como gestión de calidad, ellos lo dirigen de manera alternativa que da resultados durante el inicio, al pasar el tiempo empieza el declive de su organización, ya que no una planificación a corto, mediano o largo plazo.

Pero este problema no solo es a nivel nacional sino también internacional, por mencionar:

En las Pymes de la ciudad de Medellín, Colombia actualmente es posible evidenciar un déficit en los procesos operativos causados por falta de una adecuada planeación estratégica, siendo las pequeñas y medianas empresas la principal fuente de generación de empleo, estas tienen una gran responsabilidad social al invertir en la disminución de las situaciones de pobreza, subempleo y desempleo. (Ramírez & Garavito, 2018)

Por su parte, el gobierno de Chile apoya una serie de programas para el fortalecimiento de la Calidad en el país, tal como el Programa de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales, el cual trata de un grupo de actividades que juegan un papel fundamental para mantener un desarrollo de la mejora continua (Benzaquen de las Casas & Schol, 2018).

En el Perú se promueven la ampliación financiera y reducen en su ambiente espacial y social las carencias; en consecuencia, es fundamental que estas cuenten con una apropiada planificación estratégica el cual es un instrumento que proporciona, fabrica y despliega tácticas para la empresa, corresponde a la secuenciación de tareas, orientadas a la consecución de las metas de la organización. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2017)

En Ancash las microempresas en pizzerías formulan, implementan y evalúan las estrategias a través de planes para alcanzar sus objetivos es por ello que radica su importancia en su utilización para enfrentar el entorno competitivo y los desafíos que se presenten. Por otro lado, se hace necesario contar con conocimientos técnicos que requieran del fortalecimiento de capacidades para que los micro y pequeños empresarios elaboren sus planes estratégicos. (Zúñiga, 2021)

En las pizzerías ubicados del Distrito de Nuevo Chimbote en su mayoría emprenden su negocio de forma efímera, son jóvenes empresarios que no contaron con una buena capacitación sobre la gestión empresarial y de calidad, es por eso que muchos de ellos quedaron estancados y no continuaron con la expansión de sus negocios se necesita desde el inicio de un proyecto una mejor planeación para así cumplir con sus metas y objetivos plasmados.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿La mejora de planeamiento estratégico y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la mejora del planeamiento estratégico y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la identificación del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Describir las características del seguimiento del

planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Identificar las características del conocimiento de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Describir las características de la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Elaborar una propuesta de mejora en planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021. La presente investigación se justifica porque se realizó dirigidas a las micro y pequeñas empresas en el sector rubro pizzerías orientadas a realizar una buena gestión de calidad y brindar soluciones al problema previamente identificado de planeamiento estratégico lo cual harán que las organizaciones estén en constante actualización, renovando procesos administrativos, permitiendo a ser más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudaran a permanecer en el mercado. La realización de la presente investigación servirá como base para otros estudios similares dentro del ámbito geográfico de la Región.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población de 28 representantes de las micro y pequeñas empresas. En la investigación solo se trabajó con una muestra dirigida a 15 representantes de las micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario con 17 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados El 40% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad y el otro 60% conocen poco sobre la gestión de calidad. Esto demuestra que gran mayoría de los representantes conocen muy pocas técnicas o estrategias sobre la gestión de calidad. El 67% de las empresas cuentan

con todo lo necesario para brindar un producto de calidad. El 80% de los representantes afirma que la gestión de calidad ayudo a su negocio a mejorar. Esas cifras demuestran que la gran mayoría al menos aplico una estrategia de la gestión de calidad y observo mejoras en su negocio. El 86% de los representantes afirma que siempre está capacitando a sus empleados constantemente. Esto demuestra que los empleados están bien capacitados para lograr grandes resultados en el servicio y producto final del negocio.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### **Variable: Planeamiento Estratégico**

Saltos (2020) en su investigación “*Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita"*” tuvo como objetivo principal: El objetivo general que ha buscado alcanzar esta investigación es: Proponer un modelo de gestión que mejore los procesos del Restaurante la Cañita. El diseño de esta investigación ha sido cualitativo, mediante matrices se han diagnosticado las capacidades estratégica, legal, administrativa, organizacional, financiera, de talento humano y tecnológica de restaurante La Cañita, estas se han caracterizado mediante una escala de eficiencia que ha permitido valorar la gestión que desarrolla la empresa. Llegando a la conclusión: En la actualidad las empresas por el dinamismo del entorno deben buscar mejorar permanentemente para lograr altos niveles de rendimiento y calidad, pues ésta a más de ser un requisito esencial del producto o servicio, es el eje estratégico para ser competitivos, posicionarse y mantenerse en el mercado. Un sistema de gestión de la calidad es una forma de dirección, que se enfoca en proporcionar el marco referencial para la mejora continua, e incrementar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas. La calidad de los servicios turísticos implica satisfacer al cliente a un precio aceptable en un marco de excelencia y sustentabilidad.

Martinez & Silva (2016) en su investigación “*Plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch – Chiclayo*” . Tuvo como objetivo principal: Proponer un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch . Chiclayo 2015. El diseño de la investigación: No experimental – cuantitativa. Llegando a la conclusión: La propuesta de un plan estratégico si mejorara la gestión,

dado que al hacer el análisis para ver cómo se encuentra la gestión del spa Celestial Touch, a través del balanced score card da como resultado que no tiene una buena gestión, que solo se basa en el día a día, mas no en un plan a seguir, en lo cual al tomar una decisión pueda afectar a la empresa, a sus clientes, trabajadores. Recomendaciones: Implementar la presente propuesta de un plan para el mejoramiento de la gestión de la empresa, de la manera que se pueda identificar los cambios y evaluar los resultados en el manejo tanto a nivel de personal interno como la relación con los usuarios de los servicios de la entidad, lo cual mejorara la propuesta de el plan estratégico para el beneficio de la empresa.

Metaute (2018) en su investigación "*Plan Estratégico Para El Restaurante Picaña Parrilla-Bar*". Tuvo como objetivo principal: Proponer el plan estratégico para la empresa Picaña Parrilla-Bar para el periodo 2019 y 2021. La perspectiva metodológica, permite describir de manera detallada el procedimiento utilizado en el estudio, que tiene como objetivo general: Proponer el plan estratégico para la empresa Picaña Parrilla-Bar durante el periodo 2019 y 2021 El paradigma predominante utilizado es el cualitativo, porque se realiza el análisis del diagnóstico interno y externo del Restaurante Picaña Parrilla – Bar, ubicado en la ciudad de Medellín, donde se evidencia la situación actual de la empresa. Se llego a la siguiente conclusión: En el análisis de la cadena de valor organizacional: se requiere desarrollo tecnológico, y la preparación del personal para su incorporación habitual en los ámbitos de facturación, inventario, cierre contable, entre otros. Y se determinó las siguientes recomendaciones: Ejecutar el plan estratégico de mercadeo, con la ampliación del menú, la incorporación de menú nuevo saludable, lo cual redundará en las ventas del restaurante Picaña Parrilla- Bar, en la tendencia que orienta al consumo de alimentos sanos. Contratar personal calificado que

cuenta con experiencia, lo que garantizará la calidad del proceso en el servicio, factor clave en el presente plan estratégico que reflejará en el posicionamiento del restaurante.

Sánchez (2017) en su investigación *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías Turísticos, Huaraz, 2017*". Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro agencias de viaje de guías turísticos, Huaraz, 2017. El diseño fue no experimental- transversal, porque no se manipulo deliberadamente la variable o no se realizó ninguna intervención a la realidad. Fue transversal o transaccional porque se estudió a la muestra en un tiempo y espacio único, teniendo un tiempo de inicio y final. El tipo de la investigación fue descriptivo, porque exclusivamente se describieron las características más relevantes de la variable, la MYPES y donde se presenta la organización en la realidad empírica. El nivel de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque en su estructura se orientó a la medición del hecho o fenómeno de la administración de la agencia de turismo; fue aplicada porque la investigación se realizará en el contexto de las ciencias sociales.

### **Variable: Gestión de Calidad**

Hernández (2019) en su investigación "*Popuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa Lipogen S.A.C*". Tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de estructuración del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2005 para la empresa Lipogen S.A.S. El tipo de Investigación es: Con base en lo descrito por Sampieri para el desarrollo de este proyecto se realizará un estudio con alcance descriptivo

el cual consiste en detallar como son y cómo se manifiestan algunos fenómenos, situaciones o contextos. Se llegó a la siguiente conclusión: Dentro de la propuesta se realiza una identificación del contexto de la organización que le aporta información importante para fines no solo de la implementación del sistema de gestión de calidad, sino para todas las mejoras y estrategias que quiera implementar de ahora en adelante, se entrega una metodología de forma que pueda ser revisada periódicamente y manejada de manera práctica por parte de la dirección. Recomendando: Delegar la implementación del sistema de gestión en una persona que pueda llevar a cabo las actividades independientemente de las demás de la organización, esto se sugiere de acuerdo con la diaria operación que se observó allí.

Marin (2019) en su investigación "*Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*"

. Tuvo como objetivo general: Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante la Cafetería en Connecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. Para el desarrollo de la propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad basada en los principios de la norma ISO 9001 de 2015 en el restaurante la cafetería en Connecta (Gategourmet), se utilizarán tres tipos de investigación, la primera es de tipo descriptiva, la segunda de tipo documental y la tercera Investigación de campo o diseño de campo. Se llegó a la siguiente conclusión: La contextualización de la empresa permitió tener un claro diagnóstico que a partir de la herramienta de árbol de problemas se logra identificar las diferentes variables que influyen directamente en la problemática del Restaurante y así la posibilidad de actuar en el enfoque de la implementación del SGC en el mismo. Se genera el mapa de proceso junto a la caracterización de cada

uno de los procesos que involucran la actividad económica del Restaurante y por ende se logró establecer e identificar el Rol y responsable de las actividades, así como la documentación y herramientas de medición necesarias para el seguimiento y control. Se recomienda: Es importante que dentro de la implementación de un SGC en el restaurante en Connecta, muchas de las políticas organizacionales que se utilizan para el catering aéreo, también se incorporen al de tierra, porque así el modelo de negocio no sea el mismo, hay un gran respaldo y no necesariamente solo de carácter económico, puesto que se ha evidenciado que el restaurante tiende a llevar acabo su actividad de forma aislada, solamente reportando aspectos de interés.

Diago (2018) en su investigación *“Propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de mypes restaurantes en Lima Metropolitana que les permita aumentar su Competitividad”*. Tuvo como objetivo: El objetivo general es establecer los procesos básicos de un modelo de gestión de calidad que las MYPES dedicadas a la elaboración de platos para los comensales de Lima metropolitana deban implementar para aumentar su mercado. En nuestro caso, se realizará una investigación descriptiva que nos permita entender qué prácticas, de distintas áreas de trabajo, están realizando las micro y pequeñas empresas. Y de esta manera poder realizar un análisis de la situación actual en que se encuentran. En esta parte de la investigación se proporcionará y analizará datos de la realidad peruana acerca del contexto de empleo, actividad económica, productividad y problemas que se atraviesa el desarrollo peruano, dando mayor énfasis a las micro y pequeña empresa como tema de análisis. Se llego a la siguiente conclusión: La investigación realizada para la determinación de las necesidades del cliente para tomarlas de base para el diseño del proceso de calidad, presentado son

una base necesaria para el respaldo y desarrollo de las actividades planteadas dentro del diseño considerando a los clientes como el elemento más importante a satisfacer. Y se recomienda: Se debe buscar la generación de una cultura de calidad para los empleados de los establecimientos gastronómicos para que estos busquen el ofrecer un servicio adecuado al cliente y se sientan satisfechos con esto.

Aranda (2017) en su investigación *La gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. Se aplicó un diseño de investigación No Experimental-Transversal-Descriptiva, no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total. Transversal porque se realizó en un determinado tiempo (2016), descriptivo porque consistió en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos de la variable en estudio. Se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes legales (51.9%) tienen entre 31 y 50 años, son de sexo femenino (51.6%), tiene grado de instrucción superior universitaria (51.9%), tienen el cargo de administrador de la empresa (40.7%) y tienen de 6 a más años en el cargo (48.2%).

## **2.2 Bases Teóricas:**

### **Variable 1. Planeamiento estratégico**

George (2018) define que los principios del planeamiento estratégico, lo cual la planeación estratégica formal fue introducida por primera vez a mediados de 1950, a una pequeña cantidad de empresas, las cuales eran las más importantes de aquel tiempo, denominándolo sistema de planeación a largo plazo. Hasta ese entonces era predominante la dirección y planeación a largo plazo. En esos tiempos era predominante la dirección y planeación de tipo operacional, la cual se especificaba en la gestión de áreas específicas, resolviendo problemas a corto y mediano plazo. Pero la dirección que se llevaba a cabo en los niveles más altos de la organización no era la dirección operacional si no la estratégica. Aquella que guía direcciones y pone límites a todo el proceso operacional. El planeamiento estratégico viene a ser hoy en día uno de los factores fundamentales, también el principal de la realización del proceso de dirección estratégica.

La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático y más o menos formal de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas, para desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias y así lograr los objetivos y propósitos básicos de la organización. El planeamiento estratégico es un proceso que reúne una serie de actividades cuyo fin es la creación de estrategias alternativas hacia el logro de la visión de la empresa y es un instrumento, porque también sirve de guía y orientador de la gestión hacia el logro de la visión.

Es un proceso mediante el cual una empresa define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades,

oportunidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores claves de éxito su revisión, monitoreo y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo y anticipatorio.

Contreras (2016) lo resume de la siguiente manera “La determinación de la visión, misión, objetivos, políticas, y estrategias de la organización considerando las fuerzas y debilidades internas, así como también oportunidades y riesgos del entorno.”

Estos últimos conceptos resaltan la herramienta fundamental del planeamiento estratégico, que es el análisis del entorno, la interacción de la organización con aquellos factores que la rodean y determinan su comportamiento y ejercen influencia sobre sus acciones. Es a partir de este análisis que se van a determinar o redefinir la visión, misión, objetivos y estrategias de la empresa, con el fin de orientar sus actividades, y adaptarse y anticipar los cambios con miras al futuro.

Toda la empresa debe participar en el desarrollo del planteamiento estratégico, la importancia de su intervención para la obtención de información sobre la situación actual de la organización y sobre los factores de éxito. El proceso del planeamiento es también un proceso de aprendizaje de la organización, al participar los empleados de todos los niveles. Entonces entendemos que el planeamiento estratégico juega un doble rol: relacionar una unidad y su personal con su entorno a la vez que provee unidad y dirección a sus actividades.

## **Dimensión 1. Identificación**

Es un proceso analítico que ayuda a las organizaciones a detectar, planear sus objetivos y a elegir sus estrategias o cursos de acción que les permitirá reducir riesgos y aprovechar las oportunidades del entorno esto mejorará el rendimiento del negocio. (Orión, 2017).

### **Indicadores**

#### **Identifica**

Según Kaizen (2018) procesos basados en el trabajo en el equipo y orientado a la acción, que difunde que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización, por lo tanto, se define como una estrategia por medio de la cual las empresas se posicionan mejor en el mercado, por lo que logra por medio de obtener la satisfacción del cliente y su aprobación en cuanto al servicio que recibió.

#### **Detectar**

Con respecto Sevillano (2019) los conflictos problemas organizacionales pueden ser constructivos o disfuncionales, dependiendo de su naturaleza, pueden ser debidos a necesidad de compartir recursos limitados, como presupuestos o las competencias, la confusión y poca claridad en las expectativas y objetivos del departamento o puesto de trabajo, por lo tanto generalmente tienen una mala reputación debido a que causan discordia y desconfianza entre los empleados, dificultando así la productividad en el trabajo.

## **Plantear**

Según Demunner (2018) es la disposición y la voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas.

## **Mejora**

Según Paz (2017) la selección de procesos es una decisión estratégica que involucra seleccionar qué tipos de procesos de producción debemos considerar, se basa en principios como: criterios son válidos para decidir, porque es un proceso a comenzar, el nivel de importancia posee cada criterio para la organización en los momentos y condiciones actuales; en el tipo de decisiones estratégicas, afectan a la competitividad de la empresa en el largo plazo y dependen en gran medida de las prioridades competitivas: costo, calidad, flexibilidad y tiempo.

## **Dimensión 2. Seguimiento**

Seguimiento es constituirse en el soporte para dinamizar el proceso de planeamiento estratégico, detectar las necesidades de cambio y ajuste mediante la corrección, basado en la retroalimentación de sus procesos de planeamiento y en el aprendizaje continuo, que implica la revisión de los objetivos estratégicos. (Contreras, 2016)

## **Indicadores**

### **Planificación**

Según Huamán (2019) la planificación puede ser estratégica y operativa, permite la toma de decisiones a largo plazo, el alcance de los mismos es a toda la empresa en general reflejando la misión de la organización, como también implica planes a mediano y corto plazo, su alcance es más específico y refleja las metas que debe alcanzar cada área que forma parte de la empresa, por lo tanto permite organizar mejor las áreas y recursos de la empresa, coordinar mejor las tareas y actividades, y controlar y evaluar mejor los resultados

### **Corrección**

Según Wilson (2020) tienen como objetivo optimizar el trabajo de la plantilla, para esto se analiza el rendimiento y comportamiento de los trabajadores, lo que se permite descubrir sus fortalezas y debilidades laborales, luego mediante reuniones u otros mecanismos se realiza una crítica, se transmiten sugerencias o las observaciones pertinentes, por lo tanto es una herramienta más potente por lo que los empleados conocerán sus puntos fuertes y débiles, tendrán una guía para cumplir objetivos y el clima laboral mejorará

### **Seguimiento**

Según Garza (2017) es la competencia que traza un plan para conseguir los objetivos fijados, buscando medios necesarios, organizando y realizando el seguimiento de las acciones que se van a desarrollar, por lo tanto, es necesario e importante disponer de tolerancia en la planificación para adaptarse a los imprevistos y a los cambios del mercado, a veces no se cumple, pero es necesario para darse cuenta de las desviaciones que se pueden provocar

## **Objetivos**

Según Pimentel (2018) elemento que determina las metas básicas en una empresa, a largo plazo, así como la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar estas metas, por lo tanto, las empresas deben establecer metas u objetivos básicos, la gerencia debe realizar un análisis de las situaciones, con el fin de determinar su posición en el ambiente y su cantidad de recursos.

### **Variable 2. Gestión de Calidad**

La gestión de calidad con el paso de las décadas ha sido investigada por una gran cantidad de autores que dan su definición según los resultados obtenidos de sus investigaciones mediante conceptos establecidos en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad, como una herramienta principal para la optimización de los procesos de planeación, control aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una empresa.

Evans & Lindsay (2020) afirman que es importante entender las diferentes perspectivas desde las cuales se ve la calidad a fin de apreciar por completo el papel que desempeña en las distintas funciones de una organización. Así mismo, y debido a que las personas manejan diferentes roles, es necesaria la existencia de distintos puntos de vista acerca de lo que constituye la calidad en el entorno de una organización para crear productos que satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Garvin (2018) el define y presenta ocho dimensiones de la calidad: Rendimiento, Características, Confiabilidad, Conformidad, Durabilidad, Capacidad de Servicio, Estética y Calidad Percibida. Estas definiciones, son muy discutidas en la

investigación de la gestión de la calidad, sobre todo en el diseño y desarrollo de nuevas alternativas de productos, y favorecen para la identificación del concepto de la calidad para un producto o servicio.

Goetsch & Davis (2017) sostiene que el concepto de la gestión de calidad se hace significativa en tiempos actuales que está lleno de retos empresariales, por lo cual, en el avance de la presente investigación se define su importancia a partir de la definición del concepto por diferentes autores, agregándose sobre la base una revisión teórica en la gestión implementada en los últimos cinco años.

Salgado (2017) aporta que la calidad debe ser utilizada como estrategia en las empresas para conseguir nuevos niveles de competitividad, lo cual permitirá estar en óptimas condiciones con las necesidades del mercado.

La gestión de calidad tiene infinidad de sistemas que permiten a las organizaciones plantear y controlar sus diferentes actividades, garantizando estabilidad en el desempeño de las labores de los trabajadores para lograr cumplir las expectativas del cliente.

### **Dimensión 1. Conocimiento**

El conocimiento estratégico puede ser visto como el tipo de conocimiento en la organización, en el cual está involucrado el saber sobre planificación, descripción, impacto, el control de los productos y técnicas predicción, evaluación y generación de estrategias para mejorar el rendimiento de la empresa. (Evans & Lindsay, 2020).

## **Indicadores**

### **Calidad**

Según Deming (2017) grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste, el grado debe ajustarse a las necesidades del mercado, es decir la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia, esto pasa en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones, lo cual es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente.

### **Control**

Según el autor Mariño (2017) función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento, se define como el proceso de regular actividades que aseguren que se estén cumpliendo como fueron planificados y corrigiendo cualquier desviación significativa, por lo tanto, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.

### **Productos**

Según el autor Thompson (2019) conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor, el producto puede ser un bien o un servicio, un lugar, una persona o una idea.

### **Técnicas**

Según el autor Medina (2017) se desarrolla siempre en grupo e intenta estimular a cada miembro a participar sin complejos en la aportación de cuantas ideas le surjan para resolver una determinada situación, entre esas ideas solo

algunas serán realmente válidas para el problema o situación planteada y aun así seguramente estas tendrán que volver a ser depuradas.

### **Rendimiento**

Según Corzo (2019) permite la toma de decisiones a largo plazo, el alcance de los mismos es a toda la empresa en general reflejando la misión de la organización, como también implica planes a mediano y corto plazo, su alcance es más específico y refleja las metas que debe alcanzar cada área que forma parte de la empresa, por lo tanto, permite organizar mejor las áreas y recursos de la empresa, coordinar mejor las tareas y actividades, y controlar y evaluar mejor los resultados

### **Dimensión 2. Aplicación**

La aplicación del plan estratégico será evaluada de un modo continuo para permitir la medición del grado de consecución de sus objetivos, así como el análisis de su ejecución por lo cual es necesario primero capacitar, luego implementar y verificar para entregar productos que satisfagan al cliente. (Evans & Lindsay, 2020).

### **Indicadores**

#### **Capacitación**

Según Maturana (2017) proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, por lo tanto, es la transmisión de conocimientos y habilidades, debe ser organizado planificado y evaluables.

## **Implementación**

Según el autor Wilson (2020) tienen como objetivo optimizar el trabajo de la plantilla, para esto se analiza el rendimiento y comportamiento de los trabajadores, lo que se permite descubrir sus fortalezas y debilidades laborales, luego mediante reuniones u otros mecanismos se realiza una crítica, se transmiten sugerencias o las observaciones pertinentes, por lo tanto es una herramienta más potente por lo que los empleados conocerán sus puntos fuertes y débiles, tendrán una guía para cumplir objetivos y el clima laboral mejorará.

## **Satisfacción**

Según el autor Douglas (2021) la cantidad de clientes o el porcentaje del total de clientes que han informado de que su experiencia con una marca, sus productos o sus servicios ha superado los objetivos de satisfacción especificados, por lo tanto no es un concepto abstracto, sino que se puede medir, los objetivos específicos de la satisfacción es dependiendo de nosotros definir cuáles son estos objetivos, por lo que van a variar de producto a producto o de servicio a servicio, o de un producto y servicio .

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Mypes**

En el congreso de la República del Perú en su ley N°30056, establece que las Micro y pequeñas empresas están constituidas por una persona natural o jurídica, la cual tiene como objetivo principal poder desarrollar sus actividades en base al comercio, producción, extracción o de servicios, se establecen en función a distintas categorías en base a sus niveles de venta anual (Sánchez, 2018)

## **Gestión de calidad**

Permite a cada integrante de la plantilla de una empresa saber que se espera de su trabajo, como realizar sus tareas y cuando hacer su trabajo y esto, a su vez, permite obtener un resultado predecible y, por tanto, controlable, tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sincronía, de forma que ésta pueda asegurar que sus productos y/o servicios están sujetos a unas especificaciones y cumplen unos estándares de calidad fijados previamente. (Reyes, 2018).

### **III. HIPÓTESIS**

Ramírez (2015) la hipótesis será la inserción dentro del método científico. De tal manera, cualquier investigador está obligado a formular hipótesis dentro de su investigación, que una vez contrastadas, comprobadas o refutadas metodológicamente, le permitirán generar conocimiento científico. Asimismo, la hipótesis nos llevará desde el conocimiento empírico y teórico hacia la formulación de un método científico, destinado a recoger y analizar la información pertinente, que permita evidenciar el supuesto que hemos desarrollado en la hipótesis.

En la presente investigación titulada *propuesta de mejora del planeamiento de mejora y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías de Nuevo Chimbote, 2021*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva de propuesta.

## **IV METODOLOGIA**

### **4.1 Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal

#### **No experimental**

El diseño de la investigación fue no experimental Fresno (2019) refiere que se realiza sin manipular variables intencionadamente. Los investigadores no sustituyen intencionadamente variables independientes. Los hechos se observan porque se muestran en texto real en determinados momentos, por lo tanto, primero se utiliza diseño de sección no experimental analizado y medido

- Fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente a la variable planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021, solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

#### **Transversal**

El diseño de la investigación transversal según Monroy y Sánchez (2018) indica porque se recopila datos rápidamente. El objetivo es describir las variables y analizar su ocurrencia y correlación en un momento dado

- Fue transversal, porque el estudio de investigación Propuesta de mejora de planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2021

## **Descriptivo**

Según Sánchez (2018) la investigación descriptiva consiste en una caracterización de un hecho, de un fenómeno, de un individuo o grupo, con la finalidad de establecer su estructura, donde los resultados de la investigación descriptiva se ubican en nivel intermedio

- La investigación fue descriptiva, porque solo se describió las principales características del planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021.

## **De propuesta**

La investigación fue de propuesta, porque se realizó un plan de mejora a los resultados de la investigación denominada Propuesta de mejora de planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población**

Según Fresno (2019) estadísticamente, una población es un grupo de entidades limitadas o ilimitadas que comparten características comunes. La población es un factor muy importante en el proceso de investigación y está determinada por el número de componentes. Dependiendo de este número, la población puede ser limitada o infinita más de 30.000.

- Se utilizó una población de 28 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías de Nuevo Chimbote, 2021.

## **Muestra**

Castañeda (2018) es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población. Es una técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población.

- Se utilizó una muestra dirigida a 15 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías de Nuevo Chimbote, 2021.

## **Criterios de Inclusión**

- a. Gerente
- b. Administrador
- c. Encargado
- d. Dueño

## **Criterios de Exclusión**

- a. Personal no administrativo
- b. Clientes
- c. Proveedores
- d. Familiares de dueños

### 4.3. Definición y Operacionalización de la variable.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Planeamiento estratégico	Contreras (2016) menciona que el planeamiento estratégico es la identificación y determinación de la visión, misión, objetivos, políticas, y estrategias de la organización considerando las fuerzas y debilidades internas, así como también oportunidades y riesgos del entorno para lo cual es importante un seguimiento de los planificado para poder alcanzar las metas y objetivos organizacionales.	Identificación	Es un proceso analítico que ayuda a las organizaciones a detectar, planear sus objetivos y a elegir sus estrategias o cursos de acción que les permitirá reducir riesgos y aprovechar las oportunidades del entorno esto mejorara el rendimiento del negocio. (Contreras, 2016)	Identifica	¿Usted identifica las áreas por mejorar con rapidez?	LIKERT	
				Detectar	¿Usted detecta las principales causas del problema?		
				Plantear	¿Plantea objetivos para cada problema?		
				Mejora	¿Usted debate y selecciona las mejores propuestas de mejora para su negocio?		
		Seguimiento	Seguimiento es constituirse en el soporte para dinamizar el proceso de planeamiento estratégico, detectar las necesidades de cambio y ajuste mediante la corrección, basado en la retroalimentación de sus procesos de planeamiento y en el aprendizaje continuo, que implica la revisión de los objetivos estratégicos. (Contreras, 2016)		Planificación		¿Cada cuánto tiempo realiza una planificación en la empresa?
					Corrección		¿Para usted es importante la retroalimentación y corrección de estrategias?
					Seguimiento		¿Realiza un seguimiento de su planificación?
					Objetivos		¿Considera Usted que una buena planificación permite alcanzar los objetivos de la Mype?

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Evans & Lindsay (2020), afirman que: Es un conjunto de conocimientos de la calidad a fin de apreciar por completo el papel que desempeña en las distintas funciones de una organización. Así mismo, y debido a que las personas manejan diferentes roles, es necesaria la existencia de distintos puntos de vista acerca de lo que constituye la calidad en el entorno de una organización para crear productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y eso se realizara mediante la aplicación de técnicas y herramientas.	Conocimiento	El conocimiento estratégico puede ser visto como el tipo de conocimiento en la organización, en el cual está involucrado el saber sobre planificación, descripción, impacto, el control de los productos y técnicas predicción, evaluación y generación de estrategias para mejorar el rendimiento de la empresa (Evans & Lindsay, 2020).	Calidad	¿Usted conoce el termino Gestión de Calidad?	LIKERT
				Control	¿Usted realiza control diario de su producto para su mejora de cada día en su empresa?	
				Productos	¿Usted cuenta con los productos, herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo?	
				Técnicas	¿Usted conoce técnicas modernas de la gestión de calidad?	
				Rendimiento	¿Usted siente que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento de su negocio?	
		Aplicación	La aplicación del plan estratégico serán evaluada de un modo continuo para permitir la medición del grado de consecución de sus objetivos así como el análisis de su ejecución por lo cual es necesario primero capacitar, luego implementar y verificar para entregar productos que satisfagan al cliente. (Evans & Lindsay, 2020).	Capacitación	¿Con que frecuencia capacita a sus empleados?	
				Implementar	¿Cree usted que necesita mejorar o implementar más la gestión de calidad en su empresa?	
					¿Usted cree que requiere implementación de nuevas estrategias de negocio para su empresa?	
				Satisfacción	¿Usted cree que la calidad de su producto produce la satisfacción del cliente?	

#### **4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Se aplico la técnica de la Encuesta

El Instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado con 17 preguntas que se encuentran en el anexo 3. Se aplicará a los representantes de la Mypes.

Para el desarrollo de datos se utilizó la encuesta y el instrumento el cuestionario. Según Bernal (2018) este método es más apropiada y eficiente porque recopila los datos que necesita

##### **4.5 Plan de análisis**

Suarez (2017) Técnicas que ayudan a responder preguntas formuladas, ha de definirse antes de recoger los datos.

Después de obtener los datos, se elaboró un plan de análisis, por lo cual se realizó la tabulación de los resultados de acuerdo a cada una de las variables y teniendo en cuenta sus dimensiones, se calcularan las frecuencias y porcentajes, y se empleara el programa Excel, Word, power point Pdf, Google, Turnitin , posteriormente se realizaran el análisis e interpretación de los datos recopilados a través de la encuesta



#### 4.7 Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al código de ética para la investigación de la Uladech católica, aprobado por acuerdo del consejo Universitario

- **Protección de persona:** Se protegió a las personas que participaron en la investigación respetando su privacidad, no se colocaron dentro de la investigación datos personales, números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías a los participantes de la investigación porque no se recibió la autorización respectiva. Se comunicó a los encuestados que los datos proporcionados solo se utilizarían con fines de investigación.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplando en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon dudas de los encargados de las micro y pequeñas empresas relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención
- **Cuidado del medio ambiente y biodiversidad:** Para ayudar a la conservación del medio ambiente y evitar la tala excesiva de árboles se utilizó el papel reciclado para poder imprimir los cuestionarios que se utilizaron en el proceso de recolección de información que fue indispensable para el desarrollo de la investigación. Así mismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de los equipos electrónicos que se utilizaron para la investigación

- **Beneficencia no maleficencia:** Se les mencionó a los representantes de las microempresas que su participación a través en la investigación sería de voluntaria y anónima y no les generó ningún perjuicio. Así mismo se les mencionó que si tuvieran alguna duda o inquietud pueden formularla en el momento que crean pertinente. Además, no se les interrumpió en horas laborales, se esperó a que estuvieran en su tiempo libre y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar en proceso de la aplicación del cuestionario que fue necesario para el desarrollo de la investigación
- **Justicia:** Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, se entregó un modelo de consentimiento informado y un cuestionario igual a todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se indicó que, si deseaban conocer los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.
- **Integridad científica:** La investigación se realizó con datos reales los cuales fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta. Así mismo, se realizó una correcta búsqueda de información a través de los libros, artículos científicos, revistas, etc. Con mucha transparencia, honestidad de manera responsable lo cual se ve reflejado en el trabajo realizado.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de la identificación del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*

Características de la identificación	N	%
<b>Identifica las áreas por mejorar</b>		
Siempre	9	60.00
Casi siempre	4	26.67
Algunas veces	2	13.33
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Detecta principales causas del problema</b>		
Siempre	12	80.00
Casi siempre	2	13.33
Algunas veces	1	6.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Plantea objetivos para cada problema</b>		
Siempre	4	26.67
Casi siempre	4	26.67
Algunas veces	6	40.00
Muy pocas veces	1	6.66
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Selecciona las mejores propuestas de mejora</b>		
Siempre	4	26.67
Casi siempre	3	20.00
Algunas veces	7	46.67
Muy pocas veces	1	6.66
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

*Nota: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías en Nuevo Chimbote 2021*

Tabla 2

*Características del seguimiento del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*

Características del seguimiento	N	%
<b>Cada cuanto tiempo realiza una planificación</b>		
Siempre	2	13.33
Casi siempre	3	20.00
Algunas veces	7	46.67
Muy pocas veces	3	20.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Es importante la retroalimentación</b>		
Siempre	4	26.67
Casi siempre	4	26.67
Algunas veces	5	33.33
Muy pocas veces	2	13.33
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Da seguimiento a su planificación</b>		
Siempre	4	26.67
Casi siempre	4	26.67
Algunas veces	6	40.00
Muy pocas veces	1	6.66
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Considera que la planificación permite alcanzar objetivos</b>		
Siempre	6	40.00
Casi siempre	8	53.33
Algunas veces	1	6.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

*Nota: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías en Nuevo Chimbote 2021*

Tabla 3

*Características del conocimiento de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*

Características del conocimiento	N	%
<b>Conoce el termino Gestión de Calidad</b>		
Siempre	6	40.00
Casi siempre	4	26.67
Algunas veces	4	26.67
Muy pocas veces	1	6.66
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Control diario de su producto</b>		
Siempre	3	20.00
Casi siempre	6	40.00
Algunas veces	5	33.34
Muy pocas veces	1	6.66
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Cuenta con productos, herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo</b>		
Siempre	10	66.67
Casi siempre	3	20.00
Algunas veces	2	13.33
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Conoce técnicas modernas de la gestión de calidad</b>		
Siempre	6	40.00
Casi siempre	4	26.67
Algunas veces	5	33.33
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>La gestión de calidad contribuye a la mejora</b>		
Siempre	12	80.00
Casi siempre	2	13.33
Algunas veces	1	6.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

*Nota: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías en Nuevo Chimbote 2021*

Tabla 4

*Características de la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote*

Características de la aplicación	N	%
<b>Capacitación de empleados</b>		
Siempre	13	86.67
Casi siempre	2	13.33
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Mejorar o implementar la gestión de calidad</b>		
Siempre	11	73.33
Casi siempre	3	20.00
Algunas veces	1	6.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Implementar nuevas estrategias</b>		
Siempre	11	73.33
Casi siempre	3	20.00
Algunas veces	1	6.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Calidad del producto satisface al cliente</b>		
Siempre	9	60.00
Casi siempre	4	26.67
Algunas veces	2	13.33
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

*Nota: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías en Nuevo Chimbote 2021*

Tabla 5

*Propuesta de mejora en planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021*

<b>Problemas encontrados – Resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Responsable</b>
Control diario de su Producto	Un gran porcentaje menciona que casi no realiza el control diario por que confían en su hornero	-Revisar diario la maza, el queso, la salsa de tomate y los ingredientes.  -Revisar el armado de la pizza y el correcto uso de ingredientes según la carta y el pedido del comensal.  -Revisar los productos una vez finalizado la cocción.	Jefe de Cocina
Plantear objetivos para cada problema	La mayoría menciona que algunas veces prefieren dar órdenes directas, que plantear un objetivo	-Encontrar los problemas que están afectando el desarrollo de la empresa. -Plantear objetivos y seleccionar entre los mejores para la solución de los problemas. -Si el problema no se soluciona plantear nuevos objetivos hasta lograr la solución y mejora del problema.	Gerencia

Seleccionar las mejores propuestas	Una gran cantidad no selecciona propuestas de mejora a los problemas encontrados.	-Debatir con todos los involucrados en las áreas donde se encuentre los problemas para proponer soluciones de mejora. -Seleccionar varias propuestas si no da resultado una aplicar la otra propuesta de mejora.	Gerencia
Cada cuanto tiempo realiza una planificación	Una gran parte de los representantes algunas veces realizan una planificación	-Los beneficios de la planificación estratégica obliga a las organizaciones a desarrollar una conciencia en su situación actual, oportunidades y desafiar, y a tener una mejor de los recursos que tienen para mejorar aprovechando las nuevas oportunidades.	Gerencia
Retroalimentación	La mayoría de los representantes realiza retroalimentación con sus trabajadores	-Los empleados conocerán sus puntos fuertes y débiles para así tener un mejor desempeño en el trabajo, la productividad aumenta, la confianza, se potencia el talento y la cultura empresarial.	Administración

Seguimiento a su planificación	La mayoría no realiza un seguimiento de sus planificaciones ni de sus objetivos	-Realizar seguimiento continuo para saber que cambios están sucediendo con la planificación realizada. -Seguir el planeamiento para que al mínimo fallo cambiar de planificación a tiempo.	Administración
--------------------------------	---	---	----------------

# **PLAN DE MEJORA PARA LAS EMPRESAS DE PIZZERIAS, DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2021.**

## **1. Datos Generales**

**Giro de la empresa:** Servicio

**Dirección:** Nuevo Chimbote

### **Historia**

Las empresas de Pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote, están dedicadas a la preparación de comida rápida, ofreciendo gran variedad de tipos de pizzas y de todo tipo de calidad, siempre pensando en el mercado que le encanta la comida rápida buscando satisfacer la necesidad de los comensales.

## **2. Misión**

Brindar un servicio de calidad con productos de calidad a nivel provincial, proporcionando a los clientes una gran variedad de productos que les permitan disfrutar de lo mejores sabores e innovadores.

## **3. Visión**

Ser las pizzerías líderes a nivel nacional, con productos de calidad y un servicio superior, planteando como objetivo superar las expectativas del consumidor, brindándole y garantizándole, la mejor pizza del distrito, teniendo la mejor atención. Contando con el personal más adecuado, motivado, capacitado para la mejora de los negocios.

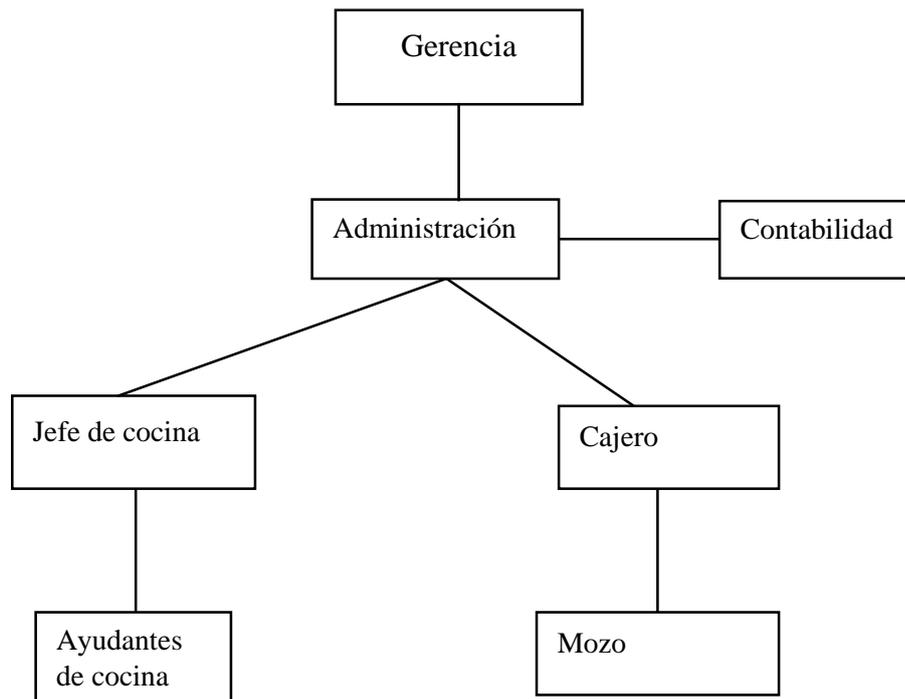
#### 4. Objetivos Estratégicos

- **Evaluación:** Evaluar todas las áreas de la empresa, para detectar los problemas que están afectando a la organización, para poder elaborar estrategias que contrarresten y solucionen los problemas detectados
- **Calidad:** Trabajar con los mejores productos, ingredientes y más, para otorgar un producto de calidad, y así cumplir con las expectativas del consumidor, también brindando una atención de calidad para completar al 100% el servicio otorgado al cliente.
- **Responsabilidad:** Cada trabajador realizara sus tareas de manera óptima, desde su entrada hasta su horario de salida, para que todas las labores se completen y complementen, para lograr obtener un producto y servicio de calidad.

#### 5. Productos y/o Servicios

Las pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote, brindan el servicio de atención al público y productos como pizzas y pastas al gusto del consumidor.

## 6. Organigrama



## 7. Diagnostico General

<p>Análisis FODA</p>	<p>Oportunidades</p> <p>Gran crecimiento del mercado de consumo de comida rápida.</p> <p>Gran acogida de los aplicativos de delivery.</p> <p>Gran variedad de ingredientes para innovar nuevos platillos</p>	<p>Amenazas</p> <p>Restaurantes de comida saludable</p> <p>Redes sociales desacreditando a las pizzas, informando que no es una comida saludable.</p> <p>La competencia ha crecido de manera rápida, en el último año surgieron nuevas pizzerías incluso algunas solo dedicándose al delivery.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>Productos de muy buena calidad.</p> <p>Atención al cliente de gran calidad.</p>	<p>FO</p> <p>Con el gran crecimiento del mercado y ofreciendo productos de calidad se podrá posicionar rápido en el mercado.</p>	<p>FA</p> <p>Utilizar las redes sociales para informar que se usan ingredientes, materiales y productos de calidad para atraer más clientes.</p>

Establecimiento muy cómodo para la recepción de los clientes.	Con el servicio de gran calidad y de delivery se puede llegar a diferentes clientes logrando expandirse.	Ofrecer nuestro producto por las distintas aplicaciones de comida y delivery para estar más presentes en los consumidores y que tengan más facilidad de adquirir los productos,
<p>Debilidades</p> <p>No deja de ser una comida no saludable.</p> <p>Malos salarios en el área operativa</p> <p>Renuncia y entrada de empleados nuevos.</p>	<p>DO</p> <p>Gracias al gran crecimiento del mercado de comida rápida los consumidores omiten que la comida no sea tan saludable por darse un gusto</p> <p>Gracias al aumento de las ventas, deberían subir los salarios y tratar de retener a sus trabajadores</p>	<p>DA</p> <p>El crecimiento del mercado de comida saludable y las nuevas tendencias puede perjudicar al mercado de comida rápida.</p> <p>Tras desacreditar al mercado de comida rápida bajan los precios y las ventas y lo empleados tienden a renunciar dejando muchos problemas para las empresas.</p>

## 8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes
Control diario de su Producto	Un gran porcentaje menciona que casi no realiza el control diario por que confían en su hornero
Plantear objetivos para cada problema	La mayoría menciona que algunas veces prefieren dar órdenes directas, que plantear un objetivo
Seleccionar las mejores propuestas	Una gran cantidad no selecciona propuestas de mejora a los problemas encontrados.

Cada cuanto tiempo realiza una planificación	Una gran parte de los representantes algunas veces realizan una planificación
Retroalimentación	La mayoría de los representantes realiza retroalimentación con sus trabajadores
Seguimiento a su planificación	La mayoría no realiza un seguimiento de sus planificaciones ni des objetivos

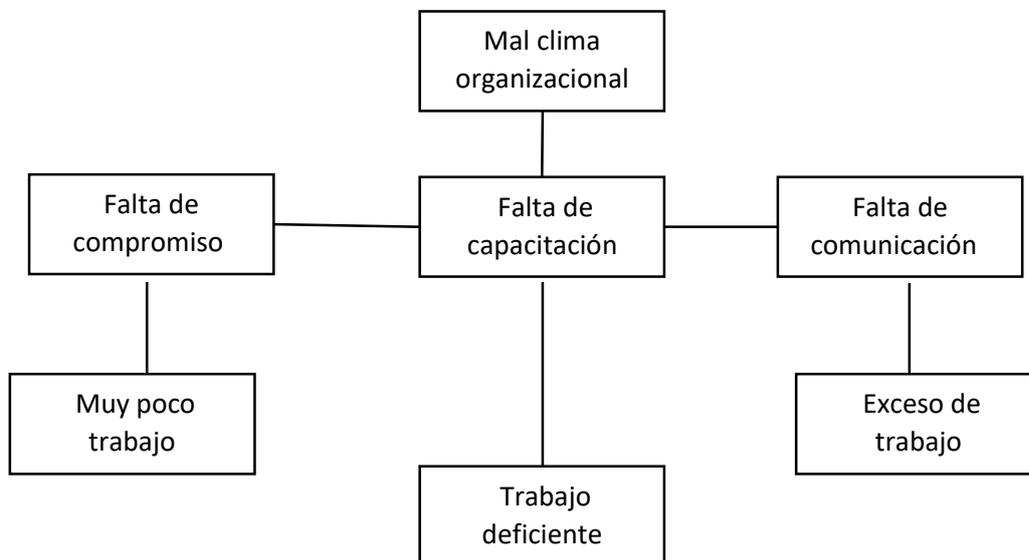
## 9. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación del problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Control diario de su Producto	Un gran porcentaje menciono que casi no realiza el control diario por que confían en su hornero	Como las pizzas no son muy complicadas de elaborar, el personal se confía y no realizan un control de calidad.  Provocando un exceso de confianza en el personal y realizando sus labores sin control.

Plantear objetivos para cada problema	La mayoría menciona que algunas veces prefieren dar órdenes directas, que plantear un objetivo	Los problemas surgen a que algunos empleados o algunas operaciones fallan, y solo dan órdenes para contrarrestarlas, para lo cual debería plantarse un objetivo a corto o largo plazo para que se solucionen los problemas.
Seleccionar las mejores propuestas	Una gran cantidad no selecciona propuestas de mejora a los problemas encontrados.	Durante reuniones de trabajo el administrador o encargado solo escucha las propuestas de los empleados, y el selecciona sus propuestas según su criterio esperando tener grandes resultados.
Cada cuanto tiempo realiza una planificación	Una gran parte de los representantes algunas veces realizan una planificación	El administrador o gerencia solo realizan una planificación, y piensan que cumplirán sus metas gracias a eso, pero el mercado esta en

		<p>un cambio constante y los clientes tienden a ser cambiantes y buscar mejoras constantemente.</p>
Retroalimentación	<p>La mayoría de los representantes realiza retroalimentación con sus trabajadores</p>	<p>Los empleadores no corrigen y no enseña a no volver a cometer los mismos errores a los trabajadores antiguos y menos a los nuevos quienes están más expuestos a esos errores, provocando que la empresa tenga muchos errores.</p>
Seguimiento a su planificación	<p>La mayoría no realiza un seguimiento de sus planificaciones ni de objetivos</p>	<p>Una vez realizada una planificación, no dan seguimiento pensando que ya solucionaron el problema, y no se percatan si necesita unos arreglos la planificación o realizar un cambio en algunos aspectos.</p>

## 10. Causas



## 11. Establecer soluciones

### 11.1 Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Control diario de su Producto	Como las pizzas no son muy complicadas de elaborar, el personal se confía y no realizan un control de calidad. Provocando un exceso de confianza en el	Las distintas acciones de control de calidad facilitaran la mejora del producto, logrando satisfacer a los consumidores. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de horno y área de trabajo en óptimas condiciones.</li> <li>- Control de ingredientes y agregados que no se encuentren caducados.</li> </ul>

	personal y realizando sus labores sin control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control del uso adecuado de ingredientes, cantidad tiempo de cocción.</li> <li>- Control del producto final</li> </ul>
Plantear objetivos para cada problema	Los problemas surgen a que algunos empleados o algunas operaciones fallan, y solo dan órdenes para contrarrestarlas, para lo cual debería plantarse un objetivo a corto o largo plazo para que se solucione los problemas.	<p>La selección de objetivos para la solución de los problemas, ayudara a contrarrestar las causas que la originan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar bien los problemas y descubrir sus causas.</li> <li>- Proponer objetivos para dar solución a los problemas detectados.</li> <li>- Proponer objetivos realistas y capaces de cumplir por la organización.</li> </ul>
Seleccionar las mejores propuestas	Durante reuniones de trabajo el administrador o encargado solo escucha las propuestas de los empleados, y el selecciona sus propuestas según su	<p>Es importante seleccionar de manera acertada las mejores propuestas para empezar a notar cambios en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debatir y elegir las propuestas más óptimas para ejercerlas y solucionar los problemas.</li> <li>- La preselección se realizará escuchando las propuestas de todo el personal.</li> </ul>

	<p>criterio esperando tener grandes resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La selección debe realizarla el área administrativa evaluando la más óptima para la organización.</li> </ul>
<p>Cada cuanto tiempo realiza una planificación</p>	<p>El administrador o gerencia solo realizan una planificación, y piensan que cumplirán sus metas gracias a eso, pero el mercado está en un cambio constante y los clientes tienden a ser cambiantes y buscar mejoras constantemente.</p>	<p>Es importante tener una planificación para la mejora de la empresa tanto como corto y a mediano plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener más de dos planificaciones para cualquier cambio que se presente en el cambio del mercado.</li> <li>- Tener planificación para corto y largo plazo.</li> <li>- Realizar cambio de planificación de acuerdo al cambio del mercado o clientes.</li> </ul>
<p>Retroalimentación</p>	<p>Los empleadores no corrigen y no enseñan a no volver a cometer los mismos errores a los trabajadores antiguos y menos a los nuevos quienes están más expuestos a</p>	<p>La retroalimentación ayuda a prever fallos durante la ejecución de la planificación y así evitar fallos, en los nuevos empleados y con los más experimentado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar charlas de los errores más comunes con el personal nuevo.</li> <li>- Corregir los errores nuevos para evitar más fallos</li> </ul>

	<p>esos errores, provocando que la empresa tenga muchos errores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esto tendrá más atentos a los trabajadores y más motivados al conocer las fallas más comunes.</li> </ul>
<p>Seguimiento a su planificación</p>	<p>Una vez realizada una planificación, no dan seguimiento pensando que ya solucionaron el problema, y no se percatan si necesita unos arreglos la planificación o realizar un cambio en algunos aspectos.</p>	<p>Dar seguimiento a la planificación es muy importante para poder reaccionar a tiempo a la mínima falla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El control diario ayudara a comprobar cómo va evolucionando la planificación aplicada.</li> <li>- Después de plantear objetivos y seleccionar las propuestas se ira observando si se están dando los resultados diarios.</li> <li>- Una vez detectado a tiempo si las propuestas no están dando resultado, se cambiarán a tiempo sin provocar grandes pérdidas.</li> </ul>

## 12. Recursos para implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Las distintas acciones de control de calidad facilitarían la mejora del producto, logrando satisfacer a los consumidores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de horno y área de trabajo en óptimas condiciones.</li> <li>- Control de ingredientes y agregados que no se encuentren caducados.</li> <li>- Control del uso adecuado de ingredientes, cantidad tiempo de cocción.</li> <li>- Control del producto final</li> </ul>	<p>Jefe de cocina</p> <p>Administrador</p>	<p>Sueldo de trabajadores</p> <p>Y</p> <p>herramientas de la empresa</p>	<p>Computadora</p> <p>Impresora</p>	<p>6 meses</p>
2	<p>La selección de objetivos para la solución de los problemas, ayudaría a contrarrestar las causas que la originan.</p>	<p>Trabajadores y área</p> <p>Administrativa</p>	<p>Sueldo de trabajadores</p> <p>Y</p> <p>herramientas de la empresa</p>	<p>Computadora</p> <p>Impresora</p>	<p>1 semana</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar bien los problemas y descubrir sus causas.</li> <li>- Proponer objetivos para dar solución a los problemas detectados.</li> </ul> <p>Proponer objetivos realistas y capaces de cumplir por la organización.</p>				
3	<p>Es importante seleccionar de manera acertada las mejores propuestas para empezar a notar cambios en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debatar y elegir las propuestas más óptimas para ejercerlas y solucionar los problemas.</li> <li>- La preselección se realizará escuchando las propuestas de todo el personal.</li> </ul> <p>La selección debe realizarla el área administrativa evaluando</p>	Administración y Gerencia	Sueldo de trabajadores Y herramientas de la empresa	Computadora Impresora	1 semana

	la más óptima para la organización				
4	<p>Dar seguimiento a la planificación es muy importante para poder reaccionar a tiempo a la mínima falla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El control diario ayudara a comprobar cómo va evolucionando la planificación aplicada.</li> <li>- Después de plantear objetivos y seleccionar las propuestas se ira observando si se están dando los resultados diarios.</li> </ul> <p>Una vez detectado a tiempo si las propuestas no están dando resultado, se cambiarán a tiempo sin provocar grandes pérdidas.</p>	<p>Jefe de Cocina</p> <p>Administrador</p>	<p>Sueldo de trabajadores</p> <p>Y</p> <p>herramientas de la empresa</p>	<p>Computadora</p> <p>Impresora</p>	<p>3 meses</p>

## Cronograma de Actividades

N°	Estrategias	Inicio	Fin	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Las distintas acciones de control de calidad facilitaran la mejora del producto, logrando satisfacer a los consumidores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de horno y área de trabajo en óptimas condiciones.</li> <li>- Control de ingredientes y agregados que no se encuentren caducados.</li> <li>- Control del uso adecuado de ingredientes, cantidad tiempo de cocción.</li> </ul> <p>Control del producto final</p>	01/03/22	31/08/22	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	<p>La selección de objetivos para la solución de los problemas, ayudara a contrarrestar las causas que la originan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar bien los problemas y descubrir sus causas.</li> <li>- Proponer objetivos para dar solución a los problemas detectados.</li> </ul> <p>Proponer objetivos realistas y capaces de cumplir por la organización.</p>	01/03/22	08/03/22	x																							
3	<p>Es importante seleccionar de manera acertada las mejores propuestas para</p>	01/03/22	01/03/22	x																							



## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de la identificación del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021**

Identifica las áreas por mejorar: el 60% de los representantes afirma que encuentran con facilidad las áreas que están teniendo problemas. El 26% casi siempre identifica las áreas por mejorar y el 13 % algunas veces identifica las áreas por mejorar. Los representantes de las pizzerías encuentran con facilidad las áreas por mejorar, dando facilidad a la solución de ellas y evitar que sigan avanzando con los problemas.

Detecta las principales causas del problema: el 80% de los representantes afirma que siempre encuentran las principales causas, el 13% casi siempre detecta las principales causas del problema y el 6% algunas veces los detecta a tiempo. Demostrando que la mayoría de los representantes detecta con mucha facilidad las causas de los problemas y así poder dar una solución a tiempo y evitar muchas complicaciones.

Plantea objetivos para cada problema: el 40% de los representantes solo algunas veces plantean objetivos para la solución de los problemas, el 26% siempre plantean objetivos para cada problema, el 26% casi siempre y el 6% muy pocas veces plantea objetivos. Este resultado demuestra que la minoría esta siempre planteando sus objetivos para poder solucionar los problemas y así cumplir las metas de la organización, lo cual puede perjudicar a largo plazo a la organización ya que no se contrarresta los problemas a tiempo.

Selecciona las mejores propuestas de mejora: El 46% de los representantes solo algunas veces seleccionan propuestas de mejora, el 26% siempre están seleccionando las mejores propuestas de mejora, el 20% casi siempre seleccionan y el 6 % muy pocas veces seleccionan las mejores propuestas de mejora. Los representantes en su gran mayoría hacen caso omiso a las

propuestas de los trabajadores, prefieren seguir a su criterio lo cual no es muy bueno ya que los trabajadores conocen perfectamente su área de trabajo y siempre buscan la mejor propuesta para trabajar de la manera más óptima.

**Tabla 2. Características del seguimiento del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021**

Cada cuanto tiempo realiza una planificación: El 47% de los representantes la realizan algunas veces, el 20% casi siempre realizan una planificación, el 20% muy pocas veces la realiza y el 13% siempre realiza una planificación, lo que significa que no lo hacen muy seguido o no le dan importancia. Eso demuestra que casi no planifican la mayoría de sus actividades ni objetivos pueden tener muchas dificultades para desarrollar sus actividades diarias y muchos contratiempos, siendo perjudicial para la organización.

Es importante la retroalimentación: El 33% de los representantes afirman que algunas veces lo aplican. El 26% siempre aplican la retroalimentación, el 26% casi siempre realiza una retroalimentación y 13 % muy pocas veces retroalimentan. Una gran parte de los representantes no retroalimenta ni corrige los errores cometidos de los trabajadores, lo cual perjudica a los nuevos trabajadores al no conocer los problemas y que siempre estén cometiendo los mismos errores incluso sin saber que lo están haciendo.

Dan seguimiento a su planificación: El 60% de los representantes algunas veces dan seguimiento a la planificación realizada, el 26% siempre dan seguimiento a las planificaciones, el 26 % casi siempre y el 6 % muy pocas veces dan seguimiento a sus planificaciones. La mayoría no da seguimiento a su planificación, lo cual no ayuda a detectar los fallos a tiempo, y no saber cómo va el proceso de la organización hacia la finalización de los objetivos, por ello es bueno hacer un seguimiento para que la planificación siga su curso sin complicaciones.

Considera que la planificación permite alcanzar objetivos: El 53% de los representantes considera que casi siempre la planificación permite alcanzar los objetivos, el 40% siempre considera que la planificación permite alcanzar los objetivos de la organización y tan solo el 6% considera que algunas veces permite alcanzarlas. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes es consciente que la mejor manera de alcanzar los objetivos de las organizaciones es necesario realizar una planificación estratégica.

**Tabla 3. Características del conocimiento de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021**

Conoce el termino de gestión de calidad: El 40% siempre tienen conocimiento del término de gestión de calidad, el 26% casi siempre, el 26% algunas veces y el 6% muy pocas veces. La mayoría de los representantes conoce el termino gestión de calidad, lo cual facilitara la aplicación de ello en la organización, para así mejorar de gran manera las operaciones realizadas.

Control diario del producto: El 40% de las empresas casi siempre aplican el control diario de su producto, el 33 % algunas veces aplican el control diario, el 20% siempre aplican el control diario de su producto y el 6% muy pocas veces lo aplican. La mayoría no designa o ellos mismos no están realizando un control de sus productos lo cual puede ir perjudicando en la producción de las pizzas de manera ascendente, ya que los trabajadores pueden sentirse en la libertad de hacer el trabajo según su criterio.

Cuenta con productos, herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo: El 67% de las empresas siempre cuentan con productos y herramientas adecuadas, el 20% casi siempre cuenta con productos y herramientas adecuadas, el 13% algunas veces cuentan con productos y herramientas adecuadas. Ese resultado es muy bueno ya que la mayoría de las

organizaciones cuentan con productos y herramientas adecuadas para poder producir un producto de calidad.

Conoce técnicas modernas de la gestión de calidad: el 40% de los representantes siempre conoce técnicas modernas de gestión de calidad, el 30% algunas veces conoce técnicas modernas y el 26% casi siempre conoce técnicas modernas. Esto demuestra que los negocios tienen posibilidades de mejorar de gran manera su calidad de su servicio y su producto, ya que conocen o tienen una noción de las técnicas de la gestión de calidad, lo cual deberían empezar a aplicarlas para la mejora de su calidad.

La gestión de calidad contribuye a la mejora: El 80% de los representantes afirma que siempre la gestión de calidad contribuye la mejora, el 13% casi siempre la gestión de calidad contribuye a la mejora y el 6% algunas veces la gestión de calidad contribuye a la mejora. Esas cifras demuestran que la gran mayoría aplico estrategias de la gestión de calidad y observo mejoras en su negocio, lo cual será fácil aplicar la gestión de calidad en sus organizaciones.

**Tabla 4. Características de la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021**

Capacitación de empleados: El 86% de los representantes afirma que siempre está capacitando a sus empleados constantemente y el 13% casi siempre está capacitando a sus empleados. Esto demuestra que los empleados están bien capacitados para lograr grandes resultados en el servicio y producto final del negocio y ayudar a cumplir los objetivos planteados por las organizaciones.

Mejorar o implementar la gestión de calidad: El 73% de los representantes afirma que siempre se debe mejorar o implementar la gestión de calidad, el 20% casi siempre mejoran o implementar la gestión de calidad y el 6% algunas veces mejoran o implementan la gestión de

calidad. Demostrando que es necesario mejorar o implementar una buena gestión de calidad ya que aplicándola se obtiene grandes mejoras en contra de la competencia.

Implementar nuevas estrategias: El 73% de los representantes afirma que siempre implementan nuevas estrategias, el 20% casi siempre implementan nuevas estrategias y el 6% algunas veces implementan nuevas estrategias. Esto demuestra que es necesario aplicar e innovar estrategias en un mercado y clientes tan cambiantes, para estar en una mejora constante y así permanecer estables en el mercado.

Calidad del producto satisface al cliente: El 60% de los representantes afirma que siempre su calidad de su producto satisface la necesidad de sus clientes, el 26% casi siempre la calidad de su producto satisface al cliente y el 13 % algunas veces su producto satisface al cliente. La mayoría de las organizaciones su calidad de su producto satisface a los clientes lo cual es positivo para las organizaciones para poder retener a sus clientes, y la otra parte debe aplicar una mejora en sus productos para atraer nuevos clientes.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes de las micros y pequeñas empresas conocen los términos de gestión de calidad, la minoría realiza un control diario en sus productos o servicios otorgados a sus clientes, la mayoría cuenta con productos, herramientas adecuadas para cada puesto de la empresa, la mayoría conoce técnicas modernas de la gestión de calidad, la mayoría afirma que la gestión de calidad contribuye a la mejora de la organización.

La mayoría de los representantes de las micros y pequeñas empresas están en constante capacitación de sus empleados, la mayoría mejora o implementa la gestión de calidad, la mayoría implementa nuevas estrategias para la mejora de su organización, la mayoría afirma que la calidad de su producto satisface al cliente.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas idéntica las áreas por mejorar, la mayoría detecta las principales causas de los problemas, la minoría plantea objetivos para la solución de cada problema, la minoría no selecciona las mejores propuestas de mejora.

La minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas realiza una planificación seguida, la minoría cree que es importante la retroalimentación, la minoría da seguimiento a las planificaciones realizadas, mientras que la mayoría considera que la planificación permite alcanzar sus objetivos de la organización.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora con finalidad de brindar técnicas, estrategias y herramientas administrativas que permitan ayudar a mejorar la gestión de las microempresas, para mejorar la productividad y brindar productos de gran calidad que satisfagan las expectativas de los clientes para mantenerlos fieles y generar rentabilidad lo cual permitirá el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Realizar un control diario en cada puesto de trabajo, supervisando la preparación de las pizzas, atención a los clientes, esto es importante para prevenir la que los trabajadores sean confiados en sus tareas y así evitar un error, para ello se necesita encargados en el área de cocina, salón de atención, almacén etc, con la motivación adecuada para cumplir esa labor diaria y así evitar la mayor cantidad de errores, y así brindar un producto y servicio de calidad.

Identificar las áreas por mejorar después de detectar los problemas y sus causantes, se deben plantear objetivos para dar una solución acertada, debatiendo con todos los trabajadores para entender cada punto de vista, para llegar con facilidad a la mejor solución, después se debe seleccionar la mejor propuesta, la más factible posible y realista.

Realizar una retroalimentación para no volver a caer en el mismo error, este es un proceso de enseñanza y aprendizaje para el personal, el cual permite entregar y recibir información, identificando logros y aspectos que deben mejorar. La retroalimentación permite al líder de la empresa conducir a los empleados a conseguir un buen desempeño de sus actividades.

Realizar un seguimiento de la planificación es muy importante, para ver la evolución de la empresa y el comportamiento desarrollado al aplicar una nueva estrategia, el seguimiento ayudara a corregir algunas imperfecciones, y para confirmar si los objetivos planteados se están alcanzando.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

Alan & Cortez (2017) *Procesos Y Fundamentos De La Investigación Científica*

Amaya (2019) “*Plan De Mejora Continua Para La Optimización De La Producción En El Restaurante D’Chota Sac, Chiclayo 2018*”

Aneca (2018) *Plan De Mejoras Herramienta De Trabajo*

Aranda (2017) *La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De La Calidad Total En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio - Rubro Restaurantes Del Casco Urbano De Chimbote, 2016*

Armijo (2020) *Planeamiento Estratégico De La Biblioteca De La Facultad De Farmacia Y Bioquímica De La Universidad Nacional Mayor De San Marcos*

Campos (2018) *Propuesta De Un Modelo De Gestión De La Calidad Basado En La Gestión Por Procesos Para Una Asociación De Mypes Restaurantes En Lima Metropolitana Que Les Permita Aumentar Su Competitividad*

Comexperu (2020) *Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú*

Corzo,P.(13 de Febreo 2019). *La planificación en las organizaciones*. Obtenido de [http://www.koiwerrhh.com.ar/planificacion\\_organizaciones.html](http://www.koiwerrhh.com.ar/planificacion_organizaciones.html)

Cuatrecasas & Gonzales (2017) *Gestión Integral De La Calidad*

Deming, R. (16 de Enero de 2017). *Desarrollo del concepto de calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Demmuner, G.. (13 de Agosto 2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/859/85955218004/html/index.html>

Douglas, J.( 20 de Noviembre de 2021). *¿Qué son los indicadores de satisfacción al cliente?*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-de-satisfaccion-del-cliente-que-son/>

Ferrol (2020) *Mas Del 80% De Las Mype Son Informales En Ancash*

Garvin, T. (25 de Marzo de 2018). *Dimensiones de Calidad*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>

Fintech (2021) *El 62% De Las Pymes Colombianas No Tiene Acceso A Financiamiento*.

Hernandez, B. (2018) *Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones*.

Garza, R. (24 de Septiembre de 2018) *Retroalimentación en una empresa* . Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/retroalimentacion/#:~:text=La%20retroalimentaci%C3%B3n%20en%20una%20empresa%20tiene%20como%20objetivo%20optimizar%20el,sus%20fortalezas%20y%20debilidades%20laborales>.

George, C. (27 de Julio de 2018). *Balanced score card para optimizar el planeamiento estratégico*. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1459/t030\\_10351657\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1459/t030_10351657_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Huamán, F. (18 de Agosto) *Importancia del planeamiento estrategico para el desarrollo organizacional*. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05\\_n10/importancia.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n10/importancia.htm)

Hubsopt (2020) *La Importancias De La Pymes En Argentina*

Hubspot (2020) *La Importancias De Las Pymes En Chile*

Ibeas (2015) *Plan De Mejora En Al Organización Y Planificación De La Empresa Dedicada Alas Tecnologías De La Información*

Kaizen,D. (16 de Mayode 2018). *Posicionamiento*. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1459/t030\\_10351657\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1459/t030_10351657_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Lindsay, E. &. (15 de Septiembre de 2020). *Gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf>

Marin, S. (2019) *Propuesta Para La Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad En El Restaurante La Cafetería En Connecta*

Mariño, P. (05 de Agosto de 2017).*El control como fase del proceso Administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/#:~:text=El%20control%20es%20la%20funci%C3%B3n,654>).

Maturana, B. (12 de Mayo de 2017.). *Gestión de personas*. Obtenido de <https://orientaciongestiondepersonasp1.blogspot.com/2017/07/proceso-de-capacitacion.html>

Medina, D.(29 de Mayo de 2017).*Técnicas básicas de Calidad*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448156943.pdf>

Mejias, G, D, D, & C (2018) *Gestion De La Calidad, Primera Edicion, Venezuela*.

Metaute (2018) *Plan Estratégico Para El Restaurante Picaña Parrilla-Bar*

Nombrera & C (2016) *Propuesta De Mejora De La Calidad De Servicios Del Centro De Esparcimiento Polita S.A.C – Callanca – Lambayeque Agosto 2013 – Diciembre 2014*

Orion. (s.f.). *Manual de Planificación estratégica*. Obtenido de

[http://guiametodologica.dbc.uchile.cl/doc/planificacion\\_estragetica.pdf](http://guiametodologica.dbc.uchile.cl/doc/planificacion_estragetica.pdf)

Paz, S. (15 de Marzo de 2017) *Diseño y selección de procesos* . Obtenido de

[http://nulan.mdp.edu.ar/1613/1/08\\_diseno\\_procesos.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1613/1/08_diseno_procesos.pdf)

Pimentel, B. (17 de Julio 2018) *Concepto de planificación estratégica* . Obtenido de

[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/5.2.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf)

Reyes, F. (14 de Abril de 2018). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de

<http://digital.cftsa.cl/elibros/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/146/>

Rivas & Zamora (2019) *Propuesta De Un Plan De Mejora Para Optimizar La Gestión Del Proceso De Transporte De Inversiones Zamcar S.A.C.*

Salgado, E. (17 de Marzo de 2017.). *Diseños, Evaluación*. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272007000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009)

Salto (2020) *Análisis Y Propuesta De Mejoramiento De Procesos En La Empresa "Restaurante La Cañita"*. Quito

Sánchez (2018) *Gestión De Calidad Con El Uso Del Planeamiento Estratégico En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio-Rubro Agencias De Viaje Y Guías Turísticas, Huaraz, 2017.*

Sevillano, R.. (28 de Octubre 2019). *Que es un conflicto organizacional*. Obtenido de

<https://www.cuidatudinero.com/13084633/que-es-un-conflicto-organizacional>

Universidad De Piura (2021) *las micro y pequeñas empresas tienen un rol importante en la generación de empleo, en la economía familiar y en la de nuestro país, de allí la necesidad de apoyar su reactivación y fomentar su formalización.*

Thompson, W. (23 de Mayo de 2019). *Definición de producto.* Obtenido de

<http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/1613/Asignaturas/2108/Archivo2.5203.pdf>

Wilson, M. (21 de Nviembre de2020). *Retroalimentación en una empresa.* Obtenido de

<https://www.bizneo.com/blog/retroalimentacion/#:~:text=La%20retroalimentaci%C3%B3n%20en%20una%20empresa%20tiene%20como%20objetivo%20optimizar%20el,sus%20fortalezas%20y%20debilidades%20laborales.>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma

CRONOGRAMA																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				X	X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor						X										
5	Mejora del marco teórico							X									
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								X								
8	Ejecución de la metodología									X							
9	Resultados de la investigación										X						
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X	X	X			
12	Reacción del informe final														X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción del artículo científico																X

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/)
Suministros(*)			
• Impresiones	100	2	200
• Fotocopias	100	2	200
• Empastado	50	3	150
Servicios			
• Uso del turnitin	50	4	200
Sub total			750
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			100.00
Sub total			850
Total de presupuesto desembolsable			850
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categorías	Base	% o Numero	Total (S/)
Servicios(*)			
• Uso de Internet(Laboratorios de Aprendizaje Digital.LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático(Modulo de investigación de ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicaciones de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			
Recursos Humanos			
• Asesoría personalizada(5hrs por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00

## Anexo 2. Presupuesto

### Anexo 3 . Instrumento de Recolección de datos



#### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Cuestionario que se aplicara a los representantes o trabajadores encargados de manejar La Gestión de Calidad y Planeamiento de Mejora en las Mypes del sector servicio – rubro Pizzerias, ubicadas en el Distrito de Nuevo Chimbote.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas responda con sinceridad, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)			
N°		Ítems					
Alternativa							
V2 Planeamiento Estratégico			1	2	3	4	5
D1 Identificación (Identificar, plantear, plantear, mejorar)							
1	¿Usted identifica las áreas por mejorar con rapidez?						
2	¿Usted detecta las principales causas del problema?						
3	¿Plantea objetivos para cada problema?						
4	¿Usted debate y selecciona las mejores propuestas de mejora para su negocio?						
D2 Seguimiento (Planificación, corrección, seguimiento, objetivos)							
1	¿Cada cuánto tiempo realiza una planificación en la empresa?						
2	¿Para usted es importante la retroalimentación y corrección de estrategias?						
3	¿Realiza un seguimiento de su planificación?						
4	¿Considera Usted que una buena planificación permite alcanzar los objetivos de la Mype?						

	<b>Nunca (1)</b>	<b>Muy pocas veces (2)</b>	<b>Algunas veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>				
N°	Ítems				Alternativa				
	V1 Gestión de Calidad				1	2	3	4	5
	D1. Conocimiento (calidad, control, productos, técnicas, rendimientos)								
1	¿Usted conoce el termino Gestión de Calidad?								
2	¿Usted realiza control diario de su producto para su mejora de cada día en su empresa?								
3	¿Usted cuenta con los productos, herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo?								
4	¿Usted conoce técnicas modernas de la gestión de calidad?								
5	¿Usted siente que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento de su negocio?								
	D2. Aplicación (capacitación, implementar, satisfacer).								
1	¿Con que frecuencia capacita a sus empleados?								
2	¿Cree usted que necesita mejorar o implementar más la gestión de calidad en su empresa?								
3	¿Usted cree que requiere implementación de nuevas estrategias de negocio para su empresa?								
4	¿Usted cree que la calidad de su producto produce la satisfacción del cliente?								

#### Anexo 4: Consentimiento informado



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(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 PLANEAMIENTO DE MEJORA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO PIZZERIAS DE NUEVO CHIMBOTE. Y es dirigido por BRYAM JOSE MORALES LLAJARUNA investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es conocer las características del planteamiento estratégico y gestión de calidad. Para ello se le invita a participar a una encuesta que le tomará 5 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 tiene 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 de bryan\_97\_08@hotmail.com Así mismo, para consultas sobre aspecto 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: .....

Fecha: .....

Correo electrónico: .....

Firma del participante: .....

Firma del investigador (o encargado de recoger información) .....

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos Yuly Yolanda
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Gestión Pública
- 1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Morales Llajaruna Bryam
- 1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Planeamiento Estratégico

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	S I	NO	
<b>D1 Identificación (Identificar, plantear, plantear, mejorar)</b>							
1. ¿Usted identifica las áreas por mejorar con rapidez?	X		X		X		
2. ¿Usted detecta las principales causas del problema?	X		X		X		
3. ¿Plantea objetivos para cada problema?	X		X		X		
4. ¿Usted debate y selecciona las mejores propuestas de mejora para su negocio?	X		X		X		
<b>D2 Seguimiento (Planificación, corrección, seguimiento, objetivos)</b>							
5. ¿Cada cuánto tiempo realiza una planificación en la empresa?	X		X		X		

6. ¿Para usted es importante la retroalimentación y corrección de estrategias?	X		X		X		
7. ¿Realiza un seguimiento de su planificación?	X		X		X		
8. ¿Considera Usted que una buena planificación permite alcanzar los objetivos de la Mype?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	S	NO	
<b>D1 Conocimiento (calidad, control, productos, técnicas, rendimientos)</b>							
1. ¿Usted conoce el termino Gestion de Calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted realiza control diario desu producto para su mejora de cada día en su empresa?	X		X		X		
3. ¿Usted cuenta con los productos,herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo?	X		X		X		
4. ¿Usted conoce técnicas modernas de la gestión decalidad?	X		X		X		
5. ¿Usted siente que la gestión decalidad contribuye a la mejora del rendimiento de su negocio?	X		X		X		
<b>D2 Aplicación (capacitación, implementar, satisfacer).</b>							
6. ¿Con que frecuencia capacita a sus empleados?	X		X		X		

7. ¿Cree usted que necesita mejorar o implementar más la gestión de calidad en su empresa?	X		X		X		
8. ¿Usted cree que requiere implementación de nuevas estrategias de negocio para su empresa?	X		X		X		
9. ¿Usted cree que la calidad de supproducto produce la satisfacción del cliente?	x		x		x		

  
 -----  
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 CLAD N° 01359

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.9. Apellidos y nombres del informante (Experto): Limo Vasquez Miguel ángel

1.10. Grado Académico: Magister

1.11. Profesión: Licenciada en Administración

1.12. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.13. Cargo que desempeña: Docente

1.14. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.15. Autor del instrumento: Morales Llajaruna Bryam Jose

1.16. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Planeamiento Estratégico

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	S I	NO	
<b>D1 Identificación (Identificar, plantear, plantear, mejorar)</b>							
1. ¿Usted identifica las áreas por mejorar con rapidez?	X		X		X		
2. ¿Usted detecta las principales causas del problema?	X		X		X		
3. ¿Plantea objetivos para cada problema?	X		X		X		
4. ¿Usted debate y selecciona las mejores propuestas de mejora para su negocio?	X		X		X		
<b>D2 Seguimiento (Planificación, corrección, seguimiento, objetivos)</b>							
5. ¿Cada cuánto tiempo realiza una planificación en la empresa?	X		X		X		

6. ¿Para usted es importante la retroalimentación y corrección de estrategias?	X		X		X		
7. ¿Realiza un seguimiento de su planificación?	X		X		X		
8. ¿Considera Usted que una buena planificación permite alcanzar los objetivos de la Mype?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	S	NO	
<b>D1 Conocimiento (calidad, control, productos, técnicas, rendimientos)</b>							
1. ¿Usted conoce el termino Gestion de Calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted realiza control diario desu producto para su mejora de cada día en su empresa?	X		X		X		
3. ¿Usted cuenta con los productos,herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo?	X		X		X		
4. ¿Usted conoce técnicas modernas de la gestión decalidad?	X		X		X		
5. ¿Usted siente que la gestión decalidad contribuye a la mejora del rendimiento de su negocio?	X		X		X		
<b>D2 Aplicación (capacitación, implementar, satisfacer).</b>							
6. ¿Con que frecuencia capacita a sus empleados?	X		X		X		

7. ¿Cree usted que necesita mejorar o implementar más la gestión de calidad en su empresa?	X		X		X		
8. ¿Usted cree que requiere implementación de nuevas estrategias de negocio para su empresa?	X		X		X		
9. ¿Usted cree que la calidad de supproducto produce la satisfacción del cliente?	x		x		x		



**Limo Vásquez Miguel Ángel**

**DNI N° 18215927**

**CLAD N° 04926**

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.17. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Julio Cesar Cerna Izaguirre

1.18. **Grado Académico:** Maestro en Administración

1.19. **Profesión:** Licenciada en Administración

1.20. **Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.21. **Cargo que desempeña:** Docente

1.22. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.23. **Autor del instrumento:** Morales Llajaruna Bryam Jose

1.24. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Planeamiento Estratégico

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	S I	NO	
<b>D1 Identificación (Identificar, plantear, plantear, mejorar)</b>							
1. ¿Usted identifica las áreas por mejorar con rapidez?	X		X		X		
2. ¿Usted detecta las principales causas del problema?	X		X		X		
3. ¿Plantea objetivos para cada problema?	X		X		X		
4. ¿Usted debate y selecciona las mejores propuestas de mejora para su negocio?	X		X		X		
<b>D2 Seguimiento (Planificación, corrección, seguimiento, objetivos)</b>							
5. ¿Cada cuánto tiempo realiza una planificación en la empresa?	X		X		X		

6. ¿Para usted es importante la retroalimentación y corrección de estrategias?	X		X		X		
7. ¿Realiza un seguimiento de su planificación?	X		X		X		
8. ¿Considera Usted que una buena planificación permite alcanzar los objetivos de la Mype?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	S I	NO	
<b>D1 Conocimiento (calidad, control, productos, técnicas, rendimientos)</b>							
1. ¿Usted conoce el termino Gestion de Calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted realiza control diario desu producto para su mejora de cada día en su empresa?	X		X		X		
3. ¿Usted cuenta con los productos,herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo?	X		X		X		
4. ¿Usted conoce técnicas modernas de la gestión decalidad?	X		X		X		
5. ¿Usted siente que la gestión decalidad contribuye a la mejora del rendimiento de su negocio?	X		X		X		
<b>D2 Aplicación (capacitación, implementar, satisfacer).</b>							

6. ¿Con que frecuencia capacita a sus empleados?	X		X		X		
7. ¿Cree usted que necesita mejorar o implementar más la gestión de calidad en su empresa?	X		X		X		
8. ¿Usted cree que requiere implementación de nuevas estrategias de negocio para su empresa?	X		X		X		
9. ¿Usted cree que la calidad de su producto produce la satisfacción del cliente?	X		X		X		

Otras observaciones Generales:



*[Handwritten Signature]*  
 Mtro. Lic. Adm. Julio E. Cerro Laguarda  
 Reg. Único de Colegiación N° 5720

DNI: 06453403

## HOJA DE TABULACION

*Características de la identificación del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Identifica las áreas por mejorar	Siempre	IIIIIIII	9	60.00
	Casi siempre	III	4	26.67
	Algunas veces	II	2	13.33
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Detecta principales causas del problema	Siempre	IIIIIIIIII	12	80.00
	Casi siempre	II	2	13.33
	Algunas veces	I	1	06.67
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Plantea objetivos para cada problema	Siempre	III	4	26.67
	Casi siempre	III	4	26.67
	Algunas veces	IIIII	6	40.00
	Muy pocas veces	I	1	06.66
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Selecciona las mejores propuestas de mejora	Siempre	III	4	26.67
	Casi siempre	III	3	20.00
	Algunas veces	IIIII	7	46.67
	Muy pocas veces	III	3	06.66
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

*Características del seguimiento del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cada cuanto tiempo realiza una planificación	Siempre	II	2	13.33
	Casi siempre	III	3	20.00
	Algunas veces	IIIIII	7	46.67
	Muy pocas veces	III	3	20.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Es importante la retroalimentación	Siempre	III	4	26.67
	Casi siempre	III	4	26.67
	Algunas veces	IIII	5	33.33
	Muy pocas veces	II	2	13.33
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Da seguimiento a su planificación	Siempre	III	4	26.67
	Casi siempre	III	4	26.67
	Algunas veces	IIII	6	40.00
	Muy pocas veces	I	1	06.66
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Considera que la planificación permite alcanzar objetivos	Siempre	IIII	6	40.00
	Casi siempre	IIIIII	8	53.33
	Algunas veces	I	1	06.67
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

*Características del conocimiento de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el termino Gestión de Calidad	Siempre	IIIIII	6	40.00
	Casi siempre	III	4	26.67
	Algunas veces	III	4	26.67
	Muy pocas veces	I	1	06.66
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Control diario de su producto	Siempre	III	3	20.00
	Casi siempre	IIII	6	40.00
	Algunas veces	IIII	5	33.34
	Muy pocas veces	I	1	06.66
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Cuenta con productos, herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo	Siempre	IIIIIIII	10	66.67
	Casi siempre	III	3	20.00
	Algunas veces	II	2	13.33
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Conoce técnicas modernas de la gestión de calidad	Siempre	IIIIII	6	40.00
	Casi siempre	III	4	26.67
	Algunas veces	IIII	5	33.33
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
La gestión de calidad contribuye a la mejora	Siempre	IIIIIIII	12	80.00
	Casi siempre	II	2	13.33
	Algunas veces	I	1	06.67
	Muy pocas veces	-	0	00.00

	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

*Características de la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Capacitación de empleados	Siempre	IIIIIIIIIIII	13	86.67
	Casi siempre	II	2	13.33
	Algunas veces	-	0	00.00
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Mejorar o implementar la gestión de calidad	Siempre	IIIIIIIIII	11	73.33
	Casi siempre	III	3	20.00
	Algunas veces	I	1	06.67
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	.	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Implementar nuevas estrategias	Siempre	IIIIIIIIII	11	73.33
	Casi siempre	III	3	20.00
	Algunas veces	I	1	06.67
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Calidad del producto satisface al cliente	Siempre	IIIIIIII	9	60.00
	Casi siempre	III	4	26.67
	Algunas veces	II	2	13.33
	Muy pocas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

## Figuras

Características de la identificación del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

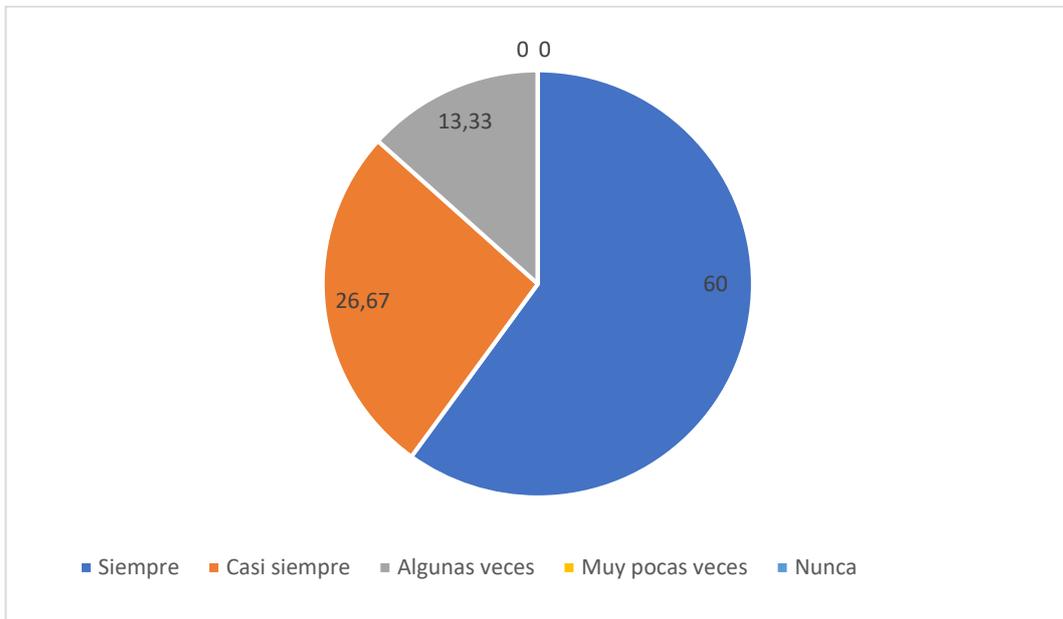


Figura 1: Identifica las áreas por mejorar

Fuente: Tabla 1

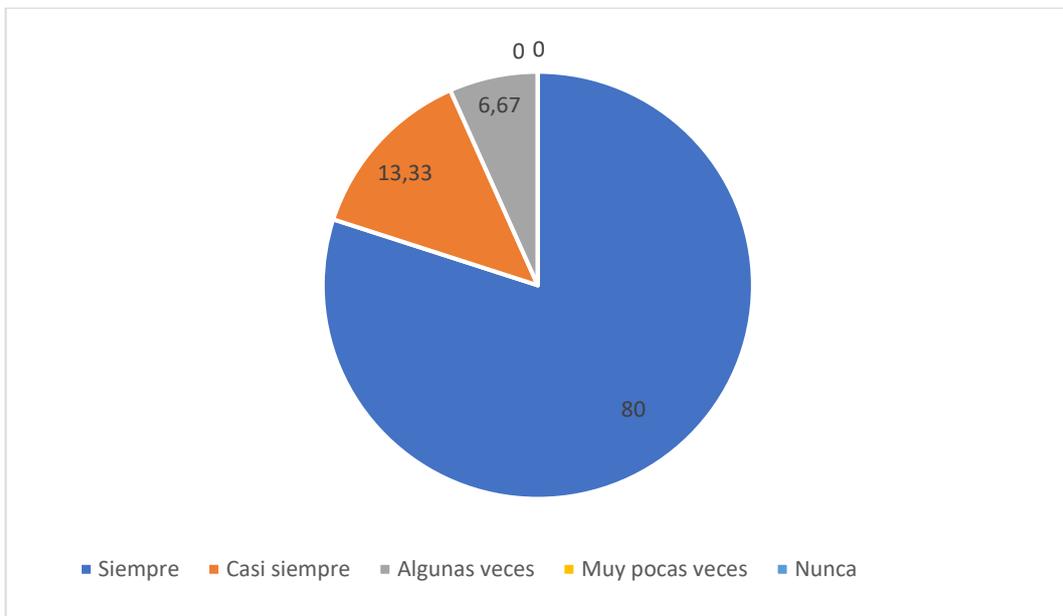


Figura 2: Detecta principales causas del problema

Fuente: Tabla 1

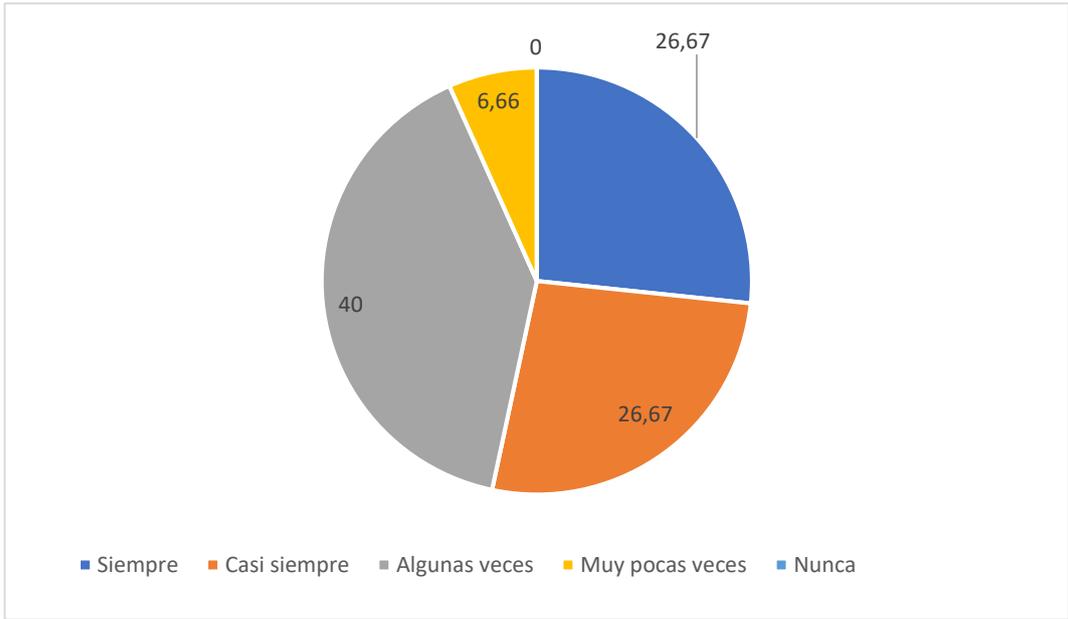


Figura 3: Plantea Objetivos para cada problema

Fuente: Tabla 1

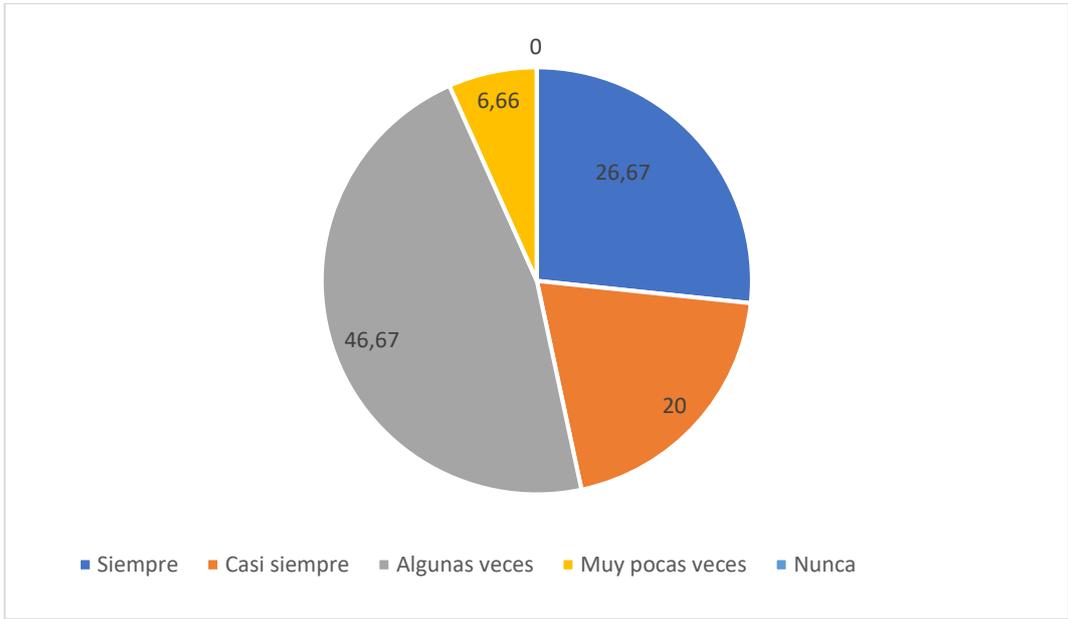


Figura 4: Selecciona las mejores propuestas de mejora

Fuente: Tabla 1

Características del seguimiento del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

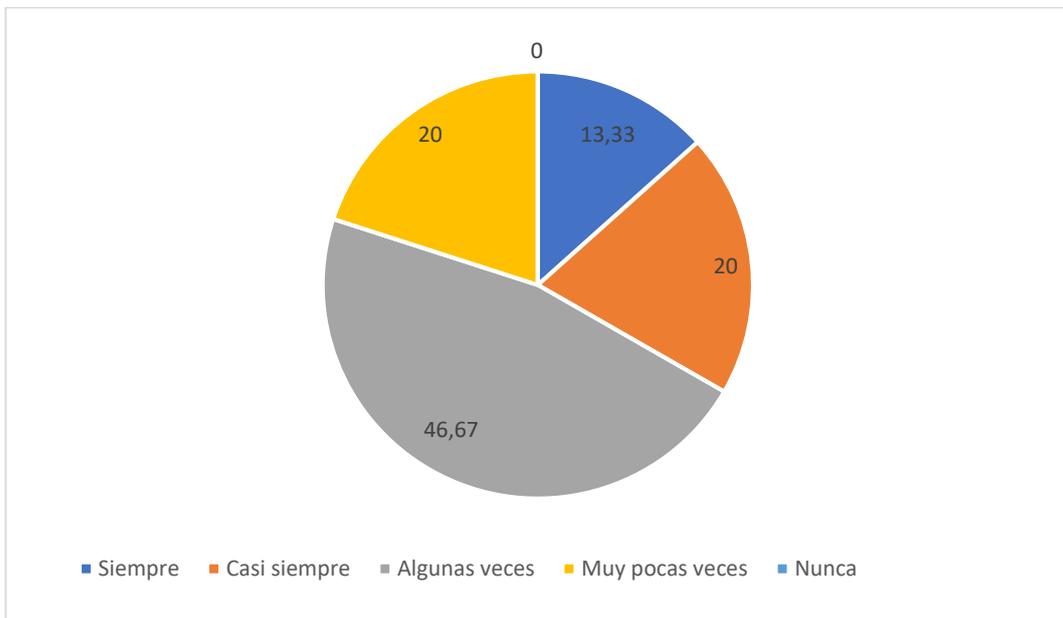


Figura 5: Cada cuanto tiempo realiza una planificación

Fuente: Tabla 2

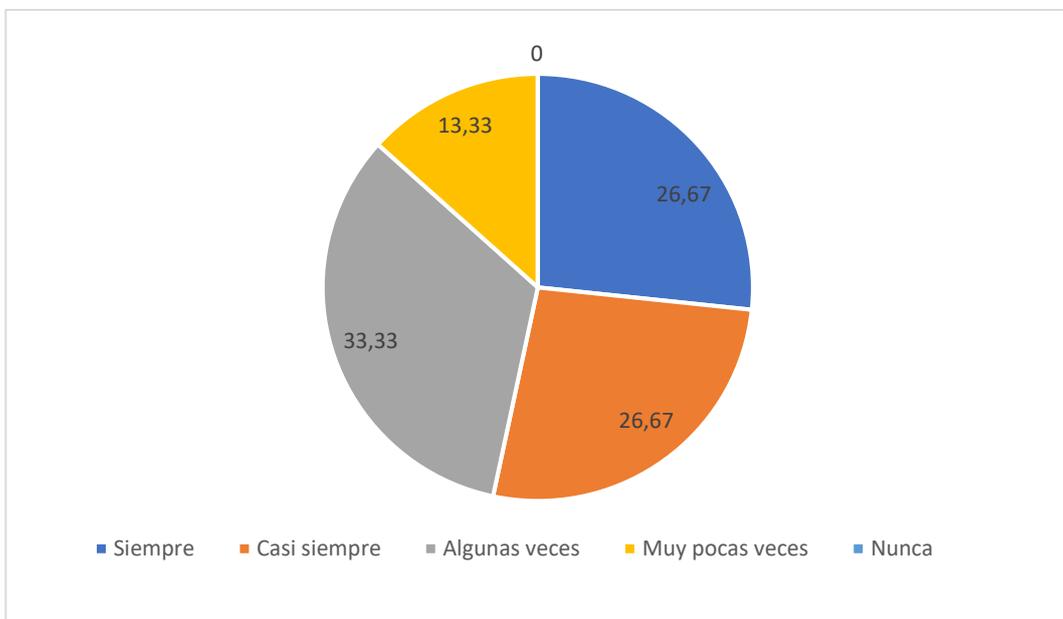


Figura 6: Es importante la retroalimentación

Fuente: Tabla 2

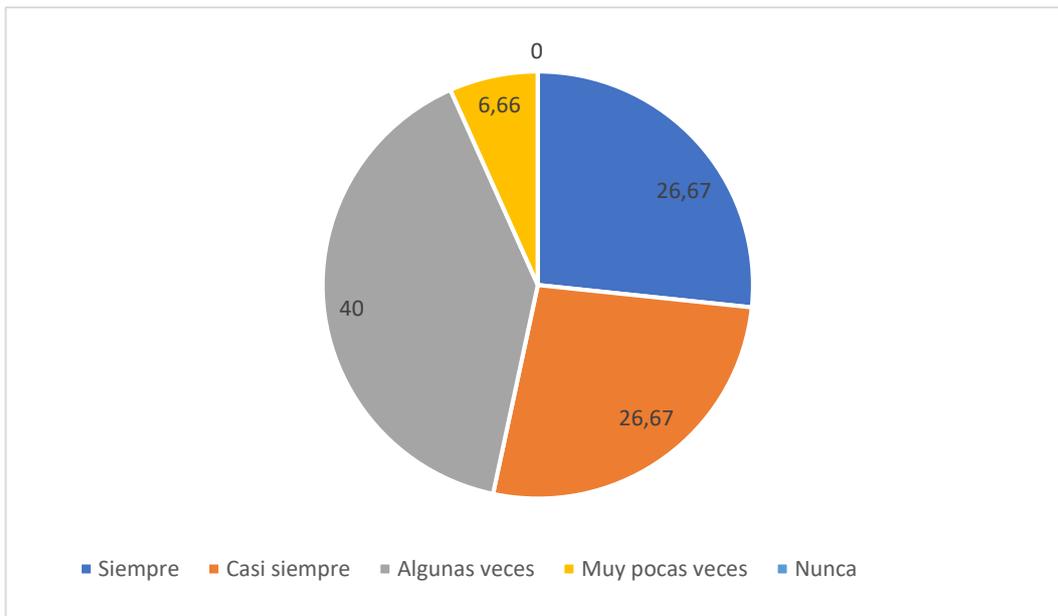


Figura 7: Da seguimiento a su planificación

Fuente: Tabla 2

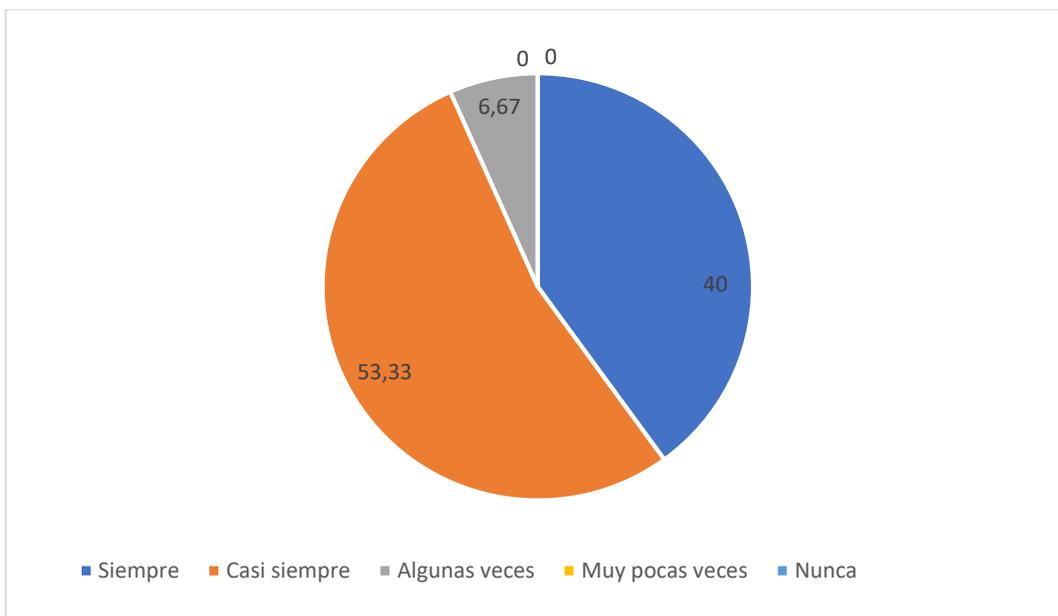


Figura 8: Considera que la planificación permite alcanzar objetivos

Fuente: Tabla 2

Características del conocimiento de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

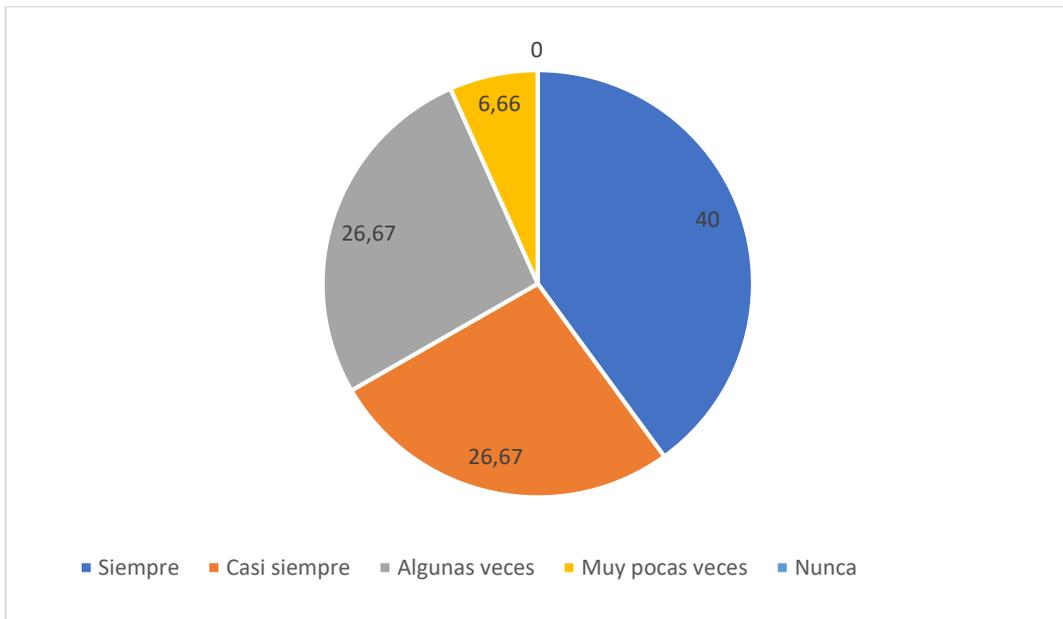


Figura 9: Conoce el termino Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

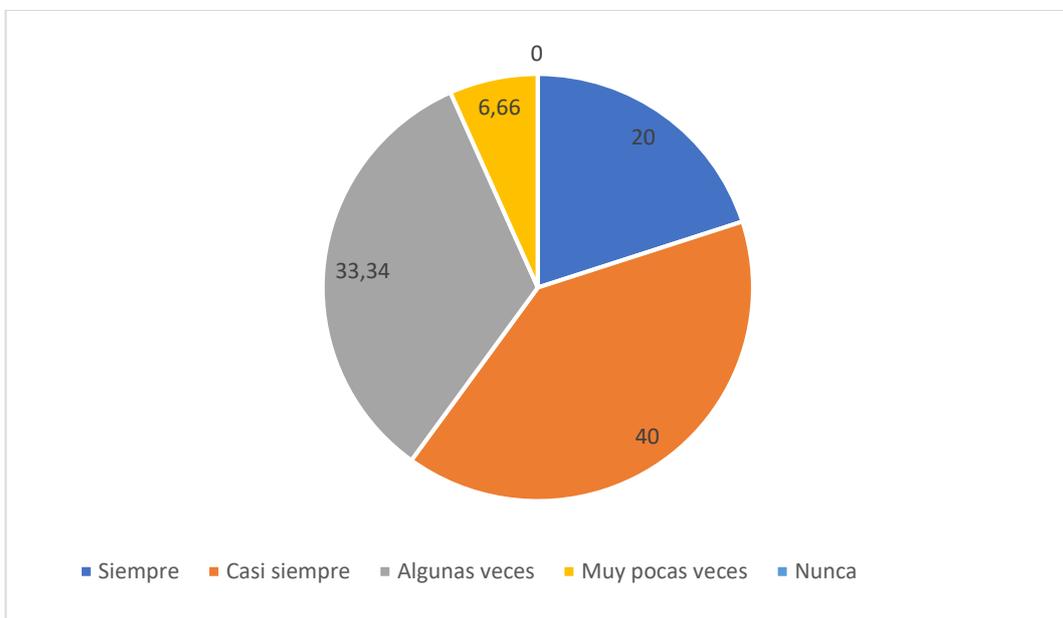


Figura 10: Control diario de su producto

Fuente: Tabla 3

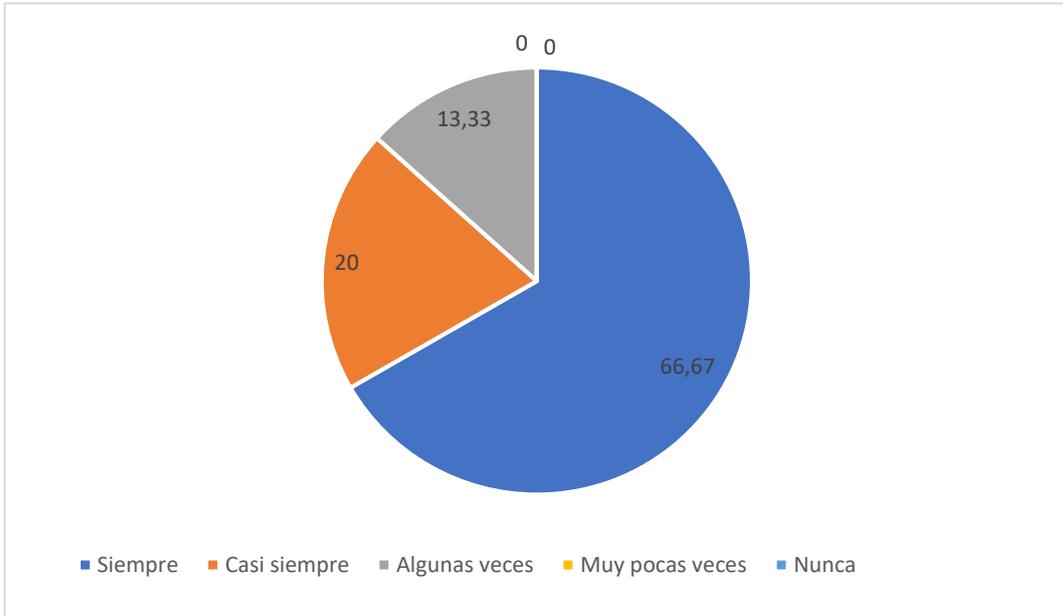


Figura 11: Cuenta con productos, herramientas adecuadas para cada puesto de trabajo

Fuente: Tabla 3

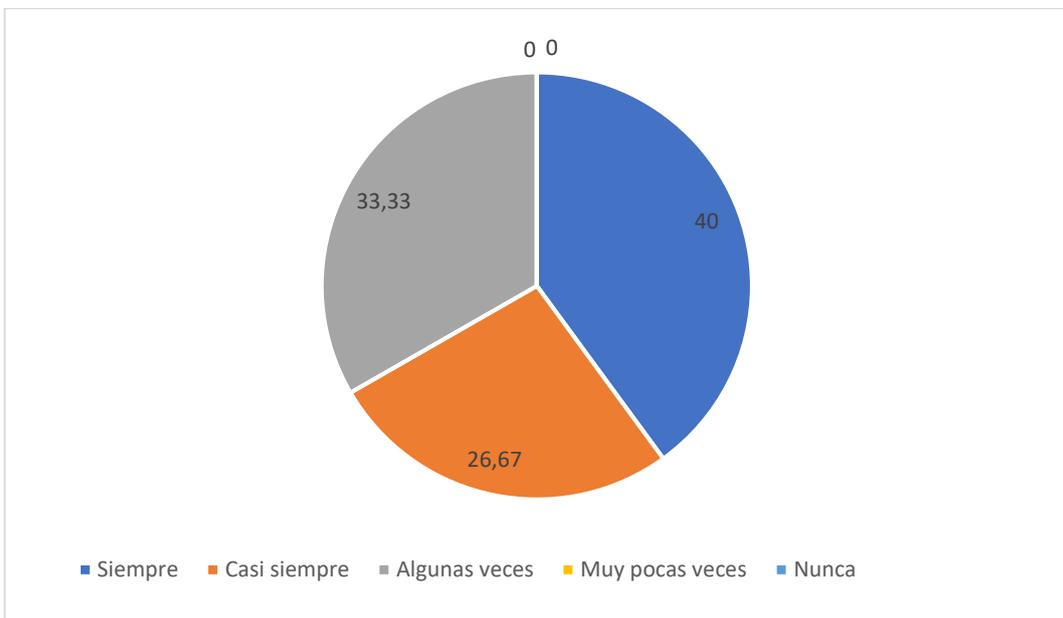


Figura 12: Conoce técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

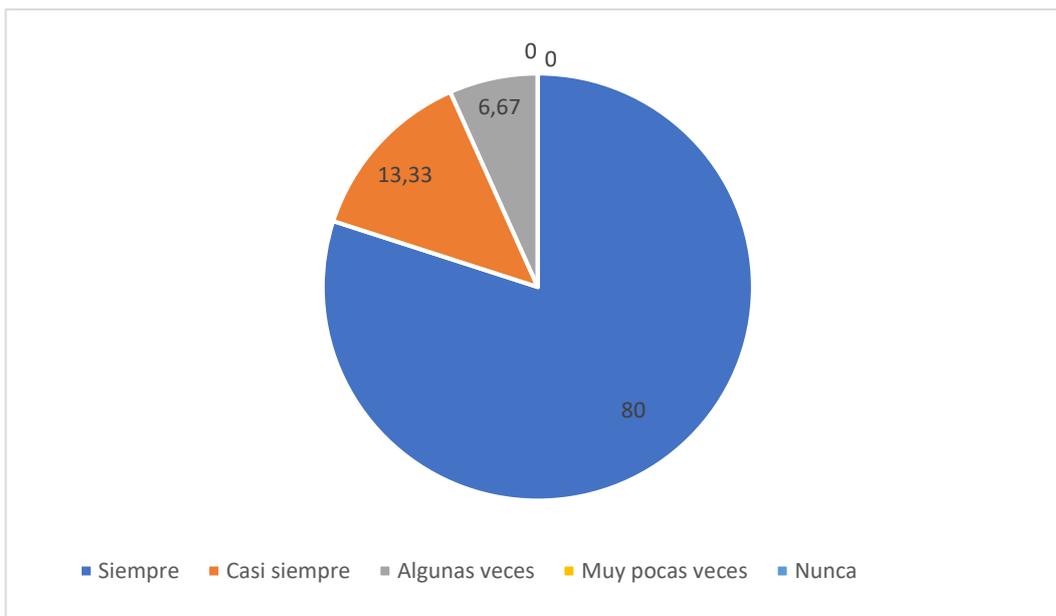


Figura 13: La gestión de calidad contribuye a la mejora

Fuente: Tabla 3

Características de la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

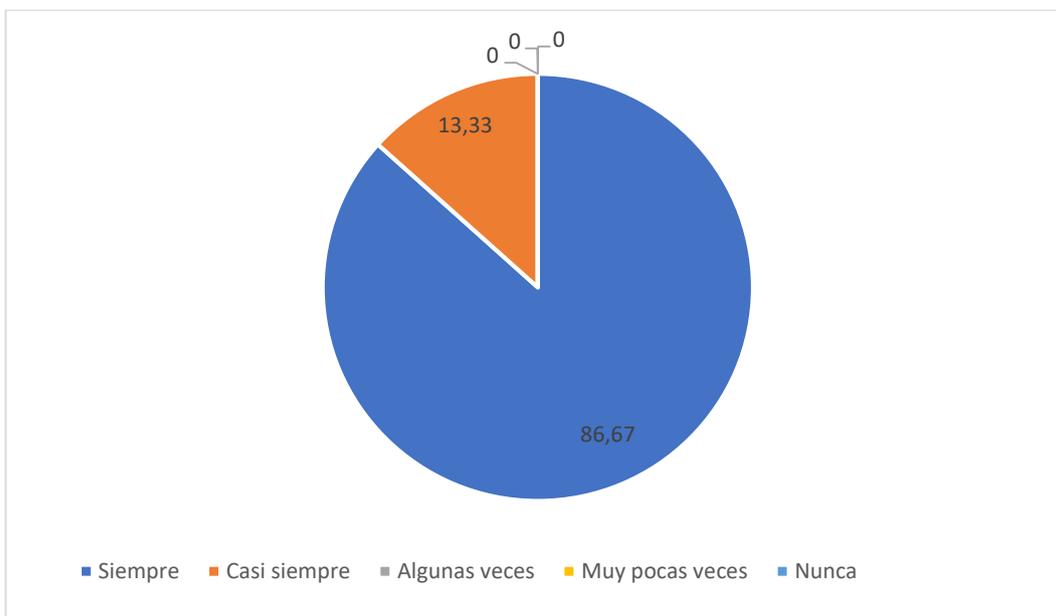


Figura 14: Capacitación de empleados

Fuente: Tabla 4

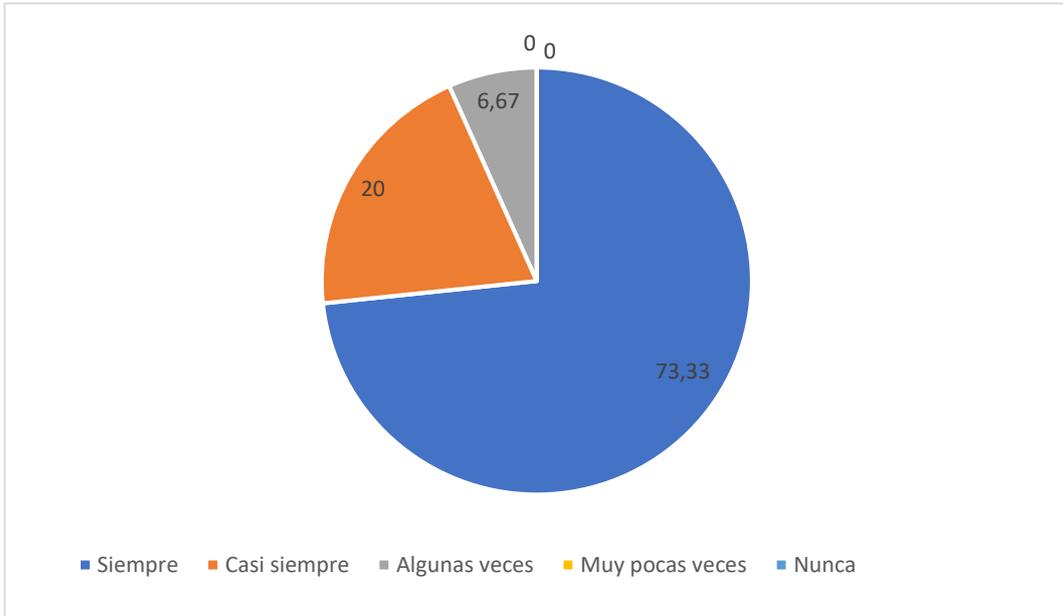


Figura 15: Mejorar o Implementar la gestión de calidad

Fuente: Tabla 4

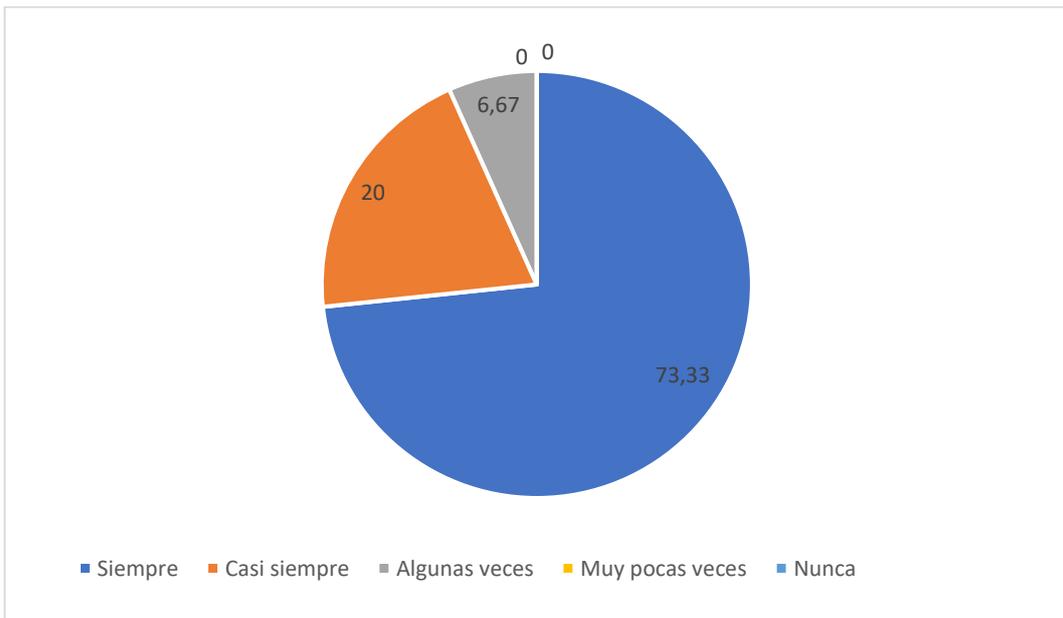


Figura 16: Implementar nuevas estrategias

Fuente: Tabla 4

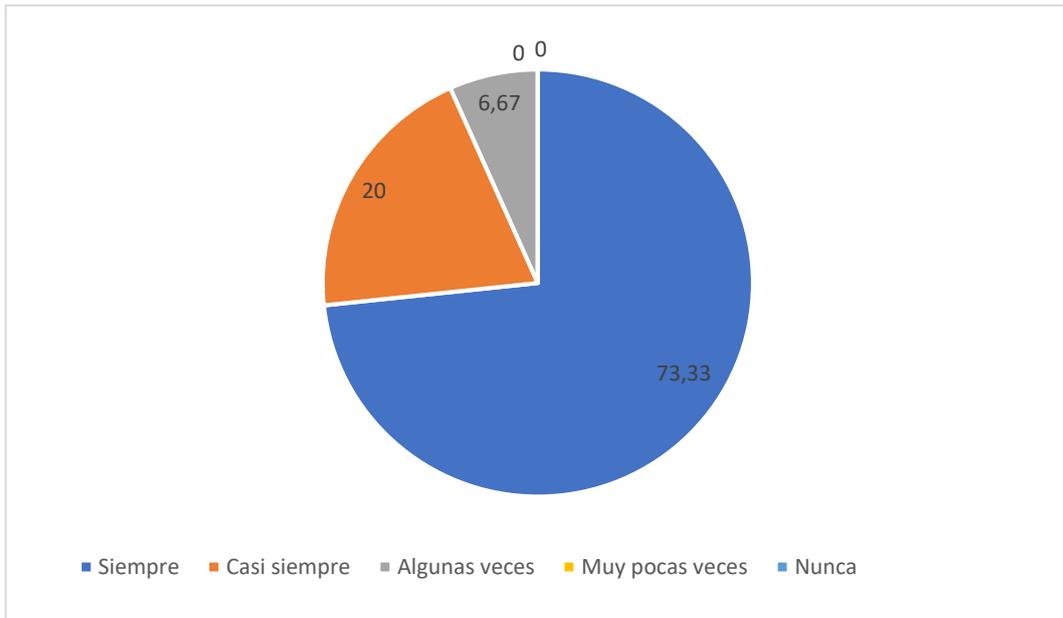


Figura 17: Calidad del producto satisface al cliente

Fuente: Tabla 4

# PROPUESTA DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO PIZZERIAS DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

5%

2

[www.plandemejora.com](http://www.plandemejora.com)

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo