



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL  
SECTOR SERVICIOS, RESTAURANT TURÍSTICO-  
YARINACOCHA, 2019**

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

**AUTORA:**

BACH. GARCÍA CÁRDENAS, SARITA DEL PILAR

**ORCID: 0000-0001-5414-7575**

**ASESOR:**

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

**ORCID: 0000-0002-6167-9323**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico - Yarinacocha, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

García Cárdenas, Sarita Del Pilar

ORCID: 0000-0001-5414-7575

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mgtr. Roger Lozano Ruíz**

**Secretario**

ORCID ID 0000-0002-8007-0265

-----  
**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0003-2735-8259

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

-----  
**MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza; y a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar de mi inteligencia y capacidad.

A la Universidad Los Ángeles de Chimbote, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas a través de su personal docente y administrativo, quienes contribuyen en gran medida con mi formación.

## **DEDICATORIA**

El presente informe de investigación está dedicado a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres Irma Cárdenas y Gilberto García, por ser los principales promotores de mis sueños, pilares fundamentales en mi vida, por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

## RESUMEN

La investigación ha tenido como objetivo general determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico - Yarinacocha, 2019”. La investigación identifica como problemática la administración informal por falta de conocimiento en el uso de las herramientas modernas de la administración y ausencia de procesos administrativos. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La administración de las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019 requieren una gestión basada en calidad con soporte de procesos administrativos eficaces?. Asimismo, como objetivos específicos se estableció determinar la relación entre las dimensiones de las variables dependiente e independiente. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado con 25 preguntas, determinando que la mayoría son microempresarios (72,7%) del sexo masculino que cuentan solo con estudios básicos (54,5%). De la gestión de calidad: el 54,5% no usa herramientas de gestión; el 72,7% ha realizado comparaciones o benchmarking para adopción de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: el 45,5% utiliza herramientas de planeación, el 54,5% divide el trabajo de su empresa de acuerdo a las actividades a realizar. Finalmente, se concluye que existe relación entre la variable gestión de calidad y la variable procesos administrativos, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson aplicado al 95% de confiabilidad.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, restaurant turístico.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the "Quality management and efficiency of administrative processes in the service sector mypes, tourist restaurant - Yarinacocha, 2019". The research identifies as problematic the informal administration for lack of knowledge in the use of modern tools of administration and absence of administrative processes. For this reason the following statement was proposed: Does the administration of the mypes of the service sector, tourist restaurant-Yarinacocha, 2019 require a management based on quality with support of effective administrative processes? Likewise, as specific objectives it was established to determine the relationship between the dimensions of the dependent and independent variables. The research methodology was quantitative, descriptive-correlational and non-experimental design, transversal and correlational. As an instrument, a structured questionnaire with 25 questions was applied, determining that the majority are microentrepreneurs (72.7%) of the male sex who have only basic studies (54.5%). Quality management: 54.5% do not use management tools; 72.7% have carried out comparisons or benchmarking for the adoption of good practices of other companies' ways of working. Regarding administrative processes: 45.5% use planning tools, 54.5% divide the work of their company according to the activities to be carried out. Finally, it is concluded that there is a relationship between the quality management variable and the administrative processes variable, according to Pearson's correlation coefficient applied to 95% reliability.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, tourist restaurant.



## ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema.....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema .....	4
<b>1.2 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos .....	4
<b>1.3 Justificación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Justificación Teórica.....	5
1.3.2 Justificación Metodológica.....	5
1.3.3 Justificación Práctica.....	5
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	8
2.1.3 Antecedentes regionales .....	10
2.1.4 Antecedentes locales .....	12
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación.....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Gestión de calidad .....	13

2.2.2	Planificación de la calidad.....	14
2.2.3	Manual de Calidad.....	14
2.2.4	La administración .....	15
2.2.4.1	Principios de la administración .....	15
2.2.4.2	Función de la administración .....	17
2.2.5	Planeación.....	17
2.2.5.1	Principios de la planeación .....	18
2.2.6	Organización .....	19
2.2.6.1	Principios de Organización.....	19
2.2.6.2	Fases de la Organización.....	20
2.2.7	Dirección .....	21
2.2.7.1	Importancia de la dirección .....	21
2.2.7.2	Principios de la dirección .....	22
2.2.8	Control .....	23
2.2.8.1	Importancia del Control .....	23
2.3	Marco conceptual .....	23
2.3.1	Términos de administración .....	23
2.3.2	Restaurant .....	24
2.3.2.1	Clasificación de restaurant .....	24
2.3.2.2	Tipos de restaurantes .....	26
2.3.2.3	Base Legal según MINCETUR.....	27
2.3.2.4	Términos de uso restaurant .....	28
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>		<b>30</b>
3.1	Hipótesis general .....	30
3.2	Hipótesis específicas .....	30
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>31</b>
4.1	Diseño de investigación .....	31
4.1.1	Tipo de investigación .....	31
4.1.2	Nivel de investigación .....	31
4.2	Población y muestra .....	32
4.2.1	Población.....	32
4.2.2	Muestra .....	32

4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	34
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.4.1	Técnicas.....	38
4.4.2	Instrumentos.....	38
4.5	Plan de análisis .....	38
4.6	Matriz de consistencia.....	39
4.7	Principios éticos .....	44
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>45</b>
5.1	Resultados .....	45
A.	Del microempresario: .....	45
B.	De la gestión de calidad.....	48
C.	De los procesos administrativos: .....	57
5.2	Análisis de resultados.....	70
5.3	Prueba de hipótesis .....	72
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>74</b>
6.1	Conclusiones .....	74
6.2	Recomendaciones .....	76
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>81</b>
1.-	Prueba de fiabilidad .....	81
2.-	Prueba de correlaciones.....	82
3.-	Cronograma.....	84
4.-	Presupuesto.....	86
5.-	Encuesta .....	87
6.-	Evidencias de trabajo de campo. ....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables .....	34
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	39
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	45
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	46
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	47
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	48
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	49
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	50
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	51
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	52
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	53
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	54
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	55
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	56
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	57
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	58
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	59
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	60

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	61
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?.....	62
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas? .....	63
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? .....	64
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	65
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	66
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? .....	67
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	68
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	69
Tabla 28: Cronograma de actividades.....	84
Tabla 29: Presupuesto general .....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuestionamientos básicos de la administración .....	17
Figura 2: Fases de la organización.....	21
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	45
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	46
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	47
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	48
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	49
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	50
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?. 51	
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	52
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	53
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	54
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	55
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	56
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	57
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	58
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	59
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	60

Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	61
Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	62
Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	63
Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?.....	64
Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	65
Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	66
Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? .....	67
Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	68
Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	69

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

A diferencia de otras localidades de la región amazónica, Pucallpa y el distrito de Yarinacocha aún no alcanzan el desarrollo turístico esperado, el papel que juegan las autoridades correspondientes no han logrado su cometido quedando solo el sector privado en llevar adelante sus iniciativas sin el asesoramiento suficiente.

Existen programas de agencias extranjeras para el desarrollo y motivar la mejora del nivel empresarial de este sector de microempresas, sin embargo, constituyen iniciativas aisladas.

Lo cierto es que para mantenerse en el mercado, las mypes deben conducir sus negocios con una gestión con calidad y soporte eficaz de los procesos administrativos, situación que la mayoría de microempresarios se resisten a realizar, haciendo que la administración sea deficiente y débil, y se caracterice por un inadecuado manejo del personal, desconocimiento de las funciones por realizar y el consecuente servicio deficiente al cliente.

El presente informe de investigación se desarrolló para determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha; comprobando a través de la aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson existe una correlación entre ambas variables, es decir que a mayor eficacia de los procesos administrativos una mejor gestión de calidad es posible desarrollar.



La investigación se desarrolló en el marco de la metodología de investigación cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño, no experimental, transversal y correlacional, que permitió realizar un análisis aprofundado y suficiente a los hallazgos encontrados en los resultados que se obtuvo; asimismo, como limitante se encontró que existe todavía informalidad en el rubro, situación que representa un asunto inconcluso por parte de las autoridades correspondientes y que afecta la imagen de recurso turístico que los restaurantes turísticos representan.

Finalmente, la investigación encontró justificación ya que brindó información y trasladó conocimiento en administración a los microempresarios, con el propósito de que las mypes de restaurantes turísticos mejoren su nivel de competitividad y contribuyan en el desarrollo turístico del distrito.

## **1.1 Planteamiento del problema**

De acuerdo a investigaciones precedentes los restaurants turísticos del distrito de Yarinacocha, el 70,6% de las mypes brindan un buen servicio al cliente, pero la gestión es empírica **Vela, W. (2018)**. De estos resultados se puede deducir que el servicio que ofrecen estos negocios no es sostenible en el tiempo porque no tiene el soporte de una administración formal con uso de las herramientas modernas de la administración y la implementación de procesos administrativos. Efectivamente no existe calidad de servicio, medición del servicio y satisfacción del cliente.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

Los microempresarios se caracterizan por sus iniciativas, por la seguridad que demuestran para emprender un negocio, sin embargo, todo el análisis preliminar y la posterior puesta en marcha es empírica. Desconocen que es calidad, las propias características de la calidad, modelos de medición de servicio, lo que representa el alcance de calidad del servicio y la importancia de evaluar la calidad de servicio. Así, muchas microempresas, no se guían de un plan de negocio que los guíe a planificar y ejecutar sus actividades, en donde los procesos administrativos ayudarían a administrar eficazmente el negocio.

Consideramos que los microempresarios buscan la manera más eficiente de resolver los problemas de gestión, pero negocios como los restaurants turísticos que tienen gran afluencia de público, no debería dejar en manos del empirismo su gestión, por el contrario implementar una gestión de calidad, acorde con la imagen de éxito y posicionamiento que desean brindar a sus clientes, en que la relación con el cliente sea el medio más efectivo de encontrar oportunidades de mejora y el posicionamiento esperado.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿La administración de las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019 requieren una gestión basada en calidad y procesos administrativos eficaces?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre las dimensiones enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, restaurant turístico –Yarinacocha. 2019.
- Establecer la relación entre las dimensiones gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019.
- Determinar la relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019.

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

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

La investigación tiene justificación teórica porque en su desarrollo se realizará la consulta de diversas bibliografías de obras, artículos científicos de autores e investigadores de las ciencias administrativas y a su vez esto generará nuevo conocimiento.

#### **1.3.2 Justificación Metodológica**

La investigación se desarrolló según los procesos de una metodología científica del tipo cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

#### **1.3.3 Justificación Práctica**

La presente investigación proporcionará aportes que serán de aplicación en las microempresas de restaurants turísticos, generando así beneficios expresados en una gestión administrativa eficiente.

## CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Guzmán, L. (2018).** En su tesis: “Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá”, para optar el título de pregrado en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD; tuvo como objetivo general diseñar herramientas administrativas que permitan la instauración de un restaurante de comida saludable, en la zona de Chapinero, para fomentar hábitos de vida sana en los clientes. El tipo de investigación es descriptivo-exploratorio-cuantitativa. Se concluye que el direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento del restaurante Fruit & Healthy Food-City- en el mercado. El diseño de plan de mercado contribuyo para identificar y describir de manera cuali-cuantitativamente el mercado potencial en el cual va a incursionar el restaurante Frui t& Healthy Food- City, haciendo de esta herramienta una guía para intervenir en el mercado, además de conocer la dinámica del restaurante Frui t& Healthy Food- City.

**López, D. (2018).** En su tesis: “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil-Ecuador”, para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante

Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. El tipo de investigación es mixto-cualitativo. Finalmente se concluye, referente al marco teórico se mencionaron algunas teorías, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la calidad, modelos de medición de servicio, en donde se observó que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos.

**Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2016).** En su tesis: “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante (Las Parrillas)”, para la obtención del título de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo general: diseñar un manual de control interno administrativo para el Restaurante (Las Parrillas), para fortalecer la gestión de las actividades del negocio. El tipo de investigación es descriptivo. Conclusión: con el desarrollo del presente trabajo de investigación, se comprueba que la elaboración de un diseño de un sistema de control interno administrativo para el restaurante “las parrillas”, influye de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la administración.

**Franco, G. & Jiménez, J. (2016).** En su tesis: “Manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto” en Guayaquil, año 2016”, para optar el título de Contador Público autorizado en la Universidad de Guayaquil; tuvo como objetivo general desarrollar un manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto”, en Guayaquil, año 2016. El tipo de investigación es descriptiva. Conclusión: El restaurante “Exacto” al no poseer un manual de procedimientos administrativos, mostraba deficiencias y debilidades en el proceso administrativo, un

inadecuado manejo del personal, desconocimiento de las funciones a realizar por empleado y las limitaciones de los mismos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Castillo, F. & Castillo, P. (2017).** En su tesis: “Propuesta de estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del restaurante turístico 25 horas ciudad de Chiclayo 2017”, para optar el título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; cuyo objetivo general fue proponer estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del restaurante turístico 25 horas ciudad de Chiclayo 2017, presentando un diseño descriptivo propositivo, no experimental de corte transversal. A raíz de todo lo investigado se concluye que la calidad de servicio del restaurante turístico 25 horas ciudad de Chiclayo 2017, es percibida como regular por los clientes que acuden a dicho establecimiento, el cual presenta algunos problemas en cuanto a disposición de ayuda, confiabilidad y seguridad; además respecto al establecimiento en la dimensión tangibilidad, esta se muestra poco atractiva, con problemas en limpieza. Otro punto importante es que los trabajadores deben estar correctamente uniformados, y deben tener conocimiento de los platos que se ofrecen en el lugar.

**Dávila, K. & Flores, M. (2017).** En su tesis “Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico el cántaro E.I.R.L. de Lambayeque”, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, tuvo como objetivo principal lograr la satisfacción del cliente, siendo este uno de los principales indicadores de la calidad del servicio. El tipo de investigación es descriptiva, mixta- cualitativa y cuantitativa. Finalmente se concluye, que los clientes se sienten conformes al servicio brindando por los colaboradores y la

calidad de sus platos gastronómicos, aquellos que experimentan la combinación de los ingredientes más tradicionales de la comida Lambayecana, llegando así a satisfacer sus necesidades procurando así que el servicio sea viable.

**Quispe, K. & Ramos, E. (2017).** En su tesis: “Percepción de la calidad de servicio y propuesta de un plan de marketing en el restaurante turístico Rumi Blue, Lima- 2017”, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana Unión; tuvo como objetivo general: determinar el nivel de calidad percibido del servicio en el restaurante turístico Rumi Blue S.A.C., cusco, 2017. El tipo de investigación es descriptiva. Conclusión: un 52.7% de los clientes está de acuerdo con el nivel de calidad percibido de la capacidad de respuesta que se le brinda durante el servicio que recibe en el restaurante Rumi Blue, ello implica que un poco más de la mitad de la clientela se siente satisfecha respecto a la disposición del personal, a la manera eficiente de resolver los problemas y la información que brindan los empleados; el restante (47,3%) no se encuentra satisfecha, por tanto, es necesario establecer estrategias que permitan mejorar la capacidad de respuesta al cliente.

**Mellado, D.; Orcotoma, O. & Rozas, P. (2017).** En su tesis: “Restaurante Temático Cusco”, para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales de la Universidad de San Ignacio de Loyola; donde el objetivo general fue: determinar la viabilidad de implementar en la ciudad del Cusco un restaurante temático tradicional, por medio del cual se brinde no sólo satisfacción de las necesidades del cliente, sino también se brinden experiencias inolvidables y que se posicione en la mente del consumidor como la mejor alternativa para el disfrute gastronómico de la ciudad del Cusco. Finalmente llegamos a la concluir que la estrategia de desarrollo de producto será óptima para el restaurante, por cuanto la relación precio calidad y valor agregado



respecto del aspecto temático vinculado a la cultura tradicional cusqueña está orientada a mejorar y modificar la oferta de los productos y servicios ya existentes; ofreciendo a los clientes un producto tradicional y de calidad, un servicio óptimo enfocado en la satisfacción del cliente y un valor agregado que no se ofrece aun en la ciudad del Cusco.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Bedoya, L. (2017).** En su tesis: “Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental y descriptiva. Se concluye que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017, si conocen términos de gestión de calidad y lluvia de ideas, pero señalan que tienen dificultades para la implementación por la poca iniciativa de parte de sus colaboradores, la técnica que utilizan para medir el rendimiento del personal utiliza la observación que es más fácil ver las habilidades de cada personal, señalan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, a pesar de ello a veces reciben capacitación la mayoría dos veces en el curso manejo empresarial.

**Tejeda, K. (2017).** En su tesis: “La gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la ciudad de

Tingo María, año 2017.”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general fue: determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María del año 2017. La investigación fue de diseño no experimental - transversal. Conclusión: para los representantes legales encuestados, consideran que las características de la gestión de calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, en su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplican en sus negocios las herramientas de gestión; así mismo no cuentan con equipos de alta tecnología, en cuanto a los insumos lo adquieren en lugares confiables, mientras que su política de precio, la mitad de encuestados consideran que ponen precio de acuerdo a la competencia, mientras la otra mitad de encuestados ponen los precios verificando los costos y ganancias; también consideran todas las opiniones que los clientes puedan dar con respecto al negocio y servicio brindado, todas las micro y pequeñas empresas encuestadas, entregan sus pedidos en el tiempo pactado con el cliente.

**Rengifo, V. (2015).** En su tesis: “Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el "Manoa restaurant café", para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú del hotel Dorado Plaza & Business”; tuvo por objetivo general: mejorar el control y el seguimiento de los alimentos que suministra el “Hotel Dorado Plaza & Business”, y su debida preparación en el “MANOA Restaurant Café”, ajustándose al cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias. El tipo de investigación es descriptiva. Conclusión: La evaluación diagnóstico inicial sobre el

grado de conocimiento en buenas prácticas de manipulación de alimentos y procedimientos de limpieza y desinfección, realizada a los miembros de la brigada de L-D y manipuladores de alimentos, permitió conocer la no adecuada preparación en la materia (BPM) en un inicio. Ello fue corregido por un plan de capacitación que evidenció una evolución significativa del conocimiento en el personal, al alcanzar valores superiores.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Pacaya, B. (2019).** En su tesis: “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general investigar el funcionamiento administrativo de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, con enfoque en gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. El tipo de investigación es descriptiva, transversal-no experimental. Conclusión: las mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha, son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente, no tienen ningún proceso administrativo implementado, y que el funcionamiento de las mypes del rubro restaurant turístico, recae en el liderazgo de sus propietarios (autoritario), quienes consideran un costo implementar algún proceso administrativo.

**Vela, W. (2018).** En su tesis de investigación: “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote;

tuvo como objetivo principal: determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. Conclusión: existe un gran interés en la práctica de la mejora continua en sus operaciones, para brindar un buen servicio al cliente. Sin embargo, el conocimiento de gestión de calidad es incipiente, porque el uso de indicadores de monitoreo de la gestión es empírico, por parte de los microempresarios del sector en estudio.

**Gaviria, A. (2017).** En su tesis de investigación: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general: determinar la influencia de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017. La metodología de investigación es del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. Conclusión: Los microempresarios tienen poco interés en practicar una gestión de calidad, por tal motivo la gestión carece de aspectos técnicos.

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

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Según **Velasco, J. (2017)**. En su libro: “Gestión de la Calidad” define que el diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización, está influenciado por los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

### **2.2.2 Planificación de la calidad**

La alta dirección deberá asegurar que los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad son identificados y planificados.

La planificación debe incluir:

- a) Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
- b) Los recursos necesarios.
- c) La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

### **2.2.3 Manual de Calidad**

El manual de calidad indica la actuación seguida en el desarrollo de las distintas funciones para asegurar y mejorar de manera continua la calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente, y ello a un coste óptimo para la empresa.

El manual de la calidad debe describir:

- La política de calidad de la empresa y los objetivos.
- La estructura de la empresa.
- Las misiones de los servicios operacionales y funcionales en materia de calidad y las responsabilidades correspondientes.
- El campo de aplicación del sistema de gestión de calidad, y justificación de cualquier exclusión.
- Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el sistema de gestión de calidad.
- Referencia de los procesos y procedimientos utilizados

## 2.2.4 La administración

**Torres, Z. (2013)**, define que la administración es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados.

### 2.2.4.1 Principios de la administración

Los principios administrativos son verdades fundamentales que proporcionan una base para el pensamiento o la acción, a continuación éstas se describen:

1. **Autoridad y responsabilidad.** Fayol señaló que la autoridad y la responsabilidad deben estar relacionadas entre sí, y que la segunda debe desprenderse de la primera.
2. **Unidad de mando.** Esto significa que los empleados deben recibir órdenes de un solo superior.
3. **Cadena Escalar (Jerarquía).** Fayol concebía a ésta como una “cadena de superiores”, desde el rango más alto al más bajo, la cual siempre y cuando no fuera ignorada innecesariamente, debía eliminarse en caso de que su escrupuloso seguimiento fuera perjudicial.
4. **Espíritu de Cuerpo.** Este es el principio de que “la unión hace la fuerza”, así como una prolongación de principio que de unidad de mando con particular insistencia en la necesidad del trabajo en equipo y en la importancia de este en la comunicación.
5. **División del trabajo.** El trabajo está separado en sus tareas elementales y divididas entre los trabajadores, equipo o grupos de trabajo que puede

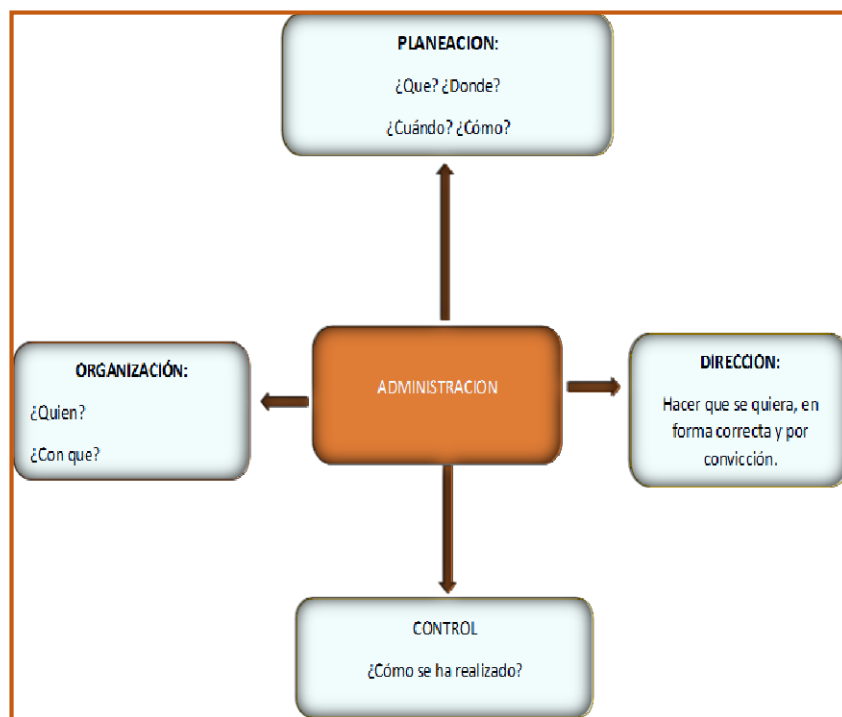
especializarse, en funciones específicas dando por resultado la especialización en el trabajo.

6. **Disciplina.** Es la aplicación de un castigo por dejar actuar de acuerdo con los deseos de los que poseen la autoridad legítima en la empresa.
7. **Subordinación de los intereses particulares al interés general.** Los intereses de cualquier empleado, equipo o grupo de empleados no deberán preceder a los de su organización en conjunto.
8. **Remuneración.** Los trabajadores deben de obtener un salario justo por el de sus servicios.
9. **Centralización:** Se refiere al grado en que los colaboradores están involucrados en la toma de decisiones. El que una decisión sea centralizada (Administración) o descentralizada (a colaboradores) es cuestión de una adecuada proporción.
10. **Orden:** Las personas y los materiales deben estar en lugar correcto en el momento preciso.
11. **Equidad:** Los administradores deben ser benevolentes y justos con sus colaboradores.
12. **Estabilidad del personal:** Un alto cambio de empleados es ineficiente. La administración debe proporcionar una planeación ordenada del personal y asegurar que existan sustitutos disponibles para cubrir vacantes.
13. **Iniciativa:** Los empleados a los que se permita crear y llevar a cabo planes, ejercerán alto grado de esfuerzo.
14. **Unidad de dirección:** Cada grupo de actividades organizacionales con el mismo objetivo, deberá ser dirigido por un administrador utilizando un plan.

### 2.2.4.2 Función de la administración

Se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

**Figura 1: Cuestionamientos básicos de la administración**



**Fuente:** Lindall F. Uwick

### 2.2.5 Planeación

**Según Terry. G (2013).** En su libro “Procesos Administrativos” define que la planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.



### 2.2.5.1 Principios de la planeación

Asimismo, existen principios en la administración también se han definido para las otras fases del proceso.

Para llevar a cabo la planeación deben observarse los siguientes principios:

- **Objetividad y cuantificación.** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad.** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- **Flexibilidad.** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holguera que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.
- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- **Del cambio de estrategias.** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que son necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

## 2.2.6 Organización

La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad -autoridad. Una de la responsabilidad- autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas.

### 2.2.6.1 Principios de Organización

Los principios de la organización a observar y cumplir son:

- **Especialización.** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.
- **Unidad de mando.** Para cada función, actividad o trabajo habrá solo un jefe a quien se deberían de reportar los resultados.
- **Jerarquía.** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- **Del objetivo.** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.
- **Difusión.** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- **Amplitud o tramo de control.** El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo,

capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.

- **De la coordinación.** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

#### **2.2.6.2 Fases de la Organización**

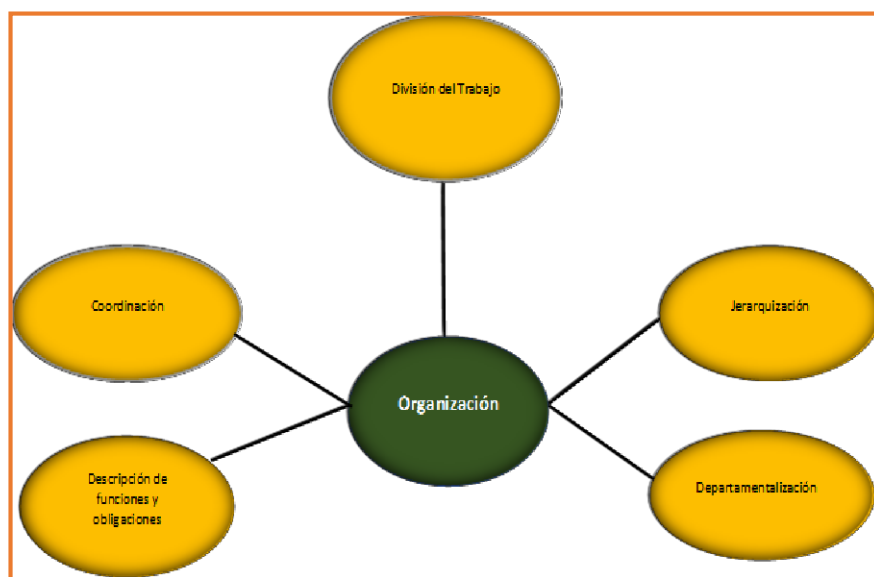
- **División de Trabajo**

Es un proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa de trabajo se puede dividir de forma vertical y horizontal. La división de trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación.

- **Departamentalización**

Es la separación o agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupos en unidades de grupos sinérgicas, como pueden ser: funcionales, por productos, geográficas o un territorio, técnicas o tiempo.

**Figura 2: Fases de la organización**



**Fuente:** Terry, G. (2013)

### **2.2.7 Dirección**

Según **Koontz, H. & Weihrich, H. (2002)**. En su libro “Procesos Administrativos” define: que la dirección es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.

#### **2.2.7.1 Importancia de la dirección**

La dirección es relevante porque:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.

- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

### 2.2.7.2 Principios de la dirección

Los principios sobre los que se basa la dirección son:

- **Impersonalidad de mando.** El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.
- **De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.** Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y la eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.
- **De la vía Jerárquica.** Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.
- **De la supervisión directa.** El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.
- **De la resolución de conflictos.** Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.

- **Aprovechamiento del conflicto.** Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza.

## **2.2.8 Control**

Es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos va de acuerdo con los objetivos.

### **2.2.8.1 Importancia del Control**

- El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.
- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Términos de administración**

- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.

- **Dirección:** se encuentra en la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; donde se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.
- **Ética:** es un sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.
- **Gestión administrativa:** es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.

### 2.3.2 Restaurant

El término francés restaurant llegó a nuestro idioma como restorán o restaurante. Un restaurante es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos público, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local.

Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

#### 2.3.2.1 Clasificación de restaurant

Los restaurantes se han clasificado en diferentes formas; la clasificación por categorías sugiere cinco grupos:

De lujo, de primera clase, comercial, de rango medio y económico o limitado.

- **Restaurante de lujo** (cinco tenedores): Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y tener políticas internas y externas. La decoración de este tipo de restaurantes debe tener los materiales de la mejor calidad, mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería deben ser cuidadosamente elegidos. De la misma forma, los alimentos son de la mejor calidad, preparados en el momento y escogidos a la carta y servidos a la mesa. El precio va de acuerdo al servicio y la calidad de los platillos, es importante que cuenten con carta de vinos.
- **Restaurante de primera clase** (4 tenedores): Éstos restaurante también son conocidos como full service, se diferencia de los de lujo porque su estrategia de venta es diferente, ofrece alimentos a la carta o en menú que puede presentar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio y cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas.
- **Restaurante de segunda clase** (3 tenedores): También se le conoce como restaurante turístico, se distingue de los dos anteriores porque no tiene un acceso especial para los empleados y proveedores, utilizan la misma que los clientes, pero en un horario donde no hay servicio. El espacio de servicio es más restringido, su carta cuenta sólo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces, helados o fruta.
- **Restaurante de tercera clase** (2 tenedores): En este tipo de restaurantes sólo se necesita tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos, se puede ofrecer hasta 4 entradas. De igual forma la entrada es compartida por clientes y personal, necesita tener baños para hombres y para mujeres.



- **Restaurante de cuarta clase** (1 tenedor): En estos establecimientos debe estar separado el comedor de la cocina, sólo ofrece un menú sencillo con al menos cuatro entradas. Vajilla, cristalería y mantelería sencillas, limpias y resistentes. Los meseros no necesitan estar uniformados, sólo muy bien aseados.

### 2.3.2.2 Tipos de restaurantes

Se clasifican también de acuerdo a las costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y el tipo de clientes:

**Restaurantes Gourmet.** Aquí los alimentos son de alta calidad y servidos a la mesa, el servicio y menú es muy parecido al de primera clase, en general se especializa en platillos poco comunes y muy bien elaborados.

**Restaurante de especialidad.** Ofrece una variedad limitada de estilos de cocina, su menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a su especialidad. En ocasiones se confunde con el restaurante étnico, que acostumbra ofrecer los platillos más representativos de una región.

Dentro de esta clase de restaurantes encontramos otra clasificación de acuerdo al tipo de comida:

- Aves.
- Carnes rojas
- De pescados y mariscos
- Vegetarianos y macrobióticos

Se sirven alimentos sencillos a precios accesibles, se caracteriza por el tipo de servicio que es bastante confiable, generalmente este tipo de restaurantes son franquicias.

**Restaurante buffet.** Los comensales pueden elegir entre una gran variedad de platillos cocinados y dispuestos para autoservicio. Generalmente el precio es una cantidad fija por persona, aunque en ocasiones el precio va de acuerdo a la cantidad de platos.

**Restaurante de comida rápida.** Este tipo de restaurantes son informales y ofrecen productos simples y de rápida preparación como hamburguesas, papas fritas, pizzas o pollo frito.

**Restaurantes temáticos.** Se clasifican de acuerdo al tipo de comida que ofrecen, aquí es donde encontramos los que ofrecen alimentos de acuerdo a su origen (cocina italiana, cocina francesa, argentina, etc.)

**Restaurantes espectáculos,** que son los que generalmente están asociados con algún tipo de personaje o tipo de música. En este tipo de negocios y los restaurantes de especialidad, podemos encontrar una gran afluencia de turistas, debido a las actividades del turismo gastronómico.

**Restaurantes de Comida para llevar.** En estos establecimientos se ofrece una gran variedad de primeros platos, segundos y aperitivos, expuestos en vitrinas frías o calientes, dependiendo del tipo de alimentos. Los clientes confeccionan un menú de acuerdo a la oferta de alimentos que tiene, se usan recipientes desechables.

### 2.3.2.3 Base Legal según MINCETUR<sup>1</sup>

Según el Reglamento de restaurantes Decreto Supremo Nro. 025-2004-MINCETUR se establece los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación

---

<sup>1</sup> Ministerio de comercio exterior y turismo (2019). Reglamento de restaurantes. DECRETO SUPREMO N<sup>o</sup> 025-2004-MINCETUR. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/wp->

del servicio de Restaurante, así como, la Obligatoriedad a todos los que inicien operaciones de presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de las normas relativas a las condiciones del servicio que presten. Precisa conceptos referidos en el rubro de Restaurantes, establece los requisitos de infraestructura, equipo y servicios para las categorías de 1 a 5 tenedores y la calificación de Turístico. Dispone la obligación a todos los restaurantes de presentar la Encuesta Económica Anual. (2004)

- Disposiciones sobre Establecimientos que expenden Comidas y Bebidas (R.M. N° 081-94-ITINCI del 12.08.94) Resolución Ministerial que señala que los establecimientos que expenden comidas y bebidas incluyan en sus listas de precios el IGV y el recargo al consumo.

#### **2.3.2.4 Términos de uso restaurant**

- **Bar:** Recinto del Restaurante, caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.
- **Barman:** Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.
- **Capitán de Mozos:** Persona encargada de apoyar al maître o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- **Categoría:** Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.

---

[content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/REGLRESTAURANT\\_2004.pdf](content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf)

- **Chef:** Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- **Jefe de Comedor:** Persona que asume las funciones del maître, en su ausencia.
- **Maître:** Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.
- **Mozo:** Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.
- **Personal de recepción:** El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- **Personal de servicio:** Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.
- **Personal subalterno:** Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- **Restaurante:** Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.
- **Sub Chef:** Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico- Yarinacocha, 2019

### **3.2 Hipótesis específicas**

- La toma de decisiones de la gerencia de las mypes del sector servicios, restaurant turístico de Yarinacocha, está relacionada a información suficiente que recoge respecto a las necesidades de los clientes.
- El diseño y difusión del organigrama de las mypes del sector servicios, restaurant turístico de Yarinacocha, es consecuencia del uso de las herramientas de calidad de la gerencia.
- La motivación interna para generar ideas y calidad de información está relacionada a técnicas para la toma de decisiones en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

La estrategia de investigación tiene el siguiente diseño:

- **No experimental:** Porque el levantamiento de los datos sucedió en un solo momento, en un tiempo único. Teniendo como fundamento describir la variable en estudio. (Sánchez & Pongo, 2014).
- **Transversal:** Porque no se manipularon las variables de la investigación, es decir, sin que esta sufra alteraciones y fue transeccional-transversal, debido a que el levantamiento del dato sucedió en un solo momento, en un tiempo único. (Sánchez & Pongo, 2014).
- **Correlacional:**  
Tiene con fin conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

- **Cuantitativa:** Resultaron del alcance de los datos fundada en la medición de la variable, siendo estos analizados por instrumentos de medición y métodos estadísticos quedando expresadas mediante tablas y figuras. (Pita & Pertegas 2002).

#### 4.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional; porque se

buscó describir el comportamiento de las variables y determinar la relación existente entre ellas.

**Correlacional:**

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

**Descriptiva:** Su propósito es describir realidades, hechos fenómenos, buscando especificar sus características. **(Rodríguez, 2010).**

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población está conformada por las mypes del sector servicios, restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, que se identifique en actividad.

Como fuentes de información se seleccionaron a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha y la Dirección Regional de Turismo y Comercio Exterior de Ucayali, para determinar la cantidad de estos negocios.

Como resultado existen 82 restaurantes turísticos registrados, entre activos y no activos; siendo necesario la realización de un recorrido por las principales vías del distrito para ubicar los negocios activos y mejores referentes para la investigación.

### **4.2.2 Muestra**

Por conveniencia para la investigación, la muestra está conformada por 11 mypes del sector servicios, restaurant turístico; los cuales fueron seleccionados tomando como criterio el nivel de afluencia de clientes e infraestructura.

Los restaurantes que componen la muestra son los siguientes:

<b>ÍTEM</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>1</b>	Restaurant Turístico “La cabañita”	Lago Yarinacocha
<b>2</b>	Restaurant Turístico “La balsa”	Malecón Yarinacocha
<b>3</b>	Restaurant Turístico “Anaconda”	Lago Yarinacocha
<b>4</b>	Yarinaz Restaurant Turístico	Jr. Leonidas Yerovi 140
<b>5</b>	Restaurant Turístico “La Caleza”	Psje. Bolívar 295
<b>6</b>	Restaurant Turístico “El tuyuyo”	Jr. Iparía 251
<b>7</b>	Restaurant Turístico “Balneario”	Jr. Atahualpa 2501
<b>8</b>	Restaurant Turístico “La rueda”	Jr. Alfonso Ugarte 250
<b>9</b>	Restaurant Turístico “Armadillo”	Av. Yarinacocha 105
<b>10</b>	Restaurant Turístico “El paiche”	Malecón Yarina S/N
<b>11</b>	Restaurant Turístico “Los mangos”	Jr. Laureano Del Águila 307

*Fuente: elaborado por Sarita García*



### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 1:** Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	Es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en el largo plazo de las prestaciones por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas. <b>Autor:</b> Juan Velazco 2017.	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad.  <b>Autor:</b> Benzaquen De Las Casas (2019).	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
	Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>			

			<b>Calidad de diseño de producto/servicio</b>	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	<b>Nominal</b>
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	<b>Nominal</b>
				Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de Proveedores</b>	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	<b>Nominal</b>

<b>Procesos administrativos</b>	Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades administrativas interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza herramientas de planeación?	<b>Nominal</b>
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	<b>Nominal</b>
					¿Existe organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>

	<b>Autor:</b> Stoner, J & Freeman, E. (1996).	proceso de mejora continua. <b>Autor:</b> Luna Gonzáles (2013)	<b>Administración Dinámica</b>	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	<b>Nominal</b>
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	<b>Nominal</b>
				Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	<b>Nominal</b>
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	<b>Nominal</b>

*Fuente: elaborado por Sarita García*

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

### **4.4.1 Técnicas**

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

Se hizo uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

### **4.4.2 Instrumentos**

En el presente informe final se ha diseñado con un cuestionario estructurado de 25 preguntas de acuerdo a la línea de investigación, el cual está contenido en una encuesta.

## **4.5 Plan de análisis**

El plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtenga de la investigación debió ser ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

#### 4.6 Matriz de consistencia

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

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>	
	<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>			Mejora continua	<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019	¿La administración de las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019 requieren una gestión basada en calidad y procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios restaurant turístico-Yarinacocha, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios restaurant turístico-Yarinacocha, 2019.	<b>Gestión de Calidad (variable dependiente)</b>	Enfoque en el cliente	Satisfacción	Cuantitativa:	Se determinó en consulta a las fuentes de información:  - Municipalidad Distrital de Yarinacocha  - Dirección Regional de
						Retroalimentación		
						Gestión y mejora de procesos		
					Gestión de procesos	Herramientas de calidad		
						Innovación		
					Calidad de diseño de producto/servicio	Gestión de información		
						Benchmarking		

					Gestión de proveedores	Selección		Turismo y Comercio Exterior de Ucayali. - Son 82 mypes entre activas y no activas.
		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				<b>Nivel</b>	<b>Muestra</b>
		- Identificar la relación entre las dimensiones enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración	- La toma de decisiones de la gerencia de las mypes del sector servicios, restaurant turístico de Yarinacocha, está relacionada	<b>Procesos administrativos (variable independiente)</b>	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva y Correlacional	Por conveniencia de la investigación, se seleccionó a 11 mypes activas, bajo criterio de afluencia de

		<p>n dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, restaurant turístico – Yarinacocha. 2019.</p> <p>- Establecer la relación entre las dimensiones</p>	<p>a información suficiente que recoge respecto a las necesidades de los clientes.</p> <p>- El diseño y difusión del organigrama de las mypes del sector servicios, restaurant turístico de Yarinacocha, es consecuencia del uso de las</p>					<p>clientes e infraestructura.</p>
							<b>Diseño</b>	<b>Técnicas</b>
						Organización	No experimental, transversal y correlacional	- Entrevista
								- Encuesta
								<b>Instrumento</b>



		gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, restaurant turístico- Yarinacocha, 2019.	herramientas de calidad de la gerencia. - La motivación interna para generar ideas y calidad de información está relacionada a técnicas para la toma de decisiones en las mypes del sector servicios, restaurant turístico- Yarinacocha, 2019.					Cuestionario estructurado de 25 preguntas según las variables.
		- Determinar la relación entre las			Administración Dinámica	Dirección		<b>Análisis de datos</b>
						Control		Mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 24.

		<p>dimensiones  calidad de  diseño de  servicio  (gestión de  calidad) y la  administración  dinámica/proceso  dirección  (procesos  administrativos), en las  mypes del  sector  servicios,  restaurant  turístico-  Yarinacocha,  2019.</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** elaborado por Sarita García

#### 4.7 Principios éticos

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

El presente informe final en todo su desarrollo se rigió a lo dispuesto en el código de ética para la investigación de la universidad Católica Uladech<sup>2</sup>:

- **Beneficencia y no maleficencia.** - Fundamentado en la integridad y minimizar los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - Fundamentado en la equidad y justicia de participar a todas las personas que participan de la investigación el derecho a acceder a sus resultados.
- **Protección a las personas.** - Fundamentado en la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Integridad científica.** - Fundamentado de hacer extensiva la investigación propagando el conocimiento.
- **Consentimiento informado y expreso.** - Fundamentado en la voluntad, de las personas de ser sujetos de la investigación.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas.

---

<sup>2</sup> Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica de fecha 25 de enero del 2016.

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

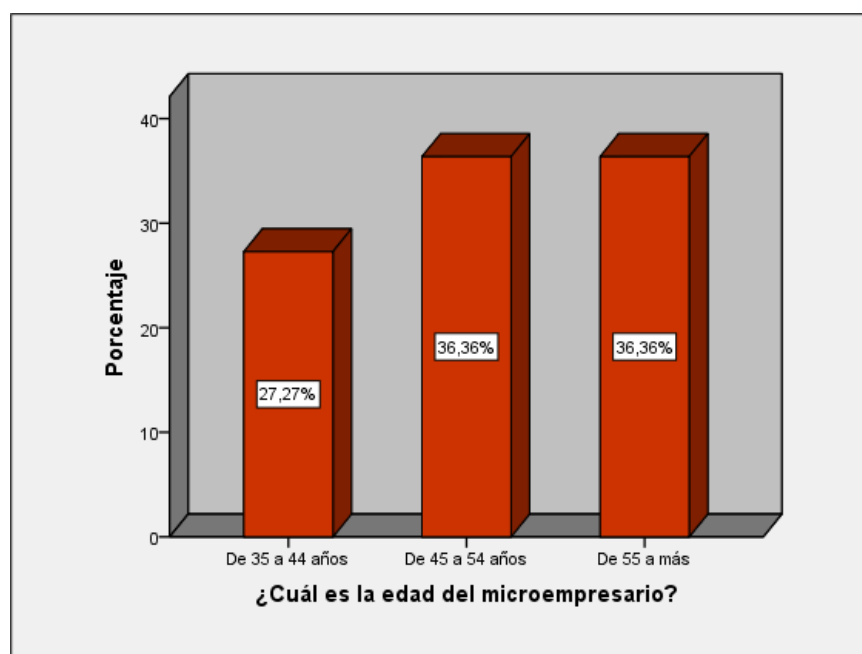
#### A. Del microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 35 a 44 años	3	27,3	27,3	27,3
	De 45 a 54 años	4	36,4	36,4	63,6
	De 55 a más	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

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



**Fuente:** Tabla 3

#### **DESCRIPCIÓN:**

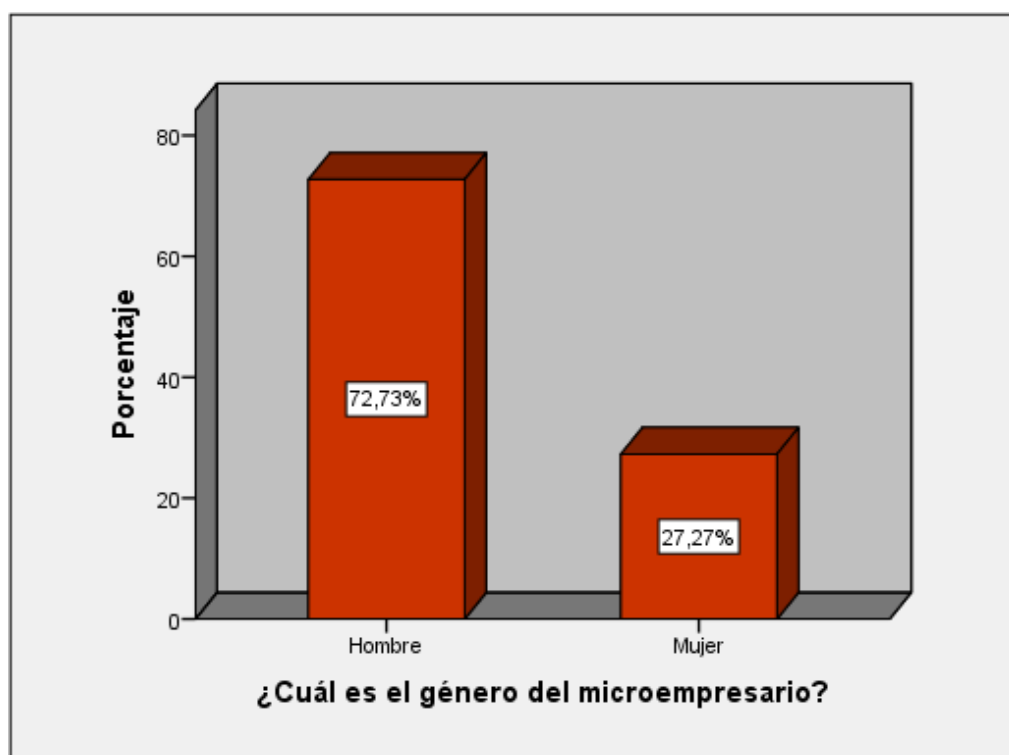
Los microempresarios de las mypes del sector servicios, restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, corresponden a rangos de edad adulta: “45 a 54 años” y de “55 años más” 36,4% respectivamente y de 35 a 44 años, 27,3%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	8	72,7	72,7	72,7
	Mujer	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

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



**Fuente:** Tabla 4

**DESCRIPCIÓN:**

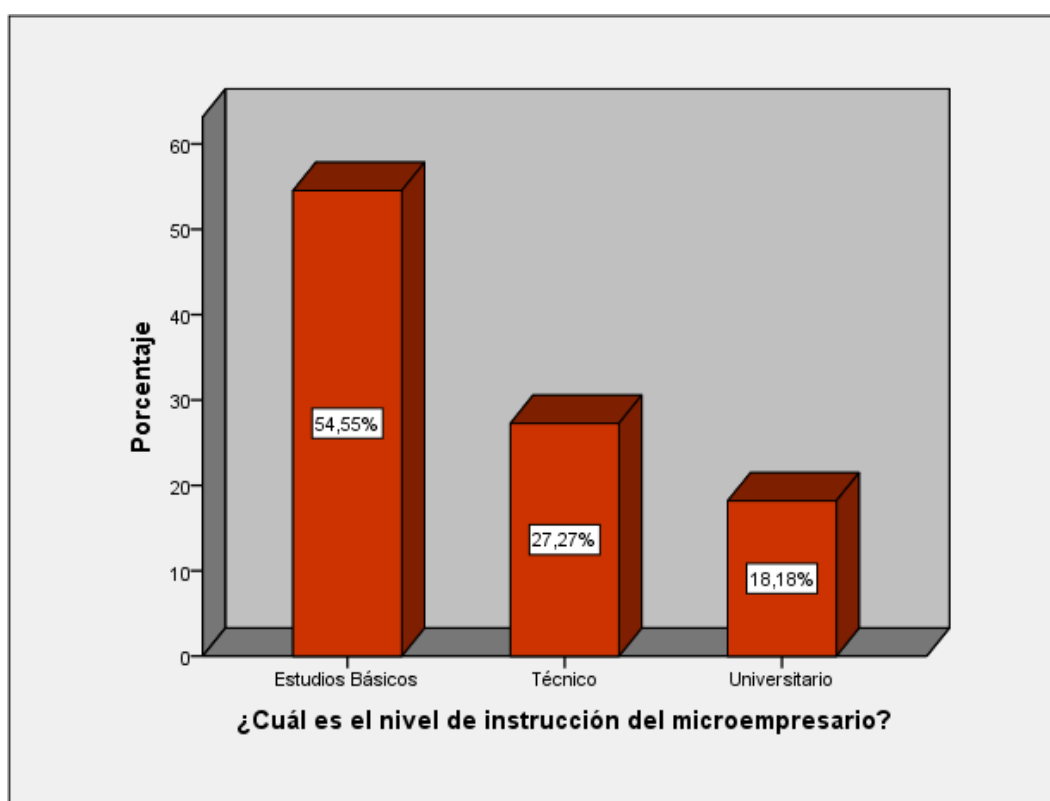
De acuerdo a los resultados la mayoría (72,7%) de las mypes del sector servicios, restaurant turístico son gerenciados por el sexo masculino, y 27,7% por el sexo femenino.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	6	54,5	54,5	54,5
	Técnico	3	27,3	27,3	81,8
	Universitario	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

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



**Fuente:** Tabla 5

### **DESCRIPCIÓN:**

Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las mypes del sector servicios, restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, el 54,5% tienen “estudios básicos” y 27,3% “técnicos”, este resultado puede representar una de las razones del desconocimiento a planes de mejora o cambios.

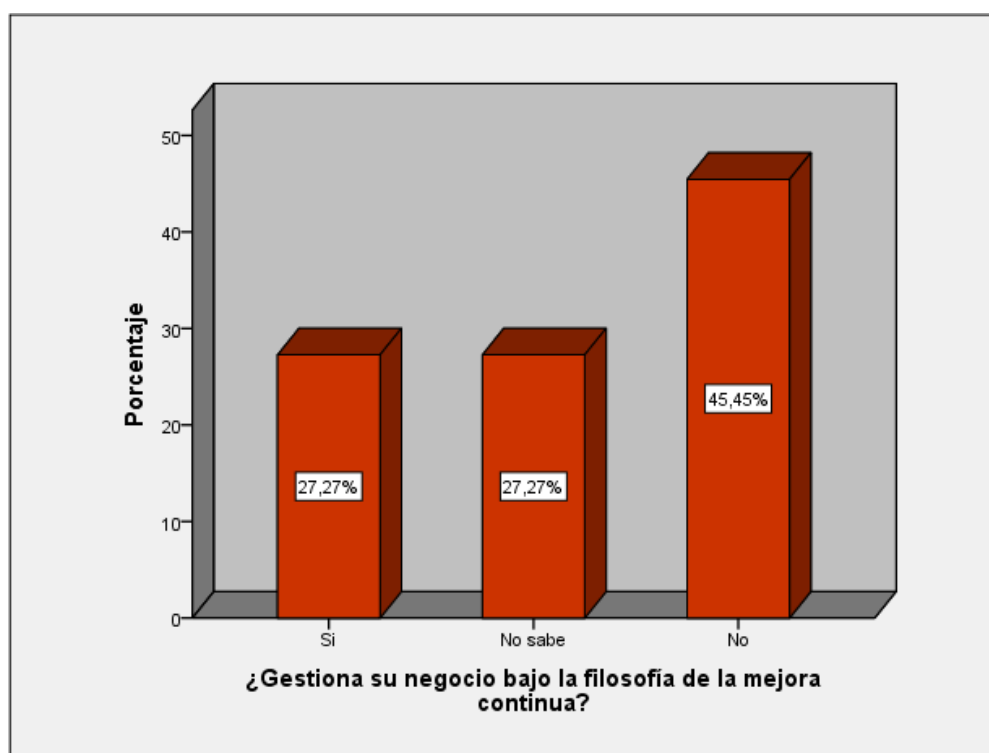
**B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	3	27,3	27,3	54,5
	No	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

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



**Fuente:** Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:**

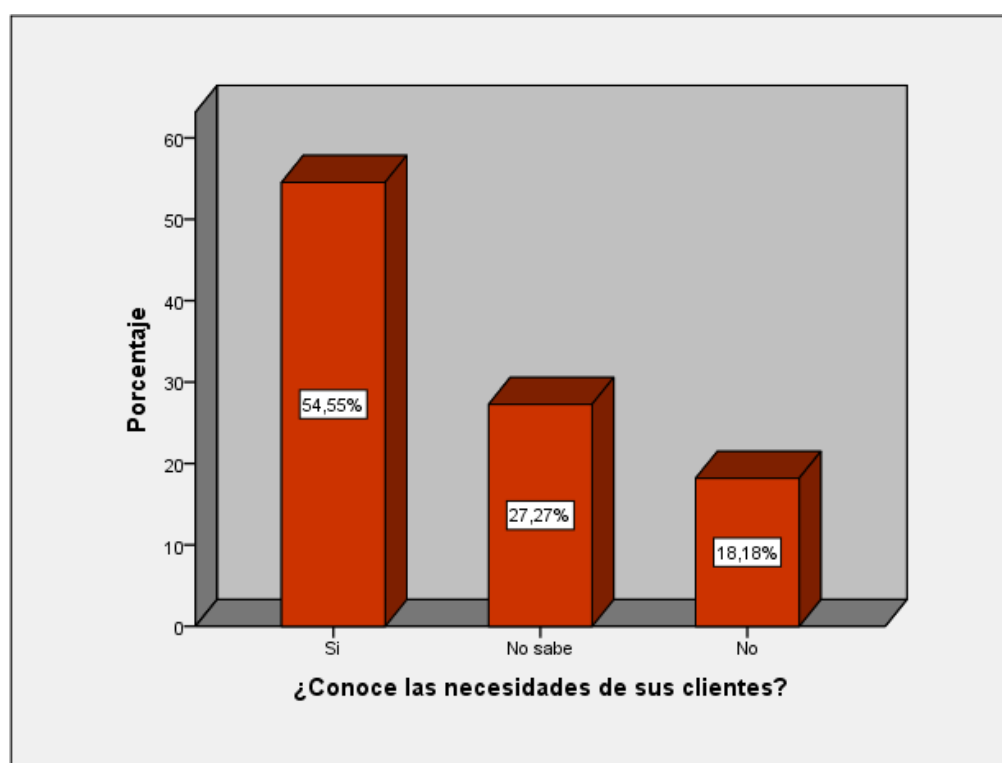
En la entrevista realizada a los microempresarios, se halla que cinco mypes no se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua y tres no conocen de esta filosofía. Dejando entrever un desconocimiento de prácticas de gestión de calidad en propietarios o gerentes.

**Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,5	54,5	54,5
	No sabe	3	27,3	27,3	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**



**Fuente:** Tabla 7

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las mypes encuestadas, el 54,5% conoce las necesidades de sus clientes, mediante la identificación e información acerca de sus expectativas para mejorar el servicio y atención.

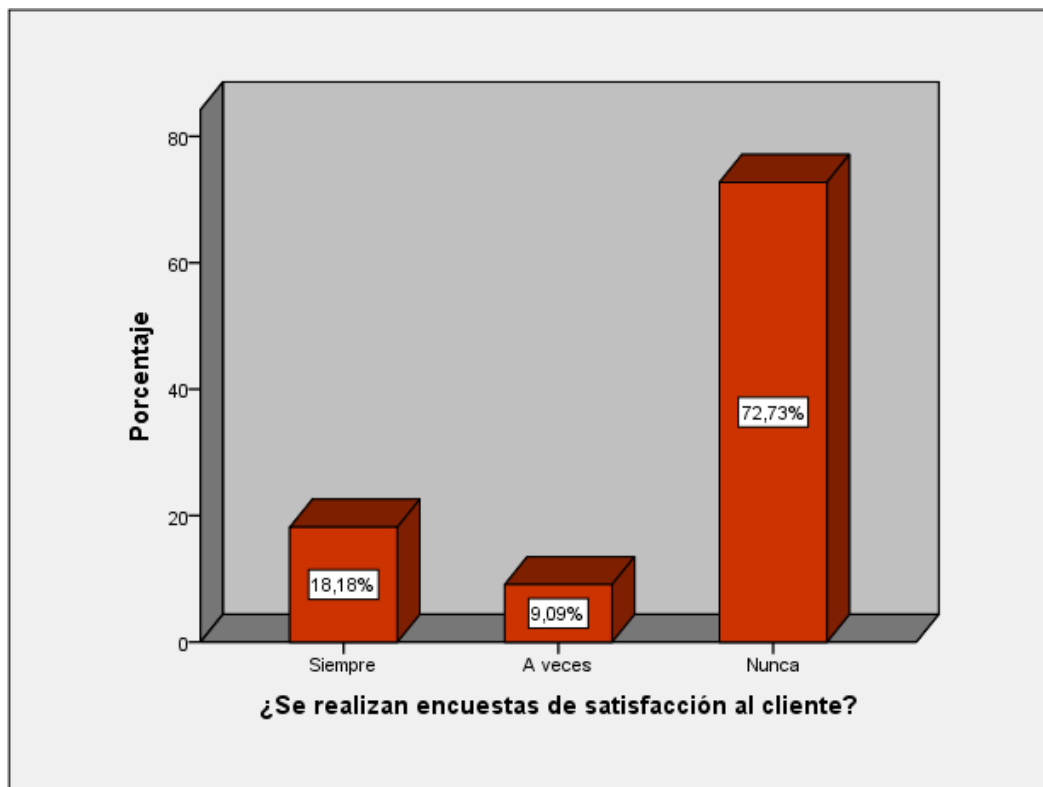


**Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	18,2	18,2	18,2
	A veces	1	9,1	9,1	27,3
	Nunca	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**



**Fuente:** Tabla 8

### **DESCRIPCIÓN:**

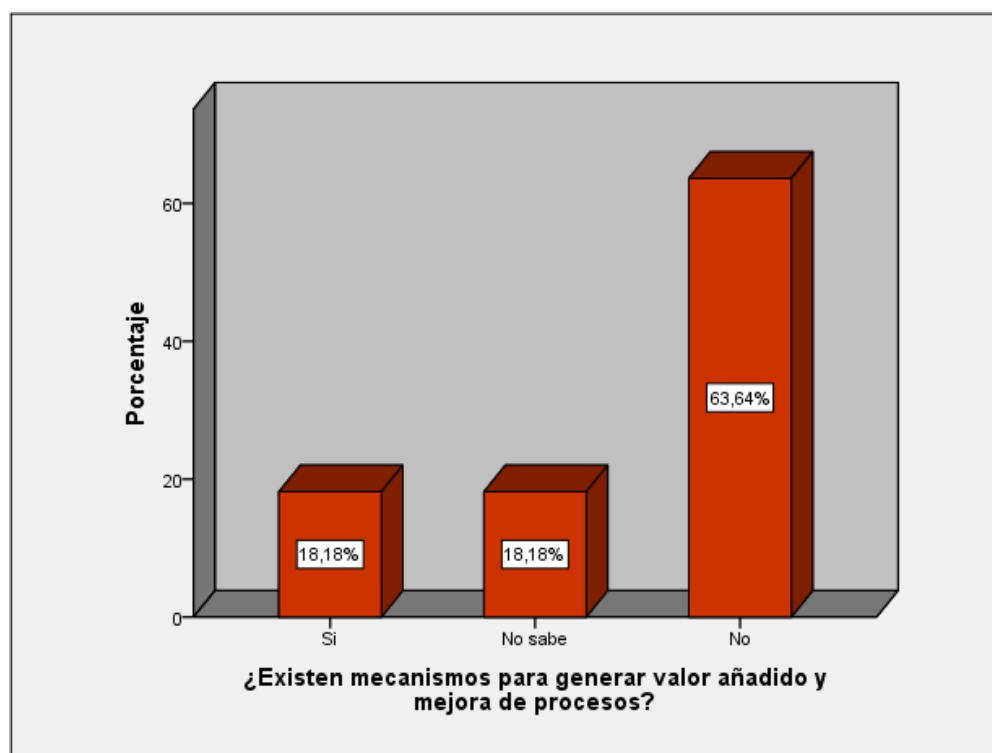
Un importante hallazgo es que la mayoría (72,7%) de los microempresarios del sector en estudio, no han realizado encuestas de satisfacción al cliente. De tal manera que no existe la prioridad de tomar en cuenta conocer el nivel de satisfacción de un cliente. Este enfoque debe ser desarrollado para direccionar las acciones.

**Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	18,2	18,2	18,2
	No sabe	2	18,2	18,2	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
Total		11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**



**Fuente:** Tabla 9

### **DESCRIPCIÓN:**

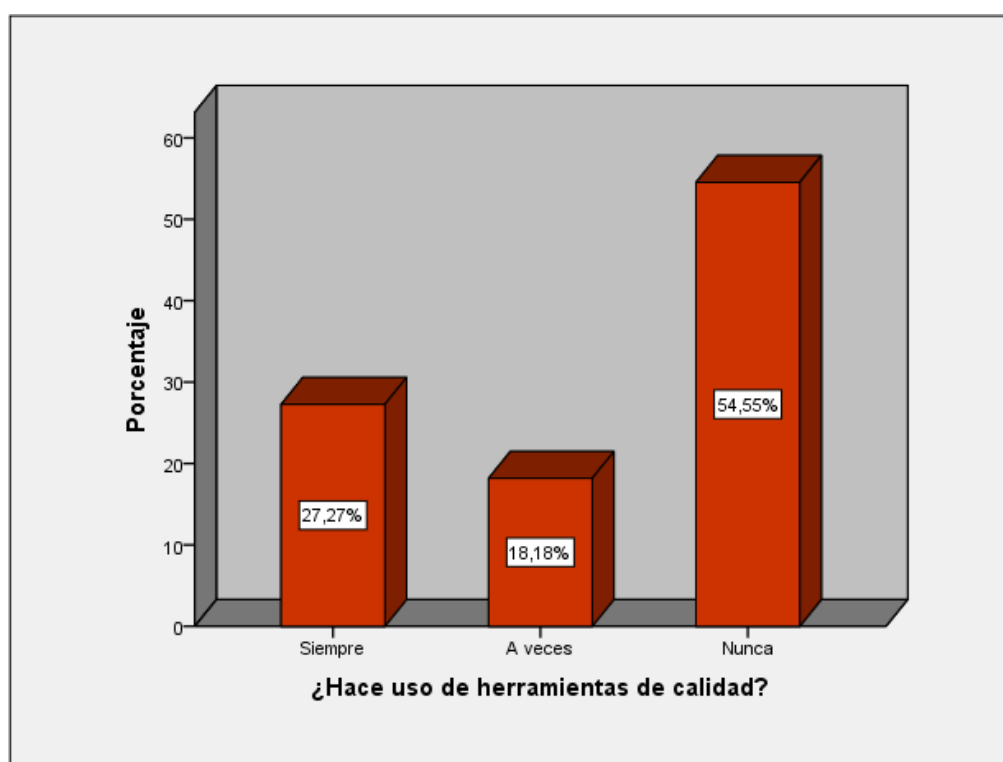
En las mypes del sector servicios, restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, la mayoría (63,6%), no cuenta con mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos del negocio. Este resultado es producto del desconocimiento de conceptos y técnicas de gestión.

**Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	27,3	27,3	27,3
	A veces	2	18,2	18,2	45,5
	Nunca	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**



**Fuente:** Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:**

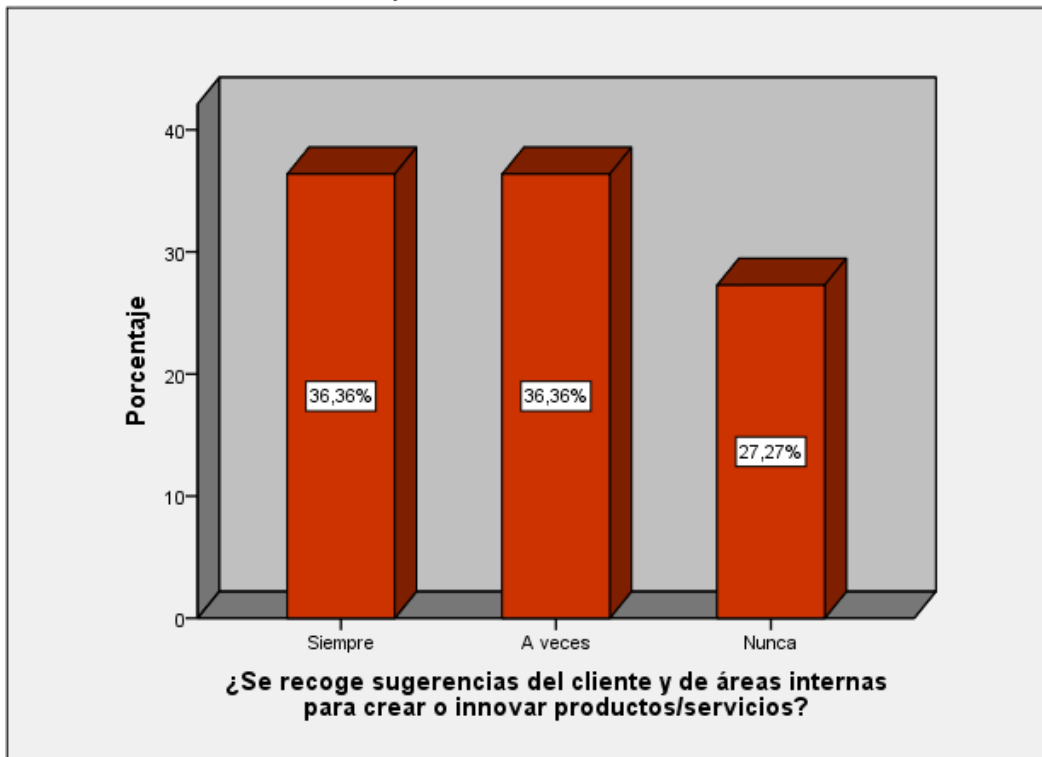
En la investigación realizada a las mypes del sector en estudio, da como resultado que la mayoría (54,5%) no hace uso de las herramientas de calidad dentro de su gerencia por desconocimiento de su aplicación. Sólo el 27,3% lo aplicó.

**Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	36,4	36,4	36,4
	A veces	4	36,4	36,4	72,7
	Nunca	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**



**Fuente:** Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:**

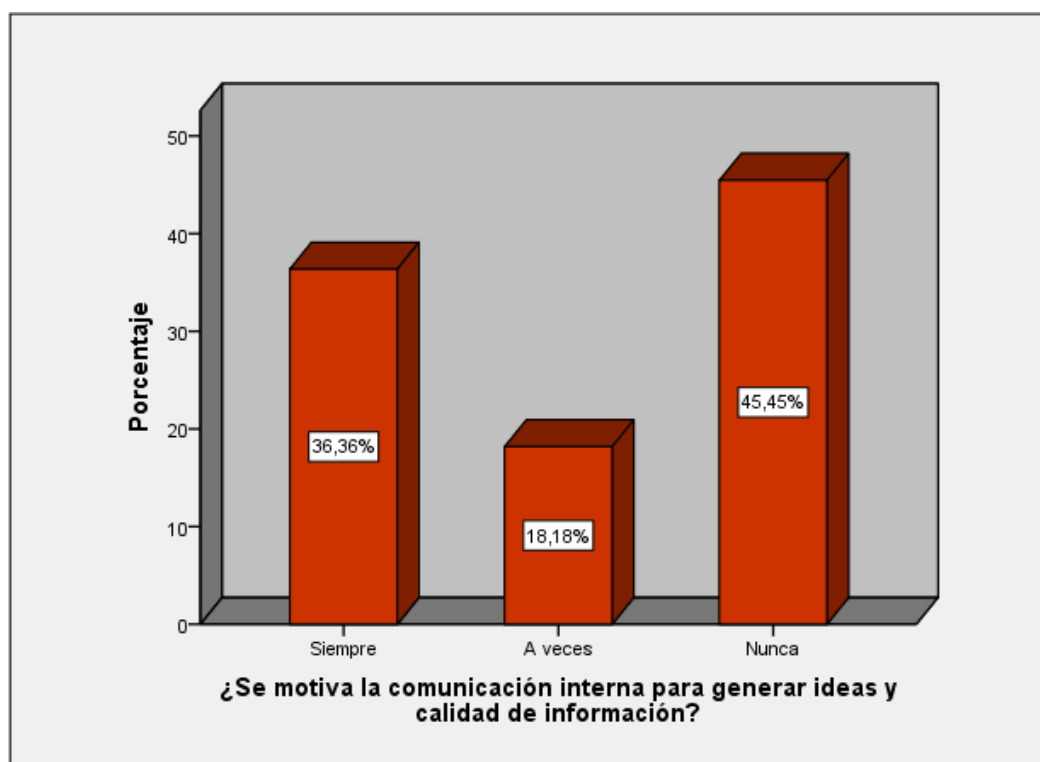
En la investigación, el 36,4% de las mypes indica que “siempre” recoge las sugerencias del cliente o áreas internas, inclusive. 36,4% “a veces”. Esto conlleva a que existe la necesidad de mejorar el enfoque en el cliente en la mayoría de las mypes.

**Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	36,4	36,4	36,4
	A veces	2	18,2	18,2	54,5
	Nunca	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**



**Fuente:** Tabla 11

**DESCRIPCIÓN:**

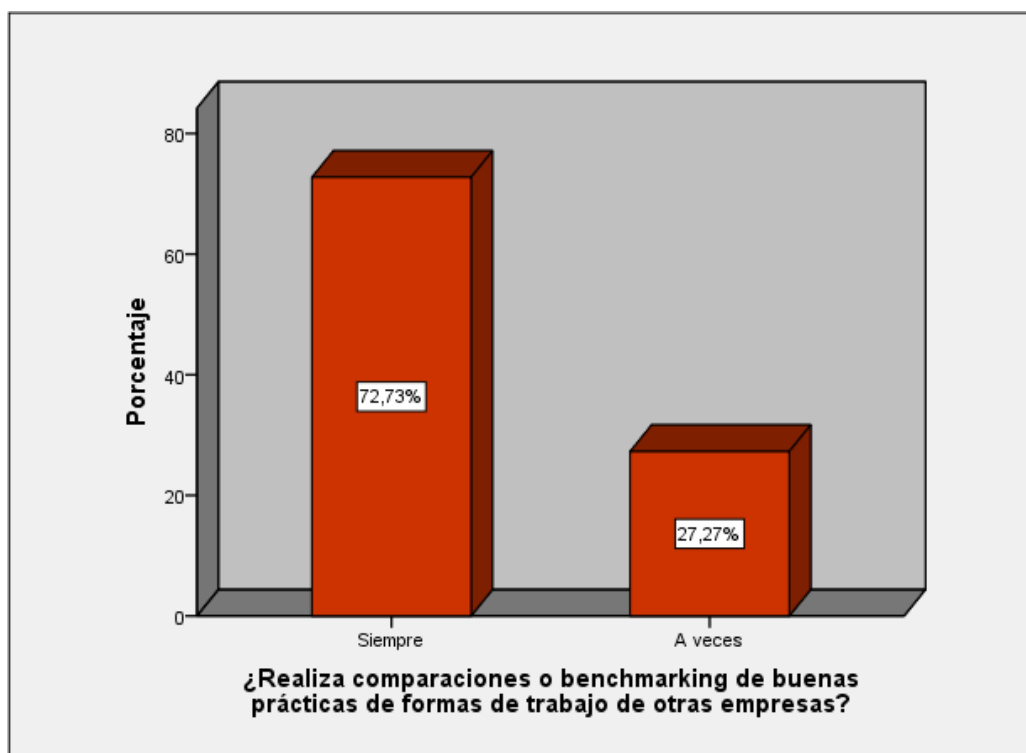
Es importante la comunicación y conveniente considerar las opiniones al interior de una organización. Sin embargo, en la investigación, el 45,5% de las mypes encuestadas indican que no es prioritario. 18.2% “a veces”.

**Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	72,7	72,7	72,7
	A veces	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**



**Fuente:** Tabla 12

### **DESCRIPCIÓN:**

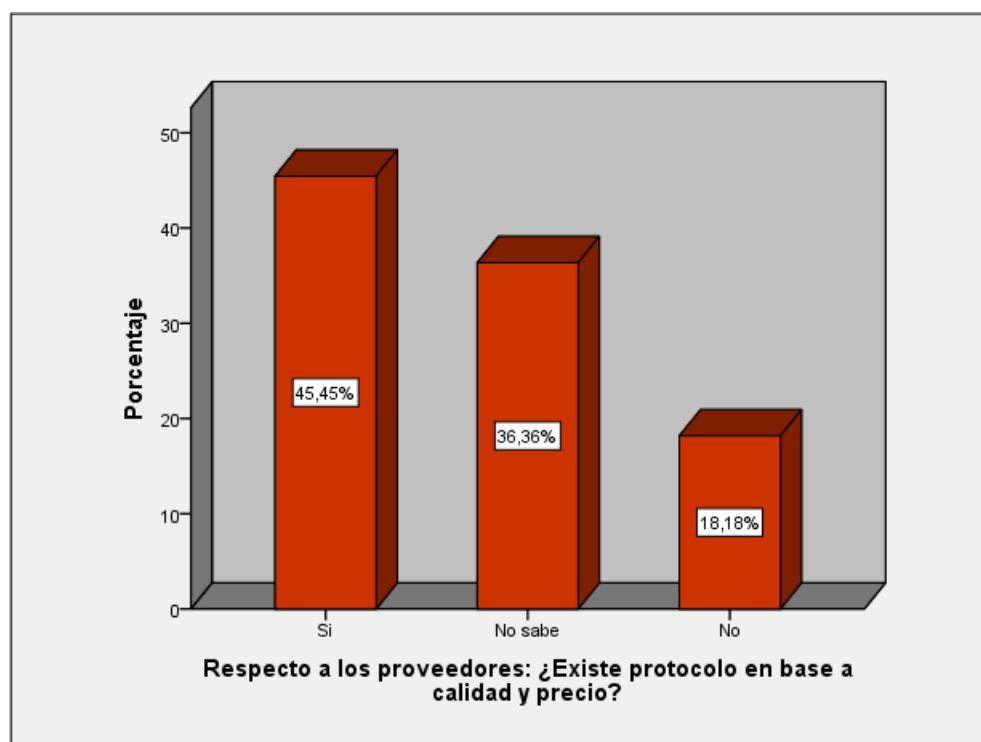
De acuerdo a la información recogida en la investigación, las mypes del sector servicios, restaurant turístico indica que el 72,7% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas; con el propósito de mejorar el servicio a sus clientes.

**Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	45,5	45,5	45,5
	No sabe	4	36,4	36,4	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**



**Fuente:** Tabla 13

### **DESCRIPCIÓN:**

Según se observa en la tabla 14, cinco mypes del sector servicios, restaurant turísticos del distrito de Yarinacocha, cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores; el 36,4% “no sabe” y 18,2% no tiene.

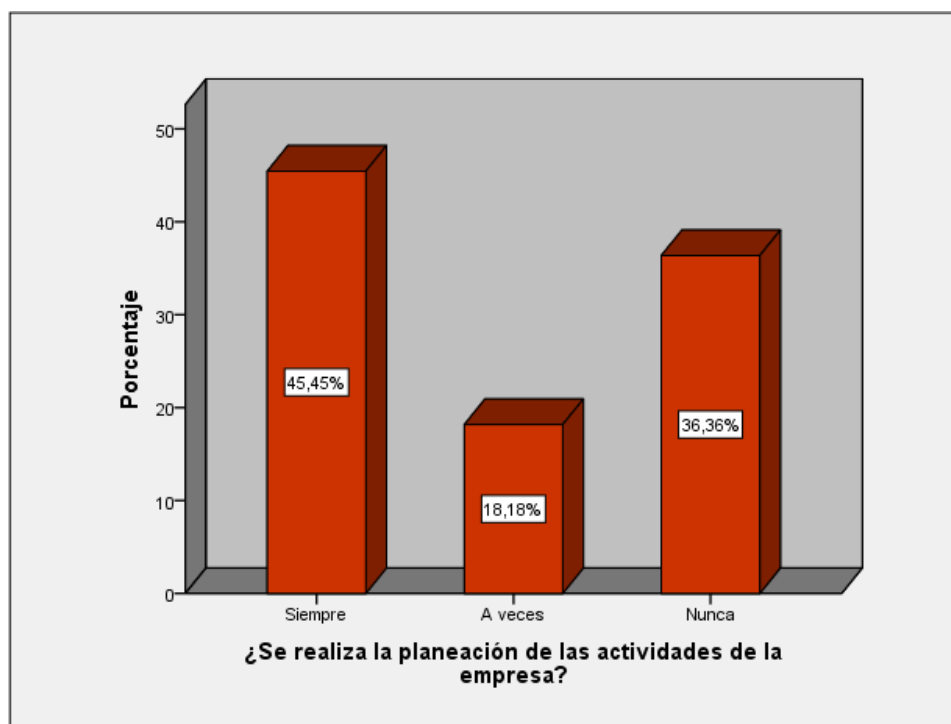
**C. De los procesos administrativos:**

**Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	45,5	45,5	45,5
	A veces	2	18,2	18,2	63,6
	Nunca	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:**

Un importante 45,5% de los microempresarios siempre realiza el plan de actividades de su empresa, ya que es conveniente identificar cada una de las tareas que deben realizar para alcanzar sus objetivos propuestos. Sin embargo, el 36,4% no utiliza esta herramienta de la administración.

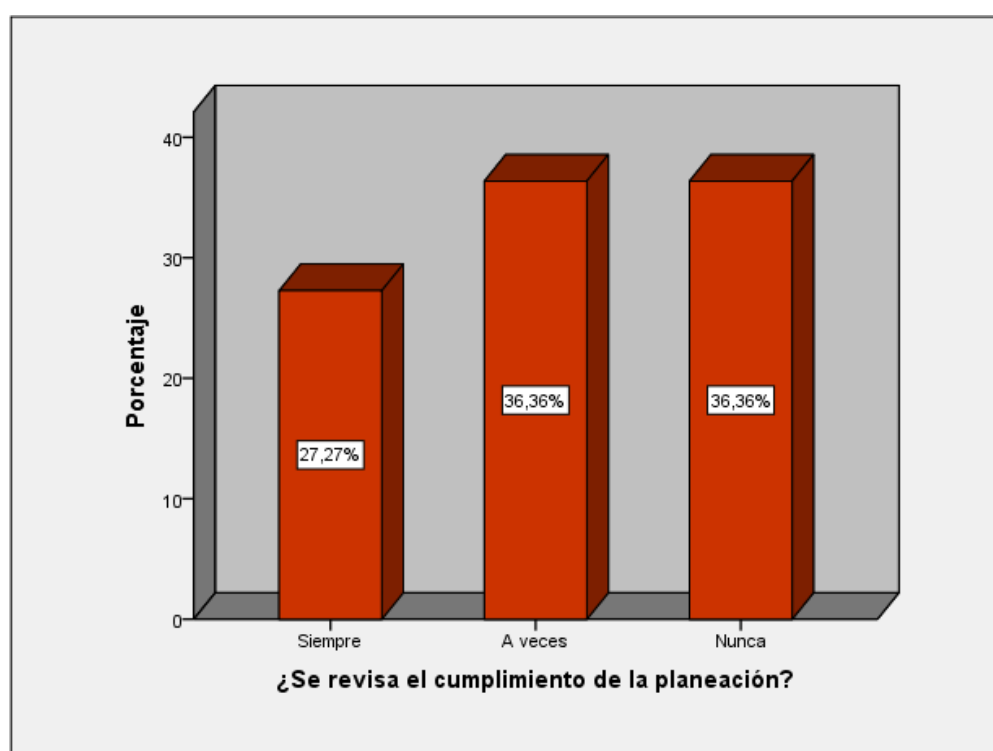


**Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	27,3	27,3	27,3
	A veces	4	36,4	36,4	63,6
	Nunca	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**



**Fuente:** Tabla 15

### **DESCRIPCIÓN:**

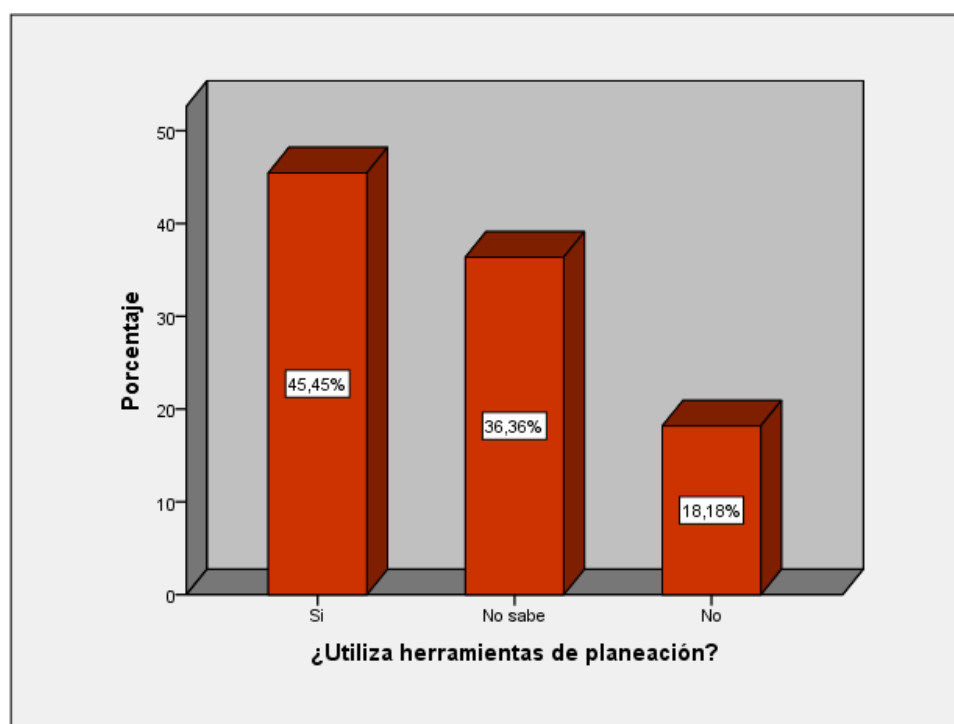
Según los resultados de la investigación, sólo el 27,3% revisa el cumplimiento de lo planificado. 36,4% lo realiza "a veces" y 36,4% "nunca" lo hace. Dando a conocer la falta de conocimiento a la importancia de esta herramienta de la administración.

**Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	45,5	45,5	45,5
	No sabe	4	36,4	36,4	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?**



**Fuente:** Tabla 16

**DESCRIPCIÓN:**

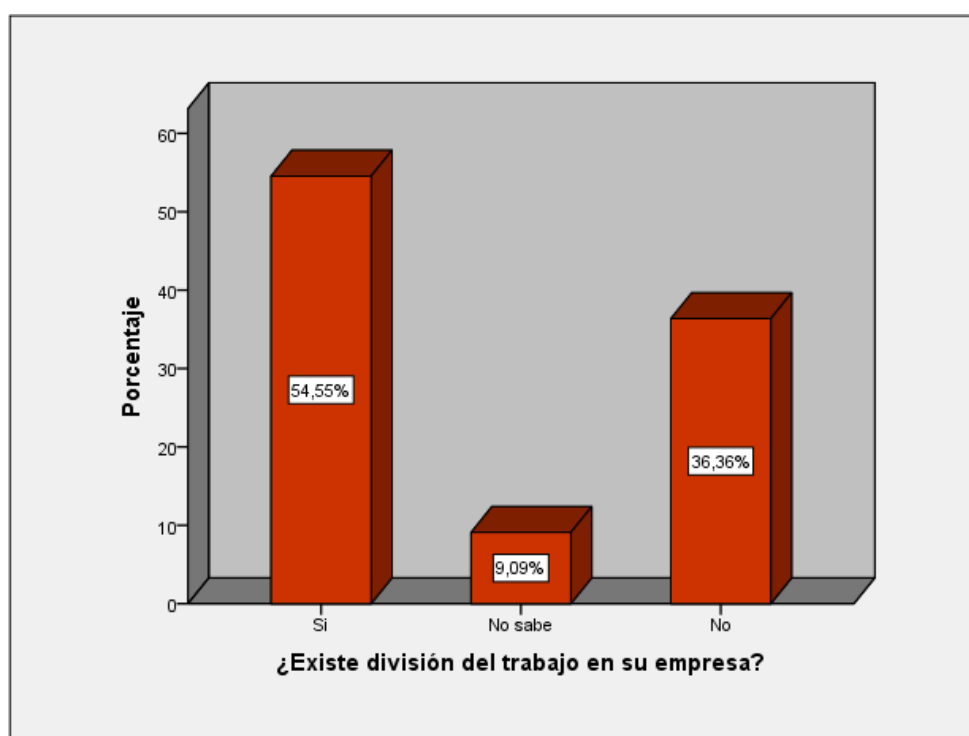
Como se muestra en la tabla 17, cuatro mypes del sector servicios, restaurant turístico no conoce o “no sabe” el uso de herramientas de planeación. Esto complica hacer posible y efectiva la planeación.

**Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,5	54,5	54,5
	No sabe	1	9,1	9,1	63,6
	No	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 17

**DESCRIPCIÓN:**

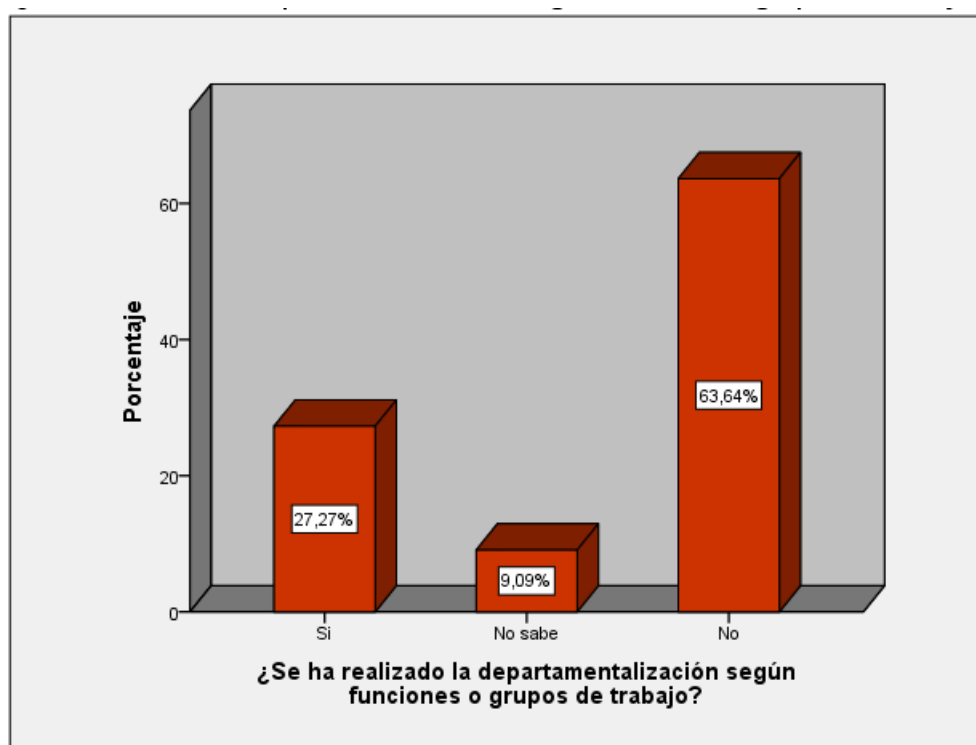
Los resultados obtenidos de la investigación, muestra que el 54,5% de las mypes del sector en estudio, ha realizado la división de trabajo, ya que existen tareas distintas que deben ser cubiertos por trabajadores especializados en cada una de ellas. El 36,4% no divide el trabajo, y un 9,1% “no sabe”.

**Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	1	9,1	9,1	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**



**Fuente:** Tabla 18

### **DESCRIPCIÓN:**

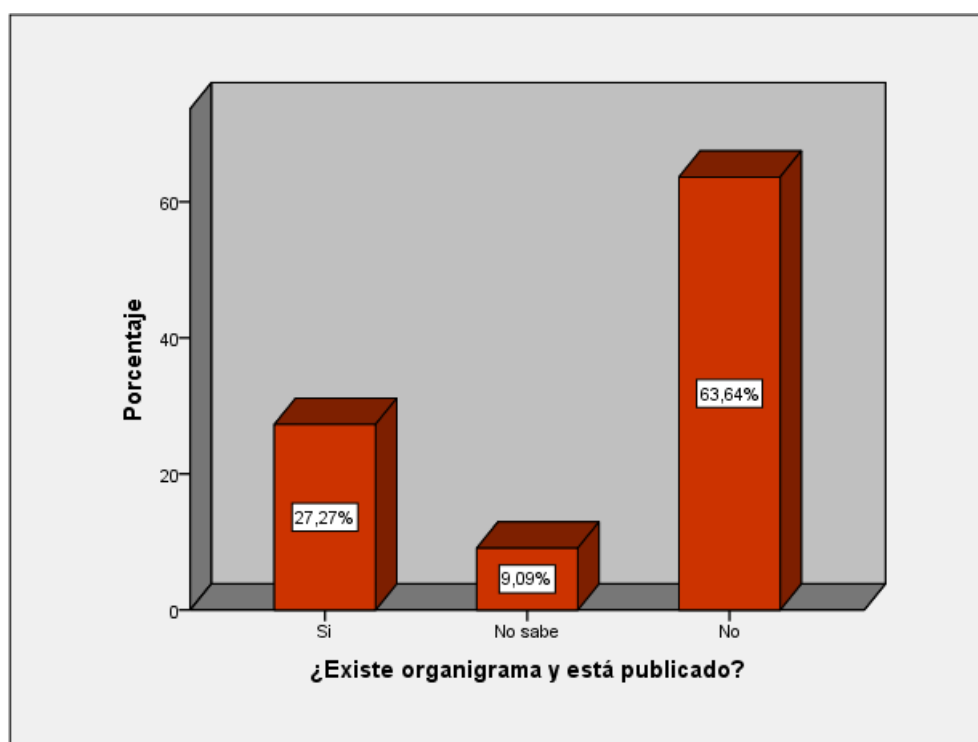
Los microempresarios del sector en estudio indican que la mayoría (63,6%) no realiza la departamentalización según sus funciones o grupos de trabajo, esto sucede por el desconocimiento que existe de administración. Sólo el 27,3% lo realiza.

**Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	1	9,1	9,1	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?**



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

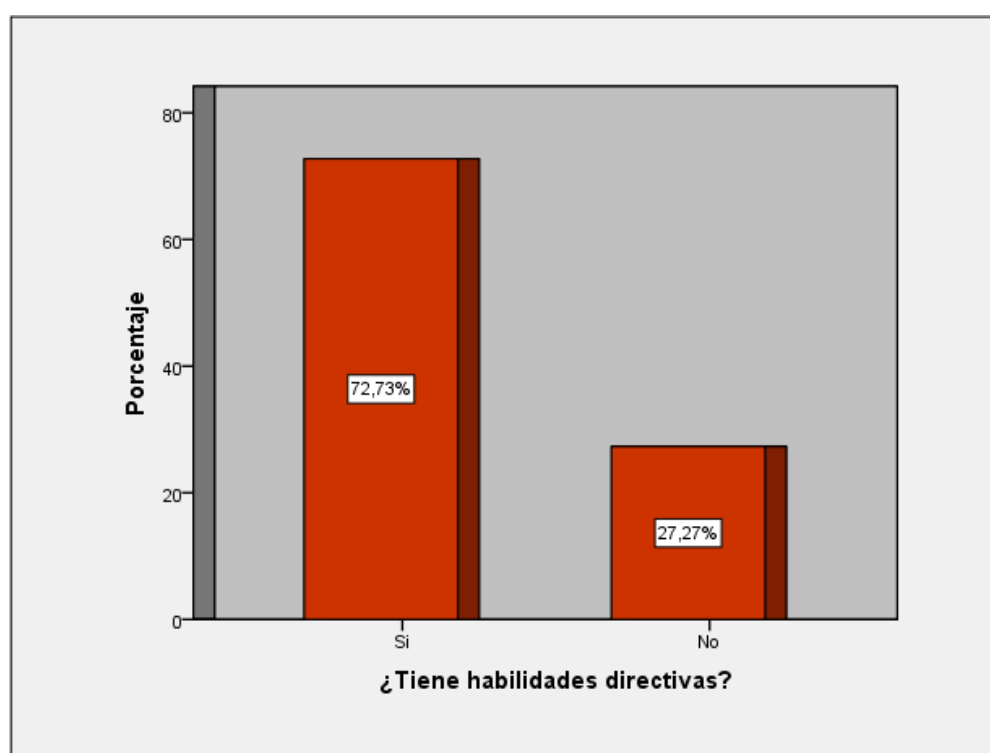
Según la investigación, el 63,6% no tiene organigrama en su negocio, prima el desconocimiento de administración, porque es consecuencia de la falta de departamentalización.

**Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	72,7	72,7	72,7
	No	3	27,3	27,3	100,0
Total		11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?**



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

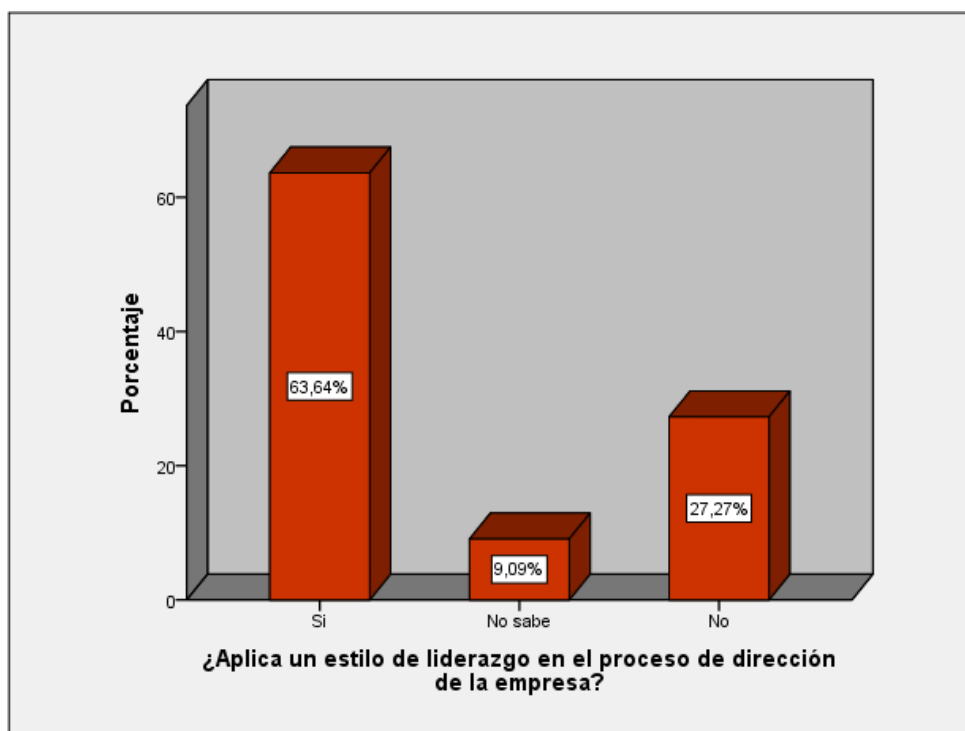
Según la investigación, el 72,7% de los microempresarios indica contar con habilidades directivas y que están asociadas a la efectividad del liderazgo, autoconocimiento, gestión de equipos, resolución de conflictos, etc.

**Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,6	63,6	63,6
	No sabe	1	9,1	9,1	72,7
	No	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 19

### **DESCRIPCIÓN:**

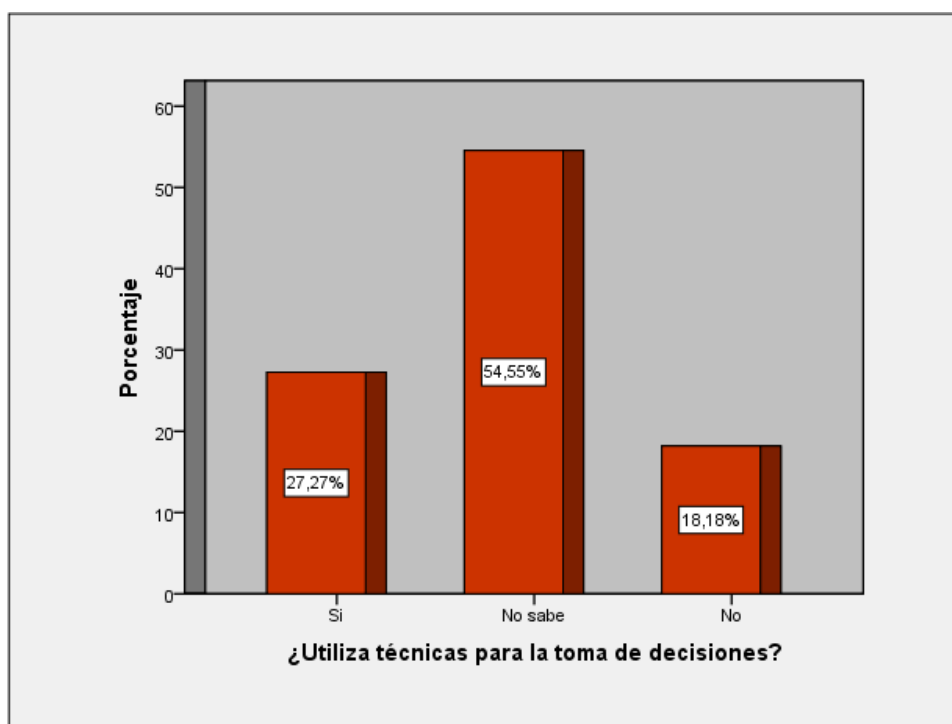
De la información obtenida de los microempresarios encuestados la mayoría (63,6%) aplica un estilo de liderazgo definido en su empresa; el 27,3% no y para el 9,1% “no sabe” del término liderazgo.

**Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	6	54,5	54,5	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

El 54,5% de los microempresarios dedicados al sector servicios, “no sabe” respecto a técnicas para las toma de decisiones; sólo el 27,3% indica que sí utiliza y el 18,2% definitivamente no las aplica, es más empírico.

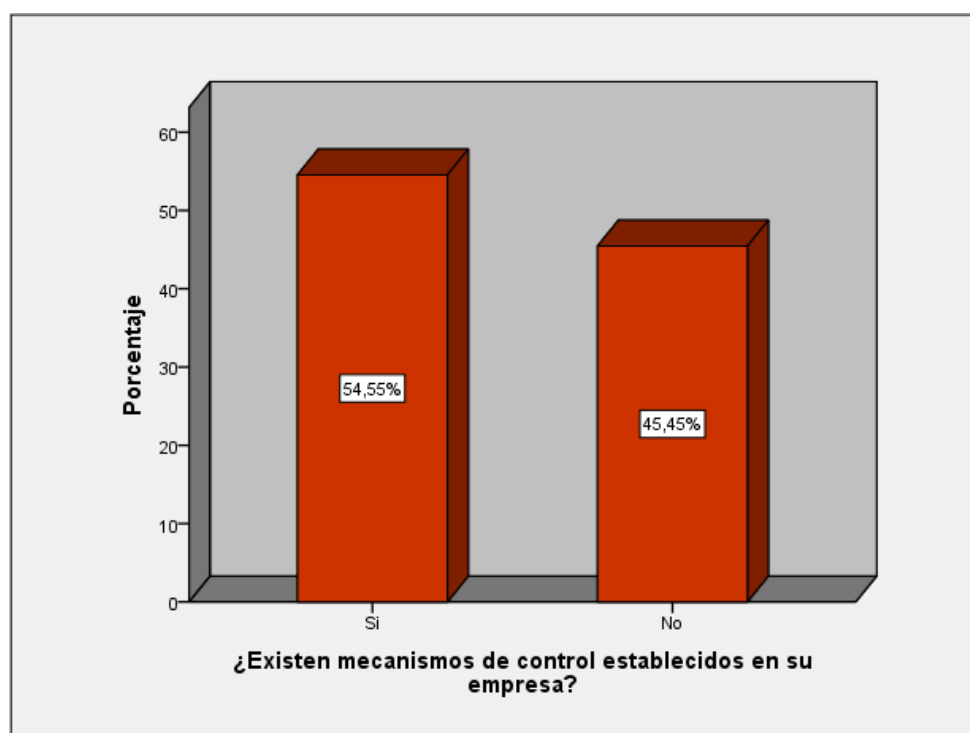


**Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,5	54,5	54,5
	No	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 19

### **DESCRIPCIÓN:**

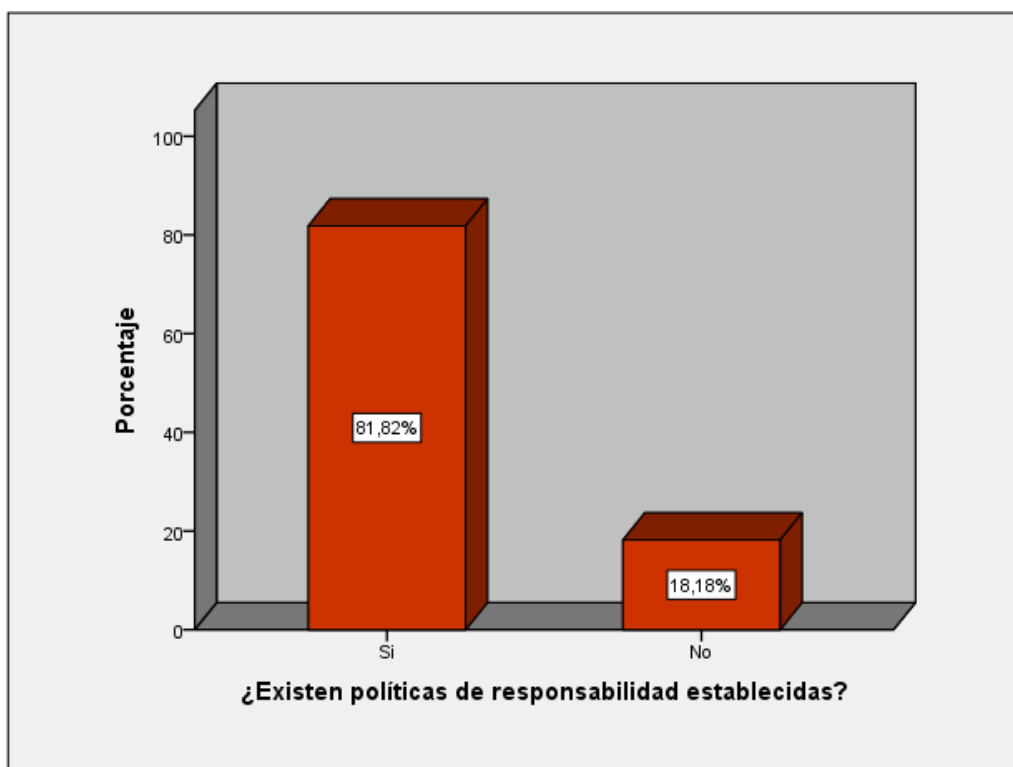
Los resultados de la investigación indican que el 54,5% tiene establecido mecanismos de control. Constituye una oportunidad de mejorar para el 45,5% de la muestra de mypes.

**Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	81,8	81,8	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

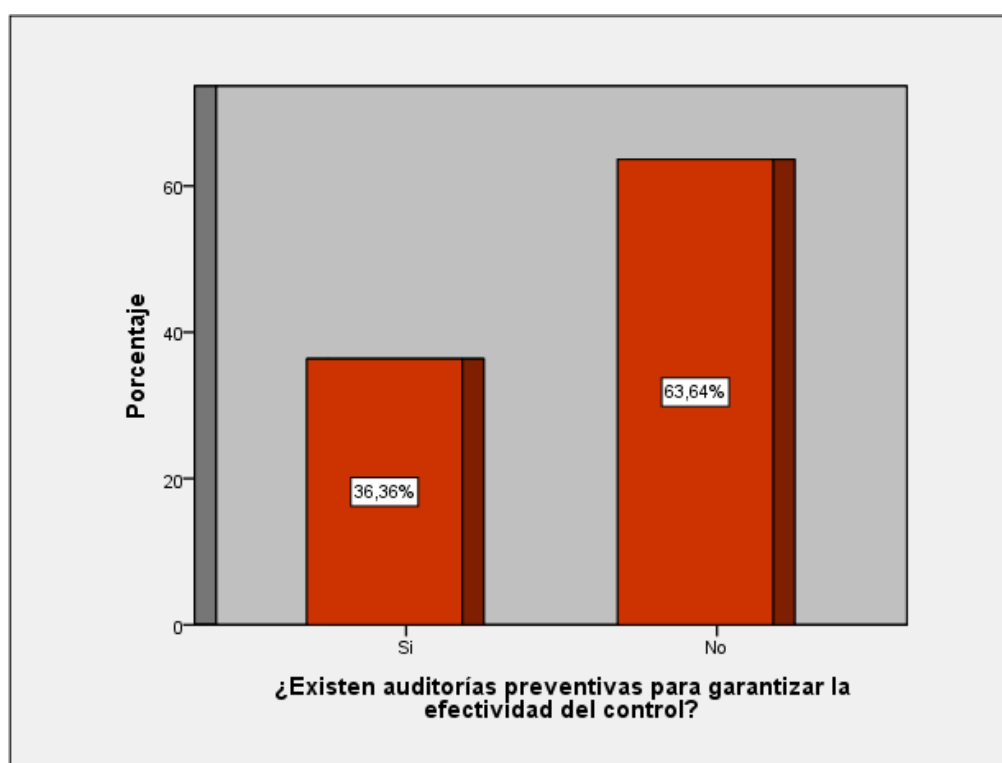
Los resultados adquiridos de la investigación, refieren que que la mayoría (81,8%) tiene establecido políticas de responsabilidad en su empresa.

**Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	36,4	36,4	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

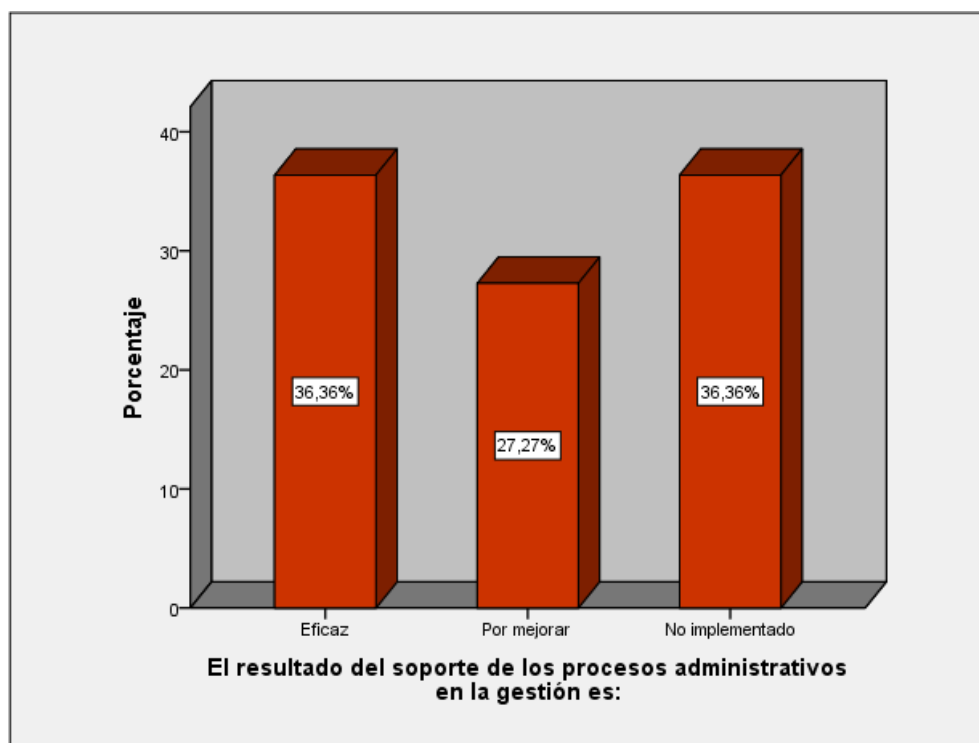
Según los resultados, el 63,6% de las mypes no aplican auditorías preventivas para garantizar la efectividad de control, constituyen una debilidad que puede ser una oportunidad de mejora.

**Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	4	36,4	36,4	36,4
	Por mejorar	3	27,3	27,3	63,6
	No implementado	4	36,4	36,4	100,0
Total		11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del rubro restaurant turístico para la investigación.

**Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**



**Fuente:** Tabla 19

### DESCRIPCIÓN:

Como se observa en la tabla 27, para el 36,4% de los microempresarios encuestados los procesos administrativos son eficaces; para el 27,3% “necesita mejorar su implementación” y para el 36,4% no están implementados.

## 5.2 Análisis de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación de la gestión de calidad con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico - Yarinacocha, 2019. Este resultado guarda relación con lo que sostiene **Guzmán, L. (2018)** que señala que la implementación de procesos administrativos ayuda a formar herramientas administrativas como por ejemplo el plan de mercadeo que ayudó a la gestión de las mypes a posicionarse en el mercado, acorde con lo que en este estudio se halla.

Lo contrario, sucede cuando las mypes que no tienen procesos administrativos apropiadamente implementados, impide el éxito de una gestión, las limita.

En lo que respecta a la variable gestión de calidad, los resultados de la investigación en la dimensión “Enfoque al cliente”, indican que el 72,7% de las mypes no realizan encuesta de satisfacción al cliente, esto representa que se carece de retroalimentación, es decir información de como el cliente percibe el nivel de servicio que se le brinda. Este resultado guarda relación con **López, D. (2018)** que indica la importancia de la relación calidad del servicio con la satisfacción de los clientes de un restaurante, siendo estratégico una evaluación de calidad de servicio que permita controlar oportunamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos.

Con respecto a la dimensión “administración dinámica” tenemos al indicador “control”, que es una práctica aún débil en las mypes en estudio; un 45,5% no tiene mecanismos establecidos, así también 63,6% no realiza auditorías preventivas que ayude a detectar sesgos en la gestión. Este resultado es congruente con la investigación

de **Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2016)**, donde comprueba que la elaboración de un diseño de un sistema de control interno administrativo para el restaurante influye de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la administración.

Otro resultado que se obtuvo en la investigación fue que el 63.6% de las mypes carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos. Este hallazgo evidencia que la gestión está limitada por la falta de guías, planes de mejora, manuales; este resultado es congruente con la investigación de **Franco, G. & Jiménez, J. (2016)**, que concluye que las mypes que no posean un manual de procedimientos administrativos, demuestran deficiencias y debilidades en su propio proceso administrativo, un inadecuado manejo del personal, desconocimiento de las funciones a realizar por empleado y las limitaciones de los mismos.

Respecto al indicador “Organización”, los resultados encuentran que el 54,5% de las mypes si ha realizado la división del trabajo, como estrategia organizativa, sin embargo, solo el 27,3% ha llegado a departamentalizar las funciones y tiene su organigrama. Este resultado responde a observaciones en el nivel de servicio. Al respecto, **Quispe, K. & Ramos, E. (2017)** sugiere que es necesario establecer estrategias que permitan mejorar la capacidad de respuesta al cliente, como la capacitación, pero subsecuente a una correcta distribución de las funciones.

Los resultados obtenidos en la investigación respecto a comunicación interna y motivación para generar ideas y calidad de información al interior del negocio alcanzan solo al 36,4% de las mypes; este resultado contrasta con el estudio de **Mellado, D.; Orcotoma, O. & Rozas, P. (2017)**, que explica que la estrategia de

desarrollo de producto son resultado del análisis interno para mejorar la oferta de los productos ya existentes del restaurante.

Respecto al objetivo general planteado, existe una relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos, que solo se da en el 27,3% de las mypes encuestadas, porque los procesos administrativos si brindan el soporte para que el negocio alcance una gestión de calidad. Este resultado es reforzado en la investigación de **Tejeda, K. (2017)** que obtiene en su investigación resultados similares: donde precisa que la mayoría de las mypes no aplican en sus negocios las herramientas de gestión; así mismo no cuentan con equipos de alta tecnología, principios de una gestión incipiente y empírica.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

Presentamos los Supuestos de la prueba de hipótesis:

- La muestra para la investigación está conformada por 11 mypes del rubro restaurant turístico del distrito de Yarinacocha.
- La hipótesis nula  $H_0$  es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa  $H_a$  es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

Todo lo anterior con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación, se procedió a determinar:

### **Prueba T para una muestra única.**

En la aplicación se obtuvo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000 el cual es menor a 0.05.

Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad.

### **Coefficiente de correlación de Pearson**

En la aplicación de esta prueba se comprueba que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las tres hipótesis específicas planteadas.



## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- . De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, de acuerdo a la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson cuyos valores de significancia alcanzados lo confirman.
- Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (variable procesos administrativos).
- Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación entre gestión de procesos (variable gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (variable procesos administrativos).
- Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos).

Aportes del investigador:

La presente investigación pone al alcance del sector de las mypes en el rubro restaurant turístico de Yarinacocha la evidencia de que una administración

eficaz conlleva a una gestión de calidad, muy consecuente en negocios relacionados al turismo y atención al cliente.

Valor agregado al usuario final:

La investigación ha logrado despejar dudas respecto al significado de los conceptos de administración y gestión de calidad.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se sugiere a los microempresarios del rubro de restaurant turístico, alinear su administración a la satisfacción del cliente, a fin de que cada proceso administrativo genere un valor agregado en el servicio.
- Se sugiere que el sector empresarial busque alianzas con las autoridades a fin de que el servicio que brindan los restaurantes turísticos de Yarinacocha sea de calidad. Existen notorias deficiencias en el servicio y desconocimiento de técnicas de atención al cliente, dañando la imagen que turísticamente deberían representar.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Turismo y Comercio Exterior de Ucayali, que la supervisión que realizan sea validada con resultados visibles. La impresión que se obtuvo en la investigación fue de desorden y desorientación respecto a la misión turística que los restaurantes ubicados en el distrito de Yarinacocha deben cumplir.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bedoya, L. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tingo María, Perú.
- Benzaquen J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. México, México: Cengage Learning Editores
- Castillo, F. & Castillo, P. (2017). *Propuesta de estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del restaurante turístico 25 horas ciudad de Chiclayo 2017*. (Tesis de Licenciado en Administración Hotelera), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica de fecha 25 de enero del 2016.
- Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2016). *Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas*. (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Dávila. K & Flores, M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico el cántaro E.I.R.L. de Lambayeque*. (Tesis de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Franco, G. & Jiménez, J. (2016). *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante "exacto", en Guayaquil año 2016*. (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Gaviria, A. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Guzmán, L. (2018). *Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*. (Tesis para optar el título de pregrado), Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, Bogotá, Colombia.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Procesos administrativos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil-Ecuador*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Luna A. (2013). *Proceso Administrativo*. México. Grupo Editorial Patria S.A.
- Mellado, D. & Orcotoma, O. & Rozas P. (2017). *Restaurante Temático Cusco*. (Tesis para optar el grado de Maestro), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Ministerio de comercio exterior y turismo (2019). Reglamento de restaurantes. DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/wp->

[content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/pr\\_estadores\\_servicios\\_turisticos/REGLRESTAURANT\\_2004.pdf](content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/pr_estadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf)

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos fondo editorial.

Pacaya, B. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha, Pucallpa.

Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña (España) CAD ATEN PRIMARIA 2002; 9: 76-78. Recuperado de [https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti\\_cuali/cuanti\\_cuali.asp#diferencias](https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp#diferencias)

Quispe, K. & Ramos, E. (2017). *Percepción de la calidad de servicio y propuesta de un plan de marketing en el restaurante turístico Rumi Blue, Lima- 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Rengifo, V. (2015). *Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el "Manoa restaurant café" del hotel Dorado Plaza & Business*. (Tesis para optar el título de Ingeniero), Universidad nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

- Rodríguez, C. (2010). *Investigación científica*. México: Pearson educación
- Sánchez & Pongo (2014). *Investigación científica*. Lima: edición CEPREDIM
- Stoner, J. & Freeman, E. (1996). *Administración*. 6ª Ed. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). Características de las Micro y pequeñas empresas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Tejeda, K. (2017). *La gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tingo María, Perú.
- Terry, G (2013). *Principios de administración*. México: Editorial Continental
- Torres, Z. (2013). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Vela, W. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Velasco, J. (2017). *Gestión de la Calidad: mejora continua y sistemas de gestión*. Madrid: Ediciones Pirámide.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

La prueba de Alfa de Cronbach realizada garantiza que los datos y resultados de la investigación son confiables.

### Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,950	,951	21

Fuente: SPSS IBM Statistics



## 2.- Prueba de correlaciones

**Prueba T:** Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.

<b>Prueba de muestra única</b>						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	8,281	10	,000	2,18182	1,5947	2,7689
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	6,708	10	,000	1,63636	1,0928	2,1799
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	10,293	10	,000	2,54545	1,9944	3,0965
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	9,925	10	,000	2,45455	1,9035	3,0056
¿Hace uso de herramientas de calidad?	8,333	10	,000	2,27273	1,6651	2,8804
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	7,618	10	,000	1,90909	1,3507	2,4675
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	7,347	10	,000	2,09091	1,4568	2,7250
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	9,037	10	,000	1,27273	,9589	1,5865
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	7,286	10	,000	1,72727	1,1991	2,2555
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	6,708	10	,000	1,90909	1,2750	2,5432
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	8,343	10	,000	2,09091	1,5325	2,6493
¿Utiliza herramientas de planeación?	7,286	10	,000	1,72727	1,1991	2,2555
¿Existe división del trabajo en su empresa?	6,143	10	,000	1,81818	1,1587	2,4777
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	8,480	10	,000	2,36364	1,7426	2,9847
¿Existe organigrama y está publicado?	8,480	10	,000	2,36364	1,7426	2,9847
¿Tiene habilidades directivas?	5,487	10	,000	1,54545	,9179	2,1731
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	5,871	10	,000	1,63636	1,0153	2,2574
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	9,037	10	,000	1,90909	1,4384	2,3798
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	6,062	10	,000	1,90909	1,2074	2,6108
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	5,590	10	,000	1,36364	,8201	1,9072
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	7,470	10	,000	2,27273	1,5948	2,9506

Sig (bilateral menor a 0.05).

# Coefficiente de correlación de Pearson:

Para evaluar nivel de significancia entre las variables al 99%.

		Correlaciones																			
		¿Osteiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Existe división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Existe organigrama y está publicado?	¿Tiene habilidades directivas?	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?
¿Osteiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	.386	.127	.071	.311	.576	.584	.355	.265	.250	.370	.159	.281	.111	.214	.520	.458	.463	.392	.233
N			.241	.710	.067	.353	.064	.059	.282	.432	.458	.252	.641	.402	.744	.528	.401	.156	.152	.111	.111
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.386	1	.329	.425	.559	.818**	.702*	.289	.457	.214	.351	.457	.538	.596	.553	.474	.818**	.667	.222	.379
N				.324	.193	.074	.001	.016	.309	.157	.208	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.002	.005	.511
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.127	.329	1	.635*	.453	.227	.188	.356	.254	.070	.067	.254	.260	.372	.372	.156	.269	-.170	.274	.044
N					.036	.161	.503	.580	.283	.452	.837	.846	.452	.441	.260	.260	.283	.647	.424	.618	.415
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.071	.425	.635*	1	.760**	.507	.458	.427	.532	.446	.532	.486	.683*	.683*	.427	.372	.001	.170	.329	.439
N						.007	.112	.157	.190	.100	.169	.101	.100	.130	.020	.020	.190	.260	.050	.618	.324
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.576	.559	.453	.760**	1	.701*	.671*	.516	.677*	.618	.762**	.677*	.846**	.846**	.516	.489	.832**	.346	.398	.677*
N							.016	.024	.104	.022	.043	.006	.032	.040	.000	.104	.127	.001	.297	.226	.022
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.311	.576	.453	.507	.760**	1	.904**	.585	.417	.243	.447	.417	.345	.698*	.698*	.328	.343	.643**	.796**	.351
N								.000	.058	.202	.471	.168	.202	.295	.017	.017	.325	.302	.001	.003	.289
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.584	.760**	.458	.458	.671*	.904**	1	.619*	.308	.122	.371	.306	.128	.761**	.761**	.165	.156	.770**	.719	.476
N									.360	.720	.262	.360	.360	.708	.007	.007	.646	.006	.013	.130	.120
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.355	.559	.227	.458	.516	.619*	.904**	1	.223	.062	.187	.223	-.099	.442	.442	.021	.389	.281	.770**	.039
N										.510	.857	.581	.510	.772	.173	.173	.808	.951	.237	.438	.006
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.265	.457	.254	.522	.677*	.417	.306	.223	1	.906**	.802**	1.000**	.836**	.563	.563	.495	.538	.677*	.089	.486
N											.000	.003	.000	.001	.071	.071	.122	.088	.022	.796	.130
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.432	.527	.837	.169	.043	.471	.720	.857	.906**	1	.904**	.906**	.844**	.500	.500	.515	.645	.591	.092	.310
N														.001	.117	.117	.105	.032	.055	.787	
¿Utiliza herramientas de planeación?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
¿Existe división del trabajo en su empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.250	.351	.067	.530	.762**	.447	.371	.187	.807**	.904**	1	.807**	.756**	.734*	.734*	.445	.568	.702*	.356	.243
N														.007	.010	.010	.170	.068	.118	.471	
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.458	.289	.846	.101	.006	.168	.282	.581	.003	.000	.003	.007	.010	.010	.068	.118	.293	.471	.010	
N																					
¿Tiene habilidades directivas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.370	.457	.254	.522	.677*	.417	.306	.223	1.000**	.906**	.802**	1.000**	.836**	.563	.563	.495	.538	.677*	.089	.486
N											.000	.003	.000	.001	.071	.071	.122	.088	.022	.796	
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.159	.538	.260	.486	.625*	.345	.128	-.099	.836**	.844**	.758**	.836**	1	.521	.521	.773**	.801**	.701*	.177	
N															.001	.001	.100	.005	.003		
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.281	.596	.372	.683*	.846**	.595*	.761**	.442	.563	.500	.734*	.563	.521	1.000**	.442	.404	.826**	.452	.340	
N																.173	.218	.002	.163		
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.483	.222	.274	.329	.398	.351	.476	.770**	.486	.310	.243	.486	.092	.340	.340	.194	.417	.043	1	
N																					
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.152	.511	.415	.324	.226	.289	.139	.006	.130	.354	.471	.130	.789	.306	.306	.476	.567	.202	.900	
N																					

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

### 3.- Cronograma

**Tabla 28:** Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019-I																
	ABR	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	SEMANAS >>>	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de clases	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X	X														
Título del proyecto de investigación.			X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X													
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X												
Presentación de Proyectos de Investigación.					X	X	X	X									
Envío para revisión del Jurado								X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.									X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									X	X							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.					X	X			X	X							
Presentación del informe final de investigación.										X	X	27-jul					
Revisión turnitín.					X	X	X	X	X	X	X	X	X				

Elaboración de artículo científico y diapositivas.															31-jul	X		
Prebanca																	10-ago	
Levantamiento observaciones Jurado																	x	x
Sustentación del informe final.																		17-ago
Entrega de Empastado y Acta																		17-ago
Cierre de Taller																		17-ago

***Fuente:** elaborado por Sarita García*

#### 4.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a **S/. 8,119.00**

**Tabla 29:** Presupuesto general

<b>I</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Papel bond A4	millar	2	20.00	40.00
2	Lapiceros	Unidad	2	6.00	12.00
3	Folder	Docena	1	10.00	10.00
4	Laptop	Unidad	1	1,600.00	1,600.00
5	Internet	Hora	50 horas	1.00	50.00
6	Anillados	Unidad	8 und.	12.00	96.00
7	Fotocopias	Unidad	832 hojas	0.10	83.20
8	UBS 8 gigas	Unidad	1 unid.	35.00	35.00
9	Impresora	Unidad	1 unid.	350.00	350.00
10	Tinta	Unidad	1 unid.	34.80	34.80
<b>Sub Total</b>					<b>2,311.00</b>
<b>II</b>	<b>TRANSPORTE Y ALIMENTACIÓN</b>				
13	Movilidad	Viaje	16	8.00	128.00
14	Alimentación	Unidad	8	10.00	80.00
<b>Sub total</b>					<b>208.00</b>
<b>III</b>	<b>ASESORAMIENTO Y TALLER</b>				
15	Asesor	Unidad	1	2,500.00	2,500.00
16	Taller de titulación	Unidad	1	3,000.00	3,100.00
				<b>TOTAL S/.</b>	<b>8,119.00</b>

*Fuente: elaborado por Sarita García*



5.- Encuesta

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

**Instrucciones:**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico- Yarinacocha, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

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

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

**1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

De 25 a 35 años ( ) De 35 a 44 años ( ) De 45 a 54 años ( ) De 55 a más ( )

**2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Hombre                      b) Mujer

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

4. **¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**  
a) Si ( )    b) No sabe ( )    c) No ( )
5. **¿Conoce las necesidades de sus clientes?**  
a) Si ( )    b) No sabe ( )    c) No ( )
6. **¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
7. **¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
8. **¿Hace uso de herramientas de calidad?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
9. **¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
10. **¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
11. **¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
12. **Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**  
a) Si ( )    b) No sabe ( )    c) No ( )
- C. **DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
13. **¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )

14. **¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
15. **¿Utiliza herramientas de planeación?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
16. **¿Existe división del trabajo en su empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
17. **¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
18. **¿Existe organigrama y está publicado?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
19. **¿Tiene habilidades directivas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
20. **¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
21. **¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
22. **¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
23. **¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
24. **¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
25. **El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**



a) Eficaz ( )      b) Ineficaz ( )      c) No es necesario ( )

Yarinacocha, junio del 2019

**6.- Evidencias de trabajo de campo.**

**Fotografía 1:** Restaurant Turístico “La rueda”



**Fotografía 2:** Restaurant Turístico “Armadillo”

