

**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 RESTOBAR, DISTRITO  
DE YARINACOCHA, AÑO 2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. ANA GABRIELA MACAHUACHI CÁRDENAS**

**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**

A Dios, por haberme dado la sabiduría para poder concluir exitosamente mi carrera profesional.

A mis padres:

Wilder y Ana por haberme dado la vida, a ellos que me brindaron su apoyo incondicional en todos estos años de estudios.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño, a mis padres Wilder y Ana por todo su esfuerzo, cariño y apoyo incondicional brindado en esta etapa de mi vida y en especial a mi esposo y mi hijo que son mi motivo de superación.

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta (cuantitativa y cualitativa) además tiene el nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría están representados por el sexo masculino (70,0%), con estudios superiores “técnicos”. Respecto a la gestión de calidad: las mypes del sector servicios, rubro restobar, carece de misión, visión y valores, y no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. En los procesos administrativos, estas mypes nunca revisa la planeación de su empresa (50,0%), pero el 100.0% tiene un organigrama donde detalla todas las funciones de su mypes. Por otro lado, el 70.0% van mejorando su desempeño, mediante el proceso de control en la empresa, y utilizan inventarios para el buen mecanismo de control dentro de su organización. Finalmente, estos negocios, indican que el resultado del proceso administrativo en su empresa está mejorando, gracias al buen interés y desempeño que pone cada uno de ellos.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, restobar

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation has been to determine the management of quality and efficiency of the administrative processes in the mypes of the service sector, rubric restobar, district of Yarinacocha, year 2019. The research methodology is characterized by being mixed (quantitative and qualitative) it also has the descriptive level; The design of the research was non-experimental, transversal and descriptive, which allowed to know details of the management. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 17 questions, the microentrepreneurs were interviewed, most of whom are represented by men (70.0%), with "technical" higher education. Regarding quality management: the mypes of the services sector, rubric restobar, lacks mission, vision and values, and does not manage its business under the philosophy of continuous improvement. In administrative processes, these mypes never review the planning of their company (50.0%), but 100.0% have an organization chart detailing all the functions of their mypes. On the other hand, 70.0% are improving their performance, through the process of control in the company, and use inventories for the good control mechanism within their organization. Finally, these businesses indicate that the result of the administrative process in your company is improving, thanks to the good interest and performance that each of them places.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, restobar

## 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
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3 Antecedentes regionales .....	11
2.1.4 Antecedentes locales .....	12
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	13
2.2.1 Gestión de calidad.....	13
2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad .....	14
2.2.3 Política de calidad.....	14
2.2.4 La administración.....	15
2.2.4.1 Funciones administrativas .....	16
2.2.4.2 Sistemas de administración de la calidad.....	17
2.2.5 Teorías de procesos administrativos .....	18
2.2.5.1 Modelos de procesos administrativos .....	21

2.2.6	Servicio .....	23
2.2.6.1	Características de servicio .....	23
2.2.6.2	Calidad en el servicio.....	24
2.2.6.3	Satisfacción del cliente.....	24
2.2.7	Normas de calidad .....	25
2.2.8	Micro y pequeña empresa .....	27
2.3	Marco conceptual .....	31
2.3.1	Términos de gestión.....	31
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>		<b>33</b>
3.1	Hipótesis general .....	33
3.2	Hipótesis específicas .....	33
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>34</b>
4.1	Diseño de investigación .....	34
4.1.1	Tipo de investigación .....	34
4.1.2	Nivel de investigación .....	34
4.2	Población y muestra .....	35
4.2.1	Población.....	35
4.2.2	Muestra .....	35
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	36
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.4.1	Técnicas .....	39
4.4.2	Instrumentos .....	39
4.5	Plan de análisis .....	39
4.6	Matriz de consistencia .....	40
4.7	Principios éticos .....	43
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>44</b>
5.1	Resultados .....	44
A.	Del microempresario:.....	44
B.	De la gestión de calidad:.....	47
C.	De los procesos administrativos: .....	51
5.2	Análisis de resultados .....	61
5.3	Plan de mejora.....	62
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>65</b>
6.1	Conclusiones .....	65

<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>66</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>67</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>
<b>1.-</b>	<b>Cronograma.....</b>	<b>71</b>
<b>2.-</b>	<b>Presupuesto.....</b>	<b>73</b>
<b>3.-</b>	<b>Encuesta .....</b>	<b>74</b>
<b>4.-</b>	<b>Fotografías tomadas en el centro de investigación.....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables .....	36
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación .....	40
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	44
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	45
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	46
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	47
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	47
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente? .....	49
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	50
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	51
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	52
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	53
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa? .....	54
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? .....	55
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? .....	56
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	57
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	58
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	59
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo? .....	60
Tabla 20: Cronograma de actividades .....	71
Tabla 21: Presupuesto general .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Política de calidad .....	15
Figura 2: Eficiencia y eficacia en la administración.....	16
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	44
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	45
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	46
Figura 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	47
Figura 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	48
Figura 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	49
Figura 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	50
Figura 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	51
Figura 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	52
Figura 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	53
Figura 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	54
Figura 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	55
Figura 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	56
Figura 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	57
Figura 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	58
Figura 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	59
Figura 19: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	60

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El mercado de la ciudad de Pucallpa se caracteriza por estar en constante evolución. La evolución a la que nos referimos es a la evolución empresarial la que viene haciendo que se desarrollen comercialmente distintos puntos de la ciudad con nuevos emprendimientos y que le viene cambiando “la cara” a importantes avenidas. Se puede precisar que el distrito que más ha evolucionado en materia comercial es el distrito de Yarinacocha, con la instalación de nuevos rubros como los restobares.

Los restobares son negocios nuevos en este distrito y desde su aparición que data desde los últimos tres años son el resultado de la fusión del restaurante y bar, y estratégicamente buscan captar el interés de jóvenes y adultos que buscan de música en vivo, amplio ambiente, cerveza artesanal y comida a la parrilla, combinación exitosa que ha despertado el interés de muchos emprendedores y que viene generando una gran competencia.

Nuestra investigación tiene el interés de conocer el tipo de gestión administrativa que realizan sus microempresarios con la finalidad de contribuir a que el negocio logre posicionarse enfatizado en la aplicación de los procesos administrativos en sus dimensiones de planificación, organización, dirección y control; los que harán desarrollar un mejor orden y alcanzar la calidad de gestión.

Aunque gozan de un posicionamiento en el mercado, no se conoce si esta será sostenible en el tiempo por lo que se considera que la investigación es importante y en

su desarrollo estará estructurada en su introducción, revisión de literatura, metodología, resultados (discusión/análisis de resultados), propuesta de mejora y conclusiones y recomendaciones.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Se puede deducir que las mypes de restobar son emprendimientos innovadores porque se presentan al cliente con un nuevo formato comercial de servicio, fusionando atributos que valoran como las bebidas alcohólicas artesanales, música en vivo, espacio u ambiente amplio (para conversar) y comida a la parrilla, y porque son rentables -según los esperado- haciendo que nuevos microempresarios realicen más aperturas en el distrito turístico de Yarinacocha.

Sin embargo, esta vorágine de éxito comercial debe sostenerse en el tiempo, ya que debe enfrentar los cambios del mercado, competencia, gustos del cliente y aspectos tributarios. Nos concentraremos en la gestión, la cual no estaría soportada en una administración formal, que se encargue de los aspectos administrativos, los que puedan sostener las operaciones para que, el nivel de servicio al cliente no se vea afectado.

Pero, según los estudios empresariales del Instituto Nacional de Estadística e Informática, el nivel de mortalidad micro-empresarial es latente justamente por el desconocimiento de los microempresarios de gestión empresarial, siendo de mayor peso respecto a otros factores que también atentan en el desarrollo de las mypes jóvenes.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

Estamos seguros que las mejores decisiones que un microempresario pueda tomar, están sostenidas en el conocimiento empresarial que tenga; esta condicionará

al éxito pues su capacidad le permitirá identificar, priorizar y resolver problemas en la vida del negocio.

En una gestión, los problemas son una prueba para el microempresario, porque representan una desviación entre lo que debería estar ocurriendo y lo que realmente ocurre y es que los negocios de restobar están viviendo un posicionamiento “mediático”, porque han captado el interés del cliente gracias a la fórmula exitosa de acertar con los atributos que valoran, pero que deben estar acompañados de servicio, hábito que culturalmente los colaboradores no poseen ni son capacitados, porque la prioridad del microempresario está en la rentabilidad mas no en la gestión; gestión que debe estar soportada en los procesos administrativos como son la planificación, organización, dirección y control, y que son omitidos gravemente.

Como toda aventura empresarial, un negocio tiene una línea de vida, y cuyo fin se puede adelantar sino se toma en serio la gestión.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿Es posible advertir la importancia a los microempresarios de practicar los procesos administrativos en las mypes de restobar del distrito de Yarinacocha y mejorar el nivel de gestión?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Establecer la importancia de los procesos administrativos en la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar el impacto de los procesos administrativos en la mejora de la administración de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.
- Establecer la importancia de la organización de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.
- Diagnosticar la situación de la gestión de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019 y evaluar las medidas necesarias para establecer procesos administrativos eficaces.

### **1.3 Justificación de la investigación**

La investigación se justifica en el interés de demostrar la importancia de los procesos administrativos en la gestión de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, para contribuir a su desarrollo y continuidad comercial en el mercado.

Asimismo, manifestar con este estudio al microempresario del distrito de Yarinacocha, la importancia de adquirir conocimiento de gestión empresarial antes de iniciar una inversión, para no verse afectado económicamente.

## **CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Guzmán, L.J. (2018)**, en su tesis “Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá”, para optar el título de pregrado en la Universidad abierta y a distancia-UNAD; cuyo objetivo fue diseñar herramientas administrativas que permita la instauración de un restaurante de comida saludable, en la zona de Chapinero, para fomentar hábitos de vida sana en los clientes. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo y exploratorio, ya que emplea una noción profunda y las dificultades a tener en cuenta. Asimismo, llegaron a la conclusión, que la creación de un restaurante permite conocer la percepción sobre el consumo de alimento saludable, dando como resultado el interés de las personas por adquirir buenos hábitos de consumo, lo cual indica el gran mercado y la buena posibilidad de posicionamiento. Asimismo, el direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento, donde el diseño de plan de mercado contribuyó para identificar y describir de manera cuali-cuantitativamente el mercado potencial, en el cual va a incursionar el restaurante, haciendo de esta herramienta una guía para intervenir en el mercado, además de conocer la dinámica del restaurante.

**Ahumada, E. & Rambal, K. (2016)**, en su tesis “Plan de negocio para la creación de un restaurante-bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico”, para optar el título de Administración de Empresas en la Universidad de

Cartagena; teniendo como objetivo diseñar un plan de negocios para la creación de un restaurant-bar en la ciudad de Cartagena, cuya oferta gastronómica fusione las tradiciones de las culturas del Caribe y Pacífico Colombiano. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptiva, ya que el procedimiento de investigación debe hacerse “paso a paso” de manera que se pueda apreciar de forma explícita. En sus conclusiones, indica que un análisis de mercado a profundidad pudo analizar que la ciudad de Cartagena todavía no cuenta con un número grande de restaurantes de comida fusión, y por lo tanto la gente no está muy familiarizada con dicho concepto. Estos corroboraron en las encuestas realizadas, las cuales pueden ver que un 59,6% de los encuestados, nunca ha comido en un restaurante comida fusión. Este es un punto positivo para el restaurante porque existe un nicho de mercado por explorar, es decir que tiene una gran oportunidad de darse a conocer en el mercado y así mismo aumentar poco a poco sus niveles de participación dentro del mismo.

**Palma, G.N. (2014)**, en su tesis “Diagnóstico empresarial de los restaurantes ubicados en Santa Catarina Mita y Agua Blanca, Jutiapa”, para optar el grado académico de Licenciada en Administración en la Universidad Rafael Landívar; tuvo como objetivo dar a conocer los resultados del diagnóstico empresarial aplicado a las mipymes de restaurantes en los municipios de Santa Catalina Mita y Agua Blanca, departamento de Jutiapa. La presente investigación fue del tipo descriptiva, ya que buscó especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. Se concluye, que dichos negocios se constituyeron en un periodo de diez años, los cuales están dirigidos en mayor parte por los propietarios, quienes son personas emprendedoras que luchan por mantener una tradición familiar y la iniciativa de emprender un negocio propio en

tiempos de incertidumbre. Por otro lado, sus aspectos de globalización determinaron que los propietarios y/o administradores desconocen el tema de la globalización, pero si identifican características con las que cuenta su empresa y que los hacen competitivos en el mercado, entre las que figuran calidad, precio, servicio y variedad. El proceso administrativo que aplican estos restaurantes es informal, porque en su totalidad no pertenecen a una asociación o vinculación en particular que permita ser un medio de sumar esfuerzos y compartir ideales para dar respuestas colectivas a ciertas necesidades y problemas.

**Avilés, M.F. (2016)**, en su tesis “Proyecto para el mejoramiento técnico y administrativo del restaurante Sion’s ubicado en el norte de Quito”, para obtener el título de Ingeniería en Administración de Empresas en la Universidad Central del Ecuador; tuvo como objetivo analizar el comportamiento del cliente y sus necesidades de consumo a través de las técnicas de investigación para conocer el mercado y satisfacer las expectativas de sus consumidores. Como metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. Conclusiones, por medio del estudio de mercado se determinó el impacto que tiene el restaurante frente a la competencia y se mostró que puede ampliar la participación de mercado y aprovechar de mejor manera la capacidad instalada del negocio al cubrir el 30% de la demanda insatisfecha. En el estudio técnico se muestra los procesos productivos, administrativos y de comercialización del restaurante, además realizaron un estudio de la capacidad instalada del local, y de las áreas que lo componen, proponen la automatización contable y operativa a través del uso de modernos software que agiliten los procesos y ayuden a mejorar el servicio.

**López, E.G. (2015).** Tesis: “Diseño de un manual para la administración del riesgo en el restaurante Rayuela Vivobar + restaurant, Riobamba 2009”, para optar el título profesional de Licenciada en Gestión Gastronómica, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; teniendo como objetivo gestionar los riesgos para el área de alimentos y bebidas de “La Rayuela-Restaurant” en la ciudad de Riobamba. Metodología, utilizaron la investigación exploratoria, ya que pudo conocer más a fondo los problemas que se presentaron, y donde podrán manejar los datos con mayor seguridad. Conclusiones, a partir del diagnóstico identificaron las principales dificultades y necesidades para la administración de riesgos en el restaurante. Asimismo, encontraron en el proceso de diagnóstico el desconocimiento de las disposiciones legales vigentes para el funcionamiento de bares y restaurantes, en los ámbitos de normas sanitarias, el manejo responsable de alcohol y otros; lo que impidió por ejemplo la prevención adecuada de enfermedades como las ETAS, situaciones que deben estar adecuadamente normadas para el establecimiento. Por otro lado, es evidente que la actitud frente al riesgo en el personal, es poco organizado sin una articulación integral, y sus actores en las diferentes áreas no han generado compromiso como organización que cumple diversas funciones.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Yonagusuku, M.; Huaranga, A.; Florián, J. & Terán, J. (2018),** en su tesis “Plan de negocios para la implementación de un resto-bar en la ciudad de Trujillo”, para obtener el grado de Maestro en Administración, ESAN Business Graduate School of; cuyo objetivo fue determinar si el modelo de negocio de un restobar es viable a nivel de mercado, técnico y económico en la ciudad de Trujillo. Como metodología, utilizaron el enfoque cuantitativo. Conclusiones, se menciona que en relación a las

personas se debe tener en cuenta que contratarán el personal idóneo para obtener una atención de calidad; el producto estuvo orientado a vivir una experiencia distinta, a través de: la buena música, bebidas, comida, variedad de shows en vivo, la ambientación del local y sobre todo la atención. Por otro lado establecieron los costos fijos que para el primer año en planilla fue de S/ 167,670 nuevos soles; alquiler de local S/ 79,200.00; servicios varios S/. 126,087.44. En consecuencia, los indicadores de rentabilidad positivos evidencian la viabilidad de la propuesta de plan de negocio; con un VPA de S/. 209,988.25 y una TIR de 43%, que superó los costos de inversión.

**Garro, E.A.; López, A.P. & Montalván, J.E. (2017).** En su tesis “Plan de negocio para la puesta en marcha de un bar pisquero en el distrito de San Isidro”, para optar el título profesional de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad del Pacífico; tuvo como objetivo establecer el perfil de los consumidores del bar pisquero en el distrito de San Isidro; utilizando como metodología el tipo de investigación exploratoria y concluyente, ya que aplica a aquellas personas que consumen pisco en sus diferentes presentaciones durante sus visitas a bares ubicados en el distrito de San Isidro. Sus conclusiones, indican que de acuerdo al análisis del macroentorno y microentorno existen condiciones favorables que permitirán que el bar “La Pisquería” se desarrolle exitosamente; ello debido a que las oportunidades superan las amenazas, siendo sus principales oportunidades las que refieren al incremento de consumo de pisco, la participación del Estado en la promoción y regulación del pisco y las condiciones económicas favorables. Finalmente, sus estrategias de responsabilidad social empresarial se han elaborado según cada uno de los grupos de interés, siendo importante mantener relaciones cercanas con cada uno de ellos, lo cual contribuye a generar valor para la empresa y para la sociedad.

**Sánchez, J.S. (2017)**, en su tesis “Percepción de la calidad de servicio en los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo determinar la percepción de calidad del servicio que tienen los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017. En su metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptivo. Entre sus conclusiones, se menciona que los elementos tangibles sobresalientes que ofrecen los restobares son: el ambiente y los empleados uniformados; lo cual el atributo más importante para los clientes que resaltó en la fiabilidad es el (servicio de manera correcta), obteniendo un nivel de calidad buena; por lo tanto, se puede entender que los consumidores esperan que este aspecto sea satisfecho al momento de pedir el servicio, y es de mucha importancia cumplir y lograrlo. Finalmente, la seguridad refleja un resultado en la cual, el personal no brinda una buena información con respecto al servicio con un 4.8 de calidad regular considerado por los consumidores, con la insatisfacción en el servicio al desconocer los requerimientos brindados por la empresa.

**Alvas, P.; Pacco, A. & Pacheco, F. (2015)**, en su tesis “Plan de negocio para la creación de un Piano bar Lounge en Lima Metropolitana”, para optar el título académico de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; tuvo por objetivo diseñar la idea de negocio de un Piano bar-Lounge en Lima Metropolitana y evaluar su factibilidad, en términos de mercados, operativos y financieros económicos. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación cuantitativa. En sus conclusiones, indica que el plan de marketing que crearon establece que los alimentos a ofrecer tienen que ser una mezcla entre platillos nacionales e internacionales, ofreciendo ensaladas y pastas. Asimismo, con el plan

operativo diseñaron una estructura organizacional que contempla un jefe de salón y un jefe de cocina, con ello atrae a sus clientes para luego brindarles un buen servicio. Al analizar los flujos de efectivo encontraron que a pesar de las pérdidas que se tienen en el primer año, aún no han generado el flujo suficiente de clientes, pero dieron a conocer que su proyecto es rentable. Finalmente, el proyecto es viable en términos financieros, obteniendo un EBITDA positivo y una tasa interna de retorno del 31.52%.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Zumaeta, E.L. (2018).** En su tesis “Plan de negocio de instalación, apertura y puesta en marcha de un restaurant de pollos a la leña en la ciudad de Yarinacocha, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Científica del Perú; tuvo por objetivo principal aperturar un negocio que oferte una opción del plato de pollo a la brasa diferente, casi no explotado en la ciudad de Yarinacocha. La metodología utilizaron fue el tipo cuantitativo. Se concluye, que la ciudad de Yarinacocha tiene una demanda que crece año, tras año y que el movimiento económico que produce este mercado es millonario, generando así una gran oportunidad a proyectos y negocios en este rubro. Por otro lado, el plan de operaciones nos permite establecer y ordenar todo lo necesario para la puesta en marcha del negocio, así como del proceso productivo, los cuales comprenden todo lo referente a las instalaciones necesarias, al acondicionamiento de las áreas del local, equipamiento, a los materiales y suministros, así como el proceso productivo con el detalle de producción de los platos de la carta del negocio, todo esto es aplicado para poder lograr los objetivos del proyecto. Por último, en el plan económico y financiero del proyecto podemos determinar la gran rentabilidad, liquidez y solvencia que tendrá a lo largo de sus tres primeros años de funcionamiento y operaciones,

obteniendo grandes ganancias desde el primer año de operaciones hasta el último día establecido para este plan, generando así gran mayor valor en la inversión que realicen los socios de este negocio.

**Rengifo, V.A. (2015)**, en su tesis “Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el (Manoa restaurant café) del hotel Dorado Plaza & Business” para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; tuvo por objetivo mejorar el control y el seguimiento de los alimentos que suministra el “Hotel Dorado Plaza & Business”, y su debida preparación en el “Manoa Restaurant café”, ajustándose al cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias. Como metodología de investigación utilizaron el tipo descriptivo. Sus conclusiones, indica que el perfil sanitario permitió identificar deficiencias, de las cuales el 43,56% fueron incrementando mediante un plan de acción que favoreció, a partir del diagnóstico inicial desarrollado, el mejoramiento de la situación higiénico-sanitaria de las áreas del restaurante. Asimismo, el grado de conocimiento en buenas prácticas de manipulación de alimentos y procedimiento de limpieza y desinfección, realizada a los miembros de la mypes, permitió conocer la no adecuada preparación en la materia en un inicio; como también fue corregido por un plan de capacitación que evidenció una evolución significativa del conocimiento en el personal, al alcanzar valores superiores. Por último, no obstante, es necesario continuar trabajando en la formación del personal y solucionar las deficiencias que aún no fueron corregidas.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Domínguez, R.I. (2018)**, en su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año

2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; teniendo por objetivo investigar el desarrollo de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente que realizan en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018. La metodología que utilizó fue el tipo de investigación mixta (cuantitativa y cualitativa). Se concluye, que las mypes del sector servicios, rubro restobar ubicados en el distrito de Yarinacocha, son negocios nuevos en su mayoría menor a dos años, y que a nivel de la ciudad de Pucallpa, solamente se ubican en este distrito por la demanda turística que tiene. Sin embargo, poco más de la mitad de las mypes encuestadas se gestiona con calidad, es decir, mantienen una gestión que les permite tener una perspectiva más sólida en el mercado. Finalmente, estos negocios tienen un enfoque en el cliente, porque buscan satisfacer la necesidad de distracción y bienestar; como también recibir sugerencias, atender reclamos y realizar acciones de retroalimentación del cliente para conocer su nivel de satisfacción y nuevas expectativas.

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

### **2.2.1 Gestión de calidad**

**Servat, A. (2014).** En su libro: “Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000”, define que la gestión de calidad exige el control y la integración total de los elementos de un área de operaciones determinada. Para que todos los elementos de una operación estén integrados, es preciso que tanto el comportamiento como las funciones de cada uno de ellos estén bien definidos. (p.3)

Las responsabilidades respecto al establecimiento de requerimientos deben estar distribuidas con claridad. A la alta gerencia corresponde, exclusivamente la responsabilidad de lograr calidad en sus operaciones.

La gestión de calidad es una función de la alta gerencia, y no se delega. Es posible que una gerencia media o un departamento involucrado en el aseguramiento de la calidad de un proceso o un producto elaboren planes de acción a seguir, pero su implementación es responsabilidad exclusiva de la alta gerencia.

### **2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad**

**Servat, A. (2014).** El sistema de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. (p.4)

Todo modelo de calidad busca que las cosas se hagan bien por primera vez; de esta manera se crea una cultura organizacional que minimiza el despilfarro, evita el reprocesamiento y optimiza el uso de los insumos. Pero, más que un simple método para minimizar costos, el sistema de gestión de la calidad se convierte también en un impulsor del aumento de la productividad en las organizaciones.

### **2.2.3 Política de calidad**

Se define como una declaración generada y respaldada por la más alta jerarquía organizacional, en la cual se estipula el compromiso de la empresa hacia un esquema particular de la calidad. (p. 12)

El desarrollo de una *política de calidad* es el primer paso que debe realizar la empresa para documentar su sistema de calidad. El propósito de esta acción consiste en dar a los empleados y clientes potenciales una indicación inicial de que la compañía tiene la intención de enfocar sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de sus procesos y productos.

**Figura 1:** Política de calidad

**“Nuestro compromiso** con el país es ayudar al desarrollo empresarial con fines de productividad, ética y compromiso social, y al desarrollo profesional de las personas, ofreciéndoles servicios de alta calidad, de costo pertinente, procurando en todo momento superar sus expectativas.”

**“Nuestro propósito** es el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de las necesidades de nuestra comunidad vinculada, buscando la excelencia de nuestras actividades en todo momento.”

**“Nuestro reto** es consolidar la imagen de la Universidad más allá de nuestras fronteras y convertirnos en una referencia de clase mundial.”

**Fuente:** Servat, A. (2005).

#### **2.2.4 La administración**

**Robbins, S. & Coulter, M. (2016).** En su libro: “La Administración”, indica que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieren, cuando quieran y como quieran (p. 7).

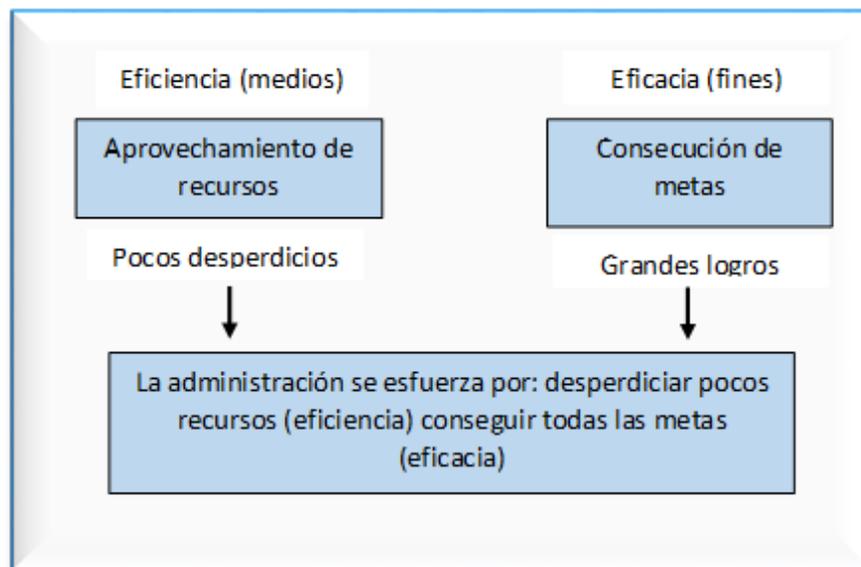
Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes. Asimismo, se definirá lo siguiente:

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Desde el punto de vista, se dice que la eficiencia es “hacer bien las cosas”,

es decir, no desperdiciar los recursos. Pero la administración también se interesa en ser eficaz, en completar las actividades para conseguir las metas de la organización (p. 8).

La eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Por ejemplo, en la fábrica de Siemens las metas eran reducir el tiempo de instalación del equipo para los clientes y recortar los costos. Mediante varios programas laborales estas metas se intentaron y se alcanzaron. En tanto que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas, la eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización (p. 8)

**Figura 2:** Eficiencia y eficacia en la administración



**Fuente:** Robbins, S. & Coulter, M. (2016)

#### 2.2.4.1 Funciones administrativas

A medidas de la década de 1950, en un libro de texto aparecieron por primera vez, como marco teórico, las funciones de planear, organizar, reunir personal, dirigir y controlar. En la actualidad, la mayor parte de los libros del texto (y este no es la

excepción) están organizados en cuatro funciones administrativas muy importantes, entre ellos tenemos: (p. 9)

- **Planeación:** es la función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.
- **Organización:** consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quién y donde se toman las decisiones.
- **Dirección:** esta función de la administración consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados.
- **Control:** esta función consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta.

#### 2.2.4.2 Sistemas de administración de la calidad

**Evans, J. & Lindsay, W. (2015).** De acuerdo con el glosario en línea de la American Society for Quality (ASQ), un sistema de administración de la calidad (SAC) puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización. Por tanto, un sistema de administración de la calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de calidad, y es único de cada organización. Un SAC constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes: (p. 78)

- Mayor conformidad del producto y menos variación.
- Menos defectos, desperdicio, reelaboración y errores humanos.
- Mejores productividad, eficiencia y efectividad.

### **2.2.5 Teorías de procesos administrativos**

Para Taylor. F (2017) fundador de la Administración Científica, Filadelfia, Estados Unidos, nos enseña que: la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas en sus cuatro principios.

**Principio de planeación:** cambiar la improvisación y la actuación empírica práctica por los métodos basados en los procedimientos científicos.

**Principio de preparación:** Seleccionar científicamente al personal por sus aptitudes, prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, en concordancia con el método planeado.

**Principio de control:** Controlar el trabajo para cerciorarse si se está ejecutando de acuerdo a las normas establecidas. La gerencia debe colaborar para la mejor ejecución posible.

**Principio de ejecución:** Distribuir diferentes atribuciones y responsabilidades para que las funciones de trabajo sean las mejores ejecutadas.

Según esto, se llega a la conclusión que al acrecentar la productividad con una mayor eficacia en la producción y un pago mejor para los trabajadores mediante la aplicación del método científico. Sus principios recalcan el uso de la ciencia, la creación de armonía y cooperación de grupo, el logro de superación máxima y lo más importante del desarrollo de los colaboradores.

Para Mallar, Miguel. A (2015) secretario de Gestión Administrativa, Económica y de Servicios de España, explica que: "una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno".

A continuación los elementos que forman un proceso:

- 1. Inputs:** recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- 2. Recursos o factores que transforman:** actúan sobre los inputs a transformar.

Aquí se distinguen dos tipos básicos:

- **a)** Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
- **b)** Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

- 3. Flujo real de procesamiento o transformación:** La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.). Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones).

Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos (centros de documentación, bases de datos, bibliotecas, etc.).

A su vez se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostal), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine).

**4. Outputs:** son básicamente de dos tipos:

**a. Bienes:** tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.

**b. Servicios:** intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

Dadas las crecientes formas mixtas, ha comenzado a emplearse también el término de serducto (servicio + producto) que indica la orientación a la satisfacción de necesidades del cliente a través de una actividad u objeto portador de ese valor.

Un proceso comprende obviamente, una serie de actividades realizadas en diferentes áreas de la organización, que deberán agregar valor, proporcionando así un servicio a su cliente. Este cliente podrá ser un cliente interno o un cliente externo. Así la gestión por procesos es una forma de organización, en la cual debe prevalecer la visión del cliente por sobre las actividades de la organización. Se definen los procesos y se gestionan de modo estructurado, y sobre la mejora de cada uno de ellos se basa la mejora de toda la organización. Considerar los procesos aporta una visión integral que permite entender la globalidad de una actividad. Así tendremos una idea de que se está construyendo un edificio con una visión mucho mayor que el solo hecho de considerar la actividad de pegar ladrillos.

El enfoque hacia el proceso ofrece una visión horizontal de la organización y da respuesta a un ciclo completo, desde que se realiza el primer contacto con el cliente, hasta el momento en que éste recibe satisfactoriamente el producto o servicio, e incluso la atención posterior.

#### **2.2.5.1 Modelos de procesos administrativos**

Para **Gómez, H. (2015)** Licenciado en administración de la Universidad Nacional Autónoma de México indica: para que un equipo de trabajo resulte funcional para la organización es necesario brindarle ciertas condiciones favorables. Ello significa, entre otras cosas, que sus integrantes puedan trabajar en un ambiente laboral positivo para desarrollar un clima de compañerismo y armonía. Cuando existe buena relación entre los colaboradores, las tareas se vuelven más fáciles de abordar y las personas muestran mayor entusiasmo para trabajar. A su vez, las reglas establecidas por ellos mismos proporcionan una base de conducta de mutuo acuerdo que todos deben respetar.

Para **Figuroa, G (2014)**, Director – Gerente FB&C/PNI creador y gestor de marcas, imagen, reputación y consultoría en varios países: “para prever los problemas, disminuir las posibilidades de que estos ocurran y para manejar la crisis cuando llegan a los medios de comunicación masiva existen desde hace algunos años en el mundo y en nuestro país, especialistas, empresas, capacitadas para ayudarlo a determinar cuáles son las áreas de su negocio que pueden generar problemas inevitables”.

Finalmente, para **Mendoza, H. (2016)** del Colegio Profesional de Licenciados en Administrados de Mendoza, Argentina, sentencia que el “líder de un negocio” debe realizar:

1. **Planeación:** Para un administrador y para un grupo de empleados es importante decidir, o estar identificado con, los objetivos que se van a alcanzar. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse, cuando, y como se hará, cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones de cada uno de tales componentes del trabajo y la forma de lograrlos.
2. **Organización:** Una vez determinadas las acciones futuras, el paso siguiente, para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del equipo e indican la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles. Estamos de acuerdo que en la organización debemos considerar las capacidades de cada miembro de grupo para que así su rendimiento sea positivo de acuerdo a lo que ellos realicen. Organizar es una función fundamental de la administración.
3. **Ejecución:** Es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Las medidas que se elijan dependen de los miembros particulares del grupo, de la actividad componente por hacer y del criterio del gerente. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad, y la compensación.
4. **Control:** Los administradores siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de

otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas por este plan, y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

## **2.2.6 Servicio**

Actividad o serie de actividades que son de naturaleza intangible que normalmente, pero no necesariamente, toman lugar en las interacciones entre el cliente y los empleados y/o recursos o bienes físicos del proveedor del servicio, los cuales son suministrados como una solución a un problema del cliente. (**Gronroos, 1983**)

### **2.2.6.1 Características de servicio**

- **Intangibles.** Los servicios no son percibidos por los sentidos, no pueden verse, probarse, tocarse, oírse, olerse ni sentirse antes de ser adquiridos. Esta propiedad hace que sea más complicado fijar un precio y comunicar al cliente su promesa de venta. Más aun los criterios que utilizan los consumidores para evaluarlos pueden ser muy complejos y difíciles de establecer con precisión.
- **Perecederos.** Los servicios no se pueden almacenar ni inventariarse y no se pueden devolver. Son momentáneos.
- **Heterogéneos.** No se producen en línea, sino que se realizan en el momento en que el cliente los adquiere, por lo que inevitablemente existe una variación en la consistencia de una transacción de servicios a otra. No hay comportamiento consistente como en la manufactura de productos.
- **Inseparables.** El cliente participa en la formulación y ejecución de la entrega del servicio. Es decir, hay una interconexión entre el prestador de servicios y el cliente implicado en la recepción del servicio en vez de ser formado en una

planta para su entrega sin alteraciones al consumidor.

### **2.2.6.2 Calidad en el servicio**

Son las características propias del servicio que deben ser medidas. Las percepciones de calidad en el servicio están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas y recomendaciones o sugerencias del proveedor. Cuando nos referimos a percepciones, son las que resultan de la comparación de las expectativas de los consumidores con el desempeño actual del servicio. Esta apreciación también la comparte Parasuraman (1985) y otros autores que afirman que la percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción.

### **2.2.6.3 Satisfacción del cliente**

La satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los orígenes del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005). Es sabido que el aumento de la satisfacción y de la retención de consumidores lleva a un aumento en las ganancias, word-of-mouth positivo, y menores gastos de marketing (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997). Es decir, estamos a todas luces frente a un tema de gran relevancia para las empresas de servicio.

A partir de dicho cambio, los objetivos de las organizaciones tienen que adecuarse, teniendo presente:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Eliminar o reducir al máximo los defectos que se producen a lo largo del

proceso de producción.

- Satisfacción del cliente, interno y externo.

Bajo lo expuesto, calidad es el proceso de mejora continua en el cual todas las áreas y niveles de la empresa se encuentran involucrados en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del cliente o incluso anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

**CALIDAD = SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

### **2.2.7 Normas de calidad**

#### **ISO 9000:2000**

La norma ISO 9000 constituye un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad emanada por la Organización Internacional de Normalización, de siglas ISO. La versión 2000 es la última y está fundamentada en un modelo de procesos. Gira en torno a la identificación de la satisfacción de los clientes y el desarrollo de acciones de mejoramiento sobre los resultados obtenidos.

Se basa en ocho (8) principios gerenciales de calidad:

- Organización basada en el cliente
- Liderazgo
- Enfoque de procesos
- Involucramiento de la gente
- Mejoramiento continuado
- Enfoque objetivo a la toma de decisiones
- Relación de beneficio mutuo

- Enfoque de sistemas por la gerencia.

### **Estructura del ISO 9000**

Consta de cuatro normas genéricas:

- ISO 9000: Norma matriz.
- ISO 9001: Está orientada a desarrollar en la empresa la eficacia organizacional.
- ISO 9004: Está orientada al cliente. Prevención de defectos, control de costos, mejora de desempeño de la organización.
- ISO 19011: Orientada a las auditorías de sistemas de gestión.

### **Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000**

- Aplicación en todos los sectores y tamaño de organización
- Fácil de usar, lenguaje claro y sencillo para entender.
- Menor cantidad de documentación requerida.
- Conexión del sistema gerencial de calidad a procesos organizacionales.
- Desarrollo hacia un mejoramiento del desempeño gerencial
- Mayor orientación hacia un mejoramiento continuado y satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas gerenciales, ejemplo ISO 14000

### **La Norma ISO 9001:2015**

Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Su implantación para que sea eficaz (lograr la instauración) y eficiente (al menor costo posible) debe contemplar dos requerimientos:

- Identificación de los requerimientos del cliente.
- Identificación de objetivos de calidad y su despliegue organizacional.

### **2.2.8 Micro y pequeña empresa**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### **Bases legales**

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo participes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

#### **Formalización de las mypes**

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

## **Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad**

### **Art. 15° Instrumentos de promoción**

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las MYPE y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la MYPE.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la MYPE innovadora.

### **Acceso al financiamiento**

#### **Art. 28° Acceso al financiamiento**

El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de micro-finanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las MYPE y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

### **Art. 29° Participación de COFIDE**

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las MYPE.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las MYPE, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las MYPE, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas MYPE que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

### **Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad**

#### **Art. 36° Acceso a la formalización**

El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

#### **Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única**

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las MYPE promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la

SUNARP y Colegio de Notarios.

### **Regímenes tributarios**

La página de SUNAT indica que el régimen de MYPE puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

**Microempresa:** Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña empresa:** Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Mediana empresa:** Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Términos de gestión

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.
- **Autogestión:** es la gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.
- **Gestión administrativa:** es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.
- **Dirección:** se encuentra en la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; donde se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.
- **Ética:** es un sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.

- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

Los procesos administrativos son imprescindibles en la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- La práctica de los procesos administrativos, permiten identificar oportunidades de mejora en la administración de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.
- Los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha conocen los procesos administrativos.

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

*Fuente: elaboración Ana Macahuachi*

#### 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

El universo o población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.

Con la finalidad de conocer el número, nos constituimos a las fuentes de información como la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Oficina de Atención al Contribuyente de Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

La información que nos fue proporcionada, indica que en este rubro están registrados 31 mypes.

### 4.2.2 Muestra

Por conveniencia para la investigación se decide tomar como muestra a 10 mypes, dedicados al sector servicios, rubro restobar.

Las mypes seleccionadas son las siguientes:

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
Restobar “El Rosedal”	Jr. Iparia, Yarinacocha
Pícalos Restobar	Av. Arborización Mz. M Lt. 17
Nativas Restobar	Av. Yarinacocha 450
Gorilla Restobar	Jr. Perú 478, Yarinacocha
Maderos Restobar	Jr. Purús 320
Zafarí & Fun Restobar	Av. Pachacutec cdra. 4
Don Tossini Restobar	Jr. Masisea Mz F Lt. 8
Red Fox Restobar	Jr. Pachitea Mz J. Lt. 12
Agalla “Restobar”	Av. Universitaria Mz. B Lt. 14
Restobar 500 grados	Av. Yarinacocha 1450

**Fuente:** elaboración Ana Macahuachi

### 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
<b>Gestión de calidad</b>	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. <b>Autor:</b> 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.	<b>Estrategia de calidad</b>	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	<b>Nominal</b>
			<b>Principios de la calidad de gestión</b>	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	<b>Nominal</b>
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	<b>Nominal</b>

<b>Procesos administrativos</b>	<p>El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí.</p> <p><b>Autor:</b> Luna Gonzales, Alfredo (2013).</p>	<p>Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.</p>	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	<b>Nominal</b>
					- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>
				Organización	- ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	<b>Nominal</b>
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	<b>Nominal</b>
			<b>Administración Dinámica</b>	Dirección	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	<b>Nominal</b>
					- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>

				Control	- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	<b>Nominal</b>
--	--	--	--	---------	--	----------------

*Fuente: elaboración Ana Macahuachi*

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

##### **4.4.1 Técnicas**

Para la investigación 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 recolectados en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
							Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019.	¿Es posible advertir la importancia a los microempresarios de practicar los procesos administrativos en las mypes de restobar del distrito de Yarinacocha y mejorar el nivel de gestión?	Establecer la importancia de los procesos administrativos en la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.	Los procesos administrativos son imprescindibles en la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Mixta: Cuantitativa y cualitativa	Según fuentes consultadas son 31 mypes.
					Principios de la calidad de gestión	Enfoque en la mejora continua		
						Enfoque en el cliente	Enfoque en el trabajo en equipo	Descriptiva

		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el impacto de los procesos administrativos en la mejora de la administración de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La práctica de los procesos administrativos, permiten identificar oportunidades de mejora en la administración de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.</li> </ul>	<b>Procesos administrativos</b>	Administración Mecánica	Planificación	no experimental transversal, descriptiva	Entrevista	
			Encuesta						
					Administración Dinámica	Dirección		Control	<b>Instrumento</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la importancia de la organización de los procesos administrativos en las mypes del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de</li> </ul>		Organización	Cuestionario estructurado de 17 preguntas			
								<b>Análisis de datos</b>	
								Se hizo uso del análisis descriptivo el programa, utilizando el software IBM SPSS STATISTICS versión 24.	

		<p>sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación de la gestión de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019 y evaluar las medidas necesarias para establecer procesos administrativos eficaces.</li> </ul>	<p>Yarinacocha conocen los procesos administrativos.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Fuente: elaboración Ana Macahuachi*

#### **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.

Nuestra investigación ha procurado mantener presente tres principios básicos, en lo que consta los principios éticos que presenta nuestra investigación, en todo su desarrollo:

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

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 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

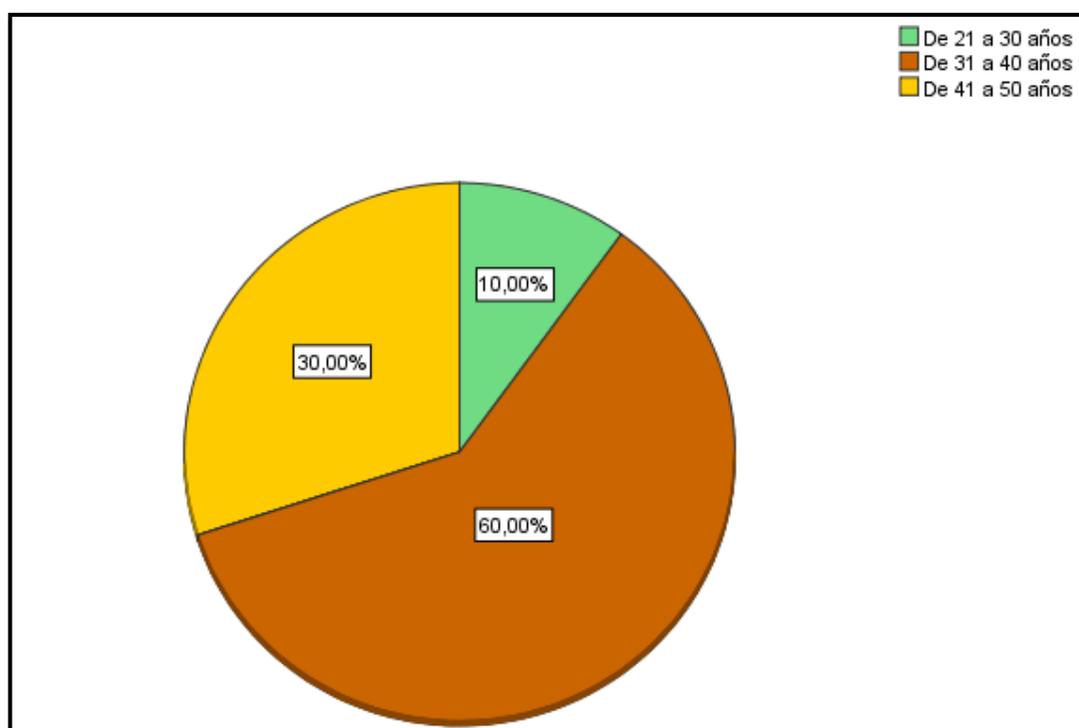
#### A. Del microempresario:

**Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	1	10,0	10,0	10,0
	De 31 a 40 años	6	60,0	60,0	70,0
	De 41 a 50 años	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

**Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 3

#### **DESCRIPCIÓN:**

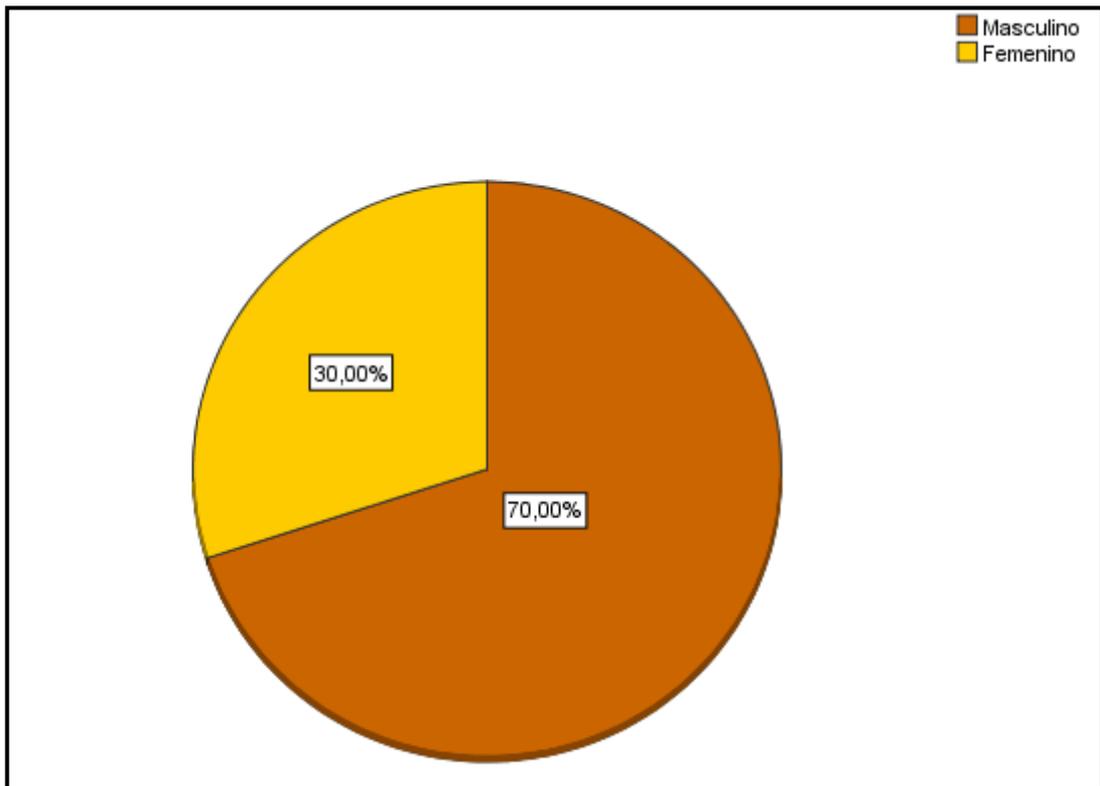
Los microempresarios que usualmente emprenden un negocio de este índole es de la edad de 31 a 40 años llevando el mayor rango que es del 60% ya que evalúan que la gastronomía y el licor tiene buena acogida y genera buenos ingresos si tiene un excelente manejo estratégico.

**Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	70,0	70,0	70,0
	Femenino	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

**Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 4

**DESCRIPCIÓN:**

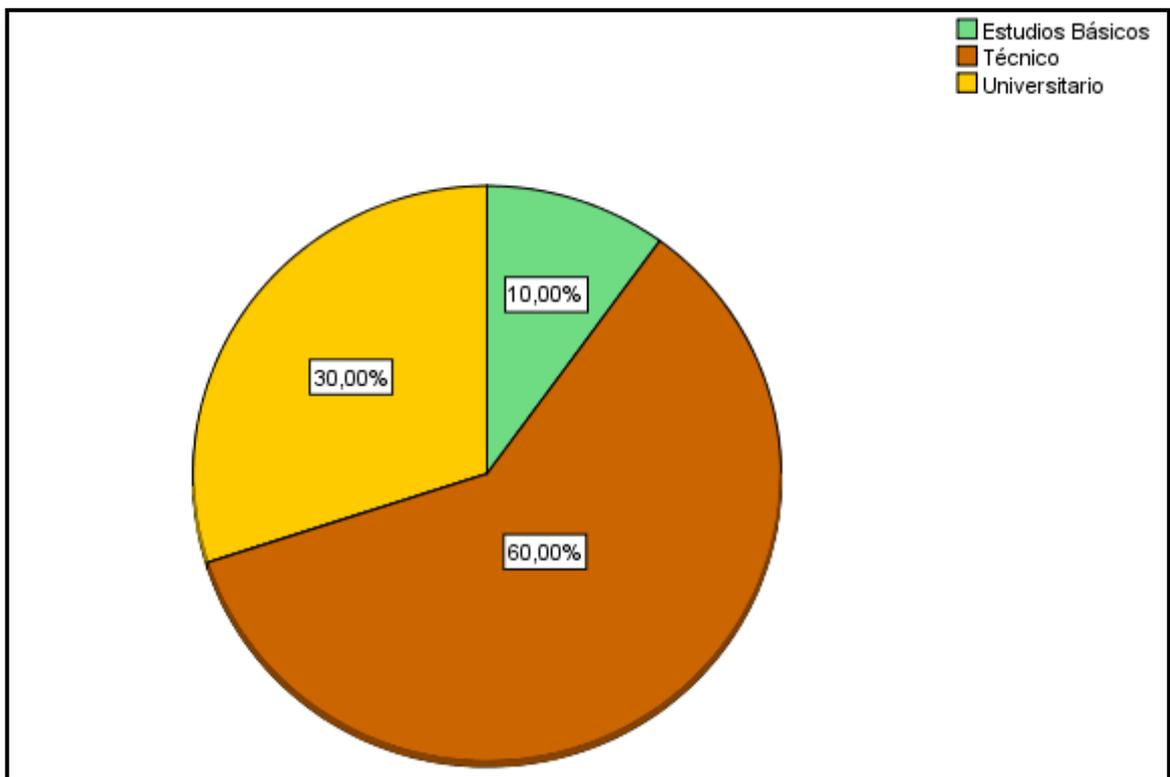
En este rubro el género que es más resaltante es el masculino posicionándose con el 70%, como también existe la presencia del género femenino.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	1	10,0	10,0	10,0
	Técnico	6	60,0	60,0	70,0
	Universitario	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 5

**DESCRIPCIÓN:**

Los de estudios académicos técnicos son los que llevan en práctica el de emprender estos negocios teniendo como resultado el 60% debido a que ejecutan sus conocimientos y se rigen a reglas y parámetros para alcanzar sus objetivos.

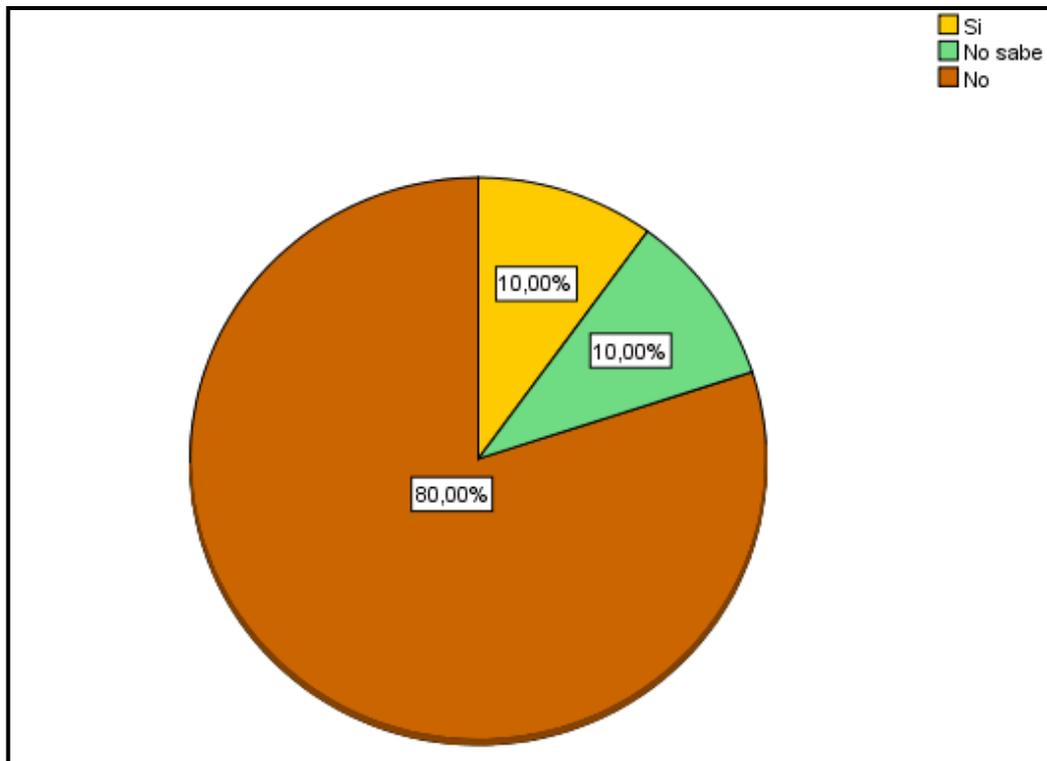
**B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	10,0	10,0	10,0
	No sabe	1	10,0	10,0	20,0
	No	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:**

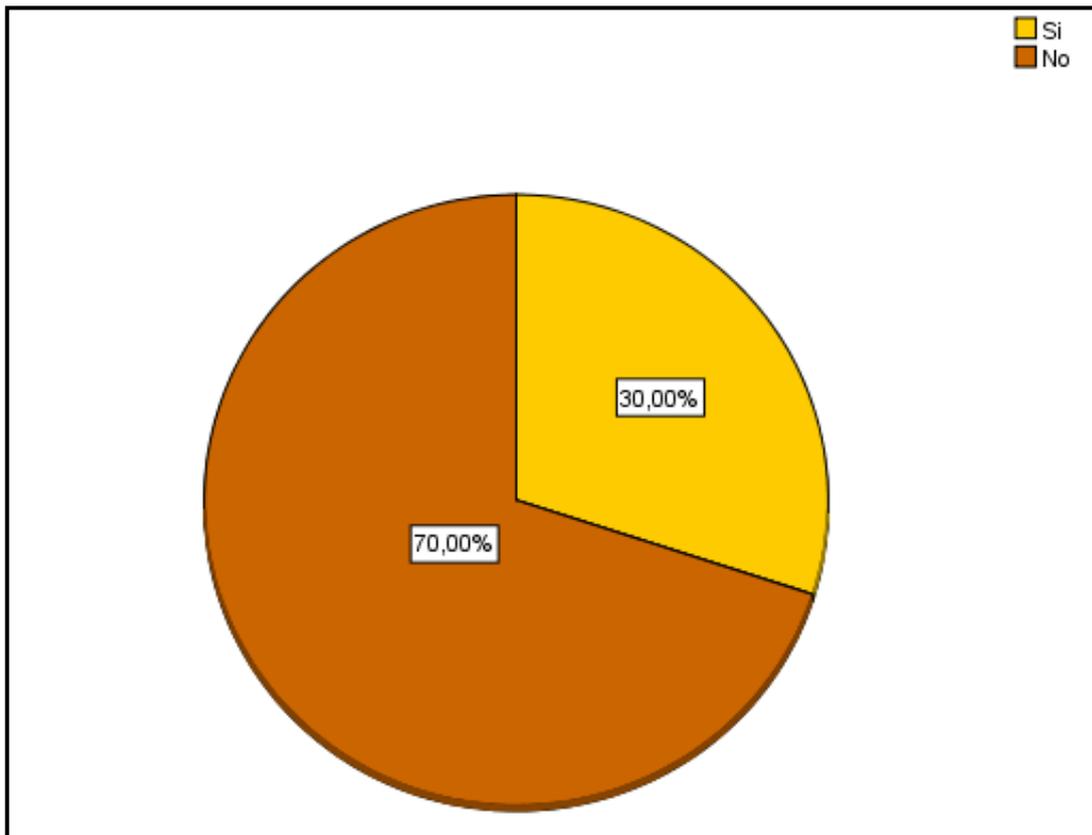
Usualmente los miembros no fijan la estructura, entre ellos tenemos al 80 % del cómo deben partir, y en que se deben bazar para obtener los resultados esperados, es por ello que enmarcamos como uno de los factores catastróficos por lo cual no se da el surgimiento.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 7

**DESCRIPCIÓN:**

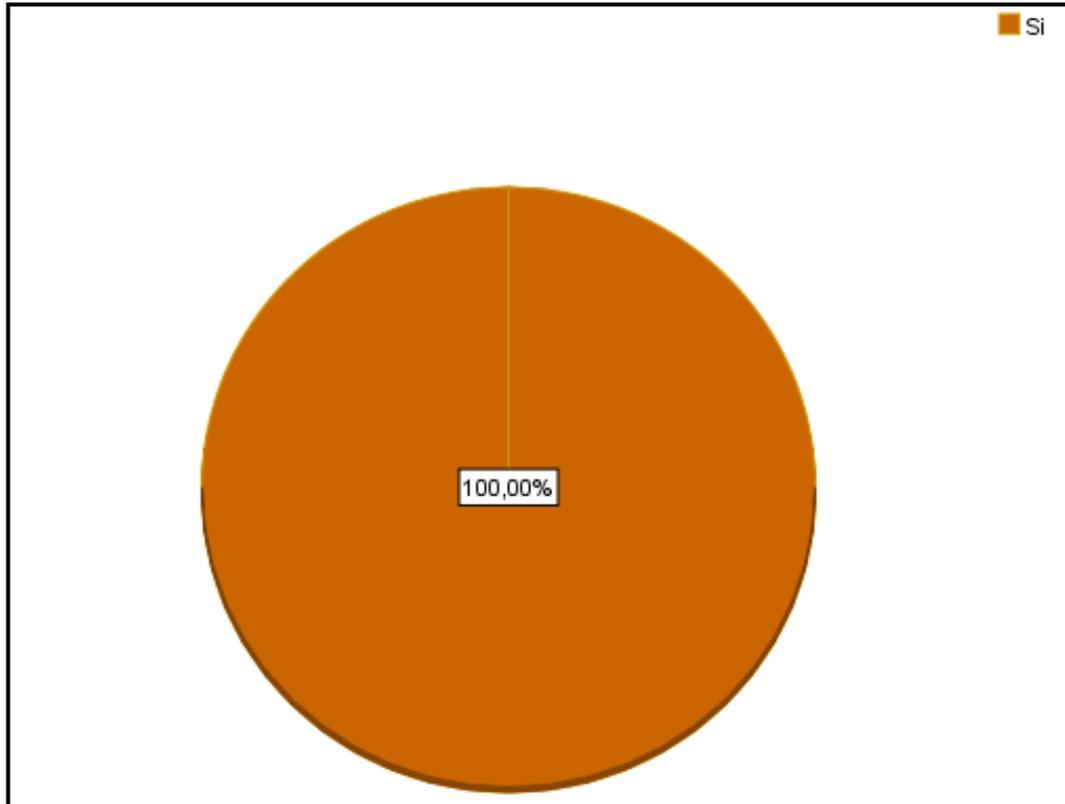
La gran mayoría de empresas que tienen años en el mercado y que el producto se le estanca se debe al reusó de lo mismo como en este caso el 70%, es allí que llega a tallar la innovación que como resultado obtiene la atención del cliente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,0	100,0	100,0

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

**Figura 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**



**Fuente:** Tabla 8

**DESCRIPCIÓN:**

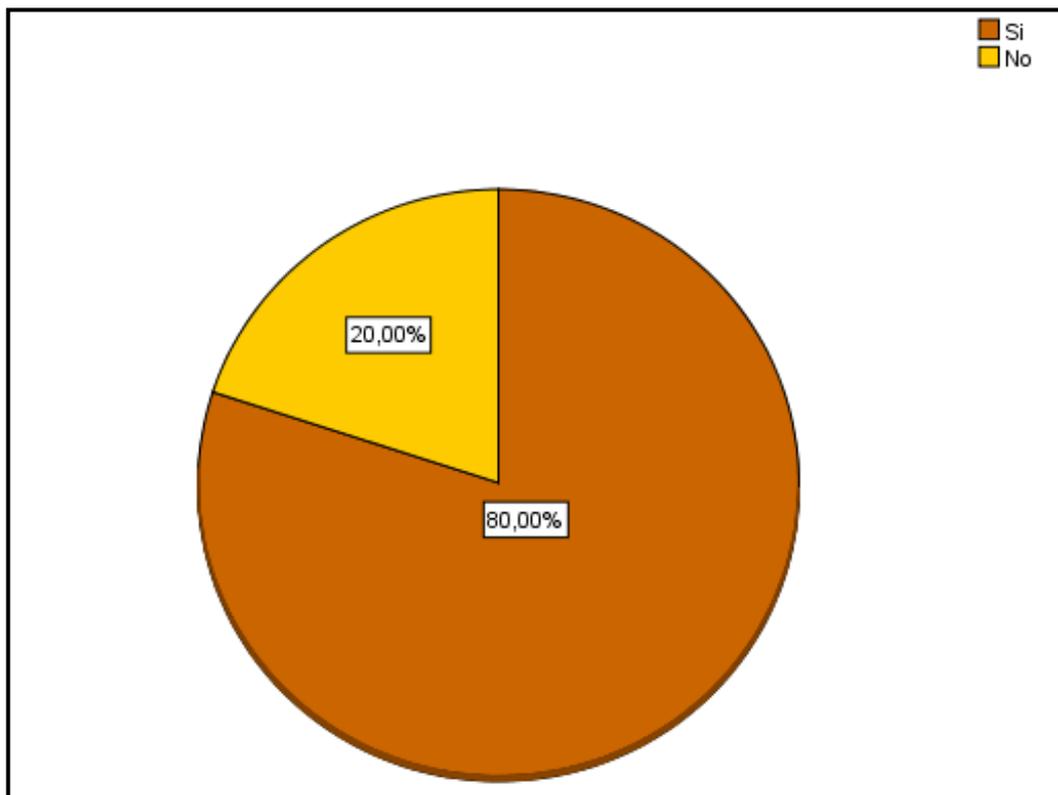
De acuerdo a la evaluación de las encuestas se llega a la conclusión de que estiman las necesidades del cliente y se esmeran por satisfacer con el buen servicio que se les puede brindar obteniendo un porcentaje de 100%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

**Figura 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**



**Fuente:** Tabla 9

**DESCRIPCIÓN:**

El trabajo en equipo es una de las herramientas primordiales porque de ello dependerá tener una organización determinada para lograr un fin común por lo consiguiente llegamos a determinar que el 80 % gestiona fortalecimiento en trabajo en equipo.

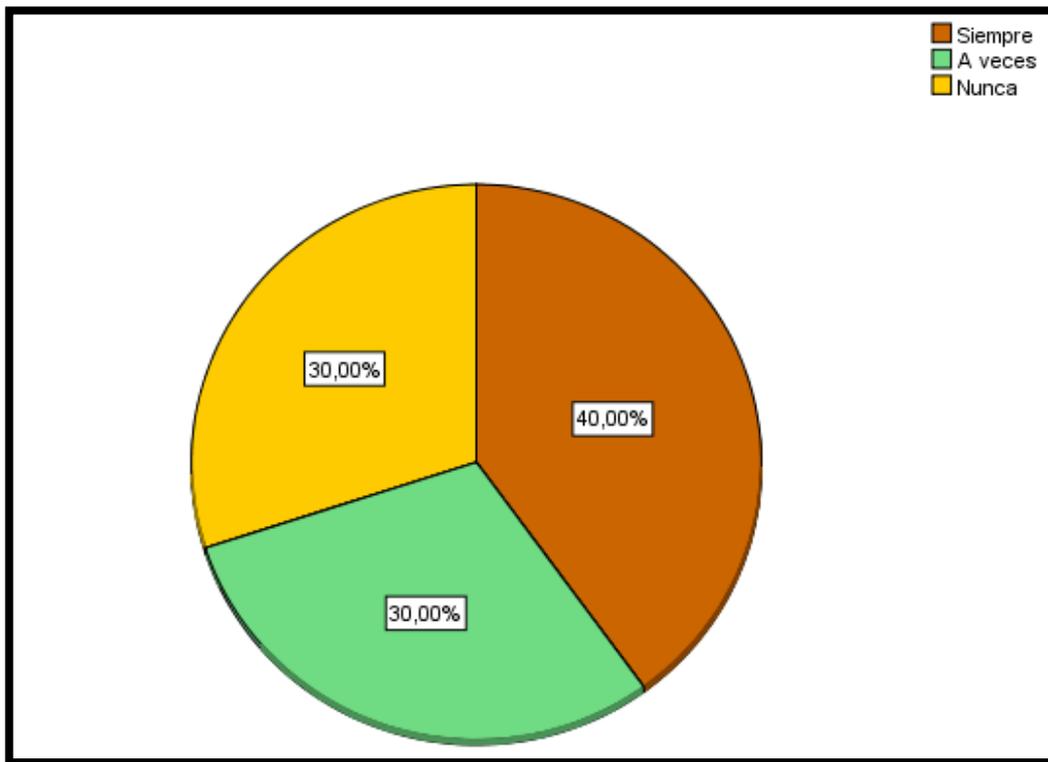
C. De los procesos administrativos:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	40,0	40,0	40,0
	A veces	3	30,0	30,0	70,0
	Nunca	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:**

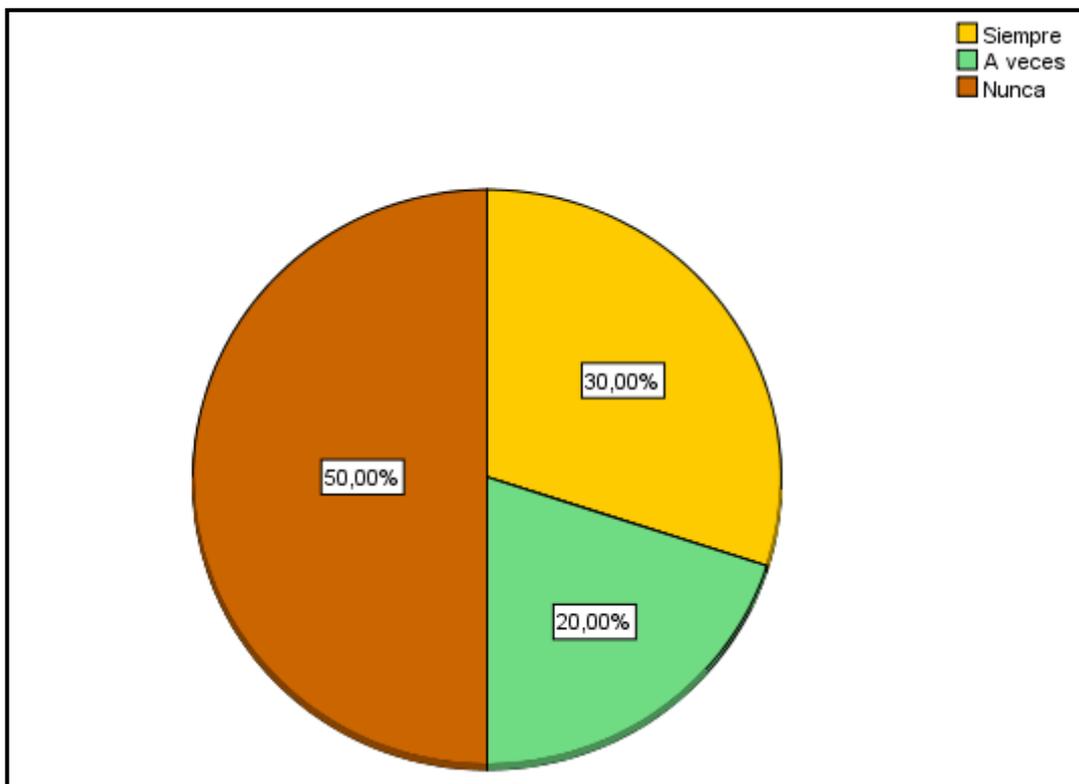
El proceso de la planificación se basa generalmente en estrategias y acciones en la cual podemos apreciar que el 40 % lo aplica de acuerdo a la investigación porque es un método eficaz que se puede demostrar mediante cualquier planteamiento que genere ingresos aplicando lo mencionado.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	2	20,0	20,0	50,0
	Nunca	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

**Figura 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**



**Fuente:** Tabla 11

**DESCRIPCIÓN:**

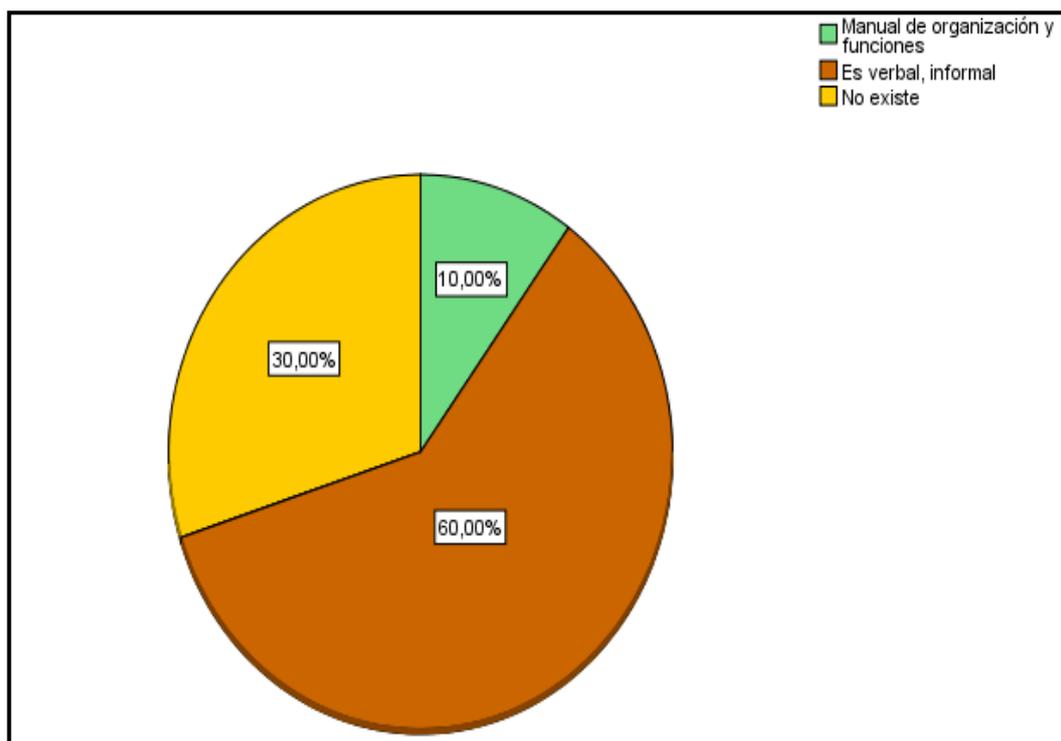
Según la investigación el proceso de revisión del cumplimiento de la planeación el 50% no lo realiza, en varios casos se ven reflejados en las ganancias o pérdidas de tu negocio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	1	10,0	10,0	10,0
	Es verbal, informal	6	60,0	60,0	70,0
	No existe	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 12

**DESCRIPCIÓN:**

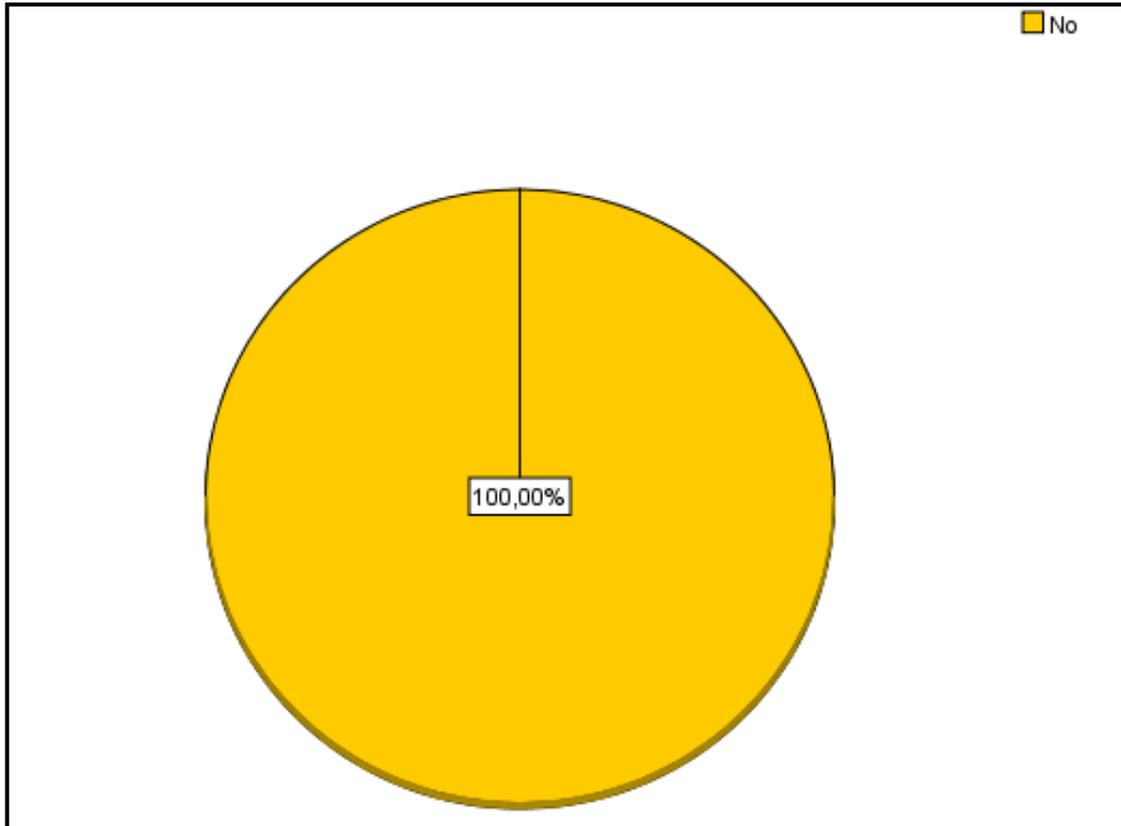
De acuerdo a la información obtenida en la investigación el 60% lo hace mediante la forma verbal con un orden organizacional con funciones y deberes adecuadamente difundidos entre ellos.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	100,0	100,0	100,0

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

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



**Fuente:** Tabla 13

**INTERPRETACIÓN:**

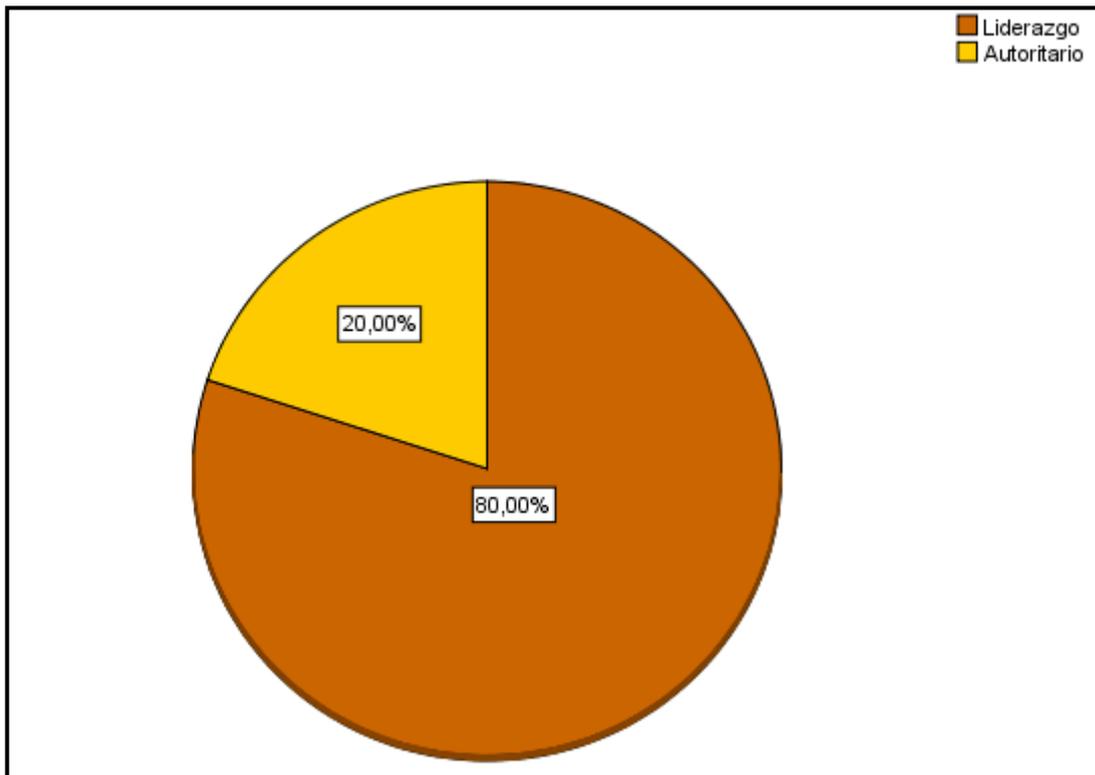
Según se pudo apreciar en la investigación el 100% en lo que es respecto a organigrama no es considerable aun teniendo en cuenta que es una herramienta que te ayuda a vivir los deberes, funciones y personal de la organización para garantizar el servicio que se está otorgando.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	8	80,0	80,0	80,0
	Autoritario	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 14

**INTERPRETACIÓN:**

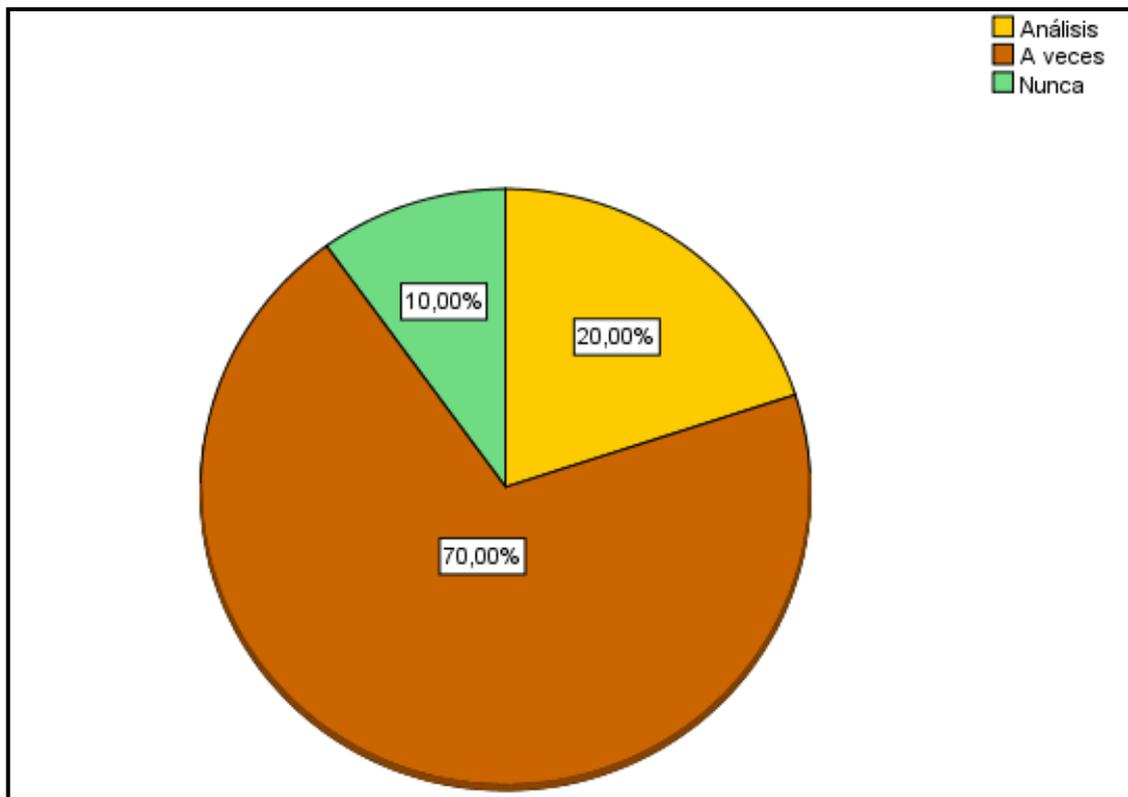
Lo que podemos visualizar en este caso es el liderazgo con 80% la cual entra a tallar para llevar a cabo la meta propuesta y conseguir que la mayor parte de las personas deseen y trabajen por alcanzarla.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	7	70,0	70,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 15

### **INTERPRETACIÓN:**

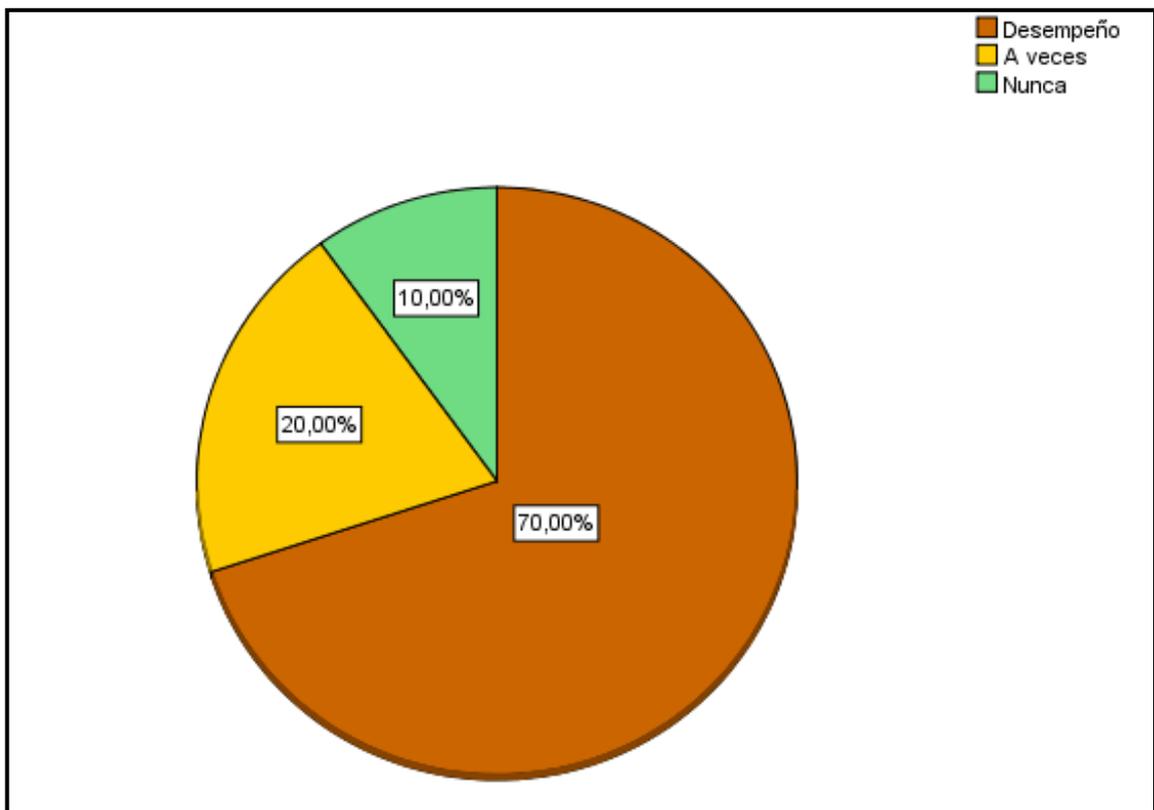
Según los microempresarios indican que se utiliza el (70,0%) porque es una capacidad analítica e importante que puede estudiar el problema o situación y considerarlo profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	7	70,0	70,0	70,0
	A veces	2	20,0	20,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 16

**INTERPRETACIÓN:**

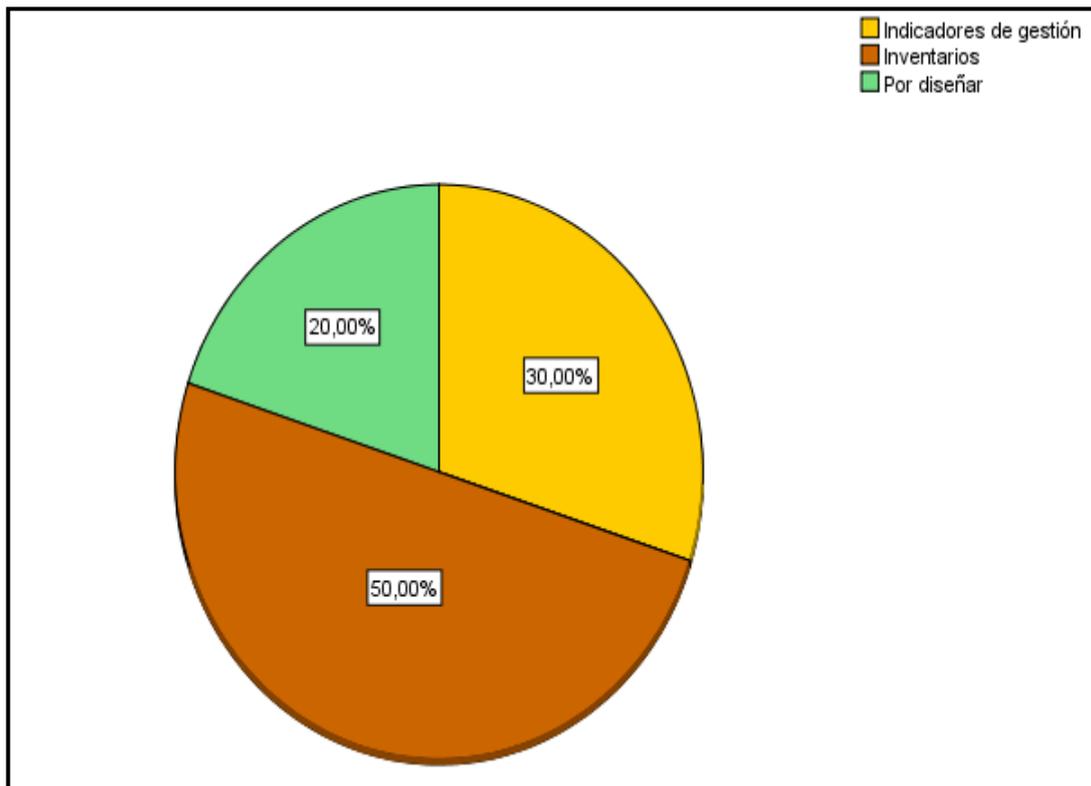
Según la investigación el desempeño que en este caso es de 70% toma la acción correctiva para que el control sea efectivo y debe desarrollarse como una unidad en todas las empresas.

**Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	3	30,0	30,0	30,0
	Inventarios	5	50,0	50,0	80,0
	Por diseñar	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

**Figura 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**



**Fuente:** Tabla 17

**INTERPRETACIÓN:**

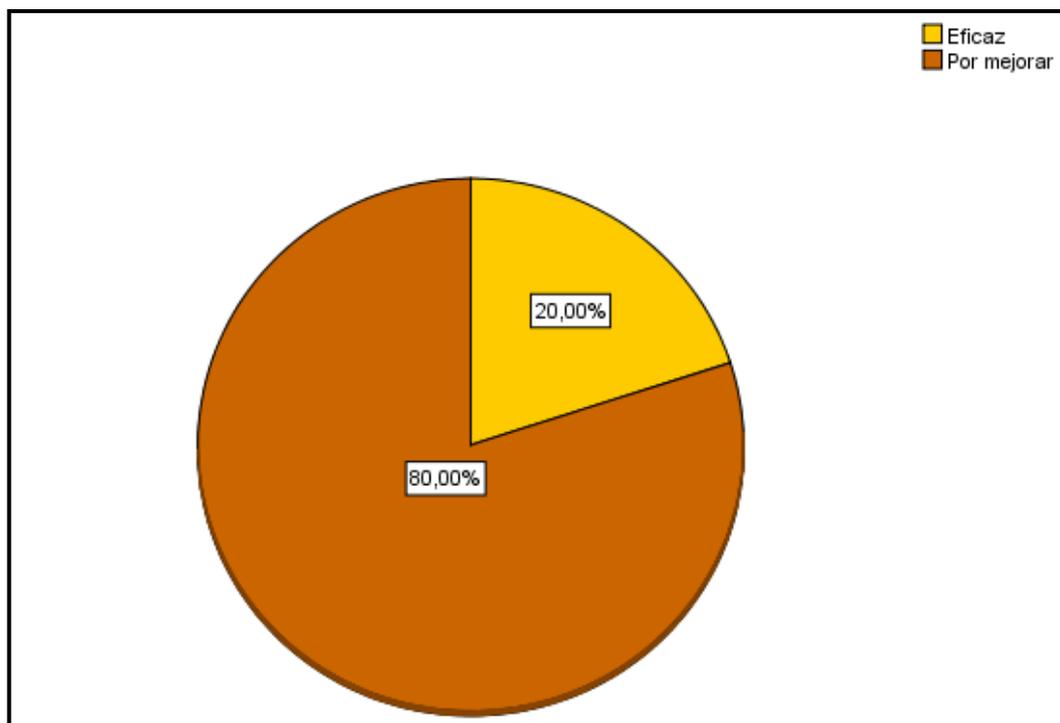
Según la investigación, los microempresarios se apoyan en mecanismos como los inventarios e indicadores de gestión alrededor del 50%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	20,0	20,0	20,0
	Por mejorar	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 18

**INTERPRETACIÓN:**

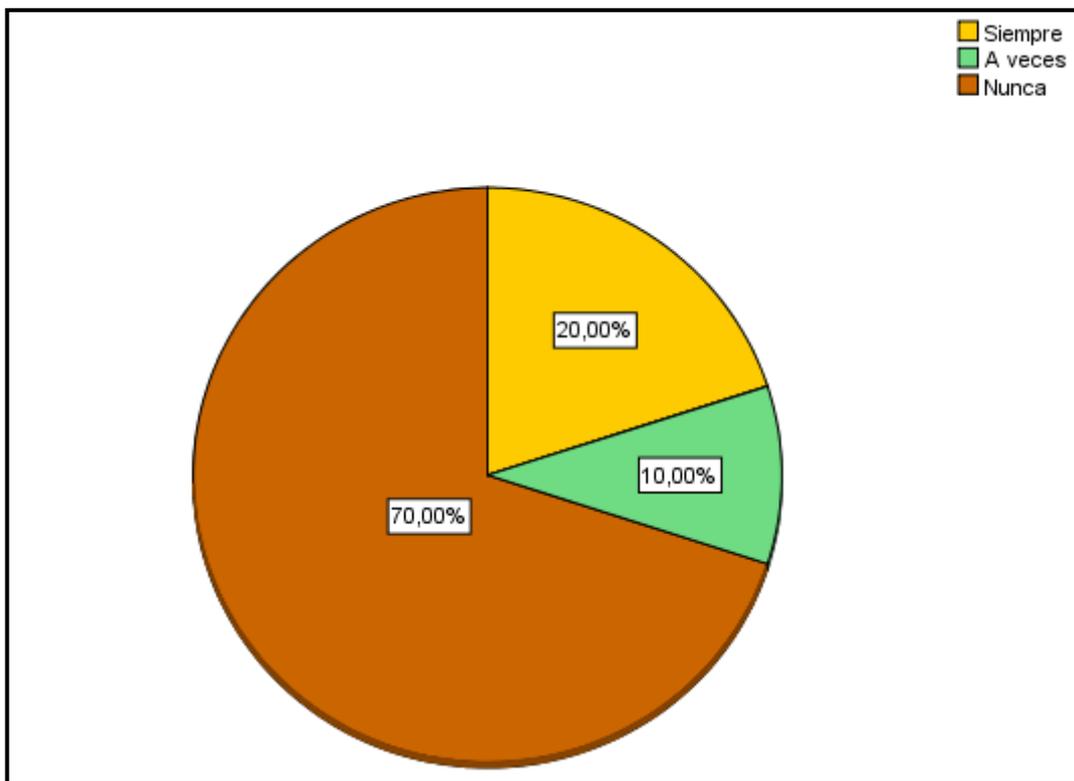
Según la investigación el 80% tiene por mejorar el proceso administrativo, porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado, así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	1	10,0	10,0	30,0
	Nunca	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

**Figura 19: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo**



**Fuente:** Tabla 19

**INTERPRETACIÓN:**

Este resultado indica que el 70% no lo tiene en cuenta a pesar este sistema provoca que haya un mayor ahorro en materia publicitaria o que, al menos, la inversión realizada se aproveche mejor.

## 5.2 Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados de la investigación recientemente expuestos, se determina que el objetivo general: “Establecer la importancia de los procesos administrativos en la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019,” el análisis desprende que las mypes encuestadas tienen una gestión que reconoce la importancia de una gestión basada en la calidad y que los procesos administrativos deben aplicarse, de lo contrario se sumen en una administración simple e informal.

Asimismo, de acuerdo a estos resultados de la investigación no refutan la hipótesis de que los procesos administrativos son imprescindibles en la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.

El éxito de una gestión se debe al uso eficiente de los procesos administrativos, sobre todo de la planificación. Aunque las mypes de restobar aún no sea una buena práctica, **Guzmán, L.J. (2018)**, en su tesis: “Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá”, indica que de la planificación parte todos los diferentes planes: Plan de Negocio, plan estratégico, plan operativo, entre otros. Así también, citamos a **Sánchez, J.S. (2017)**, quien en su tesis: “Percepción de la calidad de servicio en los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017”, considera que los microempresarios deben identificar la percepción de calidad del servicio que tienen los consumidores acerca de los restobares, y para ello es muy importante soportarse en los procesos administrativos para que las estrategias sean aplicadas correctamente y de conocimiento por toda la organización.

Esto se comprueba en el trabajo de campo realizado, los microempresarios tienen un enfoque en el cliente (100.0%) y son conscientes del impacto de la calidad de los servicios que finalmente fortalecen la imagen de empresa.

En la investigación se demuestra también que los procesos administrativos no son sanas intenciones, sino que están involucrados en las operaciones que los Restobar realizan para que el nivel de servicio sea garantizado, como el proceso de planificación y control, los cuales aún en su ejecución son débiles pero periódicamente se revisan para identificar desviaciones y cumplir lo programado.

**Rengifo, V.A. (2015).** En su tesis: “Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el (Manoa restaurant café) del hotel Dorado Plaza & Business”, considera como buenas prácticas mejorar el control y el seguimiento de su efectividad.

### **5.3 Plan de mejora**

Para este rubro que es nuevo en el mercado, nuestra sugerencia es la aplicación del “Manual de Calidad” que tienen por objetivo desarrollar buenas prácticas de gestión que logren el alcance de niveles deseados de calidad y satisfacción del cliente.

Para una microempresa aplicar el Manual de Calidad es un factor importante en la actualidad, el manejo de estándares, procedimientos y normas en el establecimiento, le permite tener una mejor organización y control sobre el mismo, además perseguir la mejora continua para una plena satisfacción del consumidor.

Dicho manual, está compuesto por las siguientes partes, las cuales se deben desarrollar y aplicar:

1. Introducción.
2. Misión.
3. Visión.
4. Filosofía.
5. Valores empresariales.
6. Objetivos empresariales.
7. Política de calidad.
8. Metas de calidad.
9. Organigrama estructural.
10. Organigrama funcional.
11. Responsables de la calidad.
12. Estándares y procedimientos del personal.
  - Normas laborales y de servicio al cliente.
  - Normas de higiene y de presentación.
  - Normas de servicio.
  - Normas de horario de trabajo.
13. Estándares y procedimientos del establecimiento.
  - a. Normas de infraestructura.
  - b. Normas de servicios higiénicos.
  - c. Seguridad y señalética.
  - d. Limpieza y desinfección de áreas.
  - e. Limpieza de servicios higiénicos.
14. Estándares y procedimientos de área de alimentos y bebidas.
  - a. Normas de área de servicio.

- b. Funciones.
- c. Preparación previa al servicio.
- d. Normas de menaje.
- e. Proceso de servicio.

15. Herramientas.

- a. Elaboración de reportes.
- b. Manejo de quejas y reclamos.
- c. Elaboración de encuestas.
- d. Ficha de limpieza (baños, cocina y comedor).

16. Capacitación al personal.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

- La gestión tiene deficiencias por falta del soporte en sus procesos administrativos, que no se han desarrollado.
- La falta de procesos administrativos induce a que las gerencias de las mypes tomen decisiones sin argumentos técnicos, no se utilizan informaciones de fuentes formales.
- La gestión que desarrollan las mypes está enfocada en el cliente: Los microempresarios han implementado el negocio para satisfacer sus expectativas.
- La gestión tiene orientación a las operaciones comerciales, sin advertir la necesidad de soporte en procedimientos estandarizados.

## **6.2 Recomendaciones**

- Gestionar el negocio con herramientas de gestión, hasta afianzar su uso.
- Diseñar y publicar el organigrama para lograr un orden interno, clima organizacional y dirección eficaz.
- Generar el hábito de agenciarse de información válida para la toma de decisiones, como estudios de mercado e información financiera.
- Plan de mejora para lograr que los procesos administrativos sean interiorizados por los colaboradores y realizados con calidad para que sean eficaces.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, E. & Rambal, K. (2016). *Plan de negocio para la creación de un restaurante-bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico*. Tesis para optar el título de Administración de Empresas, Programa de Administración de Empresas, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Alvas, P.; Pacco, A. & Pacheco, F. (2015). *Plan de negocio para la creación de un Piano bar Lounge en Lima Metropolitana*. Tesis para optar el título académico de Magister en Administración de Empresas, Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Avilés, M.F. (2016). *Proyecto para el mejoramiento técnico y administrativo del restaurante Sion's ubicado en el norte de Quito*. Tesis para obtener el título de Ingeniería en Administración de Empresas, Escuela de Administración de Empresas, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- 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
- Domínguez, R.I. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de calidad*. México: Cengage learning.

- Figuroa, G (2014). *Administración de riego y manejo de crisis* Director-Gerente FB& C/PNI. Revista, medio empresarial N° 48, (p.28)
- Garro, E.A.; López, A.P. & Montalván, J.E. (2017). *Plan de negocio para la puesta en marcha de un bar pisquero en el distrito de San Isidro*. Tesis para optar el título profesional de Licenciados en Administración de Empresas, Escuela de Postgrado, Universidad del Pacifico, Lima, Perú.
- Gómez, H. (2015). *Gerencia Estratégica*. Bogotá: 3R ediciones.
- Gronroos, C. (1983). *Marketing y gestión de servicios*. México: ediciones Diaz de Santos.
- Guzmán, L.J. (2018). *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*. Tesis para optar el título de pregrado, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Universidad abierta y a distancia-UNAD, Bogotá, Colombia.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente*, Lima, Perú, 30 de setiembre 2008.
- López, E.G. (2015). *Diseño de un manual para la administración del riesgo en el restaurante Rayuela Vivobar + restaurant, Riobamba 2009*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Gestión Gastronómica, Escuela de

Gastronomía, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Mallar, M.A (2015). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Argentina: Universidad Nacional de Misiones.

Mendoza, H. (2016). *Tipos, métodos, estrategias de investigación científica*. México: editorial Pearson.

Palma, G.N. (2014). *Diagnóstico empresarial de los restaurantes ubicados en Santa Catarina Mita y Agua Blanca, Jutiapa*. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar; Jutiapa, Guatemala.

Rengifo, V.A. (2015). *Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el (Manoa restaurant café) del hotel Dorado Plaza & Business*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias, Escuela de Ingeniería, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Yarinacocha, Perú.

Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración*. México: Pearson.

Sánchez, J.S. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Servat, A. (2014). *Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000*. Madrid: editorial Pearson education.

Taylor, F. (2017). *Administración científica, general e industrial*. Estados Unidos: Cengage learning.

Yonagusuku, M.; Huaranga, A.; Florián, J. & Terán, J. (2018). *Plan de negocios para la implementación de un resto-bar en la ciudad de Trujillo*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración, Programa de la Maestría en Administración a tiempo parcial, ESAN Business Graduate School of; Lima, Perú.

Zumaeta, E.L. (2018). *Plan de negocio de instalación, apertura y puesta en marcha de un restaurant de pollos a la leña en la ciudad de Yarinacocha, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad Científica del Perú, Lima, 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:** elaboración Ana Macahuachi

## 2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,414.00 cubiertos con recursos propios.

**Tabla 21:** Presupuesto general

DESCRIPCIÓN	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
Asesoramiento	1		2,000.00	2,000.00
Taller de titulación	4	meses	3,100.00	3,100.00
			<b>Sub total</b>	<b>5,100.00</b>
<b>BIENES DE CONSUMO</b>				
Computadora	1	Unidad	1,550.00	1,550.00
Impresora a color y B/N	1	Unidad	350.00	350.00
Tinta para Impresora	1	Cartucho	35.00	35.00
Internet	40	Horas	1.50	60.00
Memoria USB de 4 gigas	1	Unidad	28.00	28.00
			<b>Sub total</b>	<b>2,023.00</b>
<b>MATERIALES</b>				
Papel bond A-4	1	millar	23.00	23.00
Agenda	1	unidad	8.00	8.00
Lapiceros	2	unidad	2.00	4.00
Perforador	1	unidad	8.00	8.00
Clips	1	Unidad	2.00	2.00
			<b>Sub total</b>	<b>45.00</b>
<b>SERVICIOS</b>				
Fotocopias	60	hojas	0.10	6.00
Anillado	4	unidad	7.00	28.00
			<b>Sub total</b>	<b>34.00</b>
<b>MOVILIDAD</b>				
Movilidad al centro de investigación (ida y vuelta)	4	días	8.00	<b>32.00</b>
Conjunto ejecutivo para la presentación de mi exposición	1	1	180.00	<b>180.00</b>
			<b>Total S/.</b>	<b>7,414.00</b>

*Fuente:* elaboración Ana Macahuachi

### 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 restobar, distrito de Yarinacocha, 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 ( )

Yarinacocha, abril del 2019

4.- **Fotografías tomadas en el centro de investigación**

**Fotografía 1:** encuesta realizada



**Fotografía 2:** Propietario del sector en estudio

