



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

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y
CONTROL ADMINISTRATIVO EN LAS MYPE RUBRO
RESTAURANTES DE URB. LA PROVIDENCIA LOS
TALLANES PIURA, AÑO 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ISAAC ALEXIS CHULLI ZAPATA

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2019



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

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y
CONTROL ADMINISTRATIVO EN LAS MYPE RUBRO
RESTAURANTES DE URB. LA PROVIDENCIA LOS
TALLANES PIURA, AÑO 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ISAAC ALEXIS CHULLI ZAPATA

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Secretario

Lic. Admin. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios De Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su apoyo incondicional.

A las MYPE, por haberme brindado la información para este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mis padres y demás familiares quienes con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016, se estableció como objetivo general: Identificar qué características tiene la gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura – 2016. Empleando la metodología de nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, para el recojo de información se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La población estuvo conformada por lo gerentes y los trabajadores de las MYPE, al ser una población finita conocida, la muestra para la variable gestión de calidad, es igual a 25 trabajadores y para la variable control administrativo, 5 gerentes. Los resultados obtenidos respecto a la Gestión de calidad en las MYPE, indicaron que la gran mayoría de encuestados lleva un control de los insumos que ingresan a almacén, han implementado una estrategia destinada a maximizar recursos y que evalúa constantemente a su personal.

En cuanto a control administrativo, arrojaron resultados del 100% que indican que las MYPE en investigación llevan un control interno para mejorar la productividad de la empresa, han establecido una política de calidad y que llevan un registro del total de sus ventas

Palabras claves: Gestión de calidad, Control administrativo y MYPE.

ABSTRACT

The present research entitled "Functions of quality management and administrative control in the MSE". The Providence of the Piura glaziers - 2016, is a general objective: Identify what characteristics have quality management and administrative control in the MYPE item restaurants of Urb. The Providence Tallanes Piura - 2016. Using the methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental design, cross-sectional, for the counting of information was used in the survey as the technique and the questionnaire as an instrument. The population was confirmed by the managers and the workers of the MSE, the same publication, the sample of the quality management variable, is equal to the 25 workers and the variable of administrative control, 5 managers. The results are related to the Management of the quality in the MYPE, it is indicated that the great majority of the surveyed ones takes the control of the inputs that are entered in a warehouse, and a strategy has been implemented to maximize the resources and the constant evaluation of your personal. Regarding administrative control, they showed 100% results that indicate that the MSE in research have an internal control to improve the productivity of the company, have established a quality policy and keep a record of their total sales.

Keywords: Quality management, administrative control and MYPE.

Contenido

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.	11
2.1. Antecedentes.	11
2.1.1. Variable Gestión de calidad	11
2.1.2. Variable Control Administrativo.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	27
2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD.....	27
2.2.2. CONTROL ADMINISTRATIVO	32
III. HIPÓTESIS.....	35
IV. METODOLOGÍA	36
4.1. Diseño de la investigación.....	36
4.2. Población y muestra.....	37
4.3. Matriz de operacionalización.....	39
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.5. Plan de análisis	41
4.6. Matriz de consistencia	42
4.7. Principios éticos.	43
V. RESULTADOS	44
5.1. Resultados.....	44
5.1. Análisis de resultados.....	66
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	88

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: SISTEMA DE INGRESOS	44
TABLA 2: ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	45
TABLA 3: ESTRATEGIA PARA MAXIMIZAR LOS RECURSOS	46
TABLA 4: ESTRATEGIA DESTINADA A LA AMPLIACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	47
TABLA 5: KARDEX DE ENTRADA DE PRODUCTO	48
TABLA 6: ALIANZAS ESTRATÉGICAS	49
TABLA 7: IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍA	50
TABLA 8: ESTRATEGIA DE MARKETING	51
TABLA 9: DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES	52
TABLA 10: TIEMPO DE PREPARACIÓN	53
TABLA 11: VESTIMENTA DEL PERSONAL	54
TABLA 12: COMPARACIÓN DE DATOS	55
TABLA 13: RENTABILIDAD DEL NEGOCIO	56
TABLA 14: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	57
TABLA 15: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	58
TABLA 16: TRATO AL CLIENTE	59
TABLA 17: SOLUCIÓN DE QUEJAS	60
TABLA 18: ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS	61
TABLA 19: PORCENTAJE DE VENTAS”;	62
TABLA 20: SATISFACCIÓN DE DESEMPEÑO	63
TABLA 21: POLÍTICA DE CALIDAD	64
TABLA 22: CONTROL INTERNO	65

I. INTRODUCCIÓN

Se ha detectado algo alarmante en la mayoría de las MYPE rubro restaurant existentes en el Perú, no están debidamente registrados ni certificados, significando esto un trabajo pendiente para los propietarios de los locales así como para las instituciones gubernamentales encargadas de auditar a dichas MYPE. Además con respecto a la variable gestión de calidad no tienen bien definidos los procesos que persiguen, el objetivo específico de la MYPE, y también otro problema con respecto a la variable control administrativo es que no hay un mecanismo que cerciore e informes los hechos de los objetivos propuesto. Según Okpara y Wynn (2017), dan a conocer que las MYPE son los principales motores económicos y generación de empleo de los países en desarrollo, se hace mención que las MYPE rubro de restaurantes según el periódico Gestión ocupa uno de los primeros lugares en el sector de servicios contribuyendo con un alto porcentaje de PBI, debido a la gran demanda que ha obtenido el sector gastronómico contribuyendo así a la generación de 37 mil empleos en todo el país, constituyen el 2.88% del Producto Bruto Interno durante el año 2018.

Según Arinaitwe (2016) explica que las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados Sauser (2015), recomienda que las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas.

Las razones por las que se realizó esta investigación es porque permitirá optar el título de licenciado en administración de empresas, para poder ejercer en cualquier organización dentro del área que me corresponda, y así mismo poder dar solución a los objetivos de estudio que más adelante son expuestos. Considerando que las MYPE brindan empleo a una gran parte de la población (80%), conocida comúnmente como población económicamente activa (PEA), por otro lado aportan cerca del 45% del PBI nacional. Se puede decir que en el tiempo en que se vive , las pequeñas empresas enfrentan muchos retos empresariales, es por ello que deben hacerles frente a estos nuevos desafíos para poder mantenerse dentro del mundo de los negocios y dejar de ser empresas comparativas para convertirse en empresas competitivas, con la finalidad de garantizar a los consumidores productos y servicios que cumplan los estándares de calidad requeridos y a su vez cumplir con aquellas expectativas que el cliente desea; y ser primeros en el mercado gracias a la buena dirección de los gerentes que pongan en práctica el liderazgo empresarial.

Con respecto a la gestión de calidad, no se puede hablar solamente de producir un producto solo en el momento, sino de mantener el nivel de calidad a largo plazo, así como también se basa en la supervisión de aquellos procesos o acciones que interfieren en la producción de los productos y en la generación de valor. Así pues encontramos a Porter (2008), quien menciona a la cadena de valor como aquellas herramientas que permiten identificar las ventajas competitivas en los procesos productivos que añaden valor a los productos; también señala los elementos básicos que la conforman: Las actividades primarias, actividades de apoyo y el margen.

Desde el punto de vista de los restaurantes, la cadena de valor se ve reflejada en aquellas actividades que permiten generar valor para el cliente y cumplir o superar sus expectativas. Por ello el autor antes mencionado estableció 3 elementos, entre ellos estas actividades primarias, estas permiten que la materia prima (inputs), se conviertan en un producto final (outputs), en este caso que aquellos insumos a través de la preparación se transformen en un platillo. Estas actividades van desde la logística interna, que se encarga del recibimiento y almacenamiento de la materia prima, las operaciones de producción que se refiere al lugar donde se elabora el producto en este caso la cocina, logística externa que se basa en el despacho de los platos a las mesas, ventas y marketing que son los medios que emplea el restaurante para vender sus productos, ya sea por publicidad por redes sociales, medios audiovisuales entre otros, que permitan que los clientes puedan conocer sus productos y asistir al establecimiento.

En las actividades de apoyo encontramos a la infraestructura del restaurante, que engloba la ubicación de éste, áreas que comprende la empresa, la gestión de la calidad, entre otras; también la Investigación, Desarrollo y diseño que son aquellas actividades que permiten mejorar los procesos, inversiones en la cocina, tecnología que permite mejorar la experiencia del cliente en el establecimiento; recursos humanos que evalúan la contratación personal, su preparación para atender al cliente y por último el abastecimiento que está relacionado con el proceso de compra de los insumos que se emplearán para la elaboración de los platos.

Con respecto al contexto de la organización encontramos el análisis PEST, que según Armijo (2011), este análisis es una herramienta muy empleada en las distintas organizaciones, puesto que permite identificar los aspectos externos en los que se

desempeña y podría afectar a la organización. Aquí encontramos como primer punto a los factores políticos, estos están compuestos por aquellas normativas a las que deben regirse los restaurantes, tramites de licenciamiento, tributación, normas laborales, entre otros; luego tenemos los factores económicos, que tiene que ver con la situación económica por la que atraviesa el país, el tipo de interés, tipo de cambio, que podrías afectar el desarrollo de la MYPE, como tercer punto tenemos los factores sociales, aquellas costumbres que interfieren en el proceso de compra, los estilos de vida, la educación, el poder adquisitivo de los clientes. Como último punto tenemos al aspecto tecnológico, que entra a tallar la tecnología que emplea el restaurant para mejorar la experiencia del cliente.

En cuanto al factor legal, aquí la licencia de funcionamiento se aplica el silencio administrativo. Según cifras oficiales publicado en diario Gestión, de los 220 mil establecimientos existentes, solo 65,891 corresponden a la categoría de restaurantes categorizados (de uno a cinco tenedores) y no categorizados. Y, lo que es peor, de ese total apenas el 1.2%, es decir 800 locales, cuentan con la acreditación del programa Restaurantes Saludables, que lidera el Ministerio de Salud (Minsa). La cual, es importante que los restaurantes cuenten con licencia de funcionamiento ya que si un negocio que sea descubierto operando sin licencia y un cliente decide que no está satisfecho con el producto o servicio que se ofrece, él puede poner una demanda, utilizando el fraude como una razón de la demanda. El hecho es que hacer negocios sin licencia es un acto fraudulento. Si un demandante tiene éxito en su demanda, y el negocio es encontrado responsable, la empresa es responsable de lo que el demandante pagó por el producto o servicio y, posiblemente, de los daños en lo que respecta a la actividad fraudulenta.

En el factor económico, de acuerdo con el último sondeo de Bloomberg, la economía peruana experimentará una recuperación este año y crecerá 4.5% al cierre del 2015; además realizó una encuesta, a 19 economistas, indica que el PBI peruano se expandirá 2.9% en el primer trimestre del año, 4.1% en el segundo y 5.1% en el tercer trimestre. En cuanto a la inflación, esta llegará a 2.8% en los primeros tres meses del año y estará al cierre del año en 2.6%. Asimismo, la tasa de desempleo estará en 6.3% este año. Los agentes económicos estiman también que la tasa de interés de referencia, del Banco Central de Reserva (BCR), se mantendrá en 3.25% durante los primeros tres trimestres del 2015. A partir del último trimestre del año, se subirá a 3.38%. Se comenzaría el 2016 con una tasa de 4%.

Mientras tanto a nivel regional la economía de Piura cayó 1,7% el 2017 por efecto de El Niño Costero. Sin embargo el año 2018, la inversión pública significó el principal impulsor de la demanda interna con el 12.6%. En julio de 2018, la producción de limón en Piura ascendió a 7 mil 942 toneladas y se expandió en 180,5%, comparado con el mismo mes de 2017, recuperándose de los efectos negativos del fenómeno de El Niño Costero. Asimismo, según cifras del INEI, la producción de plátano alcanzó las 25 mil 759 toneladas y creció en 103,1% respecto al mismo mes del año anterior. Para el año 2019, Piura es la región que recibiría mayores recursos a nivel nacional con un total de 4,915 millones de soles. Esta cifra fue propuesta por el Gobierno en el presupuesto del 2019, y está a la espera de ser aprobada por el Poder Legislativo.

En cuanto al factor sociocultural los paisajes naturales del Perú siempre han sido motivo de orgullo por su belleza, pero en los últimos años, un nuevo aspecto genera el orgullo de los peruanos: la gastronomía. El ceviche es considerado el plato

más representativo de la gastronomía peruana, así también, los peruanos muestran preferencia por la comida criolla. Los peruanos generalmente pasan el tiempo libre en actividades dentro de casa, pero cuando se trata de salir fuera de casa, el ir a comer es una de las principales actividades realizadas. En promedio los peruanos salen a comer de 2 a 3 veces por mes en sus ratos libres.

Hoy en día en Piura se ha impuesto los restaurantes ya que las personas van para celebrar algún día importante y lo quieren celebrar en familia en algún restaurant, pero también no sólo acuden a los restaurantes para celebrar una fecha especial, sino también como parte de la rutina diaria y de una falta de tiempo que les impide almorzar y/o cenar en sus hogares.

Con respecto al factor cultural, encontramos a la globalización, puesto que permite facilitar los procedimientos de ventas y atención al cliente debido al ingreso de los avances tecnológicos en la industria de restaurantes. Existen soluciones de hardware (equipos) y software (sistemas) totalmente integradas, contar con un sistema integral permite optimizar operaciones del restaurante, midiendo el desempeño, administrar para mejorar resultados y realizar funciones de mercado con los clientes.

Cuentan cocinas industriales, hornos planchas freidoras, fabricados con materiales de alta calidad y duración, con acabados de primera en acero inoxidable, hace que la preparación de los productos de la comida sea óptima en cuanto a su preparación.

En cuanto al control administrativo, esta Torreblanca (2015), quien cita a Porter con su investigación “Las 5 fuerzas de Porter”, estas 5 fuerzas son estrategias que favorecen a las organizaciones en la maximización de sus recursos y sobresalir

sobre su competencia. Cada una de las fuerzas desempeña una función, es por ellos que se debe ejecutar una estrategia distinta para cada de ellas. En relación a la primera fuerza, la amenaza de nuevos competidores que empiezan a tener participación en el mercado, la MYPE deberá implementar alguna estrategia en cuanto a disminución en costos, creación de canales de venta, entre otros que le permita retener al cliente, a través de su satisfacción total.

Como segunda fuerza esta la rivalidad que existe entre la diferente competencia, aquí ingresar o mantenerse en un mercado donde existen negocios muy bien posicionados es un reto, por lo cual el restaurante deberá estar alerta o anticiparse a las acciones que pueda tomar la competencia, fijar estrategias de reducción de costos, campañas publicitarias, entre otro.

En la tercera fuerza se ve el demonio en la negociación por parte de los proveedores, en un mercado donde los productores de los insumos imponen sus precios y el tamaño de los pedidos, siempre se generarán problemas, para ello los dueños de las MYPE deberán crear alianzas con proveedores que les puedan garantizar un equilibrio entre calidad y precio a fin de no tener problema en la obtención de insumos que son necesarios para la elaboración de los platillos; en la cuarta fuerza el poder de negociación de los consumidores siempre existirá la gresca originada por quien ofrece el mejor producto al mejor servicio, el cliente posee cierto nivel de negociación para influir en el precio que le ofrezca la MYPE.

Como última fuerza la intimidación por la incorporación de productos sustitutos, estos productos le quitan poder a la MYPE ya que su precio va por muy debajo de la competencia, a lo cual es imposible competir, para ello la MYPE tendrá

que mejorar ciertos aspectos para que el cliente siga concurriendo a su negocio, como por ejemplo la mejora de su atención, reducir el tiempo de entrega, etc.

Es así donde las MYPE del rubro restaurantes de Urb. la Providencia los Tallanes Piura, es de suma importancia en lo que corresponde a gestión de calidad, ya que cumple un papel fundamental, veremos si usan políticas estratégicas, acciones, metas, objetivos, principios, que le brindan a la MYPE todo lo necesario para competir con el resto de las MYPE, las armas necesarias para que busquen siempre innovar y seguir mejorando continuamente, sin dejar de lado la relevancia que tiene también el control administrativo que permite detectar errores a tiempo y corregir fallas en su debido momento.

Actualmente en el sector empresarial más fuerte en el País está formado por las Micro y pequeñas empresas (MYPE) que tienen un rol importante en el desarrollo social y económico de nuestro país al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En este escenario resalta la importancia de lo que es la gestión de calidad, ya que cumple un papel fundamental porque veremos si usan políticas estratégicas, acciones, metas, objetivos, principios, que le brindan a la MYPE todo lo necesario para competir con el resto de las MYPE rubro restaurant de la Urb. Los Tallanes de Piura, las armas necesarias para que busquen siempre innovar y seguir mejorando continuamente, sin dejar de lado la relevancia que tiene también el control administrativo que permite detectar errores a tiempo y corregir fallas en su debido momento.

La problemática que se ha establecido fue ¿Qué características tiene gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurante de la Urbanización Los Tallanes-Piura, año 2016? Ante la problemática se formuló el

objetivo general: Identificar qué características tiene gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura – 2016 y para demostrarlo se aplicó los siguientes objetivos específicos: (a) identificar qué sistema de gestión de calidad emplean en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016. (b) Conocer los beneficios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura – 2016. c) Determinar los elementos del control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016. d) Especificar la importancia del control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016.

Este estudio de investigación se justifica porque ayudara a que las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016; consideren como un gran aporte en cuanto a la gestión de calidad para que de esta manera logren mejorar la calidad de su servicio y mejoren en lo que es control administrativo de tal manera tengan una mayor eficiencia y productividad sus trabajadores, y así ser un restaurant de gran prestigio.

Se justifica de manera teórico porque genera discusión y contribuye en el conocimiento sobre las MYPE y la problemática por la que atraviesan en el ámbito legal, económico, sociocultural y tecnológico. Además busca determinar las características de las MYPE y sirve como referencia para el futuro de las organizaciones, de llevar a cabo cambios que permitan que estas sean más competitivas en cuanto a la Gestión de calidad y el control administrativo.

De modo práctico se justifica porque a través del desarrollo de esta investigación ayuda a resolver la problemática existente en las Restaurantes de la Urb. La Providencia Los Tallanes, y que propongan y apliquen estrategias a fin de resolverlos así como también tomar decisiones que sean necesarias para el desarrollo de la MYPE.

Por último se justifica también de modo metodológica porque la investigación aplicará la metodología descriptiva, en la cual se tomará una muestra para ser objeto de estudio, se aplicará encuestas para la recolección de datos, y el cuestionario estará compuesto por una serie de preguntas cerradas para recolectar información específica, éste será validado por expertos. Así como también se emplearán programas informáticos para tabular los datos antes obtenidos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Variable Gestión de calidad

Burgos (2017), en su investigación titulada “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar ouzo agave azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008. En la universidad libre de Colombia. La metodología que empleó fue de tipo mixta, cuantitativa porque se emplearon métodos estadísticas y cualitativa porque se hizo recojo de información y análisis a los clientes. Tuvo como principales conclusiones que para realizar un plan de acción sobre la implementación del SGC donde se especifique los requisitos que se necesitarán, además formular un sistema de control que evalúe las áreas donde pueda haber algún desequilibrio. Por otro lado se deberá diseñar un programa de auditorías internas para cada cierto tiempo.

Es decir que para la implementación se deberá de un principio realizar un informe sobre el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad y especificar cuáles son los recursos que se necesitan para eso, así como también ejecutar un plan de control que permite hacer seguimiento a cada área de la empresa para diagnosticar fallas o desequilibrios; como último punto programar auditorias para monitorizar las actividades dentro de la organización.

Guzmán (2018), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de La Libertad”, presentada en la Universidad de El Salvador. Empleó una metodología de diseño no experimental por lo que no se modificarán los datos. Tuvo como conclusiones que mediante su

investigación para determinar las necesidades de los clientes y tomarlas como raíz en el diseño del SGC, se debe desarrollar actividades dentro del diseño considerando al cliente como la pieza más importante. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad a través de las actividades y regulaciones que este mismo establece dentro de los restaurantes, ayuda a que estos ofrezcan un mejor servicio a los clientes, así como también bajo los lineamientos de la calidad, ellos mejoraran su higiene y la eficiencia que traerá el perfeccionamiento de la imagen de la empresa.

Entonces se puede decir que para los restaurantes el implementar un sistema de gestión de calidad sería muy beneficioso por lo que deberá priorizar al cliente, además que es importante que todos los trabajadores de los negocios trabajen siguiendo los lineamientos que establece la SGC para así lograr todos los objetivos que se ha establecido la organización y satisfacer las necesidades de los clientes. La importancia de la mejora del servicio en los establecimientos en cuanto a las actividades del SGC, representa una mejora continua tanto a nivel individual como social, por lo que generará un mayor atractivo turístico por parte de los restaurantes y de por si mayor generación de empleo y crecimiento económico de la zona.

Macías (2014), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna montañita”, presentada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Para la cual utilizó una metodología de tipo cuantitativa, no experimental. Concluyo que la aplicación de un SGC en los restaurantes, incrementará la calidad en el servicio, mejorara la satisfacción de los clientes que asistan a ellos y el cumplimiento de las actividades encomendadas a los trabajadores. Así como también deberán implementar un

mecanismo de comunicación para poder conocer de manera segura las necesidades que podrían tener sus clientes.

Es decir el sistema de gestión de calidad, permitirá que los propietarios y colaboradores estar actualizados sobre la importancia de la atención a los clientes, la calidad que abarca todo el servicio y el cumplimiento de las expectativas de los clientes que visitan los restaurantes, así como también busca la excelencia permanente de los colaboradores, puesto que ellos son los que tienen contacto directo con los clientes y deberán mejorar su servicio para garantizarles una buena estadía. La implementación de un sistema de comunicación ayudara a que los clientes puedan expresar sus ideas o recomendaciones acerca del producto o servicio que ofrezca el restaurante y así poder anticiparse a sus necesidades.

Luna (2016), en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2016”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Empleó una metodología de diseño no experimental nivel descriptivo, tipo cuantitativo de corte transversal y tuvo como principales conclusiones que la mayoría de empresas en investigación no cuentan con estándares de calidad pero si realizan una gestión administrativa que le permite mejorar continuamente, además realizan capacitaciones a los colaboradores con respecto al servicio que ofrecen aunque no es muy constante; por otro lado en cuanto a la adaptación de la organización al entorno, los cambios que surgen en el mercado, los propietarios invierten en implementar nuevas tecnologías que faciliten el proceso de compra y la producción de los productos del restaurante.

Esto quiere decir que los propietarios no ha implementado aún un sistema que gestione la calidad de su producto y su servicio en su totalidad, con el fin de garantizar una calidad total en todos sus procesos o actividades, aunque si llevan una gestión administrativa que le permite cumplir con los objetivos que se han planeado y lograr el crecimiento y desarrollo de la empresa. Por otro lado las capacitaciones a los colaboradores en cuanto al servicio es muy escasa, por lo cual ellos no logran satisfacer a los clientes en su totalidad. La adaptación en cuanto a tecnología, es muy constante, pues se busca mejorar el proceso de compra del cliente, utilizar menos tiempo en el proceso de elaboración de los productos, así como también está a la vanguardia de los distintos cambios que surgen en el mercado.

Arroyo (2016), en su tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako’s grill S.A.C. – Chiclayo 2016”, presentada en la Universidad San Martín de Porres. Utilizo una metodología de tipo descriptivo, cualitativo, donde concluyo que la aplicación del modelo EFQM debe cumplir 9 criterios en su totalidad, tanto en liderazgo, estrategias, recursos humanos, alianzas, procesos, satisfacción del cliente, satisfacción del personal, resultados en la sociedad y resultados claves y de este modo podrá mejorar plenamente su servicio. Los resultados evidenciaron que en cuanto a liderazgo en el restaurante, los trabajadores no están satisfechos con su líder, en las estrategias que se establecieron no se implementan, los recursos humanos si se encuentran satisfechos en su puesto de trabajo, con respecto a las alianzas la empresa no ha intentado unirse a alguna otra organización. Y en los resultados claves, evalúan la mejora de su organización a diferencia de los otros años.

Esto quiere decir que en la organización no se han cumplido en su totalidad los criterios del modelo EFQM, en cuanto a liderazgo los mismo trabajadores no consideran a su jefe un líder y genera que problemas en su desempeño, por el lado de las estrategias los dueños de la organización no han implementado las estrategias que se han propuesto, con respecto a los recursos humanos ellos si se encuentran satisfechos y cómodos en su puesto de trabajo, en las alianzas la empresa no ha decidido unirse a otra organización ya sea del mismo u otro rubro, para de alguna manera lograr beneficiarse, En los procesos , las empresas buscan optimizar sus recursos y aprovecharlos en su totalidad, evitando los errores y la duplicidad de los procesos, para no incrementar gastos innecesarios, la satisfacción de los clientes es algo escasa por lo que no pueden cumplir con las expectativas del cliente y en lo que comprende la satisfacción del personal, los colaboradores si evidencian que se encuentran satisfechos con la función que desempeñan dentro del local, pero no están capacitados totalmente para ofrecer un buen servicio, por último en la perspectiva de la sociedad, el restaurante da una buena imagen pero no es suficiente para que los clientes lo consideren un buen restaurant en su totalidad por lo que le falta mejorar ciertos aspectos.

Noel (2017), en su investigación denominada “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La metodología que empleo fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, tuvo como conclusiones: Que los principios de la gestión de calidad identificados en la investigación son la mejora continua, los procesos y el personal, aquí la mejora se ve evidenciada en la cordialidad y

amabilidad con la que se trata al cliente, la capacitación que se brinda al personal que comprende todas las áreas de la empresa y así mejorar el servicio que se ofrece. Con respecto a los elementos de la GC encontramos la planificación del servicio que ofrecen los restaurantes en cuanto a la calidad y así los clientes puedan sentirse satisfechos, otro elemento son los recursos que emplea la empresa para poder lograr sus objetivos. También habla de la importancia que brindan los restaurantes a la promoción de sus productos, a través de distintas plataformas digitales que facilitan la captación de posibles clientes.

Entonces se puede decir que en cuestión a los clientes que concurren a los restaurantes del sector, en ellos tiene más relevancia en cómo es tratado dentro del establecimiento, la cordialidad y la amabilidad con la que es tratado, además de la experiencia que tiene el personal, si es que este se encuentra capacitado para realizar sus funciones tanto en la atención como en las áreas de la organización y sobre el seguimiento de cada uno de los procesos, mediante el registro de los ingresos monetarios y de insumos y las compras que se efectúan . Por el lado de los elementos del SGC se tiene la calidad de la planificación de las actividades en cuanto al servicio, si este ha logrado que el cliente se haya sentido cómodo en el tiempo que estuvo en el establecimiento, otro elemento que consideran relevante es la aplicación de los recursos en cuanto al cumplimiento de los objetivos de las MYPE. Por otro lado se encuentran las técnicas que implementa el restaurant para llegar a sus clientes, la utilización de páginas sociales ayuda a que el restaurante pueda dar a conocer los productos que ofrece.

Mendoza (2018), en su investigación titulada “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año

2018”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Para la cual se empleó una metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, tuvo como principales conclusiones que en cuanto a las ventajas competitivas, la gran mayoría de clientes considera que no existe variedad de platos en el menú, no son innovadores en la presentación de sus platos y el precio de sus productos son muy elevados. Con respecto a la atención es muy deficiente en los diferentes restaurantes. En cuanto a las funciones requeridas para la gestión de la calidad, los clientes consideran que los dueños de las MYPE si tiene conocimiento de que existen a su alrededor empresas del mismo rubro pero no centran sus esfuerzos en lograr algo que los diferencie, la eficacia en la atención es nula, no capacitan ni motivan a su personal y debido a ello los clientes consideran inadecuada la atención que reciben.

Esto quiere decir que en los restaurantes, los clientes prefieren variedad, poder elegir entre distintos platos, además de que toman mucho en cuenta la presentación que estos tengan, la calidad de los insumos que se emplean para su preparación, por otro lado debe de haber relación entre el precio y el producto que se ofrece, el cliente no querrá pagar un precio elevado por un producto que el crea que no lo vale, entonces el dejara de asistir al restaurante y buscar uno nuevo en donde si pueda encontrar lo que necesita. Además que los propietarios de las MYPE no ponen énfasis en lograr diferenciarse de su competencia, en mejorar su atención o en capacitar a su personal, es allí donde el cliente cataloga como deficiente el servicio recibido por parte de la MYPE.

Godos (2018), en su tesis denominada “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018”,

presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”. Para la cual se empleó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Tuvo como conclusiones que en cuanto a los procesos de la Gestión de calidad de los restaurantes del sector, los propietarios han fijado sus estrategias en relación al servicio que ofrecen, a las metas que desean cumplir, estrategias de seguimiento y supervisión de actividades, a fin de medir su desempeño; además mantienen la conexión con sus clientes y toman en cuenta las sugerencias de ellos para mejorar su servicio y de esa manera poder cumplir con sus expectativas. También plantean estrategias para incursionar en mercados nuevos o segmentos a los cuales aún no se ha llegado, además incorporar nuevos productos para que exista variedad en la elección. La higiene es un factor importante para lograr la satisfacción del cliente, así como también el nivel de calidad del producto que ofrecen, la relación que hay entre la calidad y el precio, el trato que reciben.

Entonces se puede decir que los propietarios si han aplicado en su organización, estrategias que garanticen un mejor funcionamiento de esta, pues le ayuda a mejorar su servicio, controlar y supervisar el desempeño de sus colaboradores y sobre todo cumplir con sus objetivos trazados, además de que aceptan las sugerencias que le brindan sus clientes y corrigen sus errores para garantizar a ellos un servicio de excelencia. También la higiene es un factor importante en cuanto a satisfacción del cliente, pues él prefiere un lugar que este implementado en su totalidad para sentirse a gusto, además de que exigen que se les brinde un producto de calidad y que el precio esté acorde a este, pues no querrán pagar demasiado por un producto que consideren desagradable.

Montalbán (2018), en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH Almirante Miguel Grau-Piura año 2018”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Empleó una metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, tuvo como conclusiones: Que en cuanto a los principios de la Gestión de Calidad, los propietarios toman en cuenta la participación del personal, buscan el progreso de su negocio a través del cumplimiento de sus metas y la mejora continua de su servicio, con respecto al liderazgo que se ejerce en la MYPE, es un liderazgo delegativo, por lo que los trabajadores desempeñan muy bien sus funciones sin necesidad de tener cerca a su jefe y en cuanto a la toma de decisiones, los propietarios consideran importantes las ideas que formulan sus empleados para el desarrollo de la MYPE.

Entonces se puede deducir que en las MYPE es importante la participación eficaz de los colaboradores, ya que gracias a ellos será más rápido el cumplimiento de sus metas. Además de que ejercer un liderazgo positivo en los trabajadores, ayudara a que ellos puedan trabajar individualmente sin necesidad de que su jefe este presente, con respecto a la toma de decisiones, la ideas que brinden los colaboradores son de vital importancia para mejorar la productividad de la empresa, al igual que conllevará a los trabajadores a sentirse parte de la organización y estar motivados en el desempeño de sus actividades.

2.1.2. Variable Control Administrativo

Salazar (2017), en su investigación titulada “Propuesta de un sistema de control administrativo, contable, financiero para un restaurante caso: Leña Quiteña, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Matriz. Donde empleó el método descriptivo y tuvo como principales conclusiones que en la MYPE investigada, no existe un control riguroso de todas las actividades que se realizan, aquí el dueño debe llevar un control sobre su presupuesto y los gastos que hace la empresa, así como también diseñar un organigrama que donde se establezca las funciones o actividades que desempeñarán cada trabajador. Además aclara que llevar un control administrativo en la empresa es fundamental, porque ayuda en la toma de decisiones certeras con respecto a los cambios que surjan y que puedan afectar positiva o negativamente a la organización.

Es decir que para lograr un control administrativo eficiente, los dueños deberán tener plasmado todo lo referente a su organización, información sobre facturas, tramites, información sobre los clientes y proveedores que le faciliten a la administración la toma de decisiones. También deberán llevar control de su contabilidad para evitar riesgos de fraudes, aprovechar las fortalezas y oportunidades que puedan tener para lograr sus objetivos. Mediante el control también se logra evaluar que el grado de atención brindado por los trabajadores y corregir si es que se encuentra alguna deficiencia.

Cruz (2017), en su investigación denominada “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas”, presentada en la Universidad de Guayaquil. Empleó una investigación de tipo descriptivo y analítica,

tuvo como conclusiones, que el poner en práctica un sistema de control interno administrativo, repercute de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la gerencia de organización. Además indica que el talento humano es un elemento importante en la consecución de los objetivos empresariales, por lo cual es vital que se evalué las capacidades del personal.

Entonces podemos decir que poner en praxis un sistema de control administrativo dentro de la organización, influye de manera favorable en el desempeño eficiente y eficaz de la administración de la empresa, por otro lado potenciar el talento humano, beneficia a la organización en el cumplimiento de los objetivos propuestos, por lo tanto se debe evaluar la capacidad de cada uno de los trabajadores para saber que conocimientos tienen sobre el trabajo que desempeñan.

Guzmán (2018), en su investigación titulada “Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá, presentado en la Universidad Nacional abierta y a distancia-UNAD, la metodología empleada es cuantitativa, descriptiva-exploratoria. Tuvo como principales conclusiones que ejercer un proceso administrativo en una organización y establecer estrategias organizacionales ayudan a esta a mantenerse posicionada en el mercado que cada vez es más exigente y competitivo. También concluye que el diseñar un plan de mercadeo, ayuda a identificar y detallar de forma cualitativa y cuantitativa los potenciales que tiene la MYPE en el mercado al que se va a dirigir.

Esto quiere decir que la ejecución de un proceso o control administrativo en la empresa, trae consigo muchas ventajas competitivas, ayudan a que esta se mantenga rentable y posicionada en el mercado comercial; además el diseño de un plan de

mercadeo, contribuye a que los directivos conozcan las oportunidades que les ofrece el mercado y puedan establecer estrategias para competir con las distintas empresas.

Carrasco (2015), en su investigación denominada “Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control para incrementar la efectividad del restaurante Chiclayo S.A.C – 2013, presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Empleó una metodología de enfoque cualitativo y cuantitativo, de diseño propositiva y tuvo como conclusión que en cuanto a la evaluación concretada a los procesos del área de recursos humanos, con la finalidad de garantizar el adecuado desempeño del personal, el crecimiento y desarrollo del restaurant dentro del mercado, se halló problemas en los procesos puesto que no garantizan un buen desempeño de los colaboradores. Estos problemas hallados en el sistema de control administrativo, son consecuencia de que se priman los intereses personales de los propietarios. Para lograr el buen desempeño de los trabajadores es necesario nutrirlos en conocimientos, mejorar sus habilidades, esto generará una satisfacción permanente tanto en ellos mismos como en los encargados de la organización.

Esto quiere decir que de no realizarse un control administrativo a los procesos, pueden surgir inconvenientes en el desempeño de los colaboradores y en el progreso de la empresa, muchas veces el control no se realiza por satisfacer interés personales de los encargados de la dirección y evitar brindar información importante, además de que por la falta de Retroalimentación no se brinde un buen servicio a los clientes. Para lo cual es importante mantener actualizado al personal en cuanto a especializaciones para que puedan contribuir en el desarrollo de la MYPE y

desempeñar de manera óptima sus funciones, esto maximizará la satisfacción de los mismos trabajadores

Silva (2017), en su tesis titulada “Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017, presentada en la Universidad San Martín de Porres, empleo una metodología de enfoque mixto cualitativa-cuantitativa. Concluyo: Que el restaurant se realizan controles administrativos, pero que no se le pone énfasis en que sea constante para así evitar errores a mediano y largo plazo. Además dice que los colaboradores creen que el administrador es el único encargado de la empresa y ellos no interfieren en ningún proceso, ya que no fomenta el trabajo en equipo; para lo cual recomienda un mejor control en la contratación del personal y sobre las capacidades que este posea para desempeñar el cargo.

A esto se puede decir que al control administrativo debe aplicarse de manera constante en las organizaciones para así ver resultados favorables y poder solucionar los inconvenientes que puedan presentarse a mediano o largo plazo. Además que el encargado de la dirección debe otorgar autonomía a los trabajadores para que puedan desempeñar sus funciones sin necesidad de que él esté presente y formar parte de las decisiones importantes de la organización. Por lo tanto, la persona que se encuentre en el cargo de directivo, deberá pasar por un proceso de evaluación y capacitación para mejorar su desempeño y fomentar el trabajo corporativo.

Saravia (2016), en su tesis denominada “Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la gestión empresarial de

restaurantes del distrito de Los Olivos-Lima metropolitana, año 2016 – 2017”, presentada en la Universidad Ricardo Palma. Empleo una metodología de tipo descriptiva, diseño documental pues se hizo uso de información literaria y tuvo como conclusiones que la correcta implementación de un sistema de control de costos, afecta de forma favorable en la gestión empresarial y reduce los costos excesivos. También se debe ejecutar un modelo de funciones al cual el personal de todas las áreas se deberá regir, con respecto a la toma de decisiones se debe llevar un control en cuanto a lo que se compra y se gasta, controlar los insumos que el restaurant mantiene en almacén.

Esto quiere decir que el llevar un control administrativo en la organización trae muchas ventajas, como lo es la reducción de los costos destinados a la compra de insumos. En caso contrario, al no implementar de manera correcta el sistema de control, se puede generar pérdidas en los insumos que se encuentran en almacén, debido a que no se tiene registro del ingreso de los productos, ni el tiempo de caducación y esto generaría costos extras en volver a comprar mercadería.

Verrando (2014), en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa restaurant pollos a la brasa La Cabaña- Sullana, 2014, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Empleo una metodología de tipo cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal y tuvo como conclusión que en las MYPE investigadas no existe el MOF que especifique cuales son las funciones que debe realizar cada empleado, así como también los propietarios no realizan control alguno

en cuanto a la logística de entrada y salida de productos, que tratándose de un restaurant se debe tener extremo cuidado con los insumos que se emplean en la preparación de los productos.

Entonces se puede decir que en las organizaciones es importante establecer un manual donde se detalle detenidamente que función debe desempeñar cada miembro de ella, el hecho de no hacerlo trae muchas desventajas como la omisión o desligue de sus responsabilidades, por otro lado llevar una logística permite llevar controlar la entrada y salida de productos, la fecha de vencimiento de estas, ya que son insumos la gran parte comestibles y no pueden mantenerse guardados por mucho tiempo, entonces se debe saber que productos usar antes que otros y evitar también la pérdida o desperdicio de ellos mismos.

Domínguez (2015), en su investigación denominada “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”. En la que empleó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transaccional y concluyo: Que en cuanto a los restaurantes en investigación, la gran mayoría de los propietarios no lleva un control administrativo y realizan sus operaciones de manera empírica y no se rigen a un plan estratégico. Además que le brindan escasa atención a la parte financiera de la empresa, ya que los mismos dueños son lo que se encargan de recibir el producto de las ventas y no brindan un comprobante a los clientes por realizar su compra y de por si no realizan un balance de lo que ganan diariamente.

En otras palabras, los propietarios de los restaurantes no realizan ningún control en las actividades que realiza su empresa, sus actividades son realizadas de manera práctica, sin tener conocimientos previos sobre dirigir una organización. Por otro lado el evadir registros en temas financieros de la empresa, puede ocasionar pérdidas graves, ya que no se lleva un balance de las ganancias o compras que realiza la empresa y esto trae consigo pérdidas económicas o fraudes en la contabilidad general; por otro lado el no emitir boletas genera problemas con las entidades tributarias y posibles demandas.

Girón (2015), en su tesis denominada “Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Empleo una investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transaccional, tuvo como conclusiones que los restaurantes en investigación si han tramitado la licencia de funcionamiento en la respectiva municipalidad, además que ningún restaurant cuenta con organigrama que detalle la organización de la empresa, ni con ROF y MOF, por lo tanto las instrucciones son fomentadas de manera verbal. Los controles de caja son realizados por los mismos dueños, sin tener experiencia y lo hacen de manera empírica.

Esto quiere decir que los propietarios no tienen preocupación sobre llevar un control estricto de todo lo que concierne a la MYPE, no han establecido un ROF sobre las reglas u obligaciones a las que debe regirse cada empleado, ni el MOF que especifique la función que deben cumplir, es decir los trabajadores desempeñan diferentes funciones a las que su cargo específico requiere. Con respecto al control

de caja, es realizado sin tener cuidado alguno, sin verificar que concuerden los montos, puesto que son los mismos dueños los que se encargan de la caja.

2.2.BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

Miranda (2015) Menciona Deming, Crosby y Taguchi: (a) Deming (1989), calidad es aquella característica que posee un producto, que evidencia su valor y su buen desempeño, además que lo distingue de los demás productos del mercado. (b) Crosby (1991), calidad es simplemente el cumplimiento de requisitos. (c) Taguchi (2004) que indica que la calidad es la menor pérdida posible para la sociedad.

Según **Juran (2015)** plantea dos definiciones de calidad, una que se refiere al producto “calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto” que coincide con la anterior en su conclusión y otra que se refiere a la organización “la calidad consiste en no tener deficiencias”. No hay la menor duda de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad.

Según **James (2014)** define la gestión de la calidad total como una filosofía de dirección generada por una orientación práctica que ilustra el compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa; es decir, una acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

Según **Rico (2015)** lo define “comren valo” lo cual significa: “atributo o propiedad que distingue a las personas, a bienes y servicios”. Viene a ser el valor agregado que encanta al individuo y lo motiva a elegir un bien o servicio por los beneficios que éste le otorga en comparación a otros parecidos.

Según **Chiavenato (2016)** expresa: “En esencia, los varios conceptos de calidad hablan el mismo idioma por medio de varios dialectos. Por detrás de los conceptos de calidad está la figura de cliente. Que puede ser interno o externo”

2.2.1.1. ESTRATEGIAS. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Diseñar estrategias para la gestión de calidad implica una elección de la orientación a seguir la cual implica una renuncia a caminos que no se recorrerán.

Gregorio (2014) dice que se puede tomar en cuenta los siguientes puntos.

- Para la tecnología, se puede caracterizar los procesos de calidad e identificar elementos relevantes para la operación de la empresa, se puede gerenciar la aplicación, mantenimiento y mejora de sistemas de la gestión de calidad.
- Como innovación se puede crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, se puede decir que para las empresas más que hacer dinero, es mantenerse en el negocio brindando empleo a la colectividad por medio de la innovación, la investigación, la mejora continua y el mantenimiento.
- Para crear eficacia se puede impulsar la enseñanza y el avance de los trabajadores. Es decir Tanto la administración como la fuerza laboral tendrán que instruirse en los nuevos métodos, entre ellos el trabajo en equipo y las técnicas estadísticas.

Fernández (2015), Establece que cualquier empresa que pretenda proyectarse con éxito debe implementar ciertas estrategias relacionadas a su actividad y los objetivos que pretenda lograr:

1. Estrategia organizacional: Engloba como un todo a la organización, y especifica en que sector quiere participar. Este tipo de estrategia se focaliza al alcance de objetivos, la asignación de los recursos, planes, acciones y propósitos de la empresa.
2. Estrategias de negocios: Estas estrategias permiten competir en el mercado potenciando una unidad de estratégica de negocios, destinando los recursos necesarios para conseguir una ventaja por encima de la competencia y posicionarse en el mercado.
3. Estrategia funcional: Estas estrategias buscan proporcionar un soporte a cada área funcional de la empresa y mantiene la estabilidad en cada una de ellas.

Dentro de las estrategias funcionales encontramos :

- Estrategias de producción: Esta estrategia se destina a mejorar el sistema productivo que utiliza, la adhesión de las tecnologías novedosa al proceso de producción y atención, las componentes distintivos de cada producto.
- Estrategia de marketing: Están destinadas a precisar que acciones llevara a cabo la empresa para promocionar y vender sus productos en el mercado, las técnicas de comunicación que emplearan para captar a posibles consumidores y los canales de repartición de los productos.
- Estrategias financieras: Determinadas para conseguir recursos subvencionar sus operaciones y maximizar su capital invertido, como también el cumplimiento de sus objetivos a largo plazo.

- Estrategia de recursos humanos: Están destinadas a garantizar la participación eficaz de los pertenecientes de la empresa, a través de capacitación, motivación de ellos, como también la evaluación constante de su desempeño.
- 4. Estrategias corporativas: Están diseñadas para definir el alcance de la empresa en la industria, en qué sector centrada sus esfuerzos para cubrir en su totalidad la demanda También se diseñan para ingresar un nuevo mercado objetivo, potenciar y ampliar las actividades de la empresa, a fin de satisfacer las demandas del nuevo segmento al que se incursiona.
- 5. Integración vertical: Se plantean para establecer la secuencia del proceso de producción de un producto, que va desde la obtención de materia prima, su almacenaje y conservación hasta la preparación y entrega del producto.
- 6. Alianzas estratégicas: Ese tipo de estrategia permite compartir recursos, tecnología entre ambas empresas liadas, así como también reducen los costos excesivos.
- 7. Estrategias de diversificación: Estas estrategias son diseñadas para generar ventajas en la organización, mediante la incorporación de nuevos productos, incursión en nuevos mercados, promoción de productos, implementación de tecnología para potenciar los procesos productivos y la atención.

2.2.1.2. BENEFICIOS.DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Según Chamorro (2016), para las empresas es muy beneficioso contar con un buen sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar su posición competitiva e imagen tanto interna como externa. Tales beneficios pueden ser:

- Una mejor eficiencia para lograrlo es importante una constatación de mejora ya que ayuda a sistematizar operaciones que suelen producir innovaciones para hacer más eficientes los procesos de las empresas. Ya sea para ahorro de costes, detectar recursos que no tengan mucho movimiento y pasos de los procesos que no generen valor.
- Ética organizacional Las organizaciones con una sólida cultura ética se caracterizan por anticipar demandas como asumiendo sus responsabilidades antes que sean planteadas como quejas, o antes que se produzca el daño. Esto se le llama una actitud proactiva, para distinguirla de la actitud reactiva que se basa en responder a las demandas una vez que han sido formuladas. Cabe recalcar que la meta de la actividad empresarial es la satisfacción de las necesidades humanas. Es en este sentido que la recién nacida ética de la empresa tiene por valores irrenunciables la calidad en los productos y en la gestión, la honradez en el servicio, el mutuo respeto en las relaciones internas y externas a la empresa, la cooperación por la que conjuntamente aspiramos a la calidad.
- Obtiene la supervivencia, en la actualidad es muy difícil sobrevivir a las competencias por eso la gestión de calidad obtiene más información de los procesos, la cual mejora las capacitaciones que brindan, ya que se conoce mejor y pueden cumplir con la ejecución de manera ágil. Además de mantener una continua información que ayuda a incrementar la motivación y un compromiso hacia la empresa. Además de Fidelización de los clientes hacia la empresa, ya que se va a tener en cuenta los requisitos y expectativas de sus clientes e incidir a su satisfacción.

2.2.2. CONTROL ADMINISTRATIVO

Para Münch (2014). El control es el periodo del proceso administrativo por la cual se evalúan los resultados alcanzados con relación a lo ideado con la meta de evaluar variantes para reanudar el proceso.

Para Terry (2015). La manera para definir lo que se lleva a cabo es necesario aplicar medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo ideado.

2.2.2.1. ELEMENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVO

El control es un proceso cíclico y repetitivo. El control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales. (Hernández 2014)

Está compuesto de elementos que se suceden:

- A) Planificar un establecimiento de estándares: Es la primera etapa del control, que establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa. Existen cuatro tipos de estándares; los cuales se presentan a continuación: a) Estándares de cantidad; b) Estándares de calidad; c) Estándares de tiempo.

- B) Constante mejora la cual tomar acciones correctiva; que busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado. La acción correctiva es siempre una medida de corrección y adecuación de algún desvío o variación con relación al estándar esperado.
- C) Precauciones aquí la comparación del desempeño con un estándar establecido, que compara el desempeño con lo que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación, esto es, algún error o falla con relación al desempeño esperado.

2.2.2.2.IMPORTANCIA DEL CONTROL

A lo largo de nuestras vidas nos vemos envueltos en una serie de organizaciones, ya sean formales o informales, que tienen como propósito alcanzar una meta en común, a través de diversos planes establecidos y a través de los recursos que se posean. Es en ese momento cuando nace el sentido de la administración, es decir, aquel proceso que llevan a cabo los miembros de una organización para lograr captar sus objetivos.

Las razones por las que se necesita un control es debido aunque sea el mejor de los planes se puede descarriar. No obstante, el control también sirve a los gerentes para cuidar el clima laboral, así como sus repercusiones en el avance de la organización. (Castillo 2015).

La importancia del control administrativo se refleja en:

- Tomar Medidas como añadir el cambio; El cambio forma parte inevitable del ambiente de toda organización, los mercados se actualizan por la globalización, los competidores ofrecen productos atractivos y servicios nuevos. Surgen materiales y tecnologías más eficientes se adoptan o enmiendan reglamentos

gubernamentales. El cometido del control sirve a los gerentes para contradecir a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y servicios de sus organizaciones.

- Resultados como instituir una mejor calidad; La administración de la calidad total, conduce a grandes mejoras para el control. Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores. Los empleados tienen facultades para inspeccionar y mejorar su trabajo. La administración de la calidad total cambia muchas de las actitudes y los enfoques para lograr un control efectivo.
- Requisitos como Adicionar valor; Un beneficio competitivo en los tiempos modernos en donde se exige la velocidad de producción es el sumar valor a los productos o servicios. Con regularidad este valor agregado toma la forma de una calidad arriba de la media, lograda ejerciendo procedimientos de control.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La presente investigación por ser de tipo descriptiva no tiene hipótesis según Sampieri (2012). En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga, enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El nivel de investigación es DESCRIPTIVA consiste, en la caracterización, de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Según el autor Arias (2015), Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

ITEM	NOMBRE	DIRECCION	COLABORADORES	PROPIETARIOS
1	Huarique Los Tallanes	Los Tallanes 2. Pista principal	4	1
2	Restaurant cebicheria Chen`s	Los Tallanes 2. Pista principal	5	1
3	Súper Frito.	Los Tallanes 2. Calle los Jardines	4	1
4	Gustos y Sabores	Los Tallanes 2. Calle Tizón	5	1
5	Parrillas el Ancla.	Los Tallanes 2. Mz. B Lote 12.	7	1
TOTAL			25	5

El tipo de investigación será cuantitativo porque se utilizara procedimiento de inferencias estadísticas tratadas mediante herramientas del mismo campo, para la obtención de una realidad en este caso de la gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia-los Tallanes Piura – 2016

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental ya que en los cambios en las variables ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos. Y así también en el Corte transversal, donde se recolectan datos de los sujetos en un solo momento (Choque, 2015).

4.2.Población y muestra

El universo bajo estudio está constituido por 5 MYPE del Rubro Restaurant de la Urb. La Providencia-Los Tallanes, conformado por 1 propietario y un promedio de 6 colaboradores, por este motivo es una población finita.

Hernández, Fernández y Bautista (2014), precisa que si la población es menor a 50 personas, no es necesaria la aplicación de la fórmula. Por lo tanto la muestra será igual a la población, por lo tanto la población está constituida por 25 trabajadores.

4.2.1 Criterios de inclusión

- La información de la Gestión de Calidad se obtendrá a través de la información que proporcionan los propietarios y trabajadores.
- Varones y mujeres que trabajen en la MYPE del Rubro Restaurant de la Urb. La Providencia-Los Tallanes
- Propietarios y trabajadores mayores de 18 años.
- Que cuenten con más de tres meses en la MYPE.
- La información del control administrativo se obtendrá a través de la información que nos proporcione el propietario.

4.2.2 Criterios de exclusión.

- Se considera los siguientes criterios de exclusión para la variable Gestión de calidad: Trabajadores que están de manera temporal en el restaurante de estudio, con menos tres meses en el puesto.
- Trabajadores que tengas faltas injustificadas.

4.3. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA	FUENTE
GESTIÓN DE CALIDAD	“calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto” (Juran, 2015).	ESTRATEGIAS	E. Organizacional	La dimensión “Estrategias” será medida con sus indicadores: “E. Organizacional, E. negocios, E. Funcional. E. Corporativas, E. Integración vertical, Alianzas estratégicas y E. diversificación”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal.	NOMINAL	COLABORADOR
			E. negocios			
			E. Funcional			
			E. Cooperativas			
			E. Integración vertical			
			Alianzas estratégicas			
		BENEFICIOS	E. Diversificación	La dimensión “Beneficios” será medida con sus indicadores: “Eficiencia, ética y supervivencia”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal.	NOMINAL	COLABORADOR
			EFICIENCIA			
			ÉTICA			
	SUPERVIVENCIA					

CONTROL ADMINISTRATIVO	El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso. (Münch, 2015).	ELEMENTOS	ESTANDARES	La dimensión “Implementación” será medida con sus indicadores: “Estándares, Mejora y Comparación de desempeño”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal.	NOMINAL	PROPIETARIO
			MEJORA			
			COMPARACIÓN DE DESEMPEÑO			
		IMPORTANCIA	MEDIDAS	La dimensión “importancia” será medida con sus indicadores: “Medidas, Resultados, Adicionar valor” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal.	NOMINAL	PROPIETARIO
			RESULTADOS			
			ADICIONAR VALOR			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se aplica la técnica de la encuesta según Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

Se busca recaudar datos por medio de un cuestionario pre-diseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Esta técnica es cuantitativa dado que los datos se recopilan sobre una parte de la población denominada tamaño muestral de sujetos y se elabora en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación, según Valderrama (2014) para luego determinar las cantidades numéricas y porcentuales.

4.5. Plan de análisis

El plan de análisis permitirá dar respuesta a la investigación realizada. Para tal motivo en primer lugar se realizara un trabajo de campo que permita determinar cuántas MYPE hay del Rubro Restaurant de la Urb. La Providencia-Los Tallanes. Una vez determinada la cantidad de MYPE se procederá a determinar la población y muestra con la que se trabajara. Después de saber la muestra total, se realizara un cuestionario que será entregado a los propietarios, trabajadores y clientes de las diferentes MYPE. Una vez realizado el cuestionario se enviara una solicitud a los microempresarios para que permitan realizar el cuestionario respectivo. Una vez realizado procederé a realizar la tabulación de los datos obtenidos, a través del programa de Excel para posteriormente realizar las conclusiones finales. (Ávila, 2015)

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Caracterización gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016	¿Qué características tiene gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de urbanización la Providencia los Tallanes Piura – 2016?	- OBJETIVO GENERAL. Identificar qué características tiene la gestión de calidad y el control en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura – 2016.	La presente investigación por ser de tipo descriptiva no tiene hipótesis según Sampieri (2012). En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga, enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.	Gestión de calidad.	ESTRATEGIAS	Tipo de. Investigación:
		Objetivos específicos: - Identificar las estrategias de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de Urb. la Providencia los Tallanes Piura – 2016. - Conocer los beneficios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes de Urb. la Providencia los Tallanes Piura – 2016.			BENEFICIOS	Descriptiva Nivel de. Investigación:
		- Identificar los elementos del control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. la Providencia los Tallanes Piura – 2016. - Conocer la importancia del control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. la Providencia los Tallanes Piura – 2016.		ELEMENTOS	Cuantitativa. Diseño:	
				Control Administrativo	IMPORTANCIA	No experimental, corte transversal. Universo: 5 MYPE MUESTRA: 25 trabajadores Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.

4.7. Principios éticos.

Para el desarrollo de esta investigación se realizara una recolección de datos de la población, en estudio con total y absoluta transparencia, además de total honestidad al momento de los resultados obtenidos, autenticidad y confiabilidad de las encuestas aplicadas a los propietarios y clientes, con absoluta responsabilidad y veracidad al momento de realizar los análisis y con absoluto respeto a los derechos de autor. (Castro, 2014).

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

5.1.1 Variable Gestión de calidad

Objetivo 1: Identificar qué sistema de gestión de calidad emplean en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura – 2016

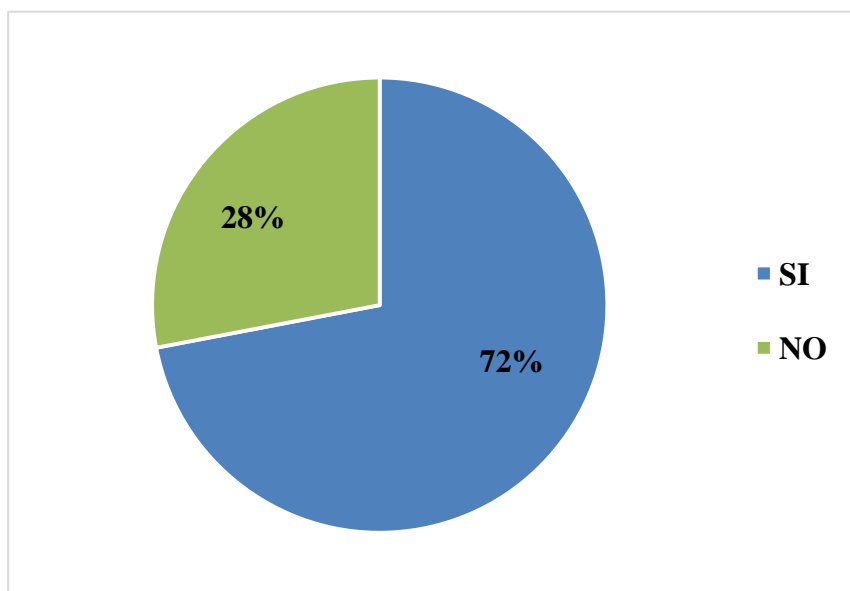
Tabla 1

¿Cuenta con un sistema para registrar sus ingresos del día?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

Gráfico 1



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

En la tabla 1, gráfico 1 denominada “sistema de ingresos”, evidencia que el 72% de los trabajadores si cuenta con un sistema para registrar sus ingresos del día y el 28% no cuentan.

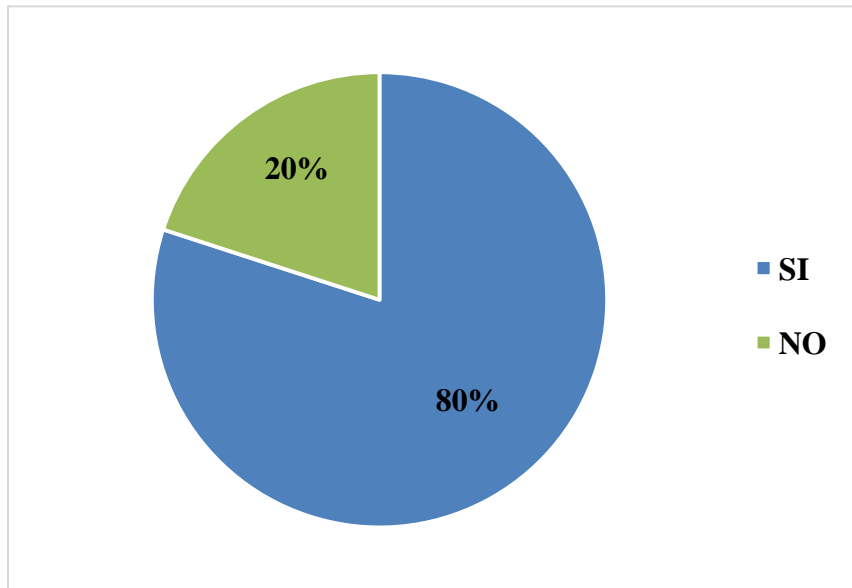
Tabla 2

¿Ha implementado alguna estrategia destinada a evaluar el desempeño de sus trabajadores?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Gráfica 2



Fuente encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 2 Denominada “Estrategia de evaluación de desempeño”, muestra que el 80% si ha implementado un estrategia destinada a evaluar el desempeño de sus trabajadores y el 20% no.

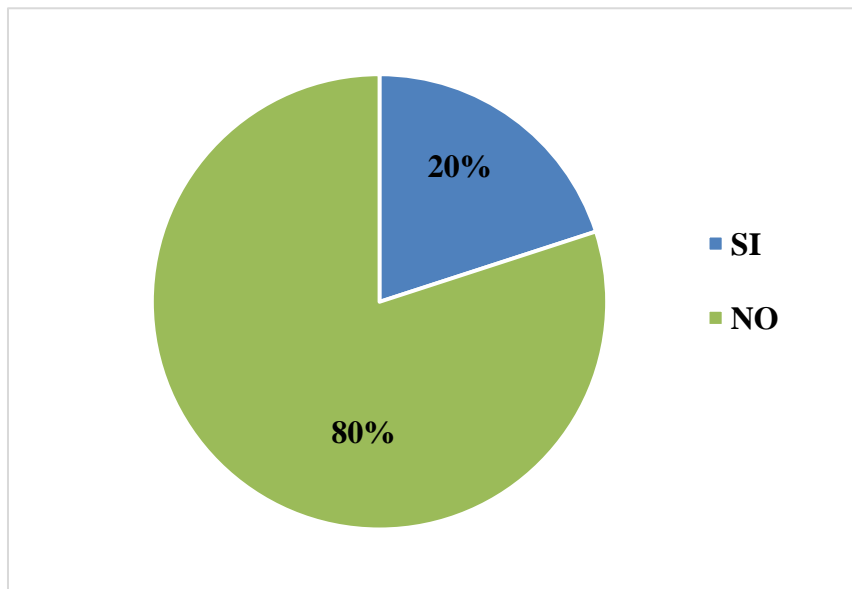
Tabla 3

¿Cuenta con una estrategia destinada a maximizar los recursos del restaurante?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

Gráfico 3



Fuente encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

En la tabla 3 y figura 3 denominada “Estrategia para maximizar los recursos”; se obtuvo como resultado que el 80% no cuenta con estrategia destinada a maximizar sus recursos, por otro lado el 20% si cuentan con dicha estrategia.

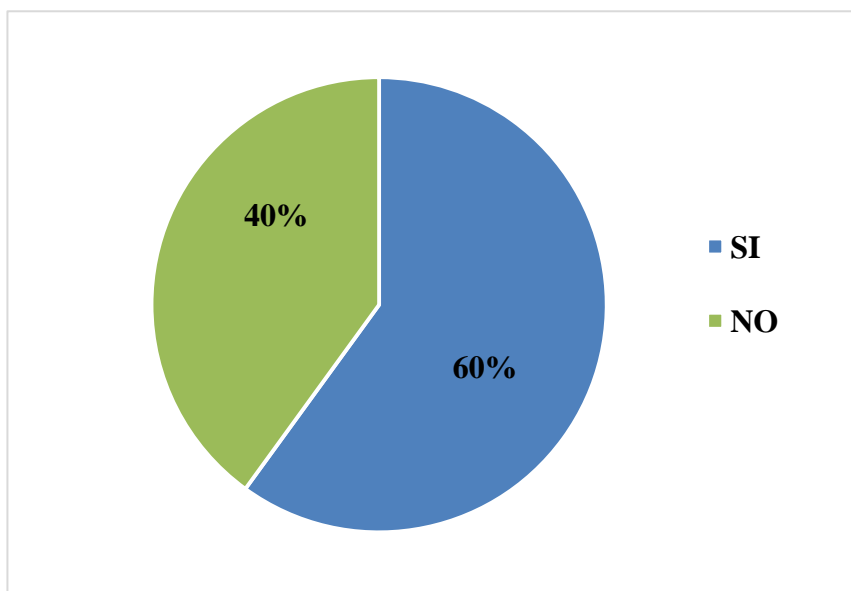
Tabla 4

¿Ha creado una estrategia destinada a la ampliación de las actividades de su empresa?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	2	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Gráfico 4



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 4 denominada *¿Ha creado una estrategia destinada a la ampliación de las actividades de su empresa?*; se evidencia para el 60% de los encuestados afirmo que si ha implementado una estrategia destinada a ampliar las actividades de la empresa.

Tabla 5

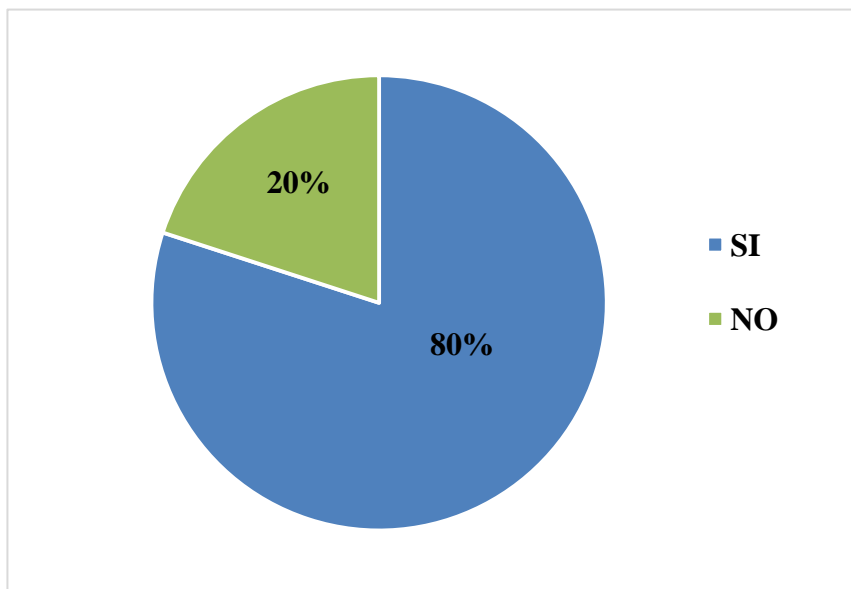
¿Cuenta con un kardex de entrada de productos?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaboración propia

Gráfica 5



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 5 denominada “kardex de entrada de producto”; se obtuvo como resultado que el 80% si cuenta con un kardex de entrada de productos.

Tabla 6

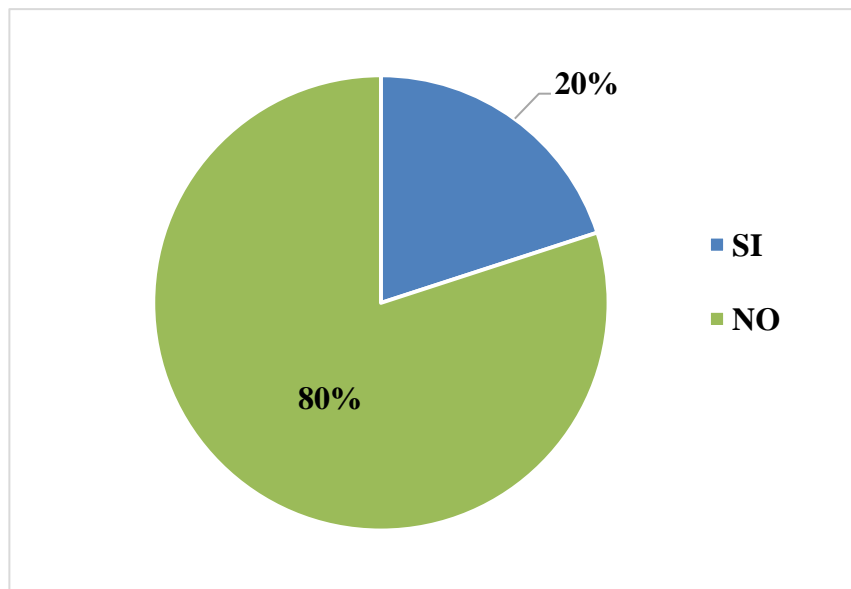
ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaboración propia

¿Ha realizado alguna alianza con empresas del mismo o diferente rubro al suyo?

Gráfica 6



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaboración propia

En la tabla 6 y figura denominada "Alianzas estratégicas"; Se evidencia que el 80% de los encuestados no ha realizado una alianza estratégica.

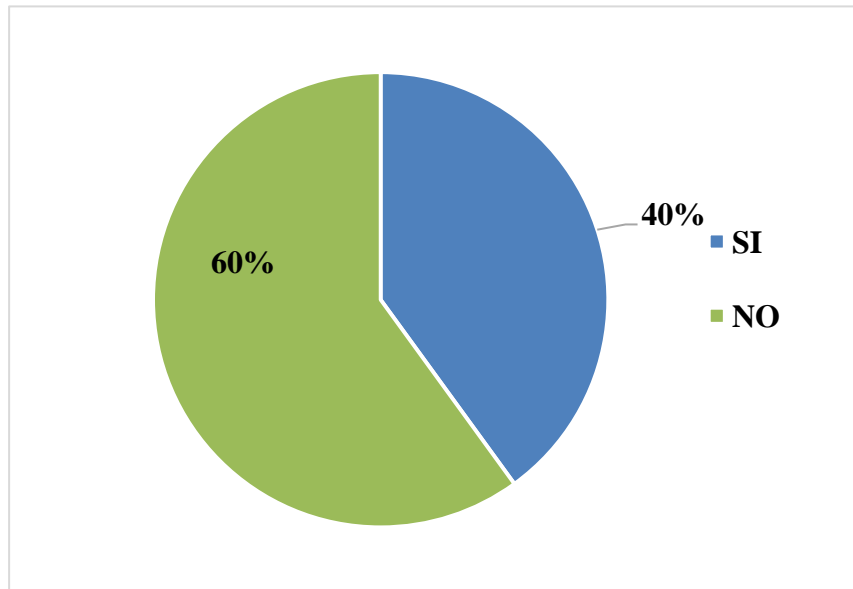
Tabla 7

¿El restaurante observa los cambios tecnológicos actuales y los adapta a la organización??

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia.

Gráfico 7



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 7, gráfica 7, denominada “Implementación de tecnología”; se evidencia que el 60% no adapta la tecnología en su organización.

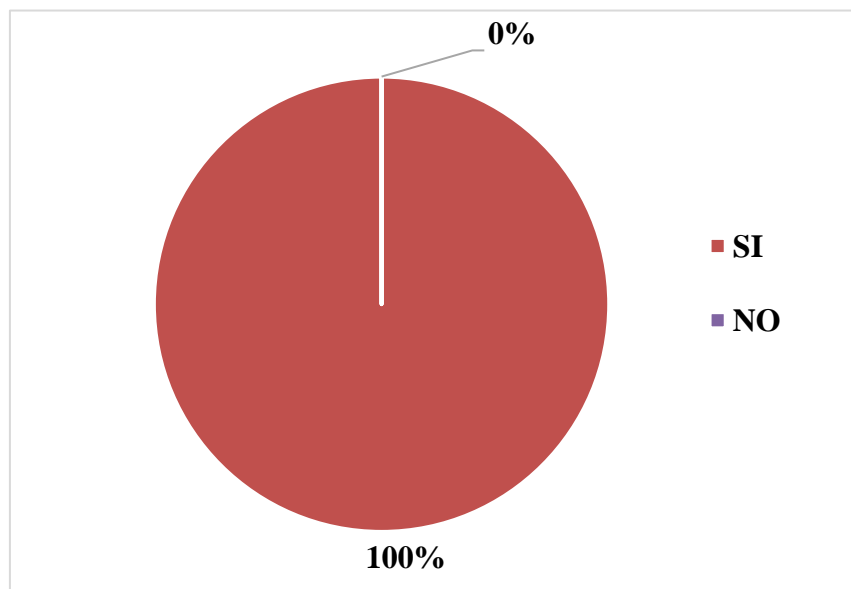
Tabla 8

¿Cuenta con una estrategia de marketing para promocionar sus productos?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia.

Gráfica 8



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 8 Denominada "Estrategia de marketing"; se evidencia que el 100% contestó que si cuentan con una página donde promocionar sus productos.

Objetivo 2: Conocer si realizan una gestión de calidad en las MYPE rubro
restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura – 2016.

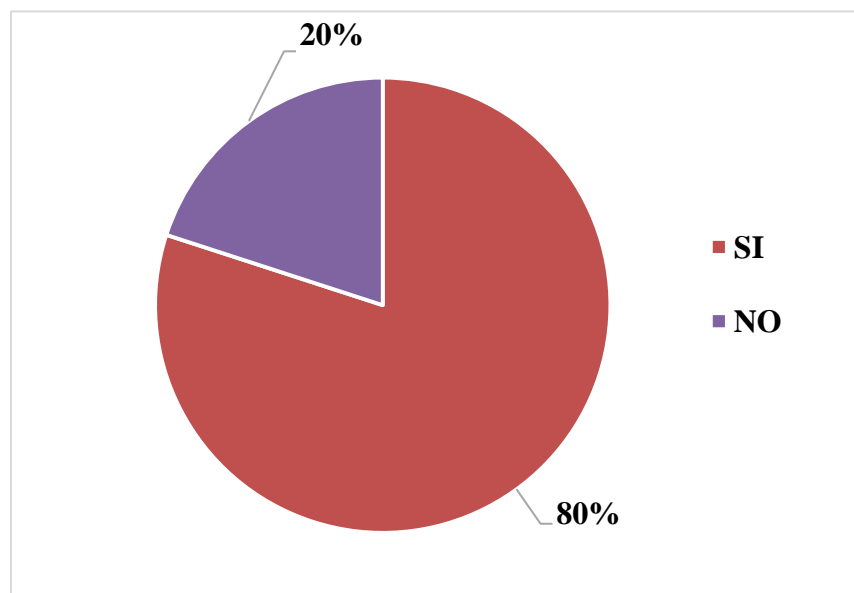
Tabla 9

¿Se encuentra satisfecho con el desempeño laboral de sus trabajadores?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia.

Gráfica 9



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 9 y figura 9 Denominada “Desempeño de actividades”; Se evidencia que el 80% si se encuentra satisfecho con el desempeño de sus colaboradores.

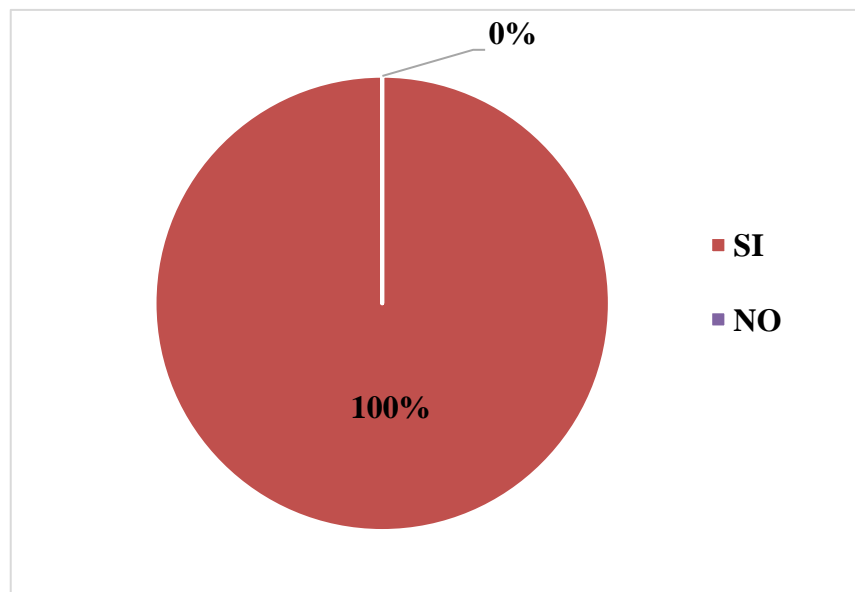
Tabla 10

¿El cocinero prepara los pedidos dentro del tiempo límite?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Gráfica 10



Fuente encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 10 y figura 10 Denominada "Tiempo de preparación"; Se evidencia que el 100%, sus cocineros preparan sus platos dentro del tiempo límite.

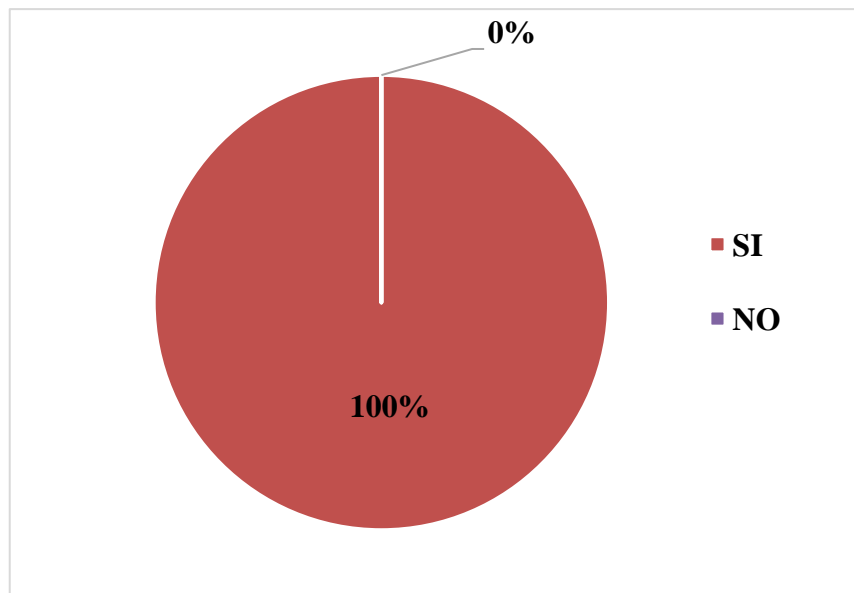
Tabla 11

¿El personal está debidamente uniformado de acuerdo a las tareas que desarrolla?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia

Gráfica 11



Fuente encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Tabla 11 y figura 11 denominada “Vestimenta del personal”, se evidencio que el 100 % considera que su personal si está correctamente vestido realizar sus actividades.

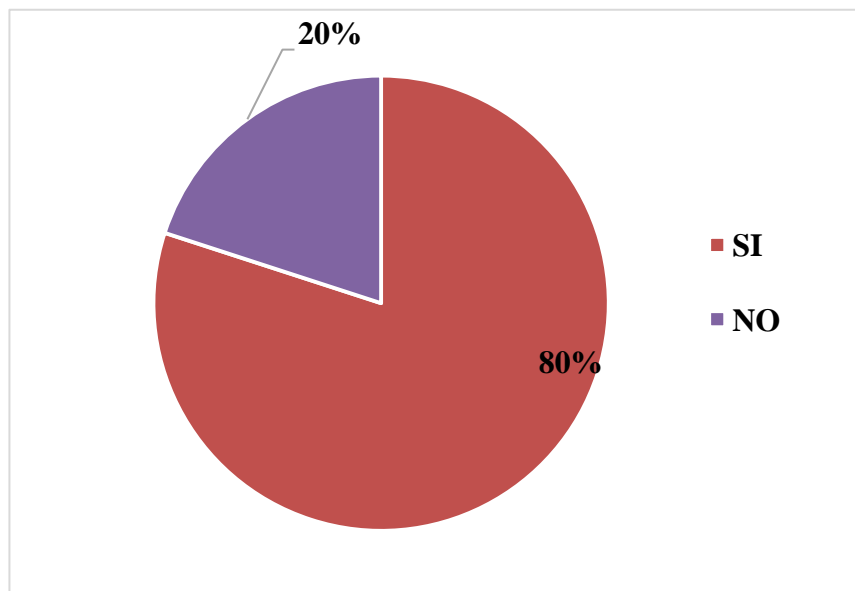
Tabla 12

¿Compara los datos obtenidos con los de los años pasados?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Gráfico 12



Fuente encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

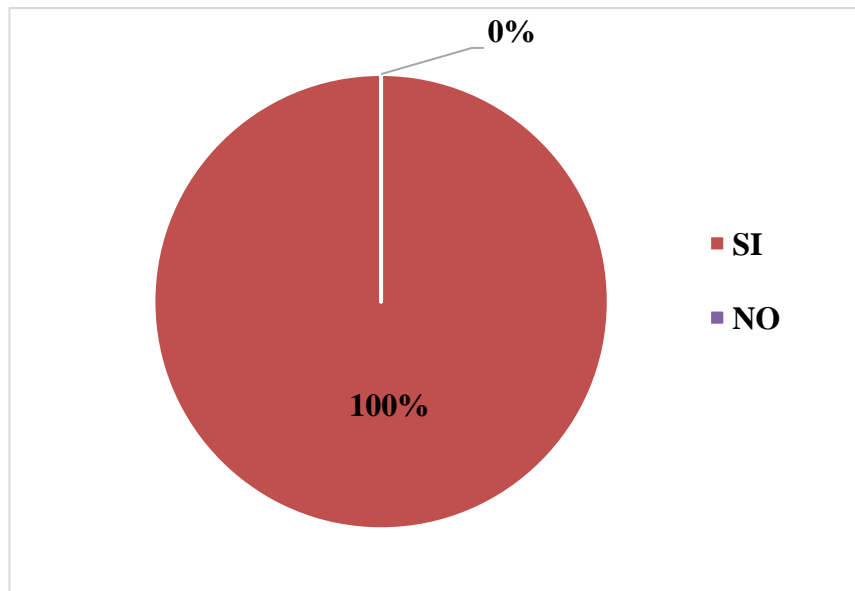
Tabla 12 y figura 12, denominada “Comparación de datos”; se evidencia que el 80% si comparan los datos con los de años pasado.

Tabla 13

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Gráfico 13



Fuente encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Tabla 13 y figura 13, denominada "Rentabilidad del negocio"; se evidencia que el 80% opina que si es rentable su negocio.

5.1.2 Variable Control Administrativo

Objetivo 3. Determinar los elementos del control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016.

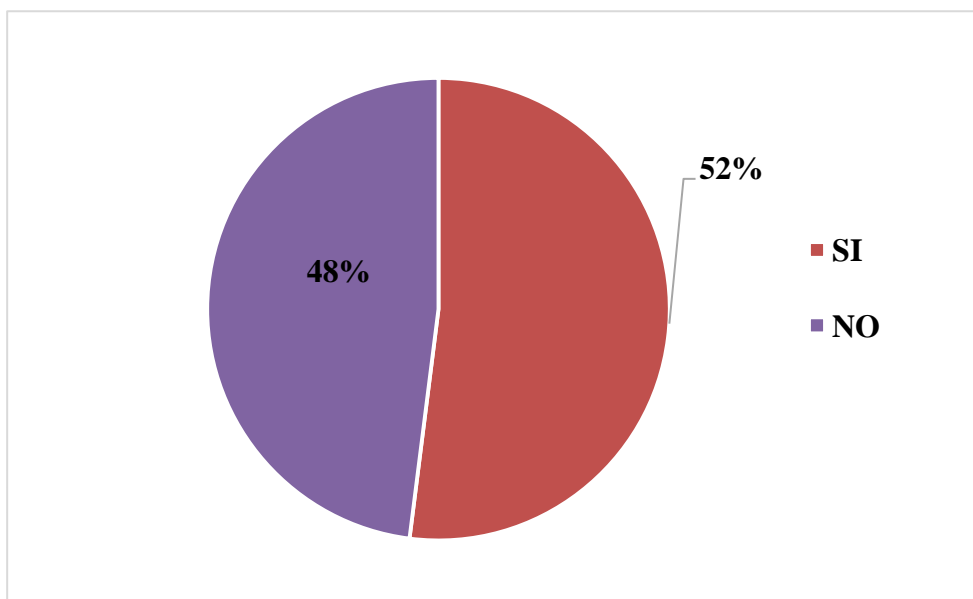
Tabla 14

¿Considera importante le evaluación en cuestión a su desempeño?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	52%
NO	12	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores
.Elaboración propia

Gráfico 14



t
e encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 14 y figura 14, denominada “Evaluación de desempeño”; se evidencia que el 52% de los trabajadores cree que si es importante que los evalúen para medir su desempeño.

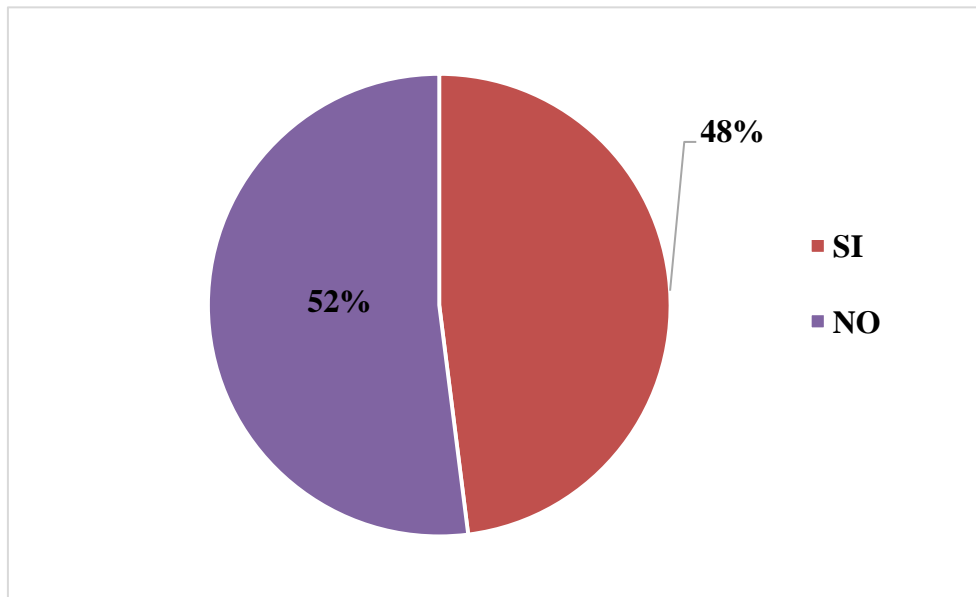
Tabla 15

¿Investiga que el cliente quede satisfecho con el servicio?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	48%
NO	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia

Gráfico 15



Fuente encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Tabla 15 y figura 15, denominada “Satisfacción del cliente”; se evidencia que el 52% no averigua si el cliente queda satisfecho con el servicio que recibe.

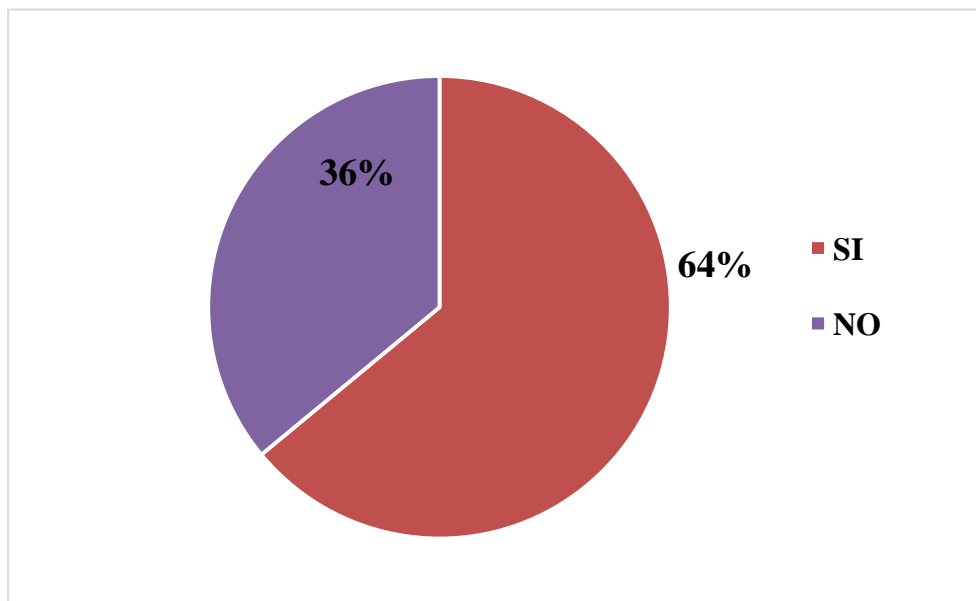
Tabla 16

¿Creé usted que tiene buen trato con los clientes?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	64%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Gráfico 16



Fuente encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 16 y figura 16 denominada "Trato al cliente", se evidencio que el 64% de los encuestados, cree que tiene un buen trato con sus clientes.

Tabla 17

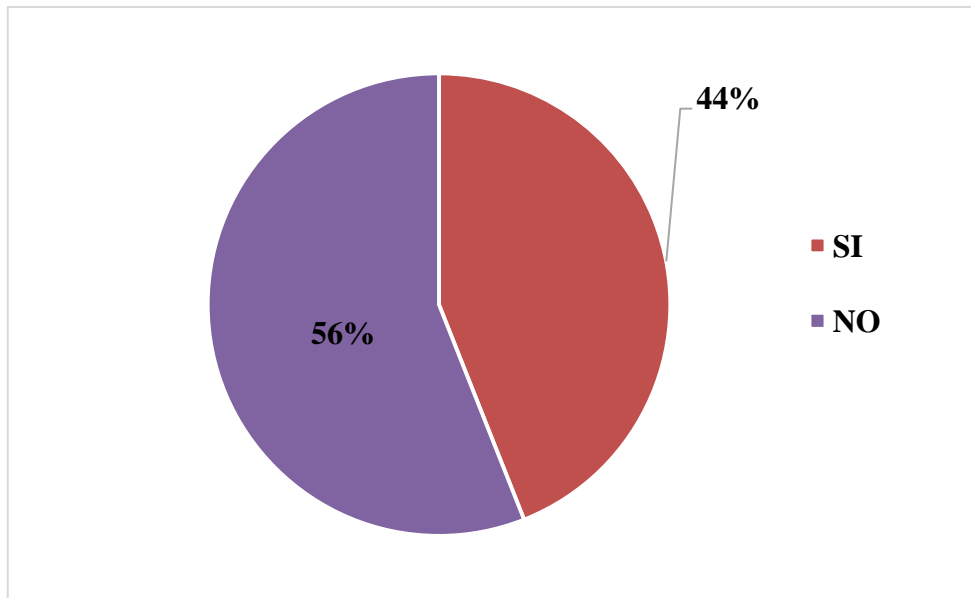
¿Recibe y soluciona de inmediato las quejas de los clientes?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	44%
NO	14	56%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración propia.

Gráfico 17



Fuente encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración propia

Tabla 17 y figura 17 denominada “Solución de quejas”, se evidencio que el 56% no soluciona las quejas que recibe de los clientes.

Objetivo 4. Especificar la importancia del control administrativo en las MYPE
 rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016.

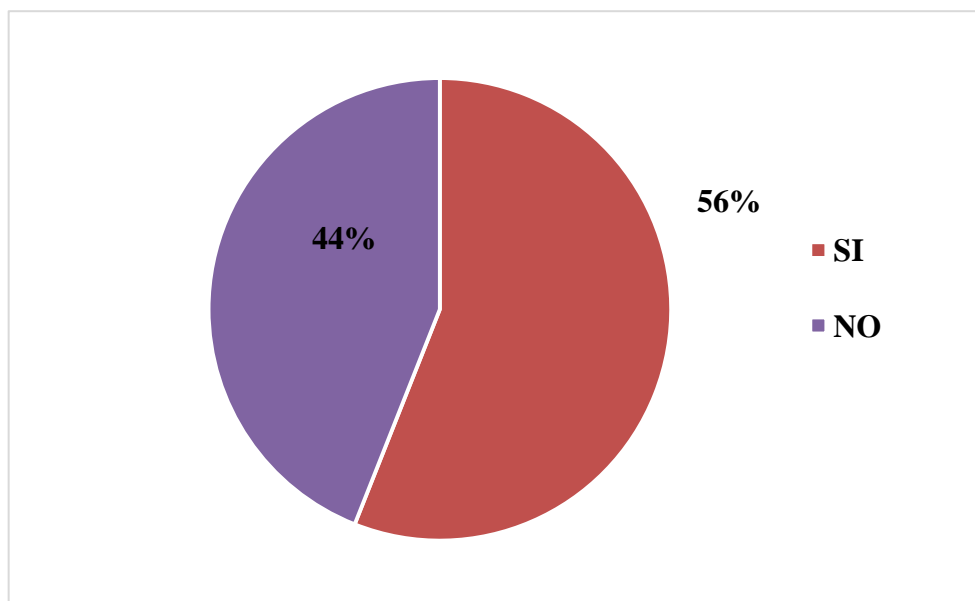
Tabla 18

¿Creé que el restaurante pueda adaptarse a los cambios que surgen en el mercado?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	56%
NO	11	44%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
 Elaboración propia

Gráfica 18



Fuente encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración propia

Tabla 18 y figura 18 denominada “Adaptación a los cambios.”, se evidencio que el 56% de encuestados, opina que el restaurante si podría adaptarse a los distintos cambios del mercado.

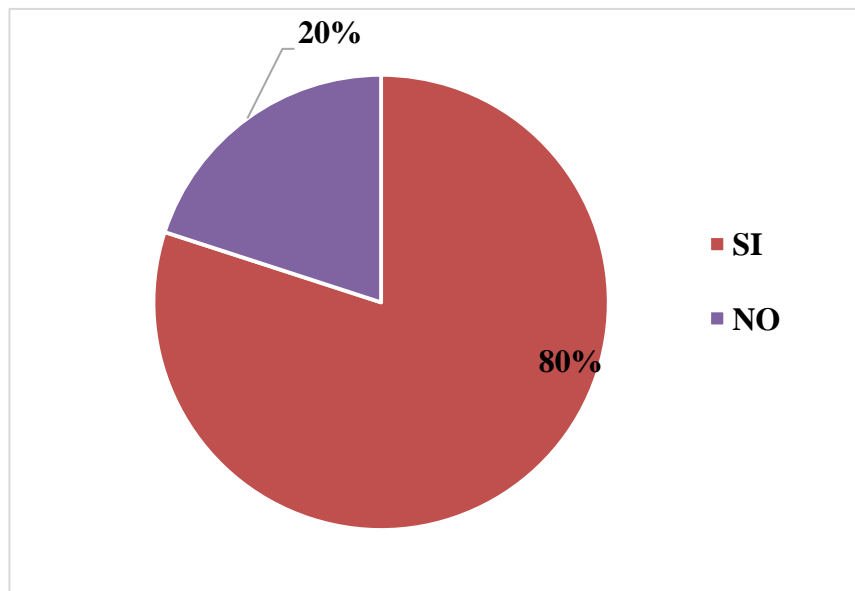
Tabla 19

¿Conoce su porcentaje de ventas que ha manejado en el último año?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios.
Elaboración propia

Gráfico 19



Fuente encuesta aplicada trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 19 y figura 19, denominada “Porcentaje de ventas”; se evidencia que el 80% si conoce cuanto es el porcentaje total de sus ventas en el año.

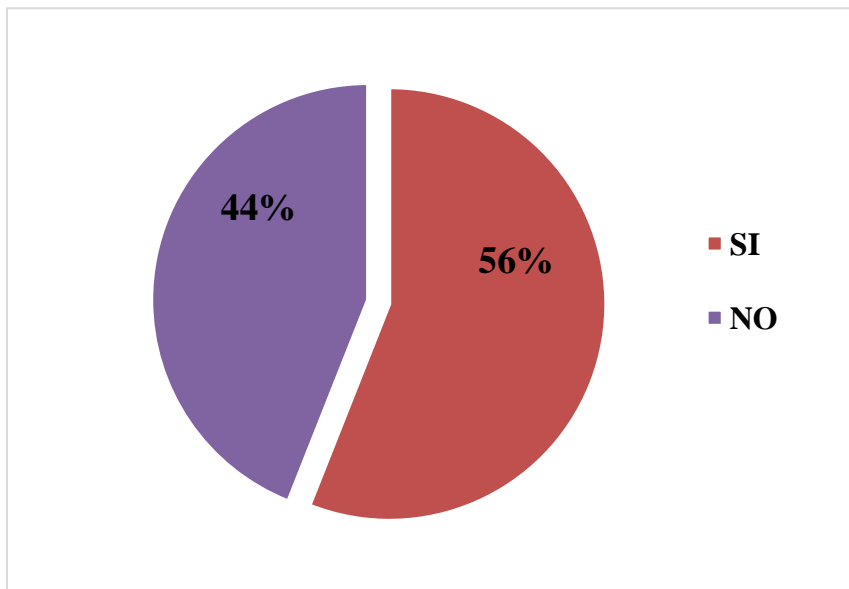
Tabla 20

¿Se encuentra satisfecho con la función que desempeña?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	56%
NO	11	44%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia.

Gráfica 20



Fuente encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 20y figura 20 denominada “Satisfacción de desempeño.”, se evidencio que el 56 % de los trabajadores si se sienten satisfechos de su desempeño laboral.

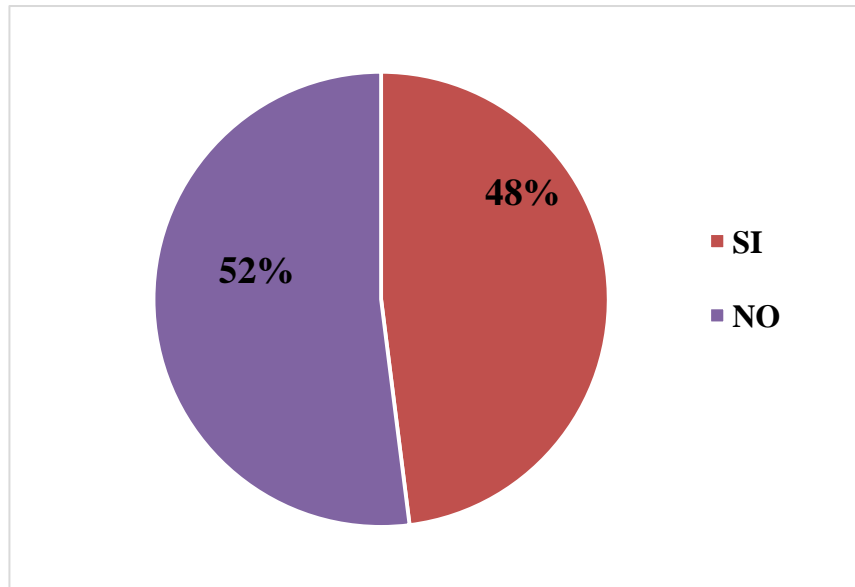
Tabla 21

¿Existe una política de calidad en el restaurante?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	48%
NO	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores.
Elaboración propia.

Gráfica 21



Fuente encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 21 y figura 21 denominada “Política de calidad”, se evidencio que el 52% de los trabajadores creé que si existe una política de calidad en el restaurante.

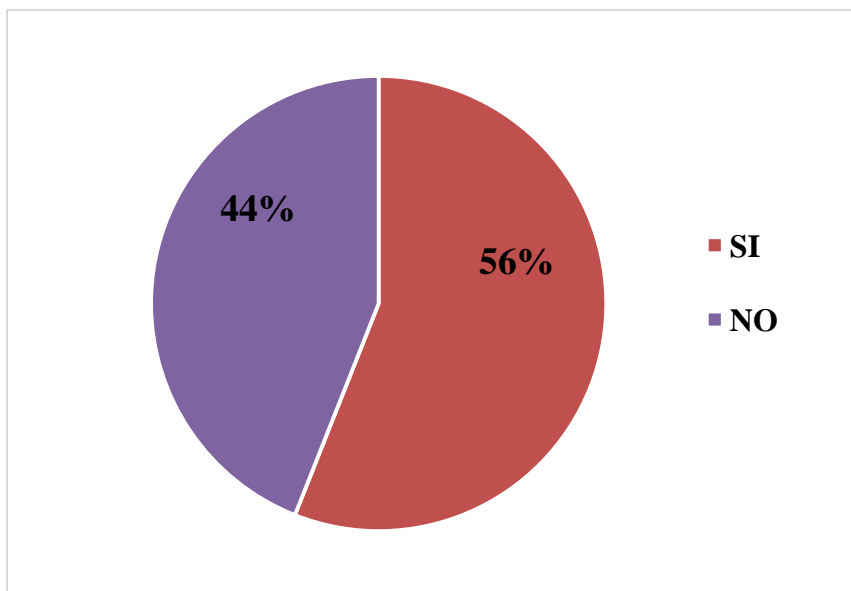
Tabla 22

¿Creé que llevar un control interno mejora la productividad de la empresa?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	56%
NO	11	44%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia.

Gráfico 22



Fuente encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia

Tabla 22 y figura 22 denominada “Control interno”, se evidencio que el 56% de trabajadores opina que llevar un control interno si mejora la productividad de la empresa.

5.1. Análisis de resultados

Objetivo 01: identificar qué sistema de gestión de calidad emplean en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016.

En la tabla 1 y figura 1 Denominada “Sistema de ingresos”; evidencia que el 75% de los propietarios si cuenta con un sistema para registrar sus ingresos del día. Este resultado concuerda con Noel (2017), en su investigación denominada “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017”, donde dice que la aplicación de un SGC en la empresa, permite llevar un control determinado de los aspectos importantes de la empresa, como llevar un control y/o registro de los movimientos que realiza la empresa, los ingresos diarios, tanto en dinero obtenido por las ventas, como los insumos que ingresan a almacén, así como también promueve que la organización lleve un control sobre el desempeño de cada área. Por otro lado Domínguez (2015), opina que el no llevar un balance de las ganancias o compras que efectúa la empresa, puede traer consecuencias graves como pérdidas de productos y de dinero, así como también puedan ocurrir fraudes por desvíos parte del responsable de caja, ya que no existe un seguimiento rutinario o se contrasta la cantidad de los productos vendidos y del dinero obtenido.

Otro autor Según Romero (2014), Diariamente se acumulan cuentas importantes como son ingresos, costos y gastos de la MYPE es importante ya que sustenta la información registrada y se puede verificarse en forma sencilla y eficaz, vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión de podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. Lo cual

indica que tener un control de los ingresos ayuda a la MYPE ya que se ve necesitada proporcionar la posibilidad de adoptar un determinado modelo de registro así acumula diariamente todas las actividades que han transcurrido durante el mes y controlar las cuentas más importantes del negocio para así se tome decisiones sobre el control interno y las actividades futuras que desee la administración realizar para lograr las metas establecidas por sus propietarios además podrá facilitar la labor diaria de los informes, éstos podrán ser agrupados en forma de libretas individuales para cada mes; los que contienen un original y una copia desprendible para cada día.

En la tabla 2 y figura 2 Denominada “Estrategia de evaluación de desempeño”, muestra que el 80% si ha implementado un estrategia destinada a evaluar el desempeño de sus trabajadores y el 20% no; lo que concuerda con Godos (2018), quien opina que la implementación de estrategia, ayuda a mejorar el funcionamiento de la organización, pues permite controlar y supervisar el desempeño de los trabajadores en función de sus actividades, como también el logro de sus objetivos.

Por otro lado Fernández (2016), en sus estrategias encontramos a la “Estrategia de recursos humanos”: donde dice que este tipo de estrategia están destinadas a garantizar la participación eficaz de los pertenecientes de la empresa, a través de capacitación, motivación de ellos, como también la evaluación constante de su desempeño. Otro autor es Gregorio (2016), quien habla de los tipos de estrategias, destinadas a tecnología, innovación y la eficacia de los trabajadores, esta última busca impulsar el desempeño de los colaboradores, a través de la

enseñanza en los nuevos métodos de trabajo en equipo entre otros; esto también contribuye en mantener un mejor control del desempeño y cumplimiento de las actividades.

En la tabla 3 y figura 3 denominada “¿Cuenta con una estrategia destinada a maximizar los recursos del restaurante?”; se obtuvo como resultado que el 80% no cuenta con estrategia destinada a maximizar sus recursos, por otro lado el 20% si cuentan con dicha estrategia. Este resultado concuerda con Arroyo (2016), quien dice que las organizaciones buscan optimizar y aprovechar los recursos en la producción de productos, reducir errores y desperdicios de insumos, que puedan incrementar sus costos de producción, aumentar el tiempo en entregar producto y reduzcan el grado de satisfacción de los consumidores.

Por otra parte Fernández (2016), quien habla de las estrategias de negocios, dice que estas estrategias permiten competir en el mercado potenciando una unidad de estratégica de negocios, destinando los recursos necesarios y para conseguir una ventaja por encima de la competencia.

En la tabla 4 y figura 4 denominada “Estrategias de ampliación”; se evidencia para el 60% de los encuestados afirmo que si ha implementado una estrategia destinada a ampliar las actividades de la empresa. Concuerda con Godos (2018), quien dice que las organizaciones plantean estrategias para incurrir en mercados nuevos o segmentos a los cuales aún no se ha llegado, pero que existe una demanda insatisfecha a la cual se desea satisfacer, además incorporar nuevos productos para que exista variedad en la elección.

Desde otra perspectiva Fernández (2016), quien habla que dentro las estrategias de la gestión de calidad, estas las estrategias corporativas, estas están diseñadas para definir el alcance de la empresa en la industria, en qué sector centrada sus esfuerzos para cubrir en su totalidad la demanda También se diseñan para ingresar un nuevo mercado objetivo, potenciar y ampliar las actividades de la empresa, a fin de satisfacer las demandas del nuevo segmento al que se incursiona.

En la tabla 5 y figura 5 denominada “kardex de entrada de producto”; se obtuvo como resultado que el 80% si cuenta con un kardex de entrada de productos; dicho resultado concuerda con Saravia (2016), quién dice que llevar un control de insumos trae muchas ventajas, como es la reducción de costos destinados a la compras ya que se tendrá registro década insumo que ingrese a almacén. Por otro lado opina que en caso contrario, el no llevar un registro de entrada de productos, puede generar pérdidas por lo que no se sabe el tiempo de caducación de cada producto, entonces se tendría que reponer nuevamente ese producto perdido.

Otro autor que coincide es Verranda (2014), quien dice que llevar una logística permite llevar controlar la entrada y salida de productos, la fecha de vencimiento de estas, ya que son insumos la gran parte comestibles y no pueden mantenerse guardados por mucho tiempo, entonces se debe saber que productos usar antes que otros y evitar también la pérdida o desperdicio de ellos mismos.

En la tabla 6 y figura denominada “Alianzas estratégicas”; Se evidencia que el 80% de los encuestados no ha realizado una alianza estratégica. Arroyo (2016), quién discrepa con los resultados, pues dice que al realizar alianzas estratégicas

con empresas ya sean de igual o diferente rubro al de la organización, permite también que se pueda beneficiar de las capacidades de la otra empresa y crea ventajas competitivas y barreras a nuevos competidores, por otro lado la organización podría sacar una ventaja para poder ampliarse a nuevos mercados y cubrir una demanda insatisfecha en otro segmento de mercado. Otro autor que habla de los beneficios de las alianzas estratégicas es Montés (2014), quién dice que gracias a las alianzas estratégicas la productividad de los recursos se potencian, permiten ingresar a nuevos mercado, intercambiar temas estratégicos, competencias y habilidades.

En la tabla 7, gráfica 7, denominada “Implementación de tecnología”; se evidencia que el 60% no adapta la tecnología en su organización, este resultado discrepa con lo que dice Luna (2016), en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, , quien dice que la adaptación constante en cuanto a tecnología, es muy importante y beneficiosa, pues mejora el proceso de compra del cliente, minimiza el tiempo requerido para la elaboración de los productos utilizar menos tiempo en el proceso de elaboración de los productos, así como también están a la vanguardia de los distintos cambios que surgen en el mercado.

Por otro lado Gregorio (2016), habla de la aplicación de las estrategias en cuanto a tecnología, que mediante estas, se puede definir los procesos de calidad, así como también permiten identificar los componentes importantes dentro de este. Mediante estas estrategias se puede verificar la aplicación, mantenimiento y mejora de los SGC.

En la tabla 8 y gráfico 8, denominada estrategia de marketing, se evidencia que el 100% de encuestados si ha implementado una estrategia para promocionar sus productos, este resultado concuerda con Noel (2017, quien habla de la importancia que brindan los restaurantes a la promoción de sus productos, a través de distintas plataformas digitales que facilitan la captación de posibles clientes.

Fernández (2016), que especifica que las estrategias de integración vertical, se plantean para establecer la secuencia del proceso de producción de un producto, que va desde la obtención de materia prima, su almacenaje y conservación hasta la preparación y entrega del producto.

Se observó que en el objetivo específico 01, que el 75% de los encuestados si cuenta con un sistema para registrar los ingresos de las ventas del día, el 80% de encuestados evalúa el desempeño de sus trabajadores, el 80% si maneja un kardex de ingreso de insumos a almacén y que el 60% de encuestados creé que si puede adaptar la tecnología a su empresa, y el 100% ha implementado una estrategia de marketing en su empresa Por otra parte el 80% de encuestados no ha implementado una estrategia destinada a maximizar costos, el 80% no ha realizado alianzas estratégicas con otras empresas

Objetivo específico 02: Conocer los beneficios de la Gestión de calidad, en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura-2016.

En la tabla 9 y figura 9 Denominada “Desempeño de actividades”; Se evidencia que el 80% si se encuentra satisfecho con el desempeño de sus colaboradores, concuerda con lo que dice Arroyo (2016), quién dice que implementación de un SGC, mejora la satisfacción tanto del personal, como la de los encargados de ellos, pues el buen desempeño de ellos mejora la imagen de la organización y su productividad. Godos (2018), comenta que la satisfacción en cuanto al desempeño tiene que ver con la capacitación que tenga el personal, los conocimientos que posee para desempeñar bien sus funciones, además que para garantizar un buen servicio, el personal debe tener una supervisión constante, para no dejar lugar a fallas o posibles irregularidades en la producción. Por otro lado Chamorro (2016), en los beneficios de la Gestión de Calidad, dice que para lograr cumplir con las obligaciones de manera eficiente, se debe invertir en el desarrollo de habilidades del personal, brindar más conocimientos que les permitan desarrollar sus actividades de manera correcta, esto trae que tanto ellos, como los clientes y sus jefes se sientan conformes con su desempeño.

En la tabla 10 y figura 10 Denominada “Tiempo de preparación”; Se evidencia que el 100%, sus cocineros preparan sus platos dentro del tiempo límite. Este resultado concuerda con lo que dice Luna (2016), en donde dice que la reducción de errores en la preparación de insumos, reduce el tiempo de entrega de los productos, por lo cual recomienda que se empleen herramientas para hacer más rápido el proceso de entrega, evitar desviaciones y ordenar los pedidos de acuerdo

al tiempo de llegada . Chamorro (2016), habla de los beneficios de la gestión de calidad, uno de ellos es que elimina los procesos que no generen valor y ocasionar tiempos extras en la preparación y que puedan poner en riesgo la satisfacción de los clientes.

Tabla 11 y figura 11 denominada “Vestimenta del personal”, se evidencio que el 100 % considera que su personal si está correctamente vestido realizar sus actividades. El resultado concuerda con lo que dice Cárdenas (2015), que la imagen que refleja el personal va más allá de la apariencia que este tenga, sino que abarca un conjunto de cosas que puedan dar un concepto personal de él, como la higiene, la vestimenta, la manera de expresarse, el peinado, entre otras; estos pueden hacer que el cliente saque una conclusión positiva o negativa del negocio y decida volver o alejarse de él. Hay muchos atributos que contribuyen a la formación de la imagen personal, también incluyendo nuestra actitud, comportamiento, el tono y volumen de nuestra voz, nuestros gestos y la sonrisa con la que llegamos a la oficina cada mañana.

Por otro lado Chamorro (2016), dice que el trabajador debe de estar implementando totalmente para desempeñar sus actividades, utilizar los implementos necesarios para hacer garantizar un buen servicio.

Tabla 12 y figura 12, denominada “Comparación de datos”; se evidencia que el 80% si comparan los datos con los de años pasado. Concuerda con lo que dice Arroyo (2016), quien dice que mediante la comparación de resultados, se

puede calcular el progreso que ha tenido la empresa, con el pasar de los tiempos y controlar si es que los ingresos que tiene la empresa pueden cubrir sus gastos.

Por otro lado Chamorro (2016), explica que uno de los beneficios de la gestión de calidad es que permite que la empresa sigue manteniéndose en el mercado, sobrevivir a las diferentes cambios. Para ello se debe llevar un balance de las ganancias anuales y realizar la comparación necesaria para evaluar las mejoras de la organización.

Tabla 13 y figura 13, denominada “Rentabilidad del negocio”; se evidencia que el 80% opina que si es rentable su negocio. Dichos resultado concuerda con lo que dice Montalbán (2018), quien dice que la integración de los colaboradores mejora la productividad de la empresa, debido a que los trabajadores contribuirán positivamente en la toma de decisiones de la organización. Por otra parte Chamorro (2016), explica otro de los beneficios de la GC, es la supervivencia en el mercado, debido a la mejora de cada uno de sus procesos, esto garantiza la fidelización de los clientes y que el negocio se mantenga operando dentro del mercado.

Con respecto al Objetivo específico 02, encontramos que el 100% de encuestados opina que si entregan los pedidos dentro del tiempo límite estipulado, el 100% de encuestados opina que sus trabajadores si se encuentran correctamente vestidos, el 80% está satisfecho con el desempeño de sus trabajadores y por último el 80% de los propietarios comparan los datos de las ganancias de la empresa.

Objetivo 03: Determinar los elementos del control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016.

En la tabla 14 y figura 14, denominada “Evaluación de desempeño”; se evidencia que el 52% de los trabajadores cree que si es importante que los evalúen para medir su desempeño. Coincide con Arroyo (2016), que para que el personal se sienta satisfecho con su desempeño, se debe formar en cuanto a habilidades y conocimientos que les permitan ofrecer un buen servicio a los clientes, también se tiene que hacer un seguimiento constante para medir su grado de desempeño y saber en qué aspectos debe mejorar.

Por otra parte Hernández (2014), en uno de sus elementos incita al establecimiento de estándares, a fin de comparar el desempeño total de la organización, capacidad de realizar sus funciones los trabajadores, que le permitan tener un dato exacto de cuan preparados está el personal.

En la tabla 15 y figura 15, denominada “Satisfacción del cliente”; se evidencia que el 52% no averigua si el cliente queda satisfecho con el servicio que recibe. Discrepa con Noel (2017), quien dice que la cordialidad y amabilidad con la que tratan a sus clientes, garantiza la satisfacción de ellos, además de la preparación personal que tengan influye en otorgar un servicio de calidad. Hernández (2014), dice que en cuanto a la mejora continua, se debe corregir aquellos errores que puedan tener en el cumplimiento de sus obligaciones, para sí lograr en el cliente la satisfacción de sus expectativas, así como también involucrarse con el cliente, se debe estar pendiente a las necesidades que tenga y anticiparse a ellas.

En la tabla 16 y figura 16 denominada “Trato al cliente”, se evidencio que el 64% de los encuestados, cree que tiene un buen trato con sus clientes. Salazar (2014), quien dice que mediante un control interno, se puede medir el grado de atención, evaluar el nivel de aceptación del servicio por parte de los clientes y garantizar a ellos su satisfacción.

Hernández (2014), en los elementos del control administrativo, detalla que se debe hacer comparaciones entre los estándares establecidos y el desempeño real, a fin de determinar aquellas desviaciones que limitan el buen trato al cliente. Debe ponerse más énfasis en la relación que existe entre trabajador y cliente, ya que ellos son los que determinan el seguimiento de la MYPE en el mercado.

En la tabla 17 y figura 17 denominada “Solución de quejas”, se evidencio que el 56% no soluciona las quejas que recibe de los clientes. Este resultado discrepa con lo que dice Silva (2017), Quien especifica que llevar un control administrativo en la organización permite dar respuesta inmediata a los problemas que puedan surgir, aceptar las recomendaciones y realizar cambios que sean necesarios para mejorar el servicio. Por otro lado Castillo (2015), con respecto a la importancia del control, dice que el cambio es parte del progreso de la empresa, por lo que la empresa debe mejorar su servicio de acorde a lo que requiere el cliente, aceptar sus sugerencias y retroalimentarlas.

Con respecto al Objetivo específico 03: Se observa que el 64% cree que si tratan de manera adecuada a sus clientes, el 56% recibe y soluciona la quejas que recibe de los clientes, el 52% de los encuestados opina que es importante evaluar el

desempeño de los trabajadores, por otro lado el 52% no se preocupa por investigar la satisfacción de los clientes.

Objetivo específico 04: Conocer la importancia del control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencias Los Tallanes.

En la tabla 18 y gráfico 18 denominada “Adaptación a los cambios”, se evidencio que 56% si creé que el restaurante pueda adaptarse a los cambios que surgen del mercado. Dicho resultado concuerda con Salazar (2017) quien dice que llevar un control administrativo en la empresa es fundamental, porque ayuda en la toma de decisiones certeras con respecto a los cambios que surjan y que puedan afectar positiva o negativamente a la organización y así buscar medios para solucionarlo de manera eficaz.

Tabla 19 y figura 19, denominada “Porcentaje de ventas”; se evidencia que el 80% si conoce cuanto es el porcentaje total de sus ventas en el año. Concuerda con Salazar (2017), dice que los gerentes deben llevar un control de sus actividades, de los ingresos obtenidos en cuanto a las ventas, gastos en insumos, en si toda información que sea necesaria para estimar la capacidad productiva de la organización. Por otro lado Castillo (2014), como medida de control, es registrar las ganancias obtenidas, esto permitirá llevar un registro de la eficiencia de la empresa durante los años que lleva laborando.

En la tabla 20 y gráfico 20, denominada “Satisfacción de desempeño de sus funciones”, evidencia que el 56% si se encuentra satisfecho con el desempeño que tiene. Este resultado concuerda con Carraco (2018), quién dice que para lograr el

buen desempeño de los trabajadores es necesario nutrirlos en conocimientos, mejorar sus habilidades, esto generará una satisfacción permanente tanto en ellos mismos como en los encargados de la organización. A su vez también concuerda con Macías (2014), quien dice que la gestión de calidad busca la excelencia de los trabajadores de la organización, esto se debe gracias a la supervisión y evaluación de su desempeño en las actividades encomendadas para así garantizar un buen servicio a los clientes.

En la tabla 21 y figura 21 denominada “Política de calidad”, se evidencio que el 52% de los trabajadores creé que si existe una política de calidad en el restaurante. Concuerda con Saravia (2016), dice que en caso de llevar control de la ejecución de la política de calidad, se dará paso a errores, a realizar costos extras en cuanto a producción que pueden traer consecuencia graves a la organización, por lo cual recomienda que se monitorice los procesos de elaboración de productos, inspeccionar que los insumos utilizados en la elaboración se encuentren en buen estado para evitar inconvenientes con los consumidores. Por otro lado Castillo (2014), la empresa debe establecer una política en cuanto a la calidad, es beneficioso para la organización puesto se conduce a una mejora del control de la organización. Mediante el seguimiento se podrá evitar fallas en el proceso y mejorar la calidad en los procesos.

Tabla 22 y figura 22 denominada “Control interno”, se evidencio que el 56% de trabajadores opina que llevar un control interno si mejora la productividad de la empresa. Dicho resultado concuerda con Girón (2015), quien opina que los directivos en su plan de control, deben diseñar un manual de funciones y un reglamento de actividades, donde especifique las funciones que debe desempeñar

cada trabajador, así como también los lineamientos a los que se deben regir. Esto trae como consecuencia, que el personal este más involucrado en sus funciones y que realice todas las actividades que se le encomendó. Por otro lado Castillo (2015), dice que el control interno permite identificar a tiempo las fallas en el proceso, así como también permite facilitar su corrección, a fin no perjudicar la productividad de la organización

Con respecto al objetivo específico 04: encontramos que el 80% si conoce el porcentaje de ventas obtenidos en el año, el 56% de encuestados creé que el restaurante si puede adaptarse a los cambios que surjan en el mercado, el 56% de encuestados se siente satisfecho sobre su desempeño, el 56% de encuestados opina que llevar un control interno si mejora la productividad de la empresa. Y por último el 52% de encuestados si creé que exista en la organización una política de calidad.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

De acuerdo a los resultados de la investigación, se obtuvieron porcentajes mayores que indicaban que las estrategias de la gestión de calidad en las MYPE investigadas son, Estrategia de evaluación de desempeño, Kardex de entrada de productos y Estrategia de marketing, mientras que la minoría son las Estrategias de maximización de recursos; entonces se recomienda a los propietarios de las MYPE reforzar la aplicación de las estrategias, evaluar constantemente el desempeño de sus trabajadores, llevar un constante registro de los insumos que ingresan al almacén y aplicar su estrategia de marketing publicitar su empresa y sus productos.

Con respecto a los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE investigadas, en los resultados se registraron porcentajes mayores donde indican que son: La satisfacción del desempeño de sus trabajadores, tiempo de entrega y la rentabilidad del negocio. Por lo tanto se recomienda que los propietarios incentiven a sus trabajadores para que tengan un buen desempeño, reducir el tiempo de entrega de los productos para potenciar la rentabilidad de la MYPE.

Consiguiendo con los elementos del control administrativo, para la mayoría de encuestados son: Importancia de la evaluación y atención al cliente, mientras para la minoría es resolución de quejas. Por lo tanto se recomienda a los propietarios a poner énfasis en la importancia de evaluar a sus trabajadores para mejorar su desempeño e instruir al personal para que brinde un servicio óptimo. También se recomienda que los propietarios y trabajadores atiendan y den solución a las quejas o sugerencias que plantea el cliente.

Considerando la importancia del control administrativo en las MYPE, se arrojaron resultados mayores que señalan que son: Adaptación a los cambios del mercado, Control interno y registro de ventas. Por lo que se recomienda que se los propietarios estén a la vanguardia de los cambios que surgen en el mercado y poder adaptarse a ellos, también que se realice constantemente un control interno en la MYPE para mejorar su productividad y llevar un registro de los movimientos que haya tenido la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo (2016), “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA HERRAMIENTA EFQM PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL RESTAURANTE MARAKO’S GRILL S.A.C. – CHICLAYO 2015-2016”. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3351/1/arroyo_dpc.pdf
- Apega. (06 de 09 de 2013). *Http://www.apega.pe*. Recuperado el 06 de 05 de 2015, de <http://www.apega.pe/noticias/prensa-y-difusion/la-gastronomia-peruana-factor-de-desarrollo-economico-e-identidad-cultural.html>
- Avolio, B. (2011). Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*.
- Burgos (2017). “DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE-BAR OUZO AGAVE AZUL S.A.S. BAJO LOS LINEAMENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTS-USNA 008.”. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Chandia (2014). Fuerzas de Porter en un restaurante vegetariano. Recuperado de <https://prezi.com/cv8wtutdpf3f/restaurante-vegetariano/>
- Cruz (2017). Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20d>

e%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%
20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf

Domínguez (2015). Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_ALFARO_DOMINGUEZ_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Economía peruana crecerá 4.5% en el 2015, según sondeo de Bloomberg. (19 de 02 de 2015). *Gestión*.

El 75% de los restaurantes opera bajo la informalidad. (06 de 03 de 2015). *El comercio*.

Estolano, C., Berumen, M., Castillo, I., Mendoza, J. (2014), El escenario de competencia de la Industria Gastronómica de Cancún basado en las cinco fuerzas de Porter. *El Periplo Sustentable*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-EIEscenarioDeCompetenciaDeLaIndustriaGastronomicaD-4195320.pdf>

Girón (2015). Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/510/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALILA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Godos (2018), “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018”. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7548/COMPETITIVIDAD_RESTAURANTE_GODOS_SANCHEZ_PABLO_ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guzmán (2018). “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de la libertad”. Recuperado de http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1930/1/Dise%C3%B1o_de_un_sistema_de_gestion_de_calidad_para_los_restaurantes_de_la_zona_del_puerto_de_La_Libertad.pdf

Guzmán, L. (2018). Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de chapinero-Bogotá. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1466/SARAVIA%20GUZMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández. (2013). *Http://www.monografias.com/*. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de <http://www.monografias.com/>: <http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml>

Luna (2016), “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO–RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2013”. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macías (2014). “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna montañita”. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/867/1/MACIAS%20BAQUEROS%20JOSE.pdf>

Marketing, A. (09 de 2009). *Http://www.institutodelperu.org.pe*. Recuperado el 06 de 05 de 2015, de http://www.institutodelperu.org.pe:http://www.institutodelperu.org.pe/descargas/Eventos/Conferencias/2009sep-microseguros/aporte_de_la_gastronomia_en_el_per.pdf

Mendoza (2018), “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año 2018. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7837/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_MENDOZA_CRUZ_BETTY_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montalbán (2018). “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Almirante Miguel Grau-Piura año 2018”. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7870/COMPETITIVIDAD_MYPE_MONTALBAN_RAMOS_FRANK_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noel (2017). “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías en el distrito de zorritos, 2017”. Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3852/FINANCIAMIENTO_GESTION_DE_CALIDAD_NOEL_NUNEZ_BETTY_SOLIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Piura, M. P. (2007). *Www2.munipiura.gob.pe*. Recuperado el 6 de 05 de 2015, de www2.munipiura.gob.pe:

http://www2.munipiura.gob.pe/uac/estruc_costos_lic2007.pdf

Reserva, B. C. (05 de 01 de 2015). *Www.bcrp.gob.pe*. Recuperado el 06 de 05 de 2015, de www.bcrp.gob.pe:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/piura-caracterizacion.pdf>

Riquelme Leiva, Matías (2015, Junio). *Las 5 Fuerzas de Porter – Clave para el Éxito de la Empresa*. Santiago, Chile. Retrieved from <https://www.5fuerzasdeporter.com/>

Torreblanca. (2015). *Las 5 fuerzas competitivas de Porter*. Recuperado de <https://franciscotorreblanca.es/las-5-fuerzas-competitivas-de-porter/>

Salazar (2017), *Propuesta de un sistema de control administrativo, contable, financiero para un restaurante caso: leña quiteña*. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14046/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saravia, (2016). *Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la gestión empresarial de restaurantes del distrito de Los Olivos-Lima metropolitana, año 2016 – 2017*. Recuperado de:

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1466/SARAVIA%20GUMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sector gastronómico venderá alrededor de S/.50 mil millones. (01 de 09 de 2012).

Peru21.

Silva (2017). Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería pardos chicken en el distrito de San Borja 2017. Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3235/3/silva_pf.pdf

Ureña. (1998). <Http://www.biblioteca.uma.es/>. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de <http://www.biblioteca.uma.es/>:

<http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16279463.pdf>

Valda. (2014). <Http://definicion.de>. Recuperado el 15 de 06 de 2015, de <http://definicion.de>: <http://definicion.de/gestion/Valda>. (s.f.).
<Http://www.grandespymes.com.ar/>. Recuperado el 18 de 05 de 2015, de <http://www.grandespymes.com.ar/>:
<http://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>

Verrando (2014). Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/46/VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO_CONTROL_INTERNO_%20SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=7&isAllowed=y

ANEXOS



CUESTIONARIO A PROPIETARIO

“CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANT DE LA URB. LOS TALLANES - PIURA, AÑO 2015”

Estimado participante tenga Ud. mis más cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura, pertenezco a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, acudo a Ud. con el fin de recopilar información para una investigación sobre las características de la gestión de calidad y control administrativo rubro restaurantes de la Urb los Tallanes, año 2016. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Este cuestionario solo requerirá de ocho minutos de su tiempo. En nombre de la investigación le agradezco por su contribución.

CARACTERIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:

DIRECCIÓN:

EDAD: _____ SEXO: _____

1. ¿Cuenta con un sistema para registrar sus ingresos al día?

Si () No ()

2. ¿Ha implementado alguna estrategia destinada a evaluar el desempeño de sus trabajadores?

Si () No ()

3. ¿Cuenta con una estrategia destinada a maximizar los recursos del restaurante?

Si () No ()

4. ¿Ha creado una estrategia destinada a la ampliación de las actividades de su empresa?

Si () No ()

5. ¿Cuenta con un kardex de entrada de productos?

Si () No ()

6. ¿Ha realizado alguna alianza con empresas del mismo del mismo o diferente rubro al suyo?

Si () No ()

7. ¿El restaurant observa los cambios tecnológicos actuales y los adapta a la organización?

Si () No ()

8. ¿Cuenta con una estrategia de marketing para promocionar sus productos?

Si () No ()

9. ¿Se encuentra satisfecho con el desempeño laboral de sus trabajadores?

Si () No ()

10. ¿El cocinero tiene un tiempo límite para preparar los pedidos?

Si () No ()

11. ¿El personal se encuentra debidamente uniformada de acuerdo a las tareas que desarrolla?

Si () No ()

12. ¿Compara los datos obtenidos con los de los años pasados?

Si () No ()

13. ¿Considera rentable su negocio?

Si () No ()

14. ¿Conoce su porcentaje de ventas que ha manejado en el último año?

Si () No ()



CUESTIONARIO A TRABAJADORES

“CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANT DE LA URB. LOS TALLANES - PIURA, AÑO 2015”

Estimado participante tenga Ud. mis más cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura, pertenezco a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, acudo a Ud. con el fin de recopilar información para una investigación sobre las características de la gestión de calidad y control administrativo rubro restaurantes de la Urb los Tallanes, año 2016. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Este cuestionario solo requerirá de ocho minutos de su tiempo. En nombre de la investigación le agradezco por su contribución.

CARACTERIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:

DIRECCIÓN:

EDAD: _____ SEXO: _____

15. ¿Considera importante la evaluación en cuestión a su desempeño?

Si () No ()

16. ¿Investiga que el cliente quede satisfecho con el servicio?

Si () No ()

17. ¿Creó usted que tiene buen trato con los clientes?

Si () No ()

18. ¿Recibe y soluciona de inmediato las quejas de los clientes?

Si () No ()

19. ¿Creó que el restaurante pueda adaptarse a los cambios que surgen en el mercado?

Si () No ()

20. ¿Se encuentra satisfecho con la función que desempeña?

Si () No ()

21. ¿Existe una política de calidad en el restaurante?

Si () No ()

22. Creé que llevar un control interno mejora la productividad de la empresa

Si () No ()

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Elena Echazú Jaime
_____, identificado con DNI 02780378, MAGÍSTER EN
Gestión Educativa Dra: Dirección de Emprendimientos: Por medio de la
presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de
recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por
Isaac Alexis Chulli Zapata, a los efectos de su
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
investigación: "Caracterización de gestión de calidad y el control administrativo en
las MYPE rubro restaurant de la urb. Los Tallanes - Piura, año 2015", que se
encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al
(la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la
finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 19 octubre 2015

M Echazú Jaime
DNI: 02780378

Ítems relacionados con..... (VARIABLES)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aqulescenté?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Cuenta con un sistema para registrar sus ingresos del día?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿El Restaurante observa los cambios tecnológicos actuales y los adapta a su organización?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Cuenta con una página de internet para promocionar sus productos?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Cree usted que es importante el manejo adecuado de la gestión de calidad, imagen y prestigio para el restaurante?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Investiga que el cliente quede satisfecho con el servicio?	X			X		X	Si () No (X)

6. ¿Existe una política de calidad en el restaurante?	X			X		X			X	Si () No (X)
7. ¿Recibe y soluciona de inmediato las quejas de los clientes?	X			X		X			X	Si () No (X)
8. ¿El cocinero tiene un tiempo limitado para preparar cada plato de comida?	X			X		X			X	Si () No ()
9. ¿Conoce su porcentaje de ventas que ha manejado el Restaurante en el último año?							X			Si () No ()
10. ¿Compara los datos obtenidos con las del año pasado?	X			X		X			X	Si () No ()
11. ¿Desarrollan los trabajadores correctamente sus funciones?	X			X		X			X	Si () No ()

f12 ¿Desarrolla un mecanismo de control para cada función de trabajo?	X			X			X		Si (x) No ()
f13 ¿Cuenta con control de kardex para sus entradas y salidas?	X			X			X		Si () No (x)
f14 ¿Los insumos se verifican previamente antes de la preparación de los pedidos?	X			X			X		Si () No (x)
f15 ¿Controla y ejecuta que todos los impuestos estén al día?	X			X			X		Si () No (x)
f16 ¿Cuenta la empresa con certificado sanitario, defensa civil, contra incendios?						X	X		Si (x) No ()
f17 ¿Se encuentra satisfecho con el desempeño laboral de sus trabajadores?	X			X			X		Si () No (x)

										Si () No (x)
f8	¿Concurren con frecuencia las personas a su restaurante?	x								x
f8	¿El personal está debidamente uniformado de acuerdo a las tareas que desarrolla?	x								x
f9	¿Existe algún registro de control digital al ingreso y salida del personal?	x								x

Héctor Jiménez
Esoo 10170.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CARLOS MANUEL GINOCCHIO VEGA
_____, identificado con DNI 02867439, MAGÍSTER EN

MAESTRIA CONCURSOS EN ADM. Y DIR. G.M.P.: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por Isaac Alexis Chullí Zapata, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurant de la urb. Los Tallanes - Piura, año 2015", que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 21 OCTUBRE 2015


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAVE: 0000

Ítems relacionados con..... (VARIABLES)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1: ¿Cuenta con un sistema para registrar sus ingresos del día?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
2: ¿El Restaurante observa los cambios tecnológicos actuales y los adapta a su organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
3: ¿Cuenta con una página de internet para promocionar sus productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
4: ¿Cree usted que es importante el manejo adecuado de la gestión de calidad, imagen y prestigio para el restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
5: ¿Investiga que el cliente quede satisfecho con el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)

6: ¿Existe una política de calidad en el restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>											Si () No (x)
7: ¿Recibe y soluciona de inmediato las quejas de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>											Si () No (x)
8: ¿El cocinero tiene un tiempo limitado para preparar cada plato de comida?	<input checked="" type="checkbox"/>											Si () No (x)
9: ¿Conoce su porcentaje de ventas que ha manejado el Restaurante en el último año?	<input checked="" type="checkbox"/>											Si () No (x)
f0 ¿Compara los datos obtenidos con las del año pasado?	<input checked="" type="checkbox"/>											Si () No (x)
f1 ¿Desarrollan los trabajadores correctamente sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>											Si () No (x)

f2 ¿Desarrolla un mecanismo de control para cada función de trabajo?																	Si () No (x)
f3 ¿Cuenta con control de kardex para sus entradas y salidas?																	Si () No (x)
f4 ¿Los insumos se verifican previamente antes de la preparación de los pedidos?																	Si () No (x)
f5 ¿Controla y ejecuta que todos los impuestos estén al día?																	Si () No (x)
f6 ¿Cuenta la empresa con certificado sanitario, defensa civil, contra incendios?																	Si () No (x)
f7 ¿Se encuentra satisfecho con el desempeño laboral de sus trabajadores?																	Si () No (x)

f8 ¿Concurren con frecuencia las personas a su restaurante?										Si () No (x)
f8 ¿El personal está debidamente uniformado de acuerdo a las tareas que desarrolla?										Si () No (x)
f9 ¿Existe algún registro de control digital al ingreso y salida del personal?										Si () No (x)



 Lic. Adm. Carlos M. González Vega

 C.U.A.D. 4455

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carasco
_____, identificado con DNI 02616293, MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN: Por medio de la
presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de
recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por
José Alexis Chullí Zapata, a los efectos de su
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
investigación: "Caracterización de gestión de calidad y el control administrativo en
las MYPE rubro restaurant de la urb. Los Tallanes - Piura, año 2015", que se
encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al
(la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la
finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 21 Octubre 2015


Lic. Fernando Suárez Carasco
CIAD: 05461

Ítems relacionados con..... (VARIABLES)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto? Si () No (X)
	Si	No	Si	No	Si	No	
1: ¿Cuenta con un sistema para registrar sus ingresos del día?	X			X		X	Si () No (X)
2: ¿El Restaurante observa los cambios tecnológicos actuales y los adapta a su organización?	X			X		X	Si () No (X)
3: ¿Cuenta con una página de internet para promocionar sus productos?	X			X		X	Si () No (X)
4: ¿Cree usted que es importante el manejo adecuado de la gestión de calidad, imagen y prestigio para el restaurante?	X			X		X	Si () No (X)
5: ¿Investiga que el cliente quede satisfecho con el servicio?	X			X		X	Si () No (X)

6: ¿Existe una política de calidad en el restaurante?	X				X		X	Si () No (X)
7: ¿Recibe y soluciona de inmediato las quejas de los clientes?	X				X		X	Si () No (X)
8: ¿El cocinero tiene un tiempo limitado para preparar cada plato de comida?	X				X		X	Si () No (X)
9: ¿Conoce su porcentaje de ventas que ha manejado el Restaurante en el último año?	X				X		X	Si () No (X)
f0 ¿Compara los datos obtenidos con las del año pasado?	X				X		X	Si () No (X)
f1 ¿Desarrollan los trabajadores correctamente sus funciones?	X				X		X	Si () No (X)

f2 ¿Desarrolla un mecanismo de control para cada función de trabajo?	X			X														Si () No (X)
f3 ¿Cuenta con control de kardex para sus entradas y salidas?	X			X														Si () No (X)
f4 ¿Los insumos se verifican previamente antes de la preparación de los pedidos?	X			X														Si () No (X)
f5 ¿Controla y ejecuta que todos los impuestos estén al día?	X			X														Si () No (X)
f6 ¿Cuenta la empresa con certificado sanitario, defensa civil, contra incendios?	X			X														Si (X) No ()
f7 ¿Se encuentra satisfecho con el desempeño laboral de sus trabajadores?	X			X														Si () No (X)

f8 ¿Concurren con frecuencia las personas a su restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					Si () No (x)
f8 ¿El personal está debidamente uniformado de acuerdo a las tareas que desarrolla?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					Si () No (x)
f9 ¿Existe algún registro de control digital al ingreso y salida del personal?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					Si () No (x)


 Dr. Fernando José Carrasco
 CIAD: 05161

CODIFICACIÓN:

1. PROPIETARIOS

N° PREGUNTAS	PREG. 1	PREG. 2	PREG. 3	PREG. 4	PREG. 5	PREG. 6	PREG. 7	PREG. 8	PREG. 9	PREG. 10	PREG. 11	PREG. 12	PREG. 13	PREG. 14
N° ENCUESTA	¿Cuenta con un sistema para registrar sus ingresos del día?	¿Ha implementado alguna estrategia destinada a evaluar el desempeño de sus trabajadores?	¿Cuenta con una estrategia destinada a maximizar los recursos de su restaurante??	¿Ha creado una estrategia destinada a la ampliación de las actividades de su empresa?	¿Cuenta con un kardex de entrada de productos?	¿Ha realizado alguna alianza con empresas del mismo o diferente rubro al suyo?	¿El restaurante observa los cambios tecnológicos actuales y los adapta a la organización?	¿Cuenta con una estrategia de marketing para promocionar sus productos?	¿Se encuentra satisfecho con el desempeño laboral de sus trabajadores?	¿El cocinero tiene un tiempo límite para preparar los pedidos?	¿El personal se encuentra debidamente uniformada de acuerdo a las tareas que desarrolla?	¿Compara los datos obtenidos con los de los años pasados?	¿Considera rentable su negocio?	¿Conoce su porcentaje de ventas que ha manejado en el último año?
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
5	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
TOTAL	8	9	6	8	9	6	7	10	9	10	7	9	10	9
SI	3	4	1	3	4	1	2	5	4	5	2	4	5	4
NO	2	1	4	2	1	4	3	0	1	0	3	1	0	1
PORCENTAJE														
SI	72%	80%	20%	100%	80%	20%	40%	100%	80%	100%	100%	80%	100%	80%
NO	28%	20%	80%	0%	20%	80%	60%	0%	20%	0%	0%	20%	0%	20%

VALORALIZACION	
si	2
no	1

2. TRABAJADORES































N° ENCUESTA	¿Considera importante la evaluación en cuestión a su desempeño?	¿Investiga que el cliente quede satisfecho con el servicio?	¿Creé usted que tiene buen trato con los clientes?	¿Recibe y soluciona de inmediato las quejas de los clientes?	¿Creé que el restaurante pueda adaptarse a los cambios que surgen en el mercado?	Se encuentra satisfecho con la función que desempeña	¿Existe una política de calidad en el restaurante?	Creé que llevar un control interno mejora la productividad de la empresa
1	2	1	2	1	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	2	1	2
3	1	2	2	1	2	2	1	2
4	2	2	2	1	2	2	1	1
5	1	1	2	1	2	1	1	2
6	2	2	2	2	1	1	1	1
7	2	1	2	2	1	1	2	1
8	2	1	1	1	2	1	2	2
9	2	1	2	2	1	1	2	2
10	2	2	1	2	1	2	1	2
11	1	1	2	2	1	2	1	1
12	1	1	2	1	2	2	1	1
13	1	1	2	2	2	1	2	2
14	1	2	1	1	1	1	2	1
15	1	2	2	1	2	2	2	1
16	2	1	2	2	2	2	1	1
17	2	2	1	2	2	1	1	2
18	1	2	1	1	1	1	2	2
19	1	1	1	2	1	2	2	2
20	2	1	1	1	2	2	2	1
21	2	1	2	2	1	2	1	1
22	1	2	2	1	2	1	2	2
23	1	2	1	1	1	1	1	2
24	1	2	2	1	2	2	2	1
25	2	2	1	2	1	2	1	2
TOTAL	38	37	41	36	39	39	37	39
SI	13	12	16	11	14	14	12	14
NO	12	13	9	14	11	11	13	11
PORCENTAJE								
SI	52%	48%	64%	44%	56%	56%	48%	56%
NO	48%	52%	36%	56%	44%	44%	52%	44%

CUADRO DE RESUMEN Y CONCLUSIÓN

	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	PORCENTAJE	
					SI	NO
		OBJETIVO ESPECIFICO 01				
P1	GESTIÓN DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	E. Organizacional	¿Cuenta con un sistema para registrar sus ingresos al día?	72%	28%
P2			E. Negocios	¿Ha implementado alguna estrategia destinada a evaluar el desempeño de sus trabajadores?	80%	20%
P3			E. Funcional	¿Cuenta con una estrategia destinada a maximizar los recursos del restaurante?	20%	80%
P4			E. Corporativa	¿Ha creado una estrategia destinada a la ampliación de las actividades de su empresa?	100%	0%
P5			E. Integración vertical	¿Cuenta con un kardex de entrada de productos?	80%	20%
P6			Alianzas estratégicas	¿Ha realizado alguna alianza con empresas del mismo del mismo o diferente rubro al suyo?	20%	80%
P7			E. Diversificación	¿El restaurant observa los cambios tecnológicos actuales y los adapta a la organización?	40%	60%
P8				¿Cuenta con una estrategia de marketing para promocionar sus productos?	100%	0%
		OBJETIVO ESPECIFICO 02				
P9	BENEFICIOS	EFICIENCIA	¿Se encuentra satisfecho con el desempeño laboral de sus trabajadores?	80%	20%	
P10			¿El cocinero tiene un tiempo límite para preparar los pedidos?	100%	0%	
P11		ETICA	¿El personal se encuentra debidamente uniformada de acuerdo a las tareas que desarrolla?	100%	0%	
P12		SUPERVIVENCIA	¿Compara los datos obtenidos con los de los años pasados?	80%	20%	
P13			¿Considera rentable su negocio?	100%	0%	

	CONTROL ADMINISTRATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO 03				
P14		ELEMENTOS	STANDARES	¿Considera importante la evaluación en cuestión a su desempeño?	52%	48%
P15			MEJORA	¿Investiga que el cliente quede satisfecho con el servicio?	48%	52%
P16				¿Creé usted que tiene buen trato con los clientes?	64%	36%
P17			COMPARACIÓN DE DESEMPEÑO	¿Recibe y soluciona de inmediato las quejas de los clientes?	44%	56%
		OBJETIVO ESPECIFICO 04				
P18		IMPORTANCIA	MEDIDAS	¿Creé que el restaurante pueda adaptarse a los cambios que surgen en el mercado?	56%	44%
P19				¿Conoce su porcentaje de ventas que ha manejado en el último año?	80%	20%
P20			RESULTADOS	Se encuentra satisfecho con la función que desempeña	56%	44%
P21				¿Existe una política de calidad en el restaurante?	48%	52%
P22	ADICIONAR VALOR		¿Creé usted que llevar un control interno mejora la productividad de la empresa?	56%	44%	

TURNITIN

AUTOR	TÍTULO	EMBITUS	NOIR	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
Aguilar Aguilar Agul...	Aguilar Aguilar	0% 	--	--		1077268220	12-feb.-2019
Querevalu Rumiche Qu...	Querevalu Rumiche	0% 	--	--		1077566560	13-feb.-2019
Castro Ayosa Castro ...	CASTRO AYOSA	4% 	--	--		1078230756	14-feb.-2019
Ramos Castillo Ramos...	Ramos Castillo	4% 	--	--		1077856169	13-feb.-2019
Castillo Julcahuanca...	Castillo Julcahuanca	5% 	--	--		1077854682	13-feb.-2019
Vilela Herrera Vilel...	 Vilela Herrera	5% 	--	--		1077860888	13-feb.-2019
Castillo Cano Castil...	CASTILLO CANO	6% 	--	--		1078246543	14-feb.-2019
Sanjinez Agurto Sanj...	 Sanjinez Agurto	6% 	--	--		1077859283	13-feb.-2019
Castro Choquehuanca ...	Castro Choquehuanca 2	10% 	--	--		1078234804	14-feb.-2019
Idrogo Ortiz Idrogo ...	IDROGO ORTIZ	10% 	--	--		1077207948	12-feb.-2019
Chulli_zapata 2 Chul...	CHULLI_ZAPATA 2	11% 	--	--		1078239393	14-feb.-2019
Villalta Palacios Vi...	VILLALTA PALACIOS	11% 	--	--		1077199167	12-feb.-2019
Camacho Berru Camach...	CAMACHO BERRU	40% 	--	--		1077886950	13-feb.-2019
Huamán Córdova Huamá...	HUAMÁN CÓRDOVA	45% 	--	--		1077202952	12-feb.-2019

USER: 44557295

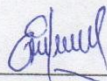
Nro: 082019-00007208
Fecha: 28-02-2019 17:15

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) , con código de matrícula 0811130017, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 28 DE FEBRERO DEL 2019.



 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA
Sra. Ana Silvia Chaves Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA
44557295

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.