



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO CATERING, DISTRITO
DE CALLERÍA, AÑO 2019**

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

AUTORA:

BACH. ALICIA LIZETH BARBARÁN OSIS

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2019

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruíz

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

En el transcurrir de esta meta son muchos los obstáculos que se interpusieron en mi camino, pero hoy por hoy puedo decir que lo logre, gracias a esas personas que día a día confiaron en mí, y que pusieron su confianza para lograr una de mis metas más anhelada.

Agradezco a mis padres, Ricardo Barbarán la Torre y señora Alicia Osis Tunque, quienes me inculcaron por el camino del bien, a ellos les debo este esfuerzo.

A mi hermana, a pesar de la distancia me dio ánimos para seguir adelante.

A mi asesor MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, también por haberme tenido paciencia para guiarme en el desarrollo de mi tesis.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a tres personas que siempre estuvieron conmigo en este largo camino, a mis padres porque cada día, cada instante me apoyaron en todo, a mi hermana a pesar de la distancia, me dio fuerzas para seguir luchando por mis metas, a ellos les dedico este trabajo.

Gracias por seguir y formar parte de mi vida, este logro los debo a ellos. Los amo.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta y de nivel descriptivo; con diseño de la investigación no experimental, transversal y descriptiva que permitió conocer detalles de la gestión y los procesos administrativos. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que indicaron que estos negocios, son administrados por el sexo femenino, y que solo cuentan con estudios básicos. De acuerdo a la gestión de calidad: 75,0% de las mypes no establece su misión, visión y valores, tampoco gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo a los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritaria. Finalmente, el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, mypes, catering

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the management of quality and efficiency in the administrative processes of the mypes of the services sector, catering sector, district of Callería, year 2019. The research methodology is characterized by being mixed and descriptive level; with non-experimental, transversal and descriptive research design that allowed to know details of the management and administrative processes. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 17 questions, the microentrepreneurs were interviewed who indicated that these businesses are administered by the female sex, and that they only have basic studies. According to the quality management: 75.0% of the mypes does not establish its mission, vision and values, nor does it manage with the improvement of the continuous philosophy; and that in turn, 62.5% does not strengthen teamwork. According to the administrative processes, 50.0% sometimes revise the fulfillment of the planning, 62.5% does not have an organization chart and does not make knowledge to their mype, this happens because the management process in the company It is authoritarian. Finally, the catering service uses inventories for a good control mechanism, and on the other hand, management indicators.

Keywords: Quality management, administrative processes, mypes, catering

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Caracterización del problema.....	2
1.1.2 Enunciado del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Justificación de la investigación.....	4
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes regionales	11
2.1.4 Antecedentes locales	13
2.2 Bases teóricas de la investigación	13
2.2.1 Mejora continua	13
2.2.1.2 Requisitos para la mejora continua.....	14
2.2.2 Ciclo de mejora continua	15
2.2.2.1 Etapas del ciclo de mejora continua.....	16
2.2.2.1.1 Plan (Planificar).....	16
2.2.2.1.2 Do (Hacer).....	17
2.2.2.1.3 Check (Verificar).....	17
2.2.2.1.4 Act (Actuar).....	17
2.2.3 Normas ISO 9000.....	18

2.2.3.1	Normas básicas de la familia ISO 9000.....	18
2.2.4	Misión:.....	19
2.2.5	Visión:.....	19
2.2.6	Objetivos:	20
2.2.7	Valores:	21
2.2.8	Calidad de servicio	21
2.2.9	Los Procesos Administrativos.....	22
2.2.9.1	Importancia de la gestión administrativa:.....	23
2.2.10	Gestión de calidad.....	23
2.3	Marco conceptual.....	24
2.3.1	Principios del Sistema de Gestión de Calidad	24
2.3.2	Glosarios de términos.....	25
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....		27
3.1	Hipótesis general	27
3.2	Hipótesis específicas	27
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		28
4.1	Diseño de investigación	28
4.1.1	Tipo de investigación	28
4.1.2	Nivel de investigación	28
4.2	Población y muestra	29
4.2.1	Población.....	29
4.2.2	Muestra	29
4.3	Definición y operacionalización de las variables	30
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.4.1	Técnicas	32
4.4.2	Instrumentos	32
4.5	Plan de análisis	32
4.6	Matriz de consistencia	33
4.7	Principios éticos	37
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....		39
5.1	Resultados	39
A.	Del microempresario:.....	39
B.	De la gestión de calidad:.....	42
C.	De los procesos administrativos:	46

5.2	Análisis de resultados	56
5.3	Propuesta de mejora	57
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		58
6.1	Conclusiones	58
6.2	Recomendaciones	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		60
ANEXOS.....		64
1.-	Cronograma	64
2.-	Presupuesto	66
3.-	Encuesta	67
4.-	Fotografías tomadas en el centro de investigación.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	30
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	33
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	39
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	40
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	41
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	42
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	43
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	44
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	45
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	46
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	47
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	48
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	49
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	50
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	51
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	52
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	53
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	54
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	55
Tabla 20: Cronograma de actividades	64
Tabla 21: Presupuesto general	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas del ciclo de mejora continua	16
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?	39
Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	40
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	41
Figura 5: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	42
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	43
Figura 7: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	44
Figura 8: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	45
Figura 9: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	46
Figura 10: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	47
Figura 11: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	48
Figura 12: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	49
Figura 13: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	50
Figura 14: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	51
Figura 15: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	52
Figura 16: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	53
Figura 17: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	54
Figura 18: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	55

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

A cada día, las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos adquieren mayor relevancia, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las microempresas requieren ser exitosas y están plenamente convencidas que ello constituye una excelente ventaja competitiva.

Se necesita que la dirección de las mypes de hoy sea a través de una gerencia moderna muy comprometida a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible, como es ya la ciudad de Pucallpa.

Todo esto, origina la necesidad de adoptar un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca el cumplimiento de logros, objetivos establecidos y fortalezca la competitividad de las empresas.

En ese sentido, las mypes del sector servicios, rubro catering, tienen el reto de lograr satisfacer plenamente las necesidades y expectativas del cliente, despertar nuevas necesidades en éste, lograr que los alimentos y bebidas sean elaborados con cero defectos, ofrecer un servicio de satisfacción total y sobre todo producir según las normas establecidas, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes y esto recaerá en la gestión la que debe soportarse en procesos administrativos eficaces para cumplir la promesa de servicio al cliente.

Esta investigación tiene el objetivo de conocer cómo se administran las mypes del sector servicios, rubro catering en las variables de calidad y procesos administrativos e identificar oportunidades de mejora.

1.1 Planteamiento del problema

El rubro de catering es una actividad empresarial que ha venido posicionándose en el ambiente social y empresarial del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa; aunque en un inicio y por muchos años la actividad se realizaba de manera informal, como un simple servicio de comidas eventos sociales.

En contraposición al avance comercial, estas mypes en su mayoría no cuentan con una gestión enfocada en la calidad que pretenda ser el marco de referencia para la mejora continua con el objeto de potenciar y sostener su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente.

Lamentablemente, la mayoría de estos negocios no son gestionados formalmente, por la existencia de una pobre cultura de mejora continua, que devienen en actividades de baja productividad, pérdida de posicionamiento en el mercado, procesos internos sin difusión y variables, incremento de costos de producción, mal clima laboral y ausencia de compromiso del trabajador. En conclusión, la problemática reside en la falta de conocimiento gerencial de sus microempresarios.

1.1.1 Caracterización del problema

Se puede caracterizar el problema de la falta de conocimiento de los microempresarios con las consecuencias que esto genera como proveedores no calificados, pérdida de materia prima y retrasos; también falta de registros o documentos normativos u operativos de las distintas áreas de trabajo; lo que deviene en un servicio deficiente y variable.

Al respecto citamos a Berry, L., Bennett, D. y Brown, C. (1989), quienes dicen que la calidad de servicio no es solamente “ajustarse a las especificaciones”, sino más bien ajustarse a las expectativas del cliente. En la práctica, las mypes de servicio que

se equivocan con los clientes -independientemente de lo rápidamente que corrijan el error- no están dando una atención de calidad, y esto tendría un alto costo: salir del mercado.

Las mypes del sector servicios, rubro catering del distrito tienen que formalizar su gestión y esta se caracterizará con el uso de técnicas o herramientas de calidad, así como con la elaboración y aplicación de los procesos administrativos de manera que la mejora continua en la microempresa sea una constante.

Algunas mypes del rubro que no han desarrollado su enfoque al cliente olvidan que el objetivo de está en cumplir con los requerimientos de los clientes entregando raciones alimenticias que cuenten con características organolépticas y asépticas óptimas para el consumo humano

Por lo tanto, este proyecto se desarrollará enfocado en proveer un sistema que ayude a mejorar las deficiencias con el objetivo de obtener un servicio final de alta calidad.

1.1.2 Enunciado del problema

Formulamos la siguiente pregunta: ¿se administra las mypes del rubro catering del distrito de Callería con una gestión basada en la calidad y soporte eficaz en los procesos administrativos?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering distrito de Callería, año 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering distrito de Callería, y determinar su impacto la gestión.
- Identificar las herramientas de gestión que se utilizan para el desarrollo de las mypes en estudio.
- Identificar situación actual de los procesos críticos involucrados en la implementación de la mejora, y los indicadores actuales ligados a la eficacia de la gestión.
- Desarrollar la propuesta de implementación de una estación especial de servicio y propuestas de mejora de los procesos actuales que logren alcanzar el objetivo general del estudio.

1.3 Justificación de la investigación

Para dirigir y operar una organización empresarial en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Es posible lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Esta investigación se justifica en la importancia del conocimiento gerencial, que la gestión de calidad puede ayudar a las mypes a aumentar la satisfacción de sus clientes.

Es importante porque el enfoque a través de una gestión de calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que

contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control.

Estamos seguros que la investigación beneficiará a este sector de mypes que necesitan formalizar su gestión y servicio a sus clientes.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Carrillo, D.J. & Chicaiza, J.V. (2016), en su tesis “Proyecto de implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y productividad”, para optar el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la calidad y productividad, Pontificia Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo es diseñar una metodología de gestión de calidad ISO 9001, orientada a la mejora continua de la cadena de valor, y la implantación de herramientas y normas de seguridad alimentaria ISO 22000, para minimizar riesgos de contaminación de productos, generando confianza y credibilidad hacia el cliente. Asimismo, el proceso de investigación fue de carácter experimental, en donde la población o muestra, se delimitó a una empresa de catering ubicada en la ciudad de Guayaquil. Sus conclusiones, manifiesta que el diagnóstico de la situación actual de la empresa y el cumplimiento de las normas, permite concluir que es factible la creación de un Manual integrado de gestión y seguridad alimentaria, cumpliendo con los estándares ISO 9001-2008 e ISO 22000:2005, para el aseguramiento y control de los alimentos procesados a lo largo de la cadena de valor, lo que permitirá reducir las quejas de los clientes. Así también, el compromiso de la dirección reflejado en el diagnóstico inicial indica una oportunidad de mejora. Por último, la disminución del porcentaje de quejas de los clientes será totalmente factible, mediante la aplicación del sistema integrado de gestión y por la cadena de valor.

Proaño, J.P. & Tapia, K.G. (2016), en su investigación “Diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria bajo la Norma ISO 22000-2005, para la empresa Macrisavi Cía. LTDA Catering Ecuador”, para optar el título de Ingeniero Empresarial, Escuela Politécnica Nacional; cuyo objetivo es analizar las ventajas al adoptar la norma ISO 22000-2005 en los procesos de la empresa Macrisivi Cía. LTDA. Catering Ecuador. Para esta investigación, se utilizó el método inductivo, método sintético y método de observación científica. Entre sus conclusiones, se manifiesta que la empresa no cuenta con la documentación necesaria ni los registros requeridos para controlar las actividades que se ejecutan. Asimismo, la iluminación en la planta mantiene una estructura uniforme; sin embargo, esto ocasiona que exista áreas de poca iluminación dentro de la zona de producción, lo que constituye como un riesgo. Por otro lado, se evidencia que el uso de algunos utensilios de madera en el proceso productivo, constituye un riesgo para los alimentos elaborados. Actualmente, la empresa no cuenta con objetivos de cumplimiento para cada proceso, lo cual impide determinar si efectivamente el proceso se está realizando adecuadamente.

Remache, S.I. (2018), En su tesis: “Estudio de factibilidad de un servicio de catering y organización de eventos de cantón colta, durante el periodo 2012-2013”, para optar el título profesional de Licenciada en gestión gastronómica, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; cuyo objetivo es evaluar la factibilidad para la implementación de un servicio de catering y organización de eventos en el cantón colta durante el periodo (2012-2013). Como metodología, se aplicó el tipo de investigación descriptiva, porque consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Se concluye, que las personas encuestadas están de acuerdo que

lo más importante al momento de realizar un evento es la calidad de la comida, como también los medios de comunicación que se escucha con más frecuencia en el Cantón Colta. El estudio de factibilidad para la creación de un servicio de catering ha permitido realizar una investigación real para conocer su viabilidad y ejecución, dentro del periodo 2012-2013. Asimismo, se recomienda aplicar estándares de calidad, así como las normas legales y sanitarias para ofrecer un servicio de calidad, a fin de satisfacer sus necesidades y alcanzar beneficios esperados.

Madero, P.V. (2017), en su tesis “Diseño y desarrollo del sistema de gestión de calidad para empresa proveedora de servicios de alimentación institucional o alimentación colectiva (catering)”, para obtener el título de Ingeniería de alimentos, Escuela Superior Politécnica del Litoral; tiene como objetivo principal, diseñar el sistema de gestión de calidad para la organización de suministro y distribución de una empresa de catering, utilizando el método de investigación descriptivo. Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones: el proyecto de mejoramiento de la calidad se logró debido a la voluntad y compromiso que la gerencia adquirió para elaborar este estudio, como también el sistema de documentación, garantiza el adecuado intercambio entre las etapas de producción, obteniendo así un eficaz desempeño de la empresa, como la toma de decisiones y correcciones a tiempo en caso de presentarse desviaciones. Los documentos y registros aplicados por la empresa dan soporte a los procesos, determinando como se están comportando los mismos en las diferentes etapas; además identifican falencias o desviaciones que se ven reflejadas en la calidad del producto. Finalmente, se indica que la combinación de buenas prácticas de manufactura y sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 90001:2008; ha producido un cambio efectivo en la empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Benites, G. (2018). Tesis: “Estudio de la gestión por procesos según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Merfrut S.R.L de Lima-Perú en el periodo 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte. Su objetivo general es: realizar un estudio de la gestión por procesos según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa Merfrut ubicada en el distrito de Cercado de Lima en el periodo 2018. Como metodología, se empleó el diseño de investigación no experimental, esto debido a que el estudio se basa en la observación y análisis de los procesos de la empresa. Sus conclusiones, indica que la empresa Merfrut no cuentan con un manual de la calidad, ya que no existen procedimientos documentados en la organización, tampoco tienen definidos los alcances de un sistema de gestión de calidad ni existe un control de registros. Finalmente, el funcionamiento eficaz de un sistema de gestión de calidad, solo es posible al operar mediante en una gestión por procesos, para ello se estableció algunos lineamientos, pautas iniciales que debería seguir Merfrut si es que desea a un futuro poder obtener una certificación prestigiosa como es la del ISO 9001:2015.

Rivera, J.C. (2017). Tesis: “Factores del catering aéreo que impactan en la calidad del servicio de aerolíneas europeas que despegan desde Lima-Perú”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración Hotelera, Universidad San Ignacio de Loyola. Tiene como objetivo identificar qué factores relacionados al catering aéreo influyen en la calidad de servicio a bordo en vuelos de líneas aéreas que tienen como destino diversas ciudades de Europa. La investigación fue de carácter descriptiva, porque busca identificar y definir qué factores del catering afectan la

calidad del servicio a bordo brindada a los pasajeros. Conclusiones, se pudo identificar que la aerolínea que presentaba mayor incidencia en este aspecto fue Air France, y es que con KLM e Iberia, los choferes y encargados del catering tenían mayor comunicación con la tripulación, lo que explicaría la razón de algún faltante poniendo en sobre alerta a la tripulación y evitando sorpresas durante el vuelo. Por otro lado, los factores encontrados se puede atribuir “rapidez en la atención de pedidos de comidas o bebidas de último minuto” y “cantidad exacta de servicios abordados según el pedido de la aerolínea” a diversas limitaciones locales externas al catering.

Valverde, A.R. (2016), en su tesis “Estudio de pre-factibilidad para la instalación de una empresa de catering en la provincia de Trujillo”, para optar el grado académico de Maestro en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de Trujillo; cuyo objetivo es determinar la viabilidad técnica, económica y financiera en la etapa de pre-factibilidad de la instalación de una empresa de catering en la provincia de Trujillo. De acuerdo al método, se aplicó el tipo de investigación aplicada, porque busca conocimientos con fines de aplicación inmediata a la realidad, es decir presenta solución a problemas actuales más que formular teorías sobre ellos. El estudio realizado concluye que: el proceso productivo para la elaboración, venta y post venta de los paquetes que ofrecerá la empresa de catering, contará con procedimientos estandarizados que garanticen la calidad del servicio. Asimismo, la ubicación estratégica para el centro de operaciones de la empresa sería en la avenida Víctor Larco Herrera, ya que se obtuvo el mayor puntaje en relación a los demás lugares propuestos. Respecto al estudio económico, la inversión total para implementar el proyecto y construir la empresa de catering en la provincia de Trujillo asciende a un monto S/. 70284,32 del cual el 60% será de capital propio y el 40% será financiado a través de

un préstamo bancario. Por lo tanto, el periodo de recuperación del capital invertido será de 1 año y 8 meses, lo cual quiere decir que por cada nuevo sol que invirtamos tendremos 13,44 soles en ganancias. Finalmente, la instalación de una empresa de catering en la provincia de Trujillo es técnica, económica y financieramente viable.

Cierto, J.A. (2015), en su tesis, “Implementación de un sistema piloto de gestión de proyectos para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de las empresas cajamarquinas”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional del Norte; teniendo como objetivo determinar como la implementación de un sistema piloto de gestión de proyectos, mejora la eficiencia y eficacia de las operaciones de las empresas Cajamarquinas. Mediante el método de investigación, se utilizó el tipo de estudio aplicada, retrospectivo, descriptivo y de observación. Según sus conclusiones, el éxito de este sistema integrado de gestión de proyectos será posible, siempre y cuando la gerencia logre conformar y liderar un equipo altamente motivado y comprometido en el objetivo del proyecto. Asimismo, se constituye como un material de consulta valioso para toda empresa interesada en mejorar su gestión, con lo cual podrá mejorar la calidad de la empresa, reducir las pérdidas e incrementó de las utilidades.

2.1.3 Antecedentes regionales

Torres, M.T. (2018). En su Tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, distrito de Iquitos, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; su objetivo principal es determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, año 2018, se gestionan bajo el enfoque de liderazgo. Como

metodología, se empleó el tipo de investigación cuantitativa, porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Sus conclusiones, indica que son negocios que han despertado el interés de jóvenes en su mayoría del sexo femenino, donde tienen permanentemente hasta 4 colaboradores (77,8%). Sin embargo, se caracterizan por convocar personal eventual, según la dimensión del evento que atiendan a sus clientes; asimismo en las mypes se ejerce un liderazgo autocrático, la gerencia desconoce las implicancias de un mal liderazgo, si es jefe más que líder. Finalmente, la gerencia está más enfocada a sus clientes que con sus trabajadores.

Apac, J.L. (2017), en su tesis, “Gestión empresarial y el desarrollo de las micros y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017”, para optar el título profesional de Administración de Empresas, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión empresarial y el desarrollo de las pymes en el distrito de Huánuco 2017; teniendo como metodología el tipo de investigación aplicada, en razón, que se utilizarán conocimientos de las ciencias administrativas, a fin de aplicarlas en la gestión empresarial y el desarrollo empresarial en el distrito de Huánuco. Se concluye que la existencia de una relación positiva y significativa entre gestión empresarial y el desarrollo de las pymes de la ciudad de Huánuco, se basa en el resultado del cuestionario en general, así como también la utilización de métodos, técnicas e instrumentos propios de las ciencias administrativas que inciden en la gestión de las pymes. Por otro lado, se determinó que el crecimiento económico de la ciudad de Huánuco tiene una relación positiva con la gestión de las pymes, ya que en los últimos años la ciudad de Huánuco ha experimentado un crecimiento económico relacionado en gran parte a la iniciativa de

muchos emprendedores, que pusieron sus microempresas y han dinamizado la economía de Huánuco.

2.1.4 Antecedentes locales

García, F.R.& Hidalgo, H. (2017), en su tesis, “Implementación del sistema biométrico para el control de asistencia administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C 2017”, para optar el título de Ingeniería de Sistemas, Universidad Privada de Pucallpa; tiene como objetivo establecer el grado de relación entre la implementación del sistema biométrico de control de asistencia administrativo y los procesos de ingreso y salida en tiempo real de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.; como metodología se utilizó el tipo de investigación correlacional, ya que se está estudiando las relaciones entre variables dependientes e independientes. Se concluye, que los administrativos en un mayor porcentaje están totalmente de acuerdo con cambiar el proceso de control de asistencia mecánica por el sistema biométrico, en esta perspectiva se identificó que el sistema biométrico brinda satisfacción, seguridad y veracidad de la información. Asimismo, se implementó y se desarrolló por medio de metodologías simples, el sistema biométrico para control de la asistencia en la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C. Por último, se evidenció la disminución de tiempos en registro, disminución del uso de papel, centralización de los datos e información en tiempo real.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Mejora continua¹

El proceso de mejora continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.

¹ Cantú, H. (2006). Mejora Continua. En Juran, J. Juran y la planificación para la calidad (pp. 97-116). México D.F.: (s.n.).

Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.

2.2.1.2 Requisitos para la mejora continua

La mejora continua requiere:

- Apoyo en la gestión.
- Feedback y revisión de los pasos en cada proceso.
- Claridad en la responsabilidad de cada acto realizado.
- Poder para el trabajador.
- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso.

La mejora continua puede llevarse a cabo como resultado de un escalamiento en los servicios o como una actividad proactiva por parte de alguien que lleva a cabo un proceso.

Es muy recomendable que la mejora continua sea vista como una actividad sostenible en el tiempo y regular y no como un arreglo rápido frente a un problema puntual.

Para la mejora de cualquier proceso se deben dar varias circunstancias:

- El proceso original debe estar bien definido y documentado.

- Debe haber varios ejemplos de procesos parecidos.
- Los responsables del proceso deben poder participar en cualquier discusión de mejora.
- Un ambiente de transparencia favorece que fluyan las recomendaciones para la mejora.
- Cualquier proceso debe ser acordado, documentado, comunicado y medido en un marco temporal que asegure su éxito.

Generalmente se puede conseguir una mejora continua reduciendo la complejidad y los puntos potenciales de fracaso mejorando la comunicación para proteger la calidad en un proceso.

2.2.2 Ciclo de mejora continua²

El ciclo de Deming (de Edwards Deming), también conocido como círculo PDCA (del inglés plan-do-check-act, esto es, planificar-hacer-verificar-actuar) o espiral de mejora continua, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Schewart. Es muy utilizado por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y los sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI).

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

² Walton, M. (1989). Ciclo de mejora continua. En *The Deming Management Method*. (p. 94). (s.l.): Penguin Group.

2.2.2.1 Etapas del ciclo de mejora continua

2.2.2.1.1 Plan (Planificar).

Significa establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado. Al basar las acciones para el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar, aunque sería mejor ya no tener que mejorar, o sea, hacerlo bien a la primera.

Cuando sea posible conviene realizar pruebas según sea requerido, para probar los resultados.

- Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso.
- Detallar las especificaciones de los resultados esperados.
- Definir las actividades necesarias para lograr el producto o servicio, verificando los requisitos especificados.

Figura 1: Etapas del ciclo de mejora continua



Fuente: Edwards Deming

2.2.2.1.2 Do (Hacer).

Es ejecutar el plan estratégico; lo que contempla: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución.

2.2.2.1.3 Check (Verificar).

Pasado un periodo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y en su caso, evaluar si se ha producido la mejora. Monitorear la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.

2.2.2.1.4 Act (Actuar).

Con base a las conclusiones del paso anterior elegir una opción: Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PDCA con nuevas mejoras.

- Si no se han detectado errores relevantes, aplicar a gran escala las modificaciones de los procesos.
- Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos.
- Ofrecer una retroalimentación y/o mejora en la Planificación.
- Actualmente algunos expertos prefieren asociar el concepto "Ajustar" a la "A". Esto ayuda a las personas que se inician en el ciclo PDCA a comprender que el cuarto paso tiene que ver con la idea de ajustar/corregir/consolidar para acercar los resultados obtenidos a los previstos/deseados y no a pensar en la "A" en referencia al conjunto de acciones (implementación) consecuencia del despliegue de los planes (que se desarrolla en el segundo paso, "D", de "hacer" o "llevar acabo las Acciones").

2.2.3 Normas ISO 9000

Las ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

2.2.3.1 Normas básicas de la familia ISO 9000.

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.”

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

2.2.4 Misión:

Para **Franklin, E. (2015)**, la misión: "Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible".

Para **Muñiz, R. (2016)**, la misión "define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas". Además, según el mencionado autor, la misión proporciona una visión clara a la hora de definir en qué mercado está la empresa, quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto y a su criterio, "sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica".

Stanton, W., Etzel, M y Walker, B, (2014), la misión de una organización "enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización".

2.2.5 Visión:

Fleitman, J. (2013), nos dice que en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

Thompson, A. y Strickland, A. (2014), el simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Hay un

imperativo administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes el día de mañana y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer y prosperar. Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado y competitivas, etc. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir.

También, **Gandolfo, J. (2015)**, define que la visión sirve para marcar un rumbo y genera actitudes proactivas, en lugar de actitudes negativas centradas en el pasado. Es lo que queremos ser y lograr en un determinado tiempo.

2.2.6 Objetivos:

Quinn, J. (2017), “Los objetivos son enunciados que establecen qué se va a lograr, pero no cómo”. Es por ello que la ayuda de un coach puede facilitar en gran medida la definición de objetivos para la empresa, al tiempo que puede ayudar a desarrollar un plan de acción acorde con las necesidades de la organización y sus empleados.

Thompson, A. y Strickland, A. (2014), los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y

controlar con eficiencia. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo.

Fred, D. (2016), nos dice que los objetivos a largo plazo representan los resultados que se esperan del seguimiento de ciertas estrategias. Las estrategias son las acciones que se emprenderán para alcanzar los objetivos a largo plazo. El marco de tiempo de los objetivos y las estrategias debe ser congruente, normalmente entre 2 y 5 años.

2.2.7 Valores:

García, S. y Dolan, S (2015), donde recogen las fases de una gestión de valores en las empresas, demostrando cómo un proceso de este tipo debe concebirse no como un elemento acabado sino con posibilidades de desarrollarse a partir de la identificación de las propias dificultades que se puedan presentar en el mismo. Cada fase del proceso está concebida de forma tal que se pueda poner en práctica sin que se pierda el control del proceso, siendo los valores elementos subjetivos, intangibles.

2.2.8 Calidad de servicio

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2016), definen la calidad de servicio como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de la atención que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. Esta conceptualización constituye el punto de partida para la propuesta de su conocido modelo de calidad de servicio, denominado Modelo de las Deficiencias, o de los Gaps; que trata de identificar las causas de una atención deficiente.

Horovitz, J. (2014), define que la calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el consumidor, ya usuario del mismo. La actitud del cliente respecto a

la atención cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el ms económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor, el cliente quiere una atención cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes, es decir el cliente suele comparar la calidad del servicio con la que puede conseguir por sí mismo.

2.2.9 Los Procesos Administrativos

Para **Delgado & Ena (2016)**, la administración es un proceso muy particular consistete en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos; sin ellos es imposible hablar de Gestión Administrativa.

Planear: se menciona que el proceso comienza en la visión y misión de la organización, fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto está teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año a 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.

Organizar: organizar es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quienes reportan a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse e tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas y quien es responsable de los resultados.

Dirigir: Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelo lógicos y también intuitivos de toma de decisiones (Delgado y Ena 2016)

Control: se define como la medición del desempeño de los ejecutados, comparándolo con los objetivos y metas fijadas, se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos.

2.2.9.1 Importancia de la gestión administrativa:

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

La administración pone en orden los esfuerzos en situaciones complejas. Donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importancia papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en las empresas más importantes del país.

2.2.10 Gestión de calidad

Una visión general de la calidad es como un proceso que comienza por el conocimiento de las necesidades de los clientes, consiguiéndose a través de la puesta

a disposición de los productos y/o servicios para la satisfacción de estas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta.

Cantú (2006), define la calidad como adecuación al uso del cliente. Cuatrecasas (2001) define el sistema de calidad como un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Un sistema de calidad se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una empresa. Una gestión que introduce una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos o servicios con los requisitos especificados.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Principios del Sistema de Gestión de Calidad³

- Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.
- Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

³ Organización Internacional de Normalización (2005). Introducción. En Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario (p. vi). Ginebra: Secretaría Central de ISO.

- Participación del personal. Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.3.2 Glosarios de términos

- Gestión de la calidad. Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Benchmarking. Es la comparación de procesos y resultados que representan las mejores prácticas y los mejores desempeños para actividades similares, dentro o fuera del sector empresarial al que pertenece la organización.

Cadena de valor. La cadena de valor desagrega a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales.

- Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Estrategia. Plan general e integrado que relaciona las ventajas de la organización con los retos del ambiente y garantiza que los objetivos de la empresa se consigan.
- Misión. La misión establece el propósito de la empresa, el valor que la misma provee a sus clientes a través de sus productos o servicios.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La calidad en el nivel de servicio es una característica de las mypes del sector servicios, rubro catering del distrito de Callería, porque sus procesos administrativos son eficaces.

3.2 Hipótesis específicas

- Los microempresarios implementan procesos administrativos en sus mypes del sector servicios, rubro catering porque consideran que es el soporte de su gestión.
- Los microempresarios utilizan herramientas de gestión para el desarrollo de sus mypes.
- Los microempresarios conocen los procesos críticos involucrados en la implementación de acciones de mejora continua.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). “Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.”

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación se caracteriza por ser mixta.

- **Cuantitativa:** Porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.
- **Cualitativa:** Porque está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior descripción de significados.

4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva: Consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Está conformada por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, rubro catering instaladas en el distrito de Calleria. Como fuentes de investigación, se tuvo a los registros de la Oficina Zonal de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT y a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para confirmar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

ÍTEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	STRATA CATERING SELVA SAC	Jr. Bolívar 601
2	EL TULIPAN CATERING Y EVENTOS	Jr. Progreso 528
3	TIENDA DE LA RESPOSTERIA, CATERING	Jr. Libertad 719
4	BOCADITOS BYDA SNACK EIRL	Jr. Oscar R. 161
5	SNACK AND COFFEE D'ROSSY	Jr. Antonio Raymondi 352
6	RESTAURANT “EL VIAJERO” EIRL	Jr. Libertad 381
7	RESTAURANT KITTY	Jr. Tarapacá 1062

Fuente: registros de Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

4.2.2 Muestra

Por conveniencia de la investigación, se decidió que la muestra está conformada por el 100,0% de la población.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad. Autor: Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Principios de la calidad de gestión	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	Nominal
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Nominal
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	Nominal
Procesos administrativos	Se le llama proceso administrativo	Es administrar una organización	Administración Mecánica	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	Nominal

	<p>porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.</p> <p>Autor: Luna Gonzales, Alfredo (2013).</p>	<p>empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.</p>			- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
				Organización	- ¿Cómo se el proceso de organización en la empresa?	Nominal
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	Nominal
			Administración Dinámica	Dirección	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	Nominal
					- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	Nominal
				Control	- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	Nominal

Fuente: elaborado por Alicia Barbarán

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

4.4.2 Instrumentos

Se elaboró un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual está contenido en una encuesta.

4.5 Plan de análisis

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
	Formulación	General	General				Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Calleria, año 2019	¿Se administra las mypes del rubro catering del distrito de Callería con una gestión basada en la calidad y soporte eficaz en los procesos administrativo?	Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering distrito de Callería, año 2019.	La calidad en el nivel de servicio es una característica de las mypes del sector servicios, rubro catering del distrito de Callería, porque sus procesos administrativos son eficaces.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Mixta: Cuantitativa y cualitativa	Según fuentes consultadas
					Principios de la calidad de gestión	Enfoque en la mejora continua		
						Enfoque en el cliente	Nivel	Muestra
						Enfoque en el trabajo en equipo	Descriptiva	100.0% de la población

		<p>mypes en estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar situación actual de los procesos críticos involucrados en la implementación de la mejora, y los indicadores actuales ligados a la eficacia de la gestión. • Desarrollar la propuesta de implementación de una estación especial de servicio y propuestas de mejora de los 	<p>desarrollo de sus mypes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los microempresarios conocen los procesos críticos involucrados en la implementación de acciones de mejora continua. 					<p>STATISTICS versión 24.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	-----------------------------------

		procesos actuales que logren alcanzar el objetivo general del estudio.							
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Alicia Barbarán

4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Resaltan tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: protección a las personas, beneficencia y no maleficencia y justicia.

- **Protección a las personas.-** En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren

prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

En tal sentido, para las consideraciones éticas en el presente trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Se protegió la confiabilidad de los datos.
- Ninguna de las preguntas atentó contra de la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos. ⁴

¹ Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

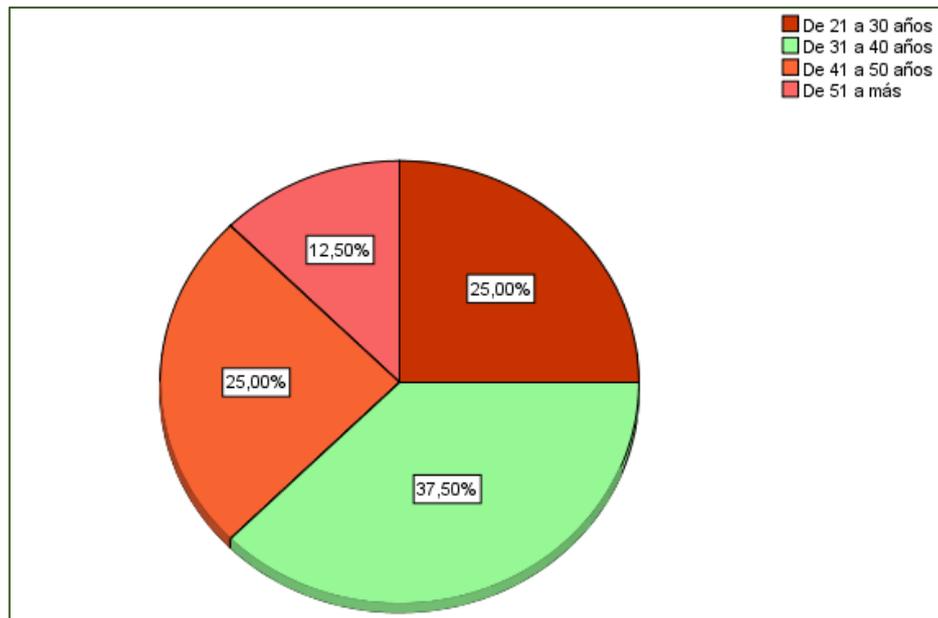
A. Del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	2	25,0	25,0	25,0
	De 31 a 40 años	3	37,5	37,5	62,5
	De 41 a 50 años	2	25,0	25,0	87,5
	De 51 a más	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

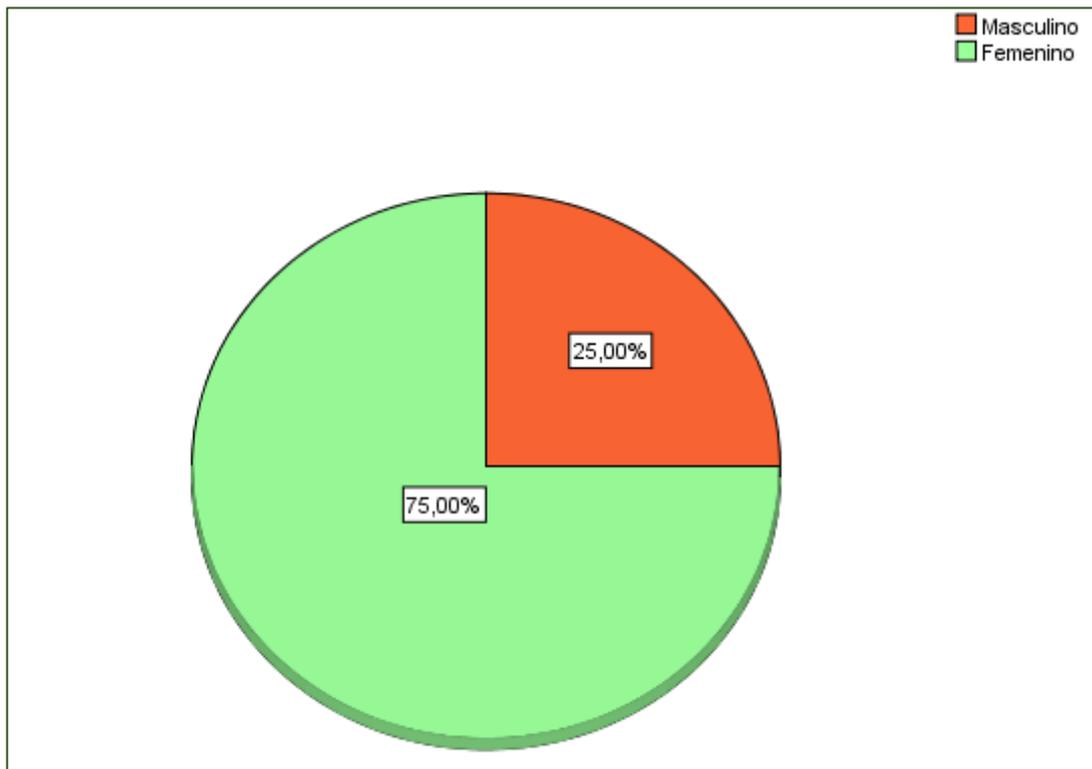
DESCRIPCIÓN: Se destaca en el tabla 3, que el 37.5% de los microempresarios encuestados tienen de 31 a 40 años, el 25.0% de los microempresarios encuestados se encuentran en el rango de 21 a 30 años de edad y 25.0% de 41 a 50 años y el 12,5 de 51 a más. Lo que se aprecia en la figura 2.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	25,0	25,0	25,0
	Femenino	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

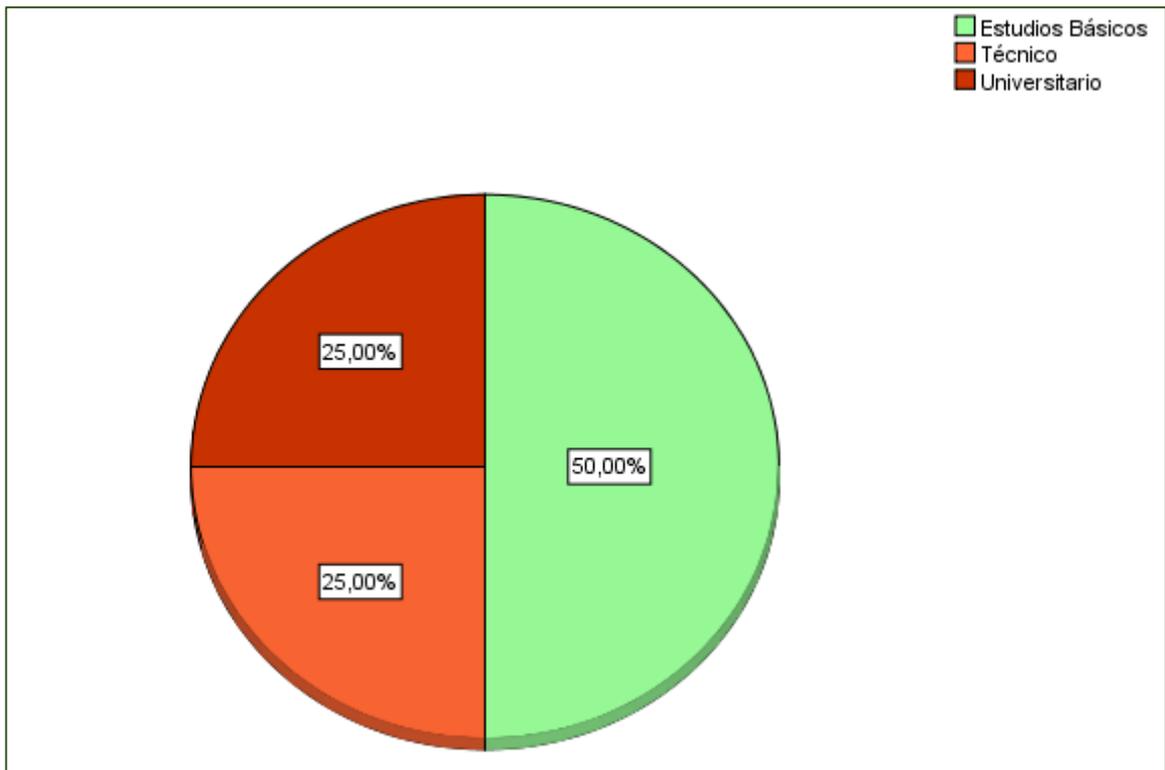
DESCRIPCIÓN: Se destaca en la tabla 4, que el 75,0% de los microempresarios encuestados son de género femenino y el 25,0% de sexo masculino. Lo que se aprecia en la figura 3.

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	4	50,0	50,0	50,0
	Técnico	2	25,0	25,0	75,0
	Universitario	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 5, que el 50,0% de los microempresarios encuestados tienen estudios básicos y el 25,0 % técnico y 25,0% estudios universitarios como grado de instrucción. Lo que se aprecia en la figura 4.

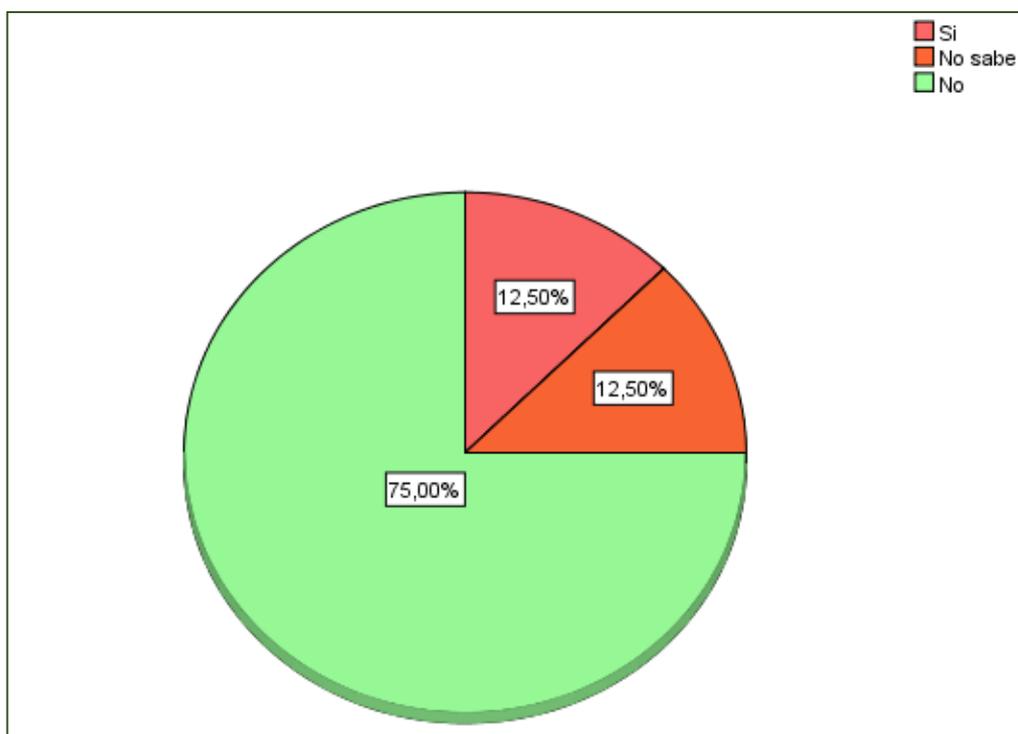
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	12,5	12,5	12,5
	No sabe	1	12,5	12,5	25,0
	No	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 5: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?



Fuente: Tabla 6

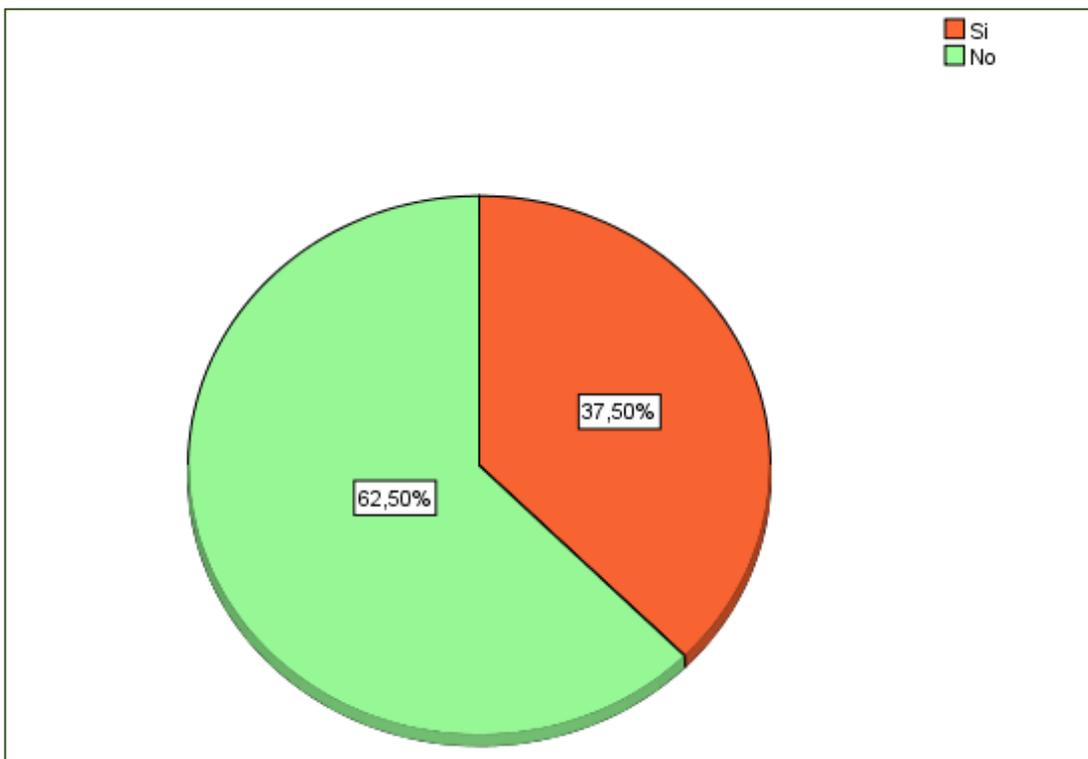
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 6, que el 75,0% de las microempresas encuestadas no tiene definido su misión, visión, valores y objetivos, 12,5 no lo sabe y el 12,5 si lo tiene presente. Lo que se aprecia en la figura 5.

Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 7

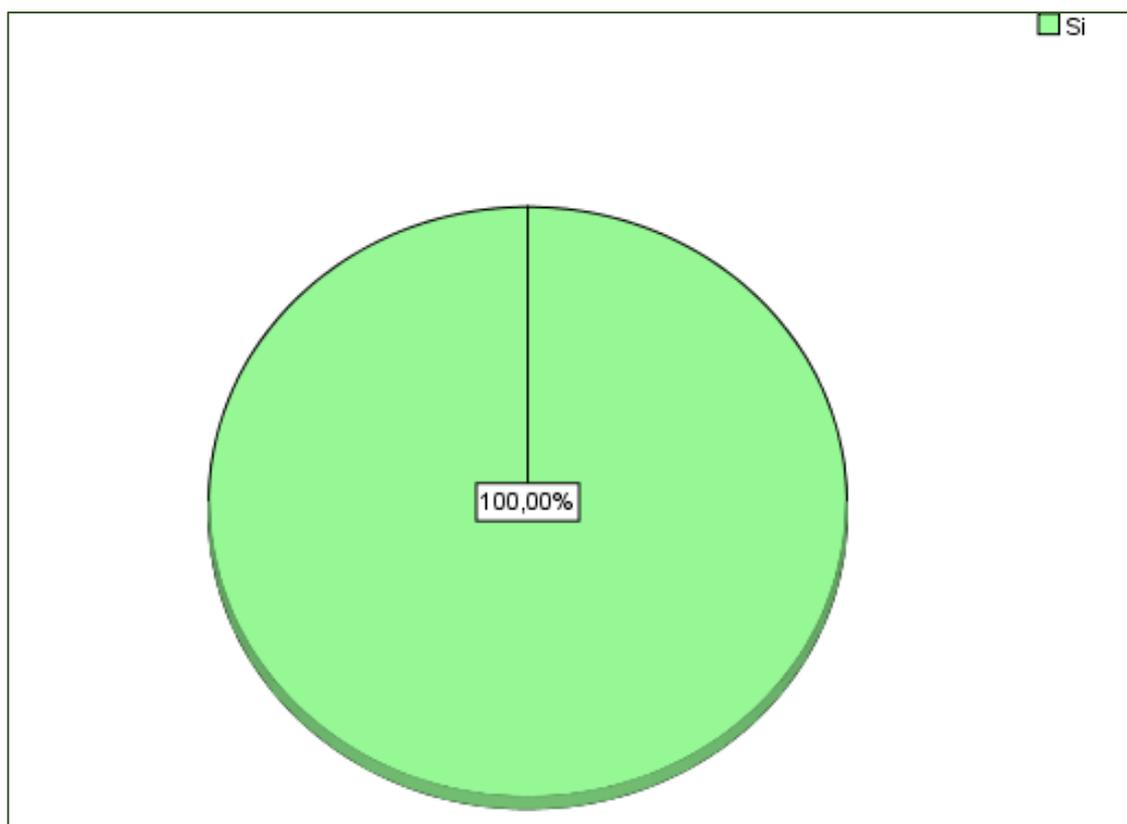
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 7, que el 62,5% de las microempresas encuestadas no gestiona sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua, el 37,5 si lo toma en cuenta. Lo que se aprecia en la figura 6.

Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 7: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?



Fuente: Tabla 8

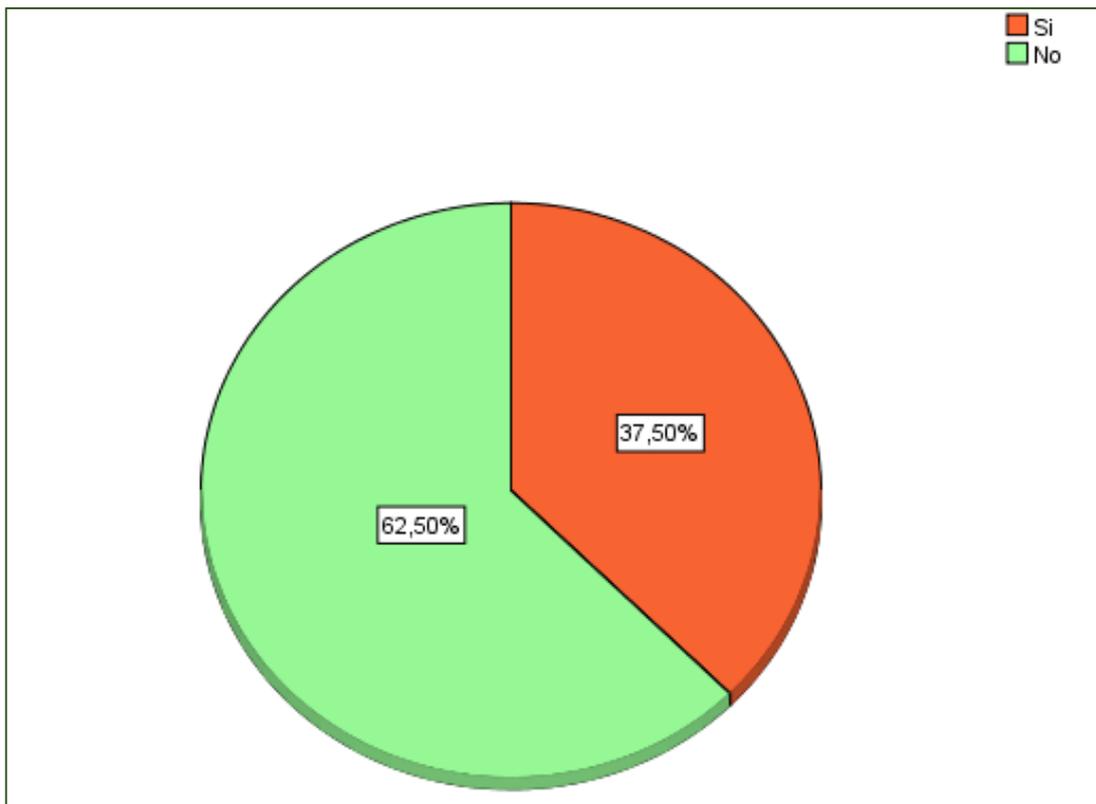
DESCRIPCIÓN: La tabla 8 detalla que el 100% si utiliza el enfoque hacia su cliente. Lo que se aprecia en la figura 7.

Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 8: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN: Se destaca en la tabla 9 que el 37,5 % si fortalece el trabajo en equipo y el 62,5% de las microempresas hace todo lo contrario .Lo que se aprecia en la figura 8.

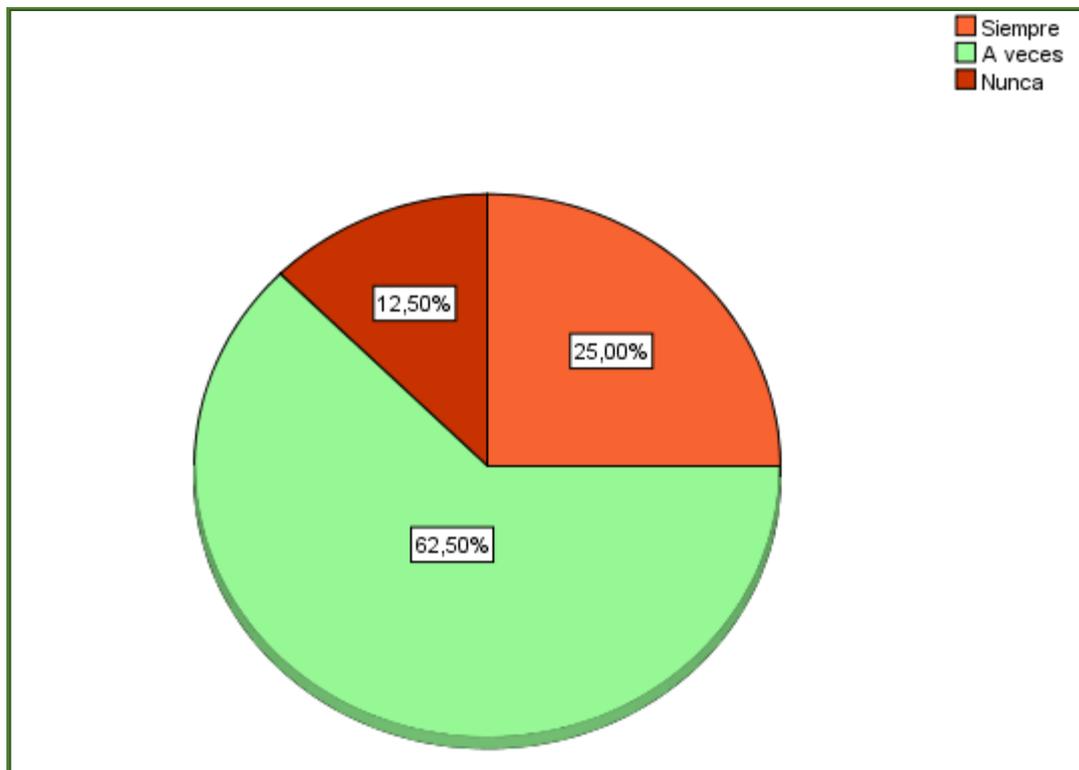
C. De los procesos administrativos:

Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	62,5	62,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 9: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?



Fuente: Tabla 10

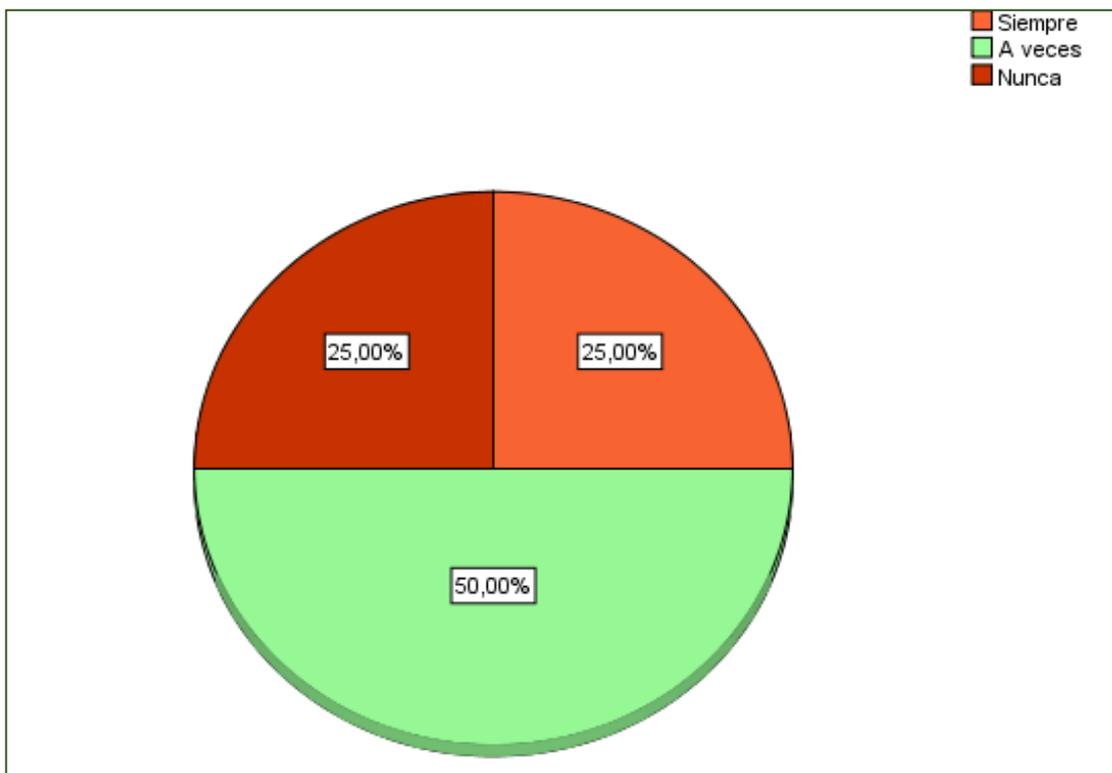
DESCRIPCIÓN: Se aprecia en la tabla 10 que el 62,5 a veces se da el proceso de planeación el 25,0 siempre y el 12,5 nunca. Lo que se aprecia en la figura 9.

Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	50,0	50,0	75,0
	Nunca	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 10: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 11

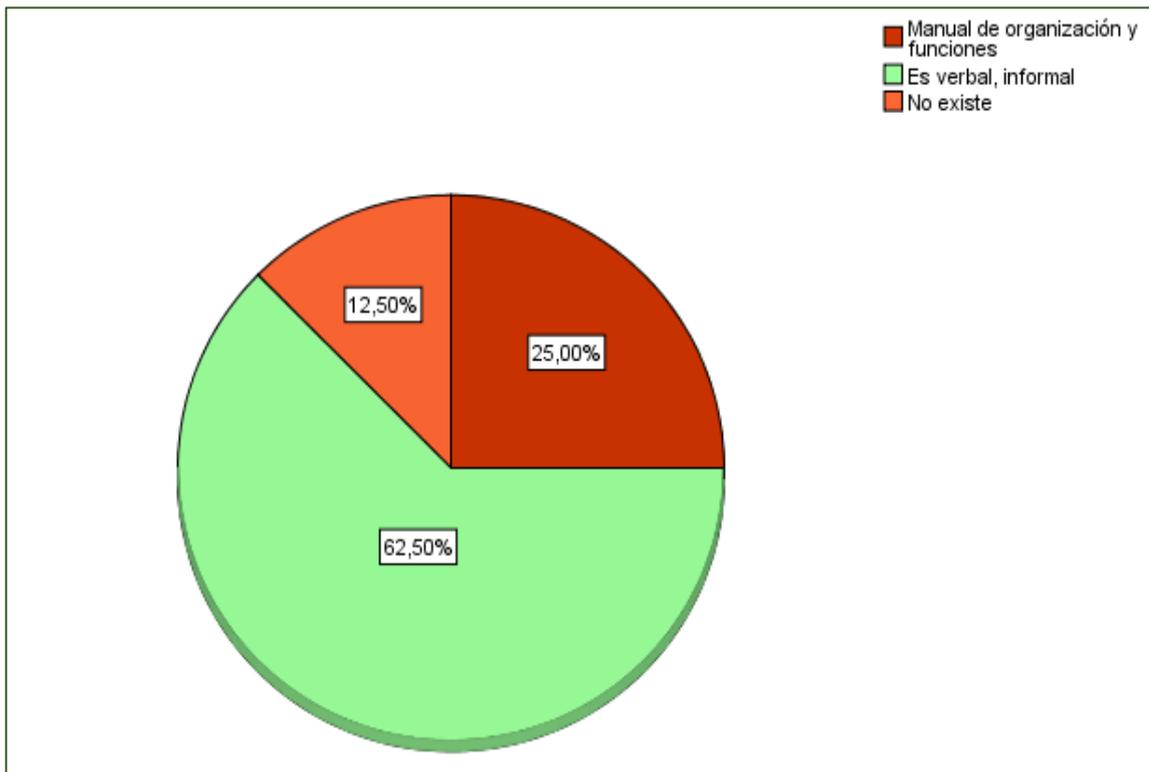
DESCRIPCIÓN: Se aprecia en la tabla 11 que el 100% aplica el cumplimiento de la planeación. Lo que se aprecia en la figura 10.

Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	2	25,0	25,0	25,0
	Es verbal, informal	5	62,5	62,5	87,5
	No existe	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 11: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?



Fuente: Tabla 12

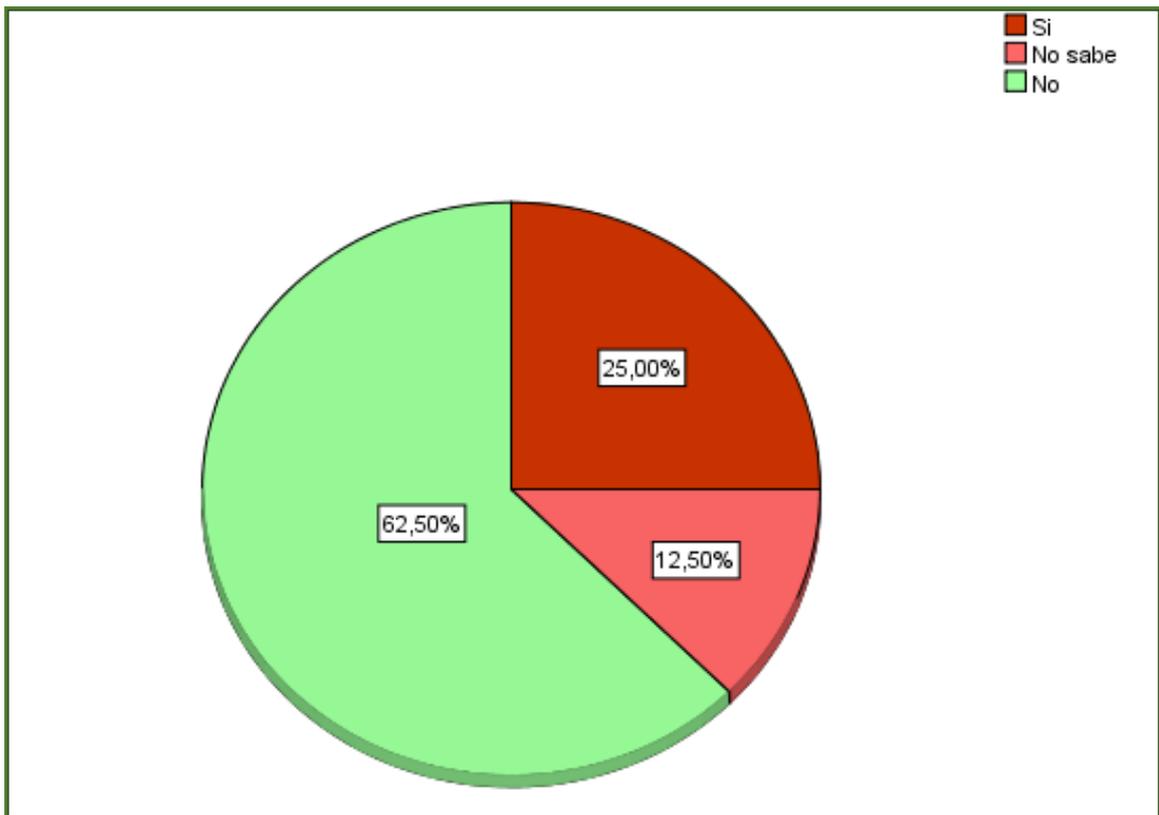
DESCRIPCIÓN: Se destaca en la tabla 13 que el proceso de organización se da 60 % por Manual de organización y funciones y en el 40.0% es verbal, informal. Lo que se aprecia en la figura 12.

Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No sabe	1	12,5	12,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 12: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?



Fuente: Tabla 13

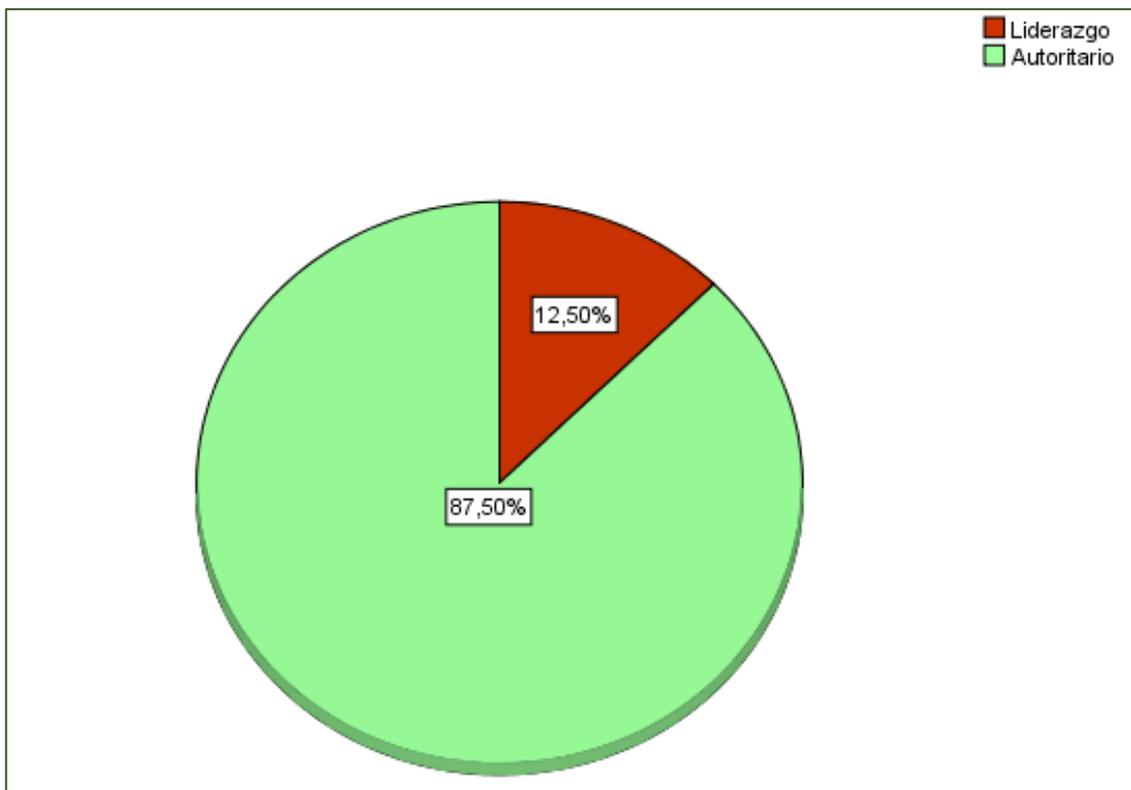
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 13 que el 62,5 % no publica el organigrama y 25.0% si lo toma en cuenta y el 12,5 no sabe .Lo que se aprecia en la figura 12.

Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	1	12,5	12,5	12,5
	Autoritario	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 13: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 14

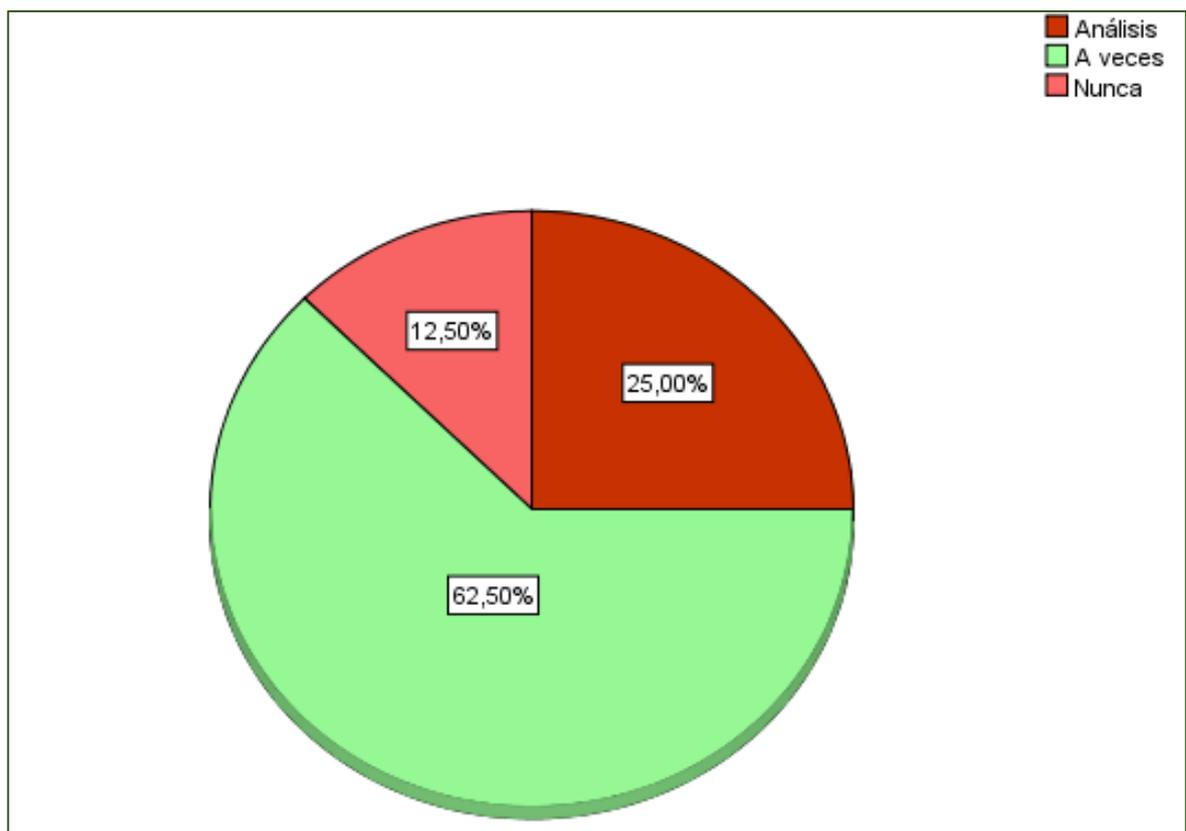
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 15 que el 87,5% es autoritario, 12,5% liderazgo, cuando se realiza el proceso de dirección de la empresa. Lo que se aprecia en la figura 13.

Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	62,5	62,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 14: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 15

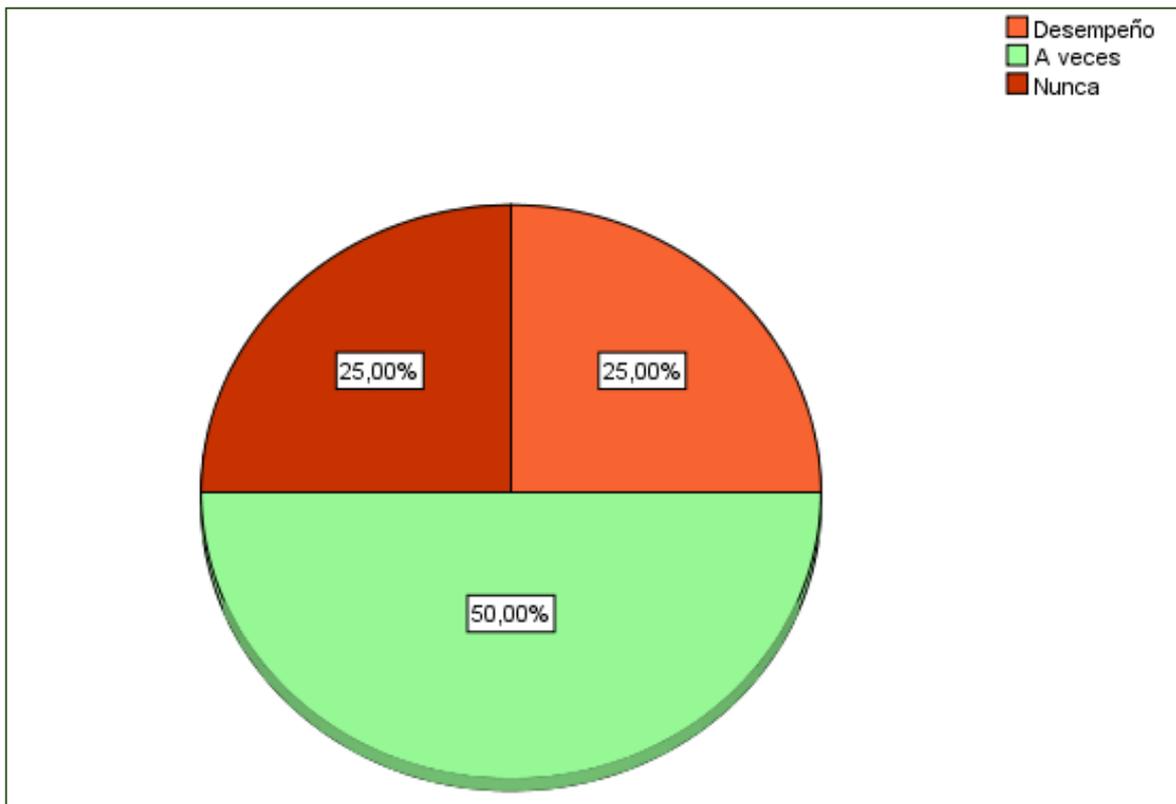
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 15 que el 62,5% a veces se toman las decisiones en la dirección de la empresa y 25,0% de los microempresarios es análisis y 12,5% nunca. Lo que se aprecia en la figura 14.

Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	50,0	50,0	75,0
	Nunca	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 15: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?



Fuente: Tabla 16

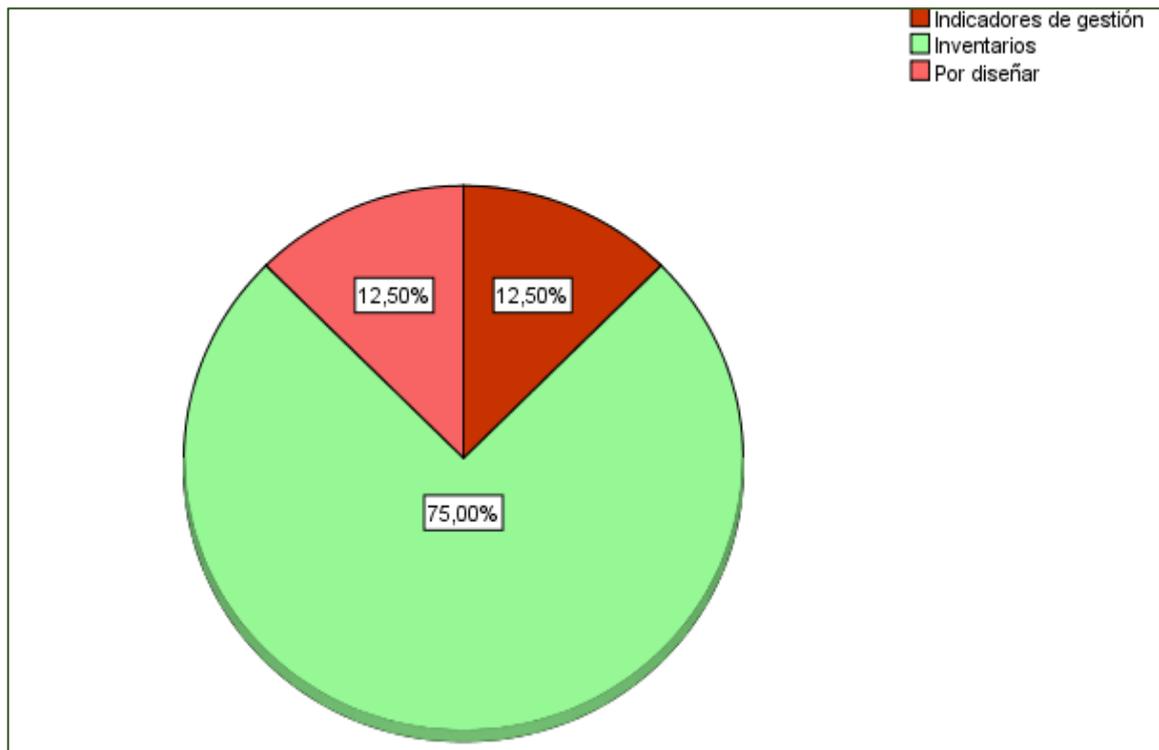
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 16 que el 50.0% a veces se da el proceso de control en la empresa el 25,0 es desempeño y el 25,0 nunca lo traen en cuenta. Lo que se aprecia en la figura 15.

Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	12,5	12,5	12,5
	Inventarios	6	75,0	75,0	87,5
	Por diseñar	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 16: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?



Fuente: Tabla 17

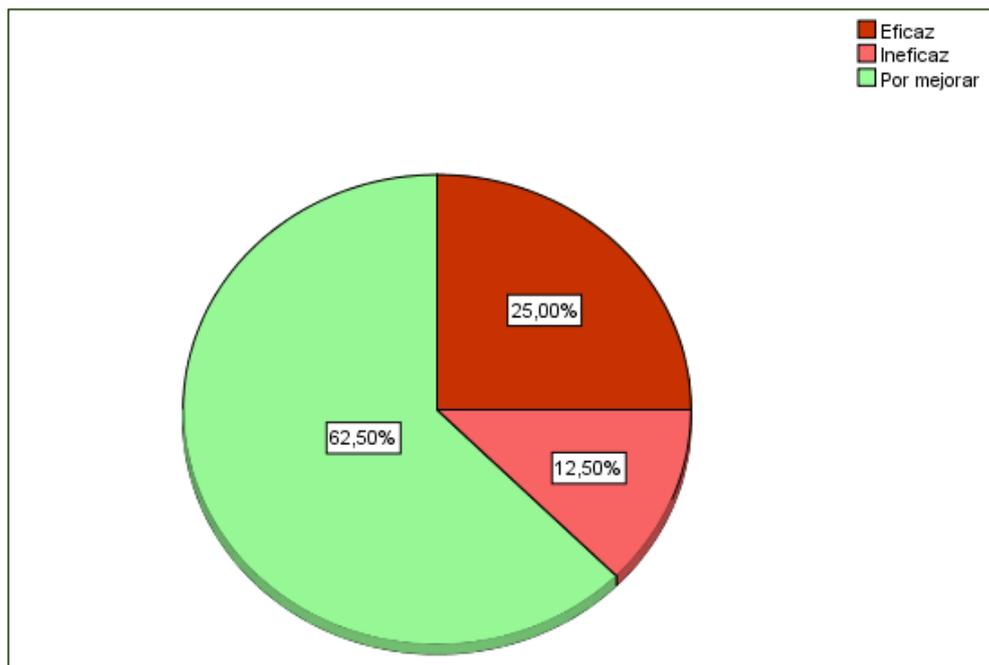
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 18 que el 75,0% utiliza implemento de un mecanismo de control el 12,5 indicadores de gestión y el 12,5 por diseñar. Lo que se aprecia en la figura 16.

Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	25,0	25,0	25,0
	Ineficaz	1	12,5	12,5	37,5
	Por mejorar	5	62,5	62,5	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 17: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

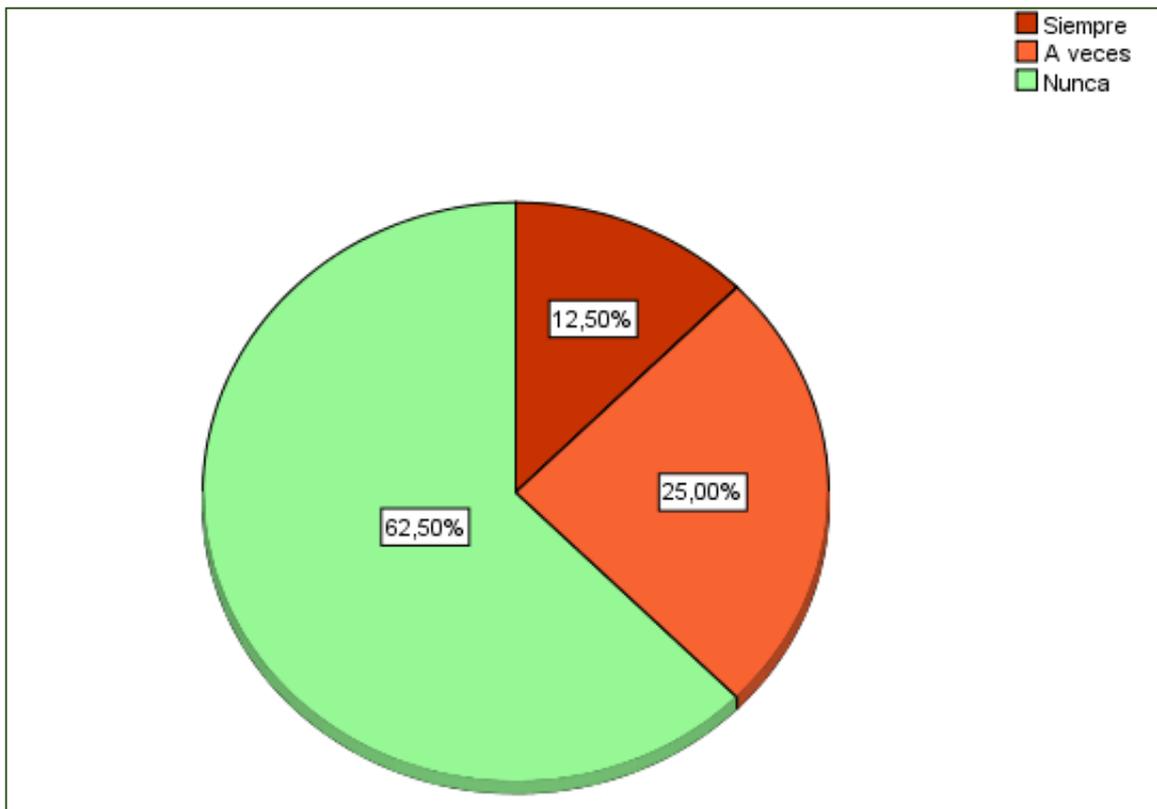
DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 18 que el 62,5 es por mejorar, el 25,0 realiza un trabajo eficaz y el 12,5 es ineficaz. Lo que se aprecia en la figura 17.

Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	2	25,0	25,0	37,5
	Nunca	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 18: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN: Se identifica en la tabla 19 que el 62.5% nunca prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo y el 25.0 % a veces y el 12,5 siempre lo trae en cuenta. Lo que se aprecia en la figura 19.

5.2 Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados, la gestión de las mypes no cuenta con procesos administrativos eficaces. Los microempresarios están enfocados en el aspecto comercial. Al igual que las mypes, sus procesos recién vienen tomando madurez, pero existe poco interés en mejorar su aplicación.

Investigaciones como **Madero, P.V. (2010)** con su tesis: “Diseño y desarrollo del sistema de gestión de calidad para empresa proveedora de servicios de alimentación institucional o alimentación colectiva (catering)”, nos dan alcances que las acciones gestión de calidad en este rubro no son aislados, por lo cual sugiere diseñar un sistema de gestión para la organización se encamine enfocado en la mejora continua y el servicio al cliente.

Sin embargo, nuestros microempresarios deben considerar que la gestión de calidad debe iniciarse con la definición de la misión para revertir resultado como los que el 75,0% de las microempresas encuestadas no tiene definido su misión, visión, valores y objetivos, 12,5% no lo sabe y solo el 12,5% sí.

Una investigación muy interesante que se citó fue la de **Rivera, J.C. (2017)**. en su tesis: “Factores del catering aéreo que impactan en la calidad del servicio de aerolíneas europeas que despegan desde Lima-Perú”, donde identificó qué factores relacionados al catering aéreo influyen en la calidad de servicio a bordo en vuelos de líneas aéreas que tienen como destino diversas ciudades de Europa.

Entre sus conclusiones, indica la importancia de los procesos administrativos como apoyo en la estandarización de los procedimientos para asegurar la calidad del servicio y el involucramiento y capacitación de los colaboradores.

5.3 Propuesta de mejora

Plan de Innovación: Definir estrategia, confeccionar un plan y proporcionar recursos necesarios para llevarlo a cabo.

1. Aplicar la herramienta de la matriz DAFO

2. Identificar actividades principales de la empresa:

- Puntos críticos, cuellos de botella
- Relación trabajadores y empresa
- Análisis de Proveedores
- Cómo nos percibe el cliente
- Gestión de Procesos, procedimientos

3. Diferenciación

4. Plan de ahorro de costes

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general, la gestión de las mypes no cuenta con procesos administrativos eficaces. En la mayoría no han sido implementados.
- De acuerdo a los objetivos específicos la administración no utiliza herramientas de gestión, las decisiones se toman de manera intuitiva. Los procesos administrativos, no están implementados. Existe informalidad y descoordinación.
- Finalmente, se concluye que la gestión no tiene el soporte de procesos administrativos sin embargo, existe el propósito de mejorar a futuro ya que la prioridad es la rentabilidad y mantenerse en el mercado.

6.2 Recomendaciones

- La gerencia debe interesarse en impulsar una gestión de calidad y la implementación de los procesos administrativos.
- La implementación debe priorizarse en la planificación, organización y control.
- El liderazgo debe ser transformador para la dirección eficaz del equipo humano.
- La capacitación debe ser integral, para mejorar la gestión desde la parte superior hasta la inferior de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apac, J.L. (2017). *Gestión empresarial y el desarrollo de las micros y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017*. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huánuco, Perú.
- Benites, G. (2018). *Estudio de la gestión por procesos según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Merfrut S.R.L de Lima-Perú en el periodo 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Estados Unidos: editorial McGraw-Gill.
- Carrillo, D.J. & Chicaiza, J.V. (2016). *Proyecto de implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y productividad*. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la calidad y productividad, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Quito, Ecuador.
- Cierto, J.A. (2015). *Implementación de un sistema piloto de gestión de proyectos para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de las empresas cajamarquinas*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional del Norte, Cajamarca, Perú.
- Domínguez, J.B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016

Fleitman, J. (2013). *Negocios exitosos: como empezar administrar y operar eficientemente un negocio*. México: McGraw-Gill.

Franklin, E. (2015). *Organización de empresas*. México: McGraw-Gill

Fred, D. (2016). *Administración Estratégica (9na edición)*. México: editorial Pearson educación.

Gandolfo, J. (2015). *International finance and open-economy Macroeconomics*. México: editorial Springer.

García, S. & Dolan, S (2015). *Liderazgo y valores: Dirección por valores*. Barcelona, Universidad de Barcelona.

García, F.R. & Hidalgo, H. (2017). *Implementación del sistema biométrico para el control de asistencia administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C 2017*. Tesis para optar el título de Ingeniería de Sistemas, Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas, Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, Perú.

Horovitz, J. (2014). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. Madrid: McGraw-Gill/Interamericana de España.

Madero, P.V. (2017). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de calidad para empresa proveedora de servicios de alimentación institucional o alimentación colectiva (catering)*. Tesis para obtener el título de Ingeniería de alimentos, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.

Muñiz, R. (2016). *Marketing en el siglo XXI (3ra edición)*. México: Prentice Hall.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2016). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing. Universidad Nove de Julho.
- Proaño, J.P. & Tapia, K.G. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria bajo la Norma ISO 22000-2005, para la empresa Macrisavi Cía. LTDA Catering Ecuador*. Tesis para optar el título de Ingeniero Empresarial, Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Quinn, J. (2017). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos*. México: Prentice Hall hispanoamericano, S.A.
- Remache, S.I. (2018). *Estudio de factibilidad de un servicio de catering y organización de eventos de cantón colta, durante el periodo 2012-2013*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en gestión gastronómica, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Rivera, J.C. (2017). *Factores del catering aéreo que impactan en la calidad del servicio de aerolíneas europeas que despegan desde Lima-Perú*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Hotelera, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Román, J.F. (2015). *Propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad en una empresa siderúrgica de la región Arequipa*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Escuela profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Stanton, W., Etzel, M y Walker, B, (2014). *Fundamentos de marketing*. Santa fe: McGraw-Gill.

- Thompson, A. & Strickland, A. (2014). *Administración Estratégica: conceptos y casos* (11^a ed.). México: McGraw-Gill/Interamericana de México.
- Torres, M.T. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, distrito de Iquitos, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.
- Valverde, A.R. (2016). *Estudio de pre-factibilidad para la instalación de una empresa de catering en la provincia de Trujillo*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ingeniería Industrial, Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

1.- Cronograma

Tabla 20: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	04-feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Línea de Investigación	04-feb	09-feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		09-feb	17-feb													
Título del proyecto de investigación.			17-feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					03-mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					03-mar	10-mar										
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						11-mar	X	X	07-abr							

Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									25-mar	07-abr							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.											14-abr						
Presentación del informe final de investigación.												22-abr	28-abr				
Revisión turnitin Informe Final													28-abr	05-may			
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca														05-may	12-may		
Elaboración de artículo científico, diapositivas, correctores															X	X	
Prebanca y sustentación del informe final.																	18-may
Cierre de Taller																	26-may

Fuente: elaborado por Alicia Barbarán

2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,946.50 cubiertos con recursos propios.

Tabla 21: Presupuesto general

N°	ITEM	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	
1	Consultoría	Honorarios del Asesor	1	2,500.00	2,500.00
2		Taller de titulación		3,100.00	3,100.00
sub total				5,600.00	
3	Equipos	Computadora	1	1500.00	1,500.00
4		Impresora	1	550.00	550.00
5		USB 8 gigas	1	30.00	30.00
6		Tinta para impresora	2	35.00	70.00
sub total				2,150.00	
7	Servicios	Internet	40 horas	1.50	60.00
8		Fotocopias	60 hojas	0.10	6.00
9		Anillados	4	6.00	24.00
10		Movilidad	ida y vuelta	8.00	16.00
11		Alimentación	6 días	5.00	30.00
sub total				136.00	
12	Materiales	Lápiz	1	1.00	1.00
13		Borrador	1	1.00	1.00
14		Lapiceros color azul y rojo	2	3.00	6.00
15		Corrector	1	3.50	3.50
16		Cuaderno 100 Hojas	1	3.00	3.00
17		Perforador	1	10.00	10.00
18		Engrapador	1	12.00	12.00
19		Clips	1 caja	2.00	2.00
20		Papel Bond A4	1 millar	22.00	22.00
sub total				60.50	
TOTAL				7,946.50	

Fuente: elaborado por Alicia Barbarán

3.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Calleria, año 2019”.

Encuestado:

(a):..... Fecha:...../...../20....

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

a) De 1 a 2 años b) No sabe () c) No ()

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

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

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

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

10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

- a) Manual de organización y funciones ()

- b) Es verbal, informal ()

- c) No existe ()

11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

- a) Si () b) No sabe () c) No ()

12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

- a) Liderazgo ()

- b) Sometimiento ()

- c) Sin supervisión ()

13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

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

- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**
- a) Desempeño () b) A veces () c) Nunca ()
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**
- a) Indicadores de gestión ()
- b) Inventarios ()
- c) Ninguno ()
- 16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**
- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()

Pucallpa, abril del 2019

4.- Fotografías tomadas en el centro de investigación

Fotografía 1: entrevista realizada a la mype del sector servicios

