



---

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

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

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

Bach. FAUSTO LODIN ALDABA ALANIA

ORCID: 0000-0002-0625-7646

**ASESOR:**

Mgtr. MARCO ANTONIO CAMPOS GONZALES

ORCID: 0000-0001-6220-6662

**SATIPO – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Aldaba Alania, Fausto Lodin

ORCID: 0000-0002-0625-7646

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

### **ASESOR**

Campos Gonzales, Marco Antonio

ORCID: 0000-0001-6220-6662

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

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Secretario**

**Miembro**



**Dr. Geiser Grandes García**

**Presidente**



**Mgtr. Marco Antonio Campos**

**Gonzales Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por ser fuente de vida,  
por brindarme la sabiduría y el  
discernimiento en mi  
crecimiento como persona y  
profesional.

### **A mis padres**

**Fausto Aldaba Villanueva y  
Loida Alania Trinidad**, por  
inculcarme valores, brindarme su  
amor y estar siempre pendientes  
de cada paso que doy.

**A mis familiares,  
compañeros de trabajo**, por  
brindarme su gran amor y  
apoyo que recibí en mi  
formación profesional.

**Fausto L. Aldaba**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Loida y Fausto, a mis familiares y compañeros de trabajo por ser la motivación para desarrollarme profesionalmente.

A todos los docentes de la ULADECH CATOLICA, por haber compartido sus conocimientos, experiencia y paciencia para la culminación de la tesis.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por haber hecho posible mi realización personal.

**Fausto L. Aldaba**

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis tuvo por objetivo Evaluar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Oxapampa, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas, que respondieron los microempresarios, identificándose que existe en su mayoría propietarios con nivel de instrucción estudio básico (60,0%). Se destaca que la gestión carece de misión y visión. Los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, algunos con un enfoque en la mejora de la filosofía continua, pero si enfocados al cliente, como razón de ser del negocio. Respecto a los procesos administrativos estos se realizan de manera informal, iniciándose con la planeación, pero es débil respecto a la organización, situación que genera descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal. La dirección se ejerce bajo un liderazgo autoritario. El control, es un proceso que se realiza intermitentemente, o al suceso de eventos que requieren atención. Finalmente, sin procesos administrativos implementados la dirección no obtiene información suficiente para la toma de decisiones. Asimismo, los restaurantes turísticos, ubicados en el distrito de Oxapampa consideran que es necesario brindar atención y mejorar la gestión con sus procesos administrativos, pero a futuro.

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

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis work was to Evaluate the Management of Quality and Efficiency in the Administrative Processes of the mypes of the services sector, tourist restaurant, in the district of Oxapampa, year 2019. The research methodology is characterized by being mixed; descriptive and qualitative level, with non-experimental, transversal and descriptive design. To conduct the investigation, the survey technique and a structured questionnaire of seventeen (17) questions were used, which were answered by the microentrepreneurs, identifying that there are mostly owners with basic study instruction level (60.0%). It is emphasized that management lacks mission and vision. Microentrepreneurs manage their businesses according to their experience, some with a focus on improving the continuous philosophy, but focused on the customer, as a business rationale. Regarding administrative processes, these are carried out informally, starting with planning, but it is weak with respect to the organization, a situation that creates uncoordinated operations. They lack an organization chart and responsibilities are given verbally. Management is exercised under authoritarian leadership. Control is a process that is carried out intermittently, or to the event of events that require attention. Finally, without administrative processes implemented, management does not obtain sufficient information for decision making. Likewise, tourist restaurants, located in the Oxapampa district, consider that it is necessary to provide attention and improve management with their administrative processes, but in the future.

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

## INDICE GENERAL

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE.....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
<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 .....	5
<b>1.3 Justificación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
<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 .....	9
2.1.3 Antecedentes Regionales.....	12
2.1.4 Antecedentes Locales .....	12
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación .....</b>	<b>13</b>
2.2.1 La administración .....	13
Figura 1 Eficiencia y eficacia en la administración.....	14
2.2.2 Teorías de procesos administrativos .....	15
2.2.3 Herramientas para el análisis de la mejora .....	20
2.2.5 Sistema de gestión de la calidad (SGC).....	27
2.2.6 Normas de calidad.....	28

2.2.7 Micro y pequeña empresa.....	30
2.3 Marco conceptual.....	34
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>39</b>
3.1 Hipótesis general .....	39
3.2 Hipótesis específicas .....	39
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Diseño de investigación .....	40
4.1.1 Tipo de investigación.....	40
4.1.2 Nivel de investigación.....	40
4.2 Población y muestra .....	41
4.2.1 Población.....	41
4.2.2 Muestra .....	41
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	42
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
4.4.1 Técnicas.....	43
4.4.2 Instrumentos.....	43
4.5 Plan de análisis .....	43
4.6 Matriz de consistencia de la investigación.....	44
5.1 Resultados: .....	47
A. Del microempresario .....	47
B. De la gestión de calidad.....	49
C. De los procesos administrativos: .....	63
5.2 Análisis de Resultados .....	64
5.3. Plan de mejora.....	66
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>
6.1. Conclusiones .....	67
6.2 Recomendaciones .....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
1. Cronograma.....	72
2. Presupuesto.....	73
3. Instrumento de recolección de datos (Cuestionario).....	75
4. Fotografías tomadas en los Restaurants turísticos del Distrito de Oxapampa	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición y Operacionalización de variables .....	42
Tabla 2 Matriz de consistencia de la investigación.....	44
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	47
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	48
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	48
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	49
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	50
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente? .....	51
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	52
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?.....	53
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	54
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	55
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa? .....	56
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? .....	57
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? .....	58
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?.....	59
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	60
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	61
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?.....	62
Tabla 20: Cronograma de actividades.....	72
Tabla 21: Presupuesto general .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Eficiencia y eficacia en la administración .....	14
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	47
Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	48
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	49
Figura 5: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	50
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	51
Figura 7: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	52
Figura 8: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	53
Figura 9: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	54
Figura 10: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	55
Figura 11: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	56
Figura 12: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	57
Figura 13: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	58
Figura 14: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	59
Figura 15: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	60
Figura 16: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	61
Figura 17: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	62
Figura 18: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo? .....	63

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Para la administración de una empresa o microempresa es necesario tomar en cuenta aspectos que puedan ser planeados dependiendo del interés que representa el mercado y la solidez económica del mismo. Esto llevado a la práctica de una mype como los restaurants, se traducen en una propuesta para mejorar la productividad comercial implementando procesos administrativos eficaces.

Las mypes del rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa se mueven bajo un nivel de competencia muy dinámico configurado por la presencia de nuevos negocios como son los restobares, una reciente fusión de restaurant con bar y por otro lado las exigencias de un cliente cambiante en sus gustos, sofisticado con un mejor poder adquisitivo que le permite alimentarse en muchas ocasiones fuera de casa. Con este escenario, se hace necesario que las mypes se apoyen de procesos de mejoramientos continuo de calidad en sus operaciones para atender eficazmente los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes.

Un hábito ideal es que las mypes debieran de implementar un mecanismo de planificación idónea para orientar el rumbo hacia el logro de los objetivos empresariales.

A través de los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control, se impulsa la racionalización del uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión de responsabilidades, aumentar la productividad, lo cual se traduce en ahorro de tiempo, movimientos y costos operacionales. Transmitir la definición de tareas de forma sencilla y clara, genera eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión de calidad.

Si se realiza la implementación de procesos administrativos la microempresa podrá incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitirán hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados haciendo más eficaz su proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

La investigación halló que los microempresarios del sector servicios, rubro restaurant turístico en el distrito de Oxapampa, no han implementado sus procesos administrativos y no tienen interés inmediato en sumarlos a su gestión.

Asimismo, la investigación consta de seis partes en las que se construyen los diversos temas:

Capítulo I: Introducción, identificación del problema, determina sus objetivos y justificación.

Capítulo II: Se hace la revisión de literatura, presentando antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales, además incluye las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación.

Capítulo III: Se formula la hipótesis de la investigación.

Capítulo IV: Se describe la metodología de la investigación, su diseño, población y muestra, utilizando técnicas e instrumentos.

Capítulo V: Se muestran los resultados de investigación y el análisis de la aplicación del programa IBM SPSS STATISTICS versión 24 exclusivo para estadística e investigación.

Capítulo VI: Por último, se llega a realizar las conclusiones y recomendaciones.

## **1.1. Planteamiento del Problema**

Las mypes del rubro restaurant turístico son emprendimientos en su mayoría con trayectoria en el distrito de Oxapampa, dirigidos por microempresarios de ambos sexos, con conocimiento limitado de gestión empresarial, razón por la cual este poco conocimiento se traducen en problemas internos que les impiden identificar y desarrollar una adecuada estrategia para posicionarse en el mercado y asegurar la rentabilidad. Estos se detallan a continuación:

- Poco conocimiento técnico de administración
- Deficiente organización administrativa.
- Bajo conocimiento de sus clientes.
- Alta rotación de personal en la atención al cliente, por falta de capacitación.
- Inestabilidad del negocio, generado por falta de comunicación organizativa.

La situación puede llevar en consecuencia a incumplimiento de sus obligaciones, rotación de personal clave, problemas legales, aumento de precios y lo más relevante la pérdida de clientes y salida del mercado, por desconocer la necesidad de una gestión formal y el establecimiento de procesos administrativos como soporte de mejora continúa.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

En la investigación de la actual gestión de las mypes del rubro restaurant turístico en el distrito de Oxapampa se visualiza que, en el aspecto organizativo el funcionamiento administrativo carece de programas establecidos para realizar la planeación de los objetivos y las estrategias, así como la organización, dirección y control de sus procesos actuales. La mayoría no cuenta con reportes mensuales que

sirven de comparación para poder revisar las ventas con respecto a la utilidad. Así mismo, no se efectúan reuniones cuando se requiere tomar decisiones de giro significativo para el restaurante.

En el aspecto estructural de la organización, la mayoría no cuentan con un organigrama, asimismo en la mayoría de las mypes que poseen estructura organizacional, se caracteriza por ser muy vertical.

En el aspecto funcional, las mypes de rubro restaurant turístico realizan las operaciones careciendo de un mecanismo de comunicación formal respecto a los objetivos que se deben de cumplir por área.

En los procesos principales del área comercial, las mypes tampoco cuentan con un manual de operaciones de procesos principales, sub procesos y procesos contingentes para conocer el flujo de la operación.

La gestión en sí, carece de misión y visión, que impiden que sean entendidos claramente por la organización.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿Es posible que los microempresarios comprendan que administrar con procesos administrativos definidos en las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa conlleve a mejorar el nivel de gestión?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Evaluar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Oxapampa, año 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Implementar una propuesta adecuada de procesos administrativos para que las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa logren el mayor rendimiento de sus operaciones.
- Evaluar el funcionamiento actual de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa para la aplicación eficaz de los procesos administrativos.
- Determinar las acciones que se ejecutan en las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa, para aumentar la eficacia de sus procesos administrativos.

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

El presente informe, tiene por finalidad crear conciencia en el empresariado, respecto a la importancia de poder implementar en sus empresas los procesos administrativos, para que la gestión obtenga el mejor uso de los recursos materiales, humanos y económicos.

Justificación Teórica: En la investigación se revisó variada teoría de las ciencias administrativas para analizar los resultados propios llegando a producir nuevo conocimiento.

Justificación Práctica: Los resultados de la investigación podrán ser utilizados para llevarlos a su aplicación en las micro y pequeñas empresas.

Justificación Metodológica: La investigación se llevo a cabo con aplicación de la metodología científica.

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

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

(Franco & Giménez, 2017) en su tesis “Manual de Procedimientos Administrativos para el restaurante (Exacto), en Guayaquil año 2016”, para optar el título profesional de Contador Público autorizado, Universidad de Guayaquil; tuvo como objetivo desarrollar un manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto” en Guayaquil, año 2016. Como metodología, utilizó el tipo de investigación descriptiva, con la finalidad de analizar las formas de conducta de las personas que se encuentran en el universo, donde se estableció el comportamiento y la asociación entre las variables. Sus conclusiones, indican que la organización debe establecer los objetivos claros para definir las metas a corto y largo plazo, donde se pueda delimitar las funciones y responsabilidades de cada empleado en sus respectivos puestos de trabajo. Asimismo, el restaurante “Exacto” debe establecer, formalizar y documentar los procedimientos administrativos, ya que esto conlleva a incrementar la productividad, sobre todo la eficiencia de las actividades en todos los departamentos o áreas de dicha empresa. Por otro lado, el manual administrativo está diseñado para utilizarlo de una manera fácil y sencilla, con el fin de no tener errores al momento de aplicarlo y así solucionar muchas dificultades y diferencia en los procesos administrativos, asimismo, podrá ser aplicado por empresas similares, los cuáles se beneficiarán de esta herramienta.

(Guzmán L. , 2018) En su trabajo de investigación “Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá”, Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD); tuvo como objetivo diseñar herramientas administrativas que permitan la instauración de un restaurante de comida saludable en la zona de Chapinero, para fomentar los hábitos de vida sana en los clientes. Asimismo, en el estudio se empleó el tipo de investigación exploratorio, porque busca extraer fragmentos importantes de la población, acercándolos más a la realidad y a sus características prevalentes. En sus conclusiones, señala que la idea de negocios del restaurante de comida saludable ha aumentado en los últimos años, demostrando ser una de las pequeñas empresas del sector que más clientes posee, porque evidencia la buena disposición para este tipo de alimentos, ya que esta tendencia del consumo de comida nutritiva viene facilitando el interés de los clientes, por los beneficios que posee. El direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento del restaurante; ya que el diseño de plan de mercado contribuye en identificar y describir de manera cuantitativa el mercado potencial, en el cual va incursionar el restaurante de comida saludable en el sector Chapinero Bogotá.

(Guzmán, Jiménez, & Lara, 2018) En su tesis: “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad”, para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad del Salvador; tuvo como objetivo general, realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes del Puerto de la Libertad, basado en la situación actual de estos, que les permita

organizar sus operaciones para poder brindar un servicio de alta calidad, y que satisfaga las necesidades del cliente de manera constante. La metodología fue seleccionada por ser de carácter universal, es decir el conjunto de pasos que esta describe, puede ser aplicada a cualquier tipo de investigación. Por otro lado, se concluye que a partir del estudio se pudieron determinar cuáles son las expectativas de los clientes por el servicio brindado en los restaurantes de la zona, y cuáles son las impresiones de los turistas acerca de los sitios visitados. Así también, se destaca el hecho de que existe mucha contaminación en el aire y que existen demasiada falta de controles de calidad e higiene en los restaurantes a nivel nacional. Los restaurantes del Puerto de la Libertad no poseen un sistema bien estructurado que le ayude a tener un mejor control de los procesos que se llevan a cabo, tanto procesos administrativos como el área de cocina y atención al cliente. La importancia de la mejora del servicio de los establecimientos en base a las acciones del SGC, no solo representa una mejora económica a nivel individual en los establecimientos que los implante, si no que genera un beneficio social a través de la generación de empleos y la generación de un mayor atractivo turístico, que sin duda impacta la economía de la zona.

(Macías, 2015) En su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes y comedores de la comuna Montañita”, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo, Universidad Estatal Península de Santa Elena; tuvo como objetivo general, plantear un sistema de gestión de calidad para los restaurantes y comedores de Montañita a través del modelo EFQM, adaptando un enfoque de gestión basado en la orientación de resultados. En el presente estudio, se utilizó el método exploratorio, explicativo, inductivo y deductivo. Asimismo, se llegó a la

conclusión, que la aplicación del sistema EFQM en los restaurantes y comedores Montañita es viable, ya que se incrementa notablemente la mejora de la calidad en el servicio. El sistema de gestión de calidad, permitirá de manera acertada y oportuna actualizar a propietarios y colaboradores de los establecimientos en temas importantes como atención al cliente y la calidad total del servicio. Por otro lado, se logrará su reconocimiento por su excelente calidad en atención y como destino turístico, considerando la prestación de un buen servicio que permitirá cubrir expectativas del flujo de visitantes al lugar.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

(Silva, 2017) Tesis: “Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería, Repositorio Académico USMP; cuyo objetivo fue analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken. Como metodología, se utilizó el enfoque mixto, puesto que se evalúa una muestra de clientes internos que laboran actualmente en un restaurante de franquicia Pardos Chicken. Asimismo, se concluye que los restaurantes de pollos a la brasa Pardos Chicken posee un buen mercado de consumo por lo que requiere contratar un buen personal administrativo. Pero el servicio del administrador debe ir acorde con el perfil solicitado y con las expectativas de servicio para mantener un buen clima laboral. Asimismo, se indica que el administrador es un líder por lo general, por eso se espera el buen manejo del negocio. Así también, el administrador debe permitir las opiniones de los colaboradores para la toma de soluciones positivas en el manejo del negocio.

Finalmente, la atención del cliente depende de cada uno de las personas que trabajan en el restaurante, aunque sea el administrador quien da la cara ante el cliente externo.

(Fernández, 2017) En su tesis “Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D’BRAU de la ciudad de Chiclayo”, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería, Repositorio Académico USMP; tuvo como objetivo aplicar un modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante D’Brau de la ciudad de Chiclayo, utilizando como diseño metodológico la investigación cualitativa, puesto que tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos e inmediatas para mejorar prácticas concretas en la gestión actual del restaurante D’Brau. En las conclusiones, se manifiesta que en la ciudad de Chiclayo existe la oportunidad de implementar en los restaurantes el modelo de gestión propuesto, ya que permitirá obtener un negocio rentable y productivo, pero sobre todo, podrá contar con la ocasión de crear una conciencia de servicio y turística en las empresas de restauración. Por otro lado, la toma de decisiones por parte del administrador de negocio es fundamental porque facilitará la adaptación del negocio a los cambios que se puedan atravesar y así se logrará acatar las demandas del público receptor, donde se podrá garantizar un producto y servicio de mayor calidad para ofrecer a los clientes.

(Nina & Trujillo, 2015) En su tesis “Gestión empresarial en la calidad de servicio de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa 2013-2014”, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio en las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa en el periodo 2013-2014. La

metodología, que se empleo fue el tipo de investigación aplicada, debido a que se busca aplicar los conocimientos teóricos a la situación de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa. Se concluye que el nivel de gestión empresarial inadecuado incide directamente en la administración de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa. Puesto que la mayoría de las empresas turísticas no tienen un Gerente profesional, que cuente con los conocimientos técnicos necesarios para administrar de forma efectiva sus empresas, generando una rentabilidad económica sostenible en el tiempo. Sin embargo, este no es un factor que incida directamente en la influencia turística, porque si bien es cierto el servicio brindado no satisface las expectativas del cliente; pero los atractivos turísticos hacen que Santa Teresa siga siendo visitado, a pesar de la calidad de servicio que se brinda en el distrito, por lo que se recomienda aplicar el modelo de gestión empresarial, el cual debe servir para mejorar sus conocimientos y capacidades en la materia de gestión empresarial.

(Lavilla & Arizábal, 2016) Tesis: “Sistema HACCP y Gestión de Calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba-Cusco caso: Tunupa Valley”, para optar el título profesional de Licenciados en Administración, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Su objetivo general fue determinar el nivel de influencia del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad. Como metodología utilizó el tipo de investigación descriptivo y explicativo. Conclusiones, el nivel de conocimiento del sistema HACCP, por parte de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba es escaso debido a la falta de información, desinterés por parte de los propietarios y/o administradores y la ineficacia de la difusión del sistema HACCP por parte de las entidades competentes que regulan a los restaurantes turísticos como la

Municipalidad, Dircetur y Digesa, que no le dan importancia como para promocionar y brindar la información necesaria y hacer que dichos propietarios de los restaurantes se interesen en el tema y deseen implementar el sistema en sus establecimientos en favor del bienestar de la población en general y considerando que el distrito de Urubamba y el valle sagrado es una de las zonas turísticas más concurridas tanto por turistas nacionales como extranjeros.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región de Pasco, menos la provincia de Oxapampa, sobre las variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Revisando la literatura pertinente, no se ha podido encontrar antecedentes regionales.

### **2.1.4 Antecedentes Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Oxapampa, sobre las variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Revisando la literatura pertinente no se ha podido encontrar trabajos de investigación que guarden relación con nuestras variables de estudio y unidades de análisis.

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

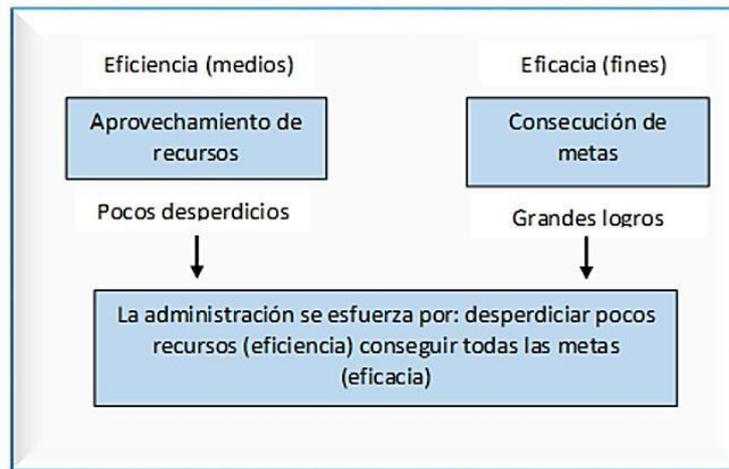
### **2.2.1 La administración**

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

Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes. La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Desde el punto de vista, se dice que la eficiencia es “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar los recursos. Pero la administración también se interesa en ser eficaz, en completar las actividades para conseguir las metas de la organización (p. 8).

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

**Figura 1 Eficiencia y eficacia en la administración**



Fuente: (Robbins & Coulter, 2016)

### **2.2.1.1 Funciones administrativas**

A medidas de la década de 1950, en un libro de texto aparecieron por primera vez, como marco teórico, las funciones de planear, organizar, reunir personal, dirigir y controlar. En la actualidad, la mayor parte de los libros del texto (y este no es la excepción) están organizados en cuatro funciones administrativas muy importantes, entre ellos tenemos: (p. 9).

- Planeación: es la función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.
- Organización: consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quién y donde se toman las decisiones.
- Dirección: esta función de la administración consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su

trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados.

- Control: esta función consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta.

### **2.2.1.2 Sistemas de administración de la calidad**

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

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

### **2.2.2 Teorías de procesos administrativos**

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

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

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

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

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

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

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

A continuación, los elementos que forman un proceso:

1. Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.

2. Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar.

Aquí se distinguen dos tipos básicos:

a) Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.

b) Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

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

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

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

4. Outputs: son básicamente de dos tipos:

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

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

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

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

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

#### **2.2.2.1 Modelos de procesos administrativos**

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

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

Finalmente, para (Mendoza, 2016) del Colegio Profesional de licenciados en Administrados de Mendoza, Argentina, sentencia que el líder de un negocio debe realizar:

- Planeación. Para un administrador y para un grupo de empleados es importante decidir, o estar identificado con, los objetivos que se van a alcanzar. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse, cuando, y como se hará, cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones de cada uno de tales componentes del trabajo y la forma de lograrlos.
- Organización. Una vez determinadas las acciones futuras, el paso siguiente, para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del equipo e indican la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles. Estamos de acuerdo que en la organización debemos considerar las capacidades de cada miembro de grupo para que así su rendimiento sea

positivo de acuerdo a lo que ellos realicen. Organizar es una función fundamental de la administración.

- Ejecución. Es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Las medidas que se elijan dependen de los miembros particulares del grupo, de la actividad componente por hacer y del criterio del gerente. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad, y la compensación.
- Control. Los administradores siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas por este plan, y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

### **2.2.3 Herramientas para el análisis de la mejora**

Para una buena gestión de procesos se tiene distintas herramientas que se pueden utilizar, cada una tiene su funcionalidad y sus ventajas. Además, distintas técnicas que nos ayudan a representar gráficamente los procesos y el flujo de trabajo.

Herramienta 1: Diagrama de Pareto. Esta se basa en tomar decisiones en base a las prioridades, basado en el principio de «El 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan», dicho por Wilfredo Pareto. Es utilizado para conocer los principales problemas o las principales causas para poder decidir el objeto de mejora.

Herramienta 2: Diagrama Causa-Efecto. Es una herramienta de análisis que permite identificar las causas de un problema determinado. Mayormente las causas se dividen en materiales, personal, métodos y maquinaria y entorno; es útil y dinámica para aplicar ya que se suele utilizar lluvia de ideas o sesiones de creatividad para realizar un óptimo resultado, es decir, la solución del problema analizado.

Herramienta 3: Mapa de procesos. Es una representación gráfica que define y muestra los procesos de una organización, su relación y estructura. Ayuda a tener una visión completa del estado del sistema de gestión actual, además se relacionan los procesos con el propósito de la organización. El modelo de mapa de proceso puede definirse mediante dos tipos de modelos, el cual la organización defina. Evidencia cuales son los roles, la relación entre áreas, tareas paso a paso y los responsables.

Herramienta 4: Diagrama SIPOC. Esta herramienta es un complemento del mapa de procesos que nos permite identificar los problemas de un proceso. En este, se adhiere la participación de los clientes, proveedores, inputs y outputs del proceso. Es decir, es el resumen de un flujograma. Además, nos permite identificar como el proceso ayudar a cumplir los requerimientos que solicita el cliente.

Herramienta 5: Diagrama de flujo. Esta herramienta nos permite representar paso a paso el flujo de trabajo a través de una serie de acciones que se definen dentro de un área, puesto de trabajo o proceso de forma coherente. En este se evidencia como las actividades fluyen entre los recursos y sus condiciones, permitiendo la rápida comprensión de las mismas y relación entre ellas.

### **2.2.3.1 Ventajas de la mejora continua**

Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Por lo que su aplicación genera ventajas para la organización que aplique esta gestión.

Uno de los beneficios es que se elimina las actividades que no agregar valor a la empresa por lo que la reducción de costos es percibida, además de que permite reducir los plazos de entrega. Se pone énfasis en los procesos críticos para la calidad de sus productos, por lo que alguna tarea innecesaria que se realice pasa a ser eliminada. La satisfacción del cliente ya sea interno o externo es la prioridad en este enfoque, es por eso que su evaluación es constante para compararse con el desempeño de los colaboradores y así ver el grado de satisfacción. Es indispensable identificar las necesidades para orientar a la organización al aumento de este grado con mejores resultados organizacionales. El trabajo en equipo es esencial, se deja de lado la individualidad, aumentando la comunicación y el trato horizontal entre las áreas de una empresa, además la eficacia de los procesos es medida con una visión integradora en lugar de parcial.

Por otro lado, cada proceso posee un responsable, el cual se encarga de velar por la eficiencia de este. Además, vela por dirigir a su grupo hacia los resultados y no, hacia las tareas que se tenga. Se establece para todos los procesos, indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora para poder tenerlos bajo control y reducir la inestabilidad que se pueda ocasionar.

## **2.2.4 Funciones básicas de la administración.**

### **2.2.4.1 Planificación:**

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas (Stoner, 2014).

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros (Pág.:13).

#### **2.2.4.1.1 Importancia de la planificación en las organizaciones.**

La planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización. La planificación es fundamental, ya que esta:

- Permite que la empresa esté orientada al futuro

- Facilita la coordinación de decisiones
- Resalta los objetivos organizacionales
- Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.
- Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo.
- La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- Facilita el control la permitir medir la eficiencia de la empresa.

#### **2.2.4.2 Organización:**

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización (Stoner, 2014) pág.: 14.

##### **2.2.4.2.1 Acciones importantes de la organización.**

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos).
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Aclarar los requisitos del puesto.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración.

- Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.
- La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa.
- Nivel jerárquico: las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, función, sector, ámbito, contenido y presentación.

### **2.2.4.3 Dirección**

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

#### **2.2.4.3.1 Actividades importantes de la Dirección**

Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión:

- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motivar a los miembros.
- Comunicar con efectividad.
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

- Estas actividades propias de la etapa de dirección le garantizan al Gerente guiar las acciones hacia el logro de los objetivos además de mantener buenas relaciones y un ambiente fraterno dentro de la organización reduciendo al mínimo el conflicto.

#### **2.2.4.4 Control**

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para (Robbins & Coulter, 2016) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Sin embargo, (Stoner, 2014) p.610, lo define de la siguiente manera: El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición.

##### **2.2.4.4.1 Elementos del Control**

Analizando todas las definiciones citadas se puede notar que el control posee ciertos elementos que son básicos o esenciales:

En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.

En segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.

En un tercer lugar, el control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.

Y en último lugar, a través del proceso de control planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

### **2.2.5 Sistema de gestión de la calidad (SGC)**

Un sistema de gestión de calidad, es “una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un sistema de gestión de la calidad es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

- Sistema: Conjunto de elementos relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos. Y estar bajo un conjunto de técnicas en favor de la organización y satisfacción de los clientes.
- Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.
- Calidad: Total dedicación a los clientes para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

De estas tres definiciones podemos concluir que un sistema de gestión de la calidad son actividades planificadas, empresariales y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad. Así llevando al éxito a las organizaciones empresariales de distintos sectores.

Entre los elementos de un sistema de gestión de la calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional. Modelos de gestión de calidad.
2. Planificación (Estrategia). Encargado por los gerentes de las empresas.
3. Recursos. Es todo lo que se necesita para alcanzar el logro de las organizaciones y sus objetivos.
4. Procesos. Conjunto de actividades que transforman elementos de estradas en producto o servicio.
5. Procedimientos. Son la forma de llevar a cabo un proceso, conjunto de pasos detallados que deben realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en productos o servicios.

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un sistema) y su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión. La mejora en la calidad constituye grupo de actividades que llevan a la organización a cambios, es decir mayores niveles de desempeño.

## **2.2.6 Normas de calidad**

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

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

Se basa en ocho principios gerenciales de calidad:

- Organización basada en el cliente

- Liderazgo
- Enfoque de procesos
- Involucramiento de la gente
- Mejoramiento continuado
- Enfoque objetivo a la toma de decisiones
- Relación de beneficio mutuo
- Enfoque de sistemas por la gerencia.

#### **2.2.6.2 Estructura del ISO 9000**

Consta de cuatro normas genéricas:

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

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

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

- Compatibilidad con otros sistemas gerenciales, ejemplo ISO 14000.

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

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

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

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

#### **2.2.7 Micro y pequeña empresa**

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

##### **2.2.7.1 Bases legales**

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

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y

empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

### **2.2.7.2 Formalización de las mypes**

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

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

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

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

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

#### **2.2.7.4 Acceso al financiamiento**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2.2.7.6 Regímenes tributarios**

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

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

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

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

- Microempresa: Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### 2.3 Marco conceptual

- **APPCC:** Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC o HACCP, por sus siglas en inglés) es un proceso sistemático preventivo utilizado para garantizar la seguridad alimentaria de forma lógica y objetiva. Se aplica en la industria alimentaria, farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos.
- **Actividad/Tarea:** son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado.
- **Análisis:** es el efecto de dividir un todo en los elementos que lo componen, con el objeto de estudiar y conocer sus principios o elementos, su naturaleza, función o significado y las relaciones entre éstos.
- **Comunicación:** se define como el proceso a través del cual otros conocen y aceptan nuestros conocimientos, tendencias y sentimientos.
- **Control de calidad:** es la tarea encaminada a garantizar la calidad mediante la combinación de inspecciones finales y actividades de aseguramiento.
- **Control total:** se basa en un sistema administrativo coherente que se concentra en atender las necesidades del cliente y evalúa su grado de

satisfacción. No depende de la inspección de calidad masiva, su concepción es atender los procesos para suprimir los defectos.

- **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.
- **Diagnóstico:** es la identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.
- **Dirección:** es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible.
- **DO** (desarrollo organizacional): es la acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.
- **Eficacia:** es la eficiencia con el logro de objetivos. Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los cambios y el desarrollo de la organización.
- **Eficiencia:** es la relación óptima entre determinados elementos o componentes, entre insumo y resultado, beneficio y costo, resultado y tiempo.
- **Estrategia:** las estrategias son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

- **Evaluación:** “Medir basándose en algún criterio, para valorar lo medido y, con base en ello, tomar decisiones para mejorar.
- **Evaluar:** “es el acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento.
- **Función:** es un mandato formal permanente e impersonal de una organización de un puesto de trabajo
- **Gestión:** Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.
- **ISO:** Organización internacional para la estandarización, de sus siglas en inglés (International Organization for Standardization).
- **Manual:** es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.
- **Mejora continua:** es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.
- **Motivación:** se designa como los factores que mueven a los seres humanos a alcanzar sus objetivos, aunque estos sean establecidos por un grupo.
- **Organigrama:** es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.

- **Organización:** son las actividades que realizan los miembros del grupo, de tal forma que se logre un mínimo de gastos y una máxima satisfacción de empleados y de todos los trabajadores en general.
- **Organizar:** es el acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.
- **Planeación:** consiste en fijar curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación del tiempo necesario para su realización.
- **Planificación:** es un proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.
- **Política de calidad:** son los lineamientos con la que se conduce un conjunto de normas o acciones que rigen la actuación de una persona o empresa para alcanzar un fin determinado, relacionado con el logro de la calidad.
- **Procedimiento:** es el ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.
- **Proceso administrativo:** el proceso administrativo consiste en dirigir y conducir toda o parte de una organización, a través del aprovechamiento de los recursos (humanos, financieros, físicos, etc.), destinados al logro de una serie de objetivos.

- **Proceso:** es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.
- **Restaurant:** El restaurante, como lo define (Guerrero, 2012) es aquel establecimiento cuya función principal es servir alimentos y bebidas en una zona denominada "sala o comedor" para ser consumidos a cambio de un precio determinado e ingeridos en el mismo lugar. Su oferta gastronómica puede ser muy variada según la categoría a la que pertenezca, desde menús muy básicos y completos, hasta una gran variedad de cartas de distintos productos de complejas elaboraciones y servicios, pero con el mismo fin de agradar a todo tipo de clientes.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión en las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa, año 2019 carecen de procesos administrativos establecidos.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- Los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, del distrito de Oxapampa, consideran que pueden prescindir de una gestión de calidad.
  
- Las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, del distrito de Oxapampa, presentan dificultades en su administración debido a la falta de conocimiento y aplicación de los procesos administrativos.

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Diseño de investigación**

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

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

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

Se caracteriza por ser mixta.

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Cualitativa: Está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de resultados.

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

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

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

La población está constituida por los micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa, año 2019; para tal efecto se acudió a las fuentes de información como:

- La Municipalidad Provincial de Oxapampa.
- Oficina de Atención al Contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).
- Dirección Regional de Turismo y Comercio Exterior (Dirctetur).
- Según información proporcionada por las fuentes citadas, en Oxapampa existen 45 restaurantes registrados. En la lista se verifica mypes activas y no activas.

### 4.2.2 Muestra

A efectos de viabilizar la investigación, se decidió por conveniencia tomar como muestra a 5 restaurantes en el radio urbano del distrito de Oxapampa, seleccionados por su infraestructura y posicionamiento en el mercado.

N°	Razón Social y/o nombre comercial	Dirección
01	Restaurant Turístico “La Posada ”	Av. Mullembruck cdra. 11
02	Restaurant “Don Pepe”	Jr. Independencia cdra. 3
03	Restaurante “El sabor ”	Jr. Gustavson cdra. 9
04	Restaurant “Nuevo amanecer”	Jr. Bolognesi cuadra 5
05	Restaurante “El Oxapampino”	Jr. Heideger N181 int

**Fuente:** elaboración Fausto Aldaba A.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

**Tabla 1** Definición y Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM DEL CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICION
GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA	Se basa en la premisa fundamental de la QM que considera que el costo de ofrecer productos de baja calidad es más alto que el de desarrollarlos siguiendo altos estándares. Autor: Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad	<b>Estrategia de calidad</b>	- Misión, visión, valores y objetivos.	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			<b>Principios de la calidad de gestión</b>	- Enfoque en la mejora continua. - Enfoque en el cliente. - Enfoque en el trabajo en equipo.	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua? - ¿La gestión tiene enfoque en el cliente? - ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común. Autor: Koontz y O' Donnell (2012)	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.	<b>Administración Mecánica</b>	- Planificación. - Organización.	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? - ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? - ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? - ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	Nominal
			<b>Administración Dinámica</b>	- Dirección. - Control.	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa? - ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? - ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	

**Fuente:** Fausto Aldaba A.

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

### **4.4.1 Técnicas**

Se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista.

### **4.4.2 Instrumentos**

Con la finalidad de recoger datos de las mypes seleccionadas como fuente de investigación, se elaboró un cuestionario estructurado de preguntas presentados en una encuesta.

## **4.5 Plan de análisis**

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

#### 4.6 Matriz de consistencia de la investigación

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

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA Formulación	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
							Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Oxapampa, año 2019	<p><b>Problema General</b> ¿Es posible que los microempresarios comprendan que administrar con procesos administrativos definidos en las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa conlleve a mejorar el nivel de gestión?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Evaluar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Oxapampa, año 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> -Implementar una propuesta adecuada de procesos administrativos para que las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La gestión en las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa, año 2019 carecen de procesos administrativos establecidos.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b> -Los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, del distrito de Oxapampa, consideran que pueden prescindir de una gestión de calidad.</p>	<p><b>Variable 1</b> Gestión de calidad y eficacia</p> <p><b>Variable 2</b> Procesos administrativos</p>	<p>Estrategia de calidad</p> <p>Principios de la calidad de gestión</p> <p>Administración Mecánica</p>	<p>Misión, visión, valores y objetivos</p> <p>Enfoque en la mejora continua</p> <p>Enfoque en el cliente</p> <p>Enfoque en el trabajo en equipo</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p>	<p>Mixta: Cuantitativa y cualitativa</p> <p><b>Nivel</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño</b> No experimental, transversal, descriptiva</p>	<p>Según fuentes consultadas 45 mypes (activas y no activas)</p> <p><b>Muestra</b> Por conveniencia de la investigación 5 mypes</p> <p><b>Técnica</b> Entrevista Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

	<p>de Oxapampa logren el mayor rendimiento de sus operaciones.</p> <p>-Evaluar el funcionamiento actual de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa para la aplicación eficaz de los procesos administrativos.</p> <p>-Determinar qué acciones se ejecutan en las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa, para aumentar la eficacia de sus procesos administrativos.</p>	<p>-Las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, del distrito de Oxapampa, presentan dificultades en su administración debido a la falta de conocimiento y aplicación de los procesos administrativos.</p>		<p>Administración Dinámica</p>	<p>Dirección</p> <p>Control</p>		<p>estructurado de 17 preguntas</p> <p><b>Análisis de datos</b></p> <p>Se hizo uso del análisis descriptivo, el programa, utilizando fue el software IBM SPSS STATISTICS versión 24</p>
--	--	---	--	--------------------------------	---------------------------------	--	---

#### **4.7 Principios éticos**

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

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

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

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

## CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados:

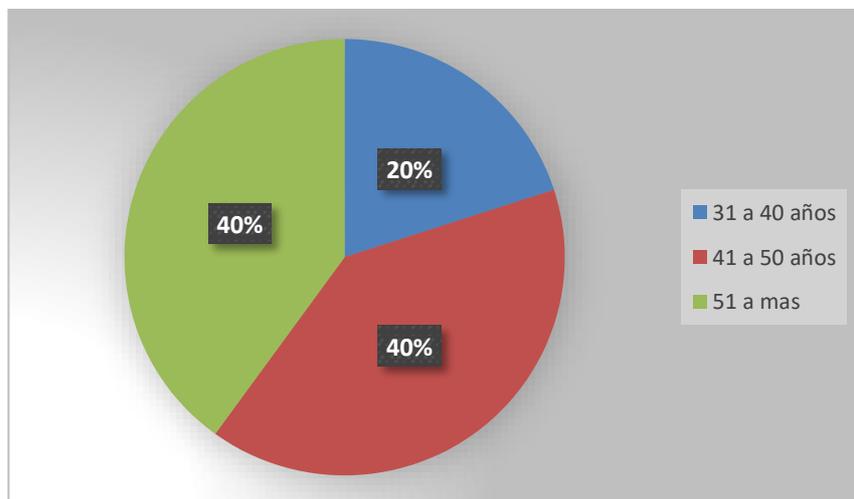
#### A. Del microempresario

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 40 años	1	20,0	20,0	20,0
	De 41 a 50 años	2	40,0	40,0	60,0
	De 51 a más	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

**Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



**Fuente:** Tabla N° 03

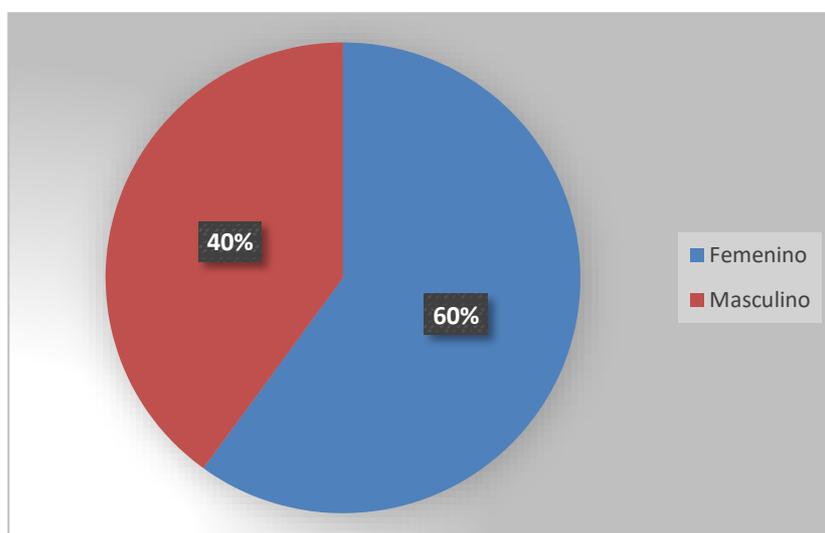
**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla N° 03, que los microempresarios son adultos: 80.0% están en el rango “de 41 a 50 años” y “de 50 años a más” y el 20.0% más jóvenes: de 31 a 40 años de edad.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	3	60,0	60,0	60,0
	Masculino	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

**Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?**



**Fuente:** Tabla N° 04

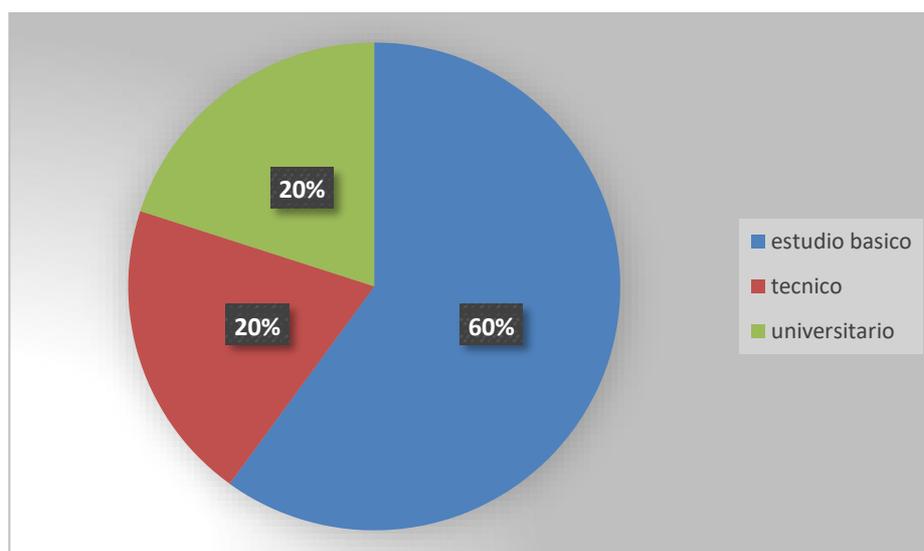
**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla N° 04, que el 60,0% de los microempresarios encuestados son de género femenino y el 40,0% de sexo masculino.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	3	60,0	60,0	60,0
	Técnico	1	20,0	20,0	80,0
	Universitario	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 05

**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 05, que el 60,0% de los microempresarios encuestados tienen estudios básicos y el 20,0 % técnico y 20% estudio universitario. Lo que se aprecia en la figura N° 04.

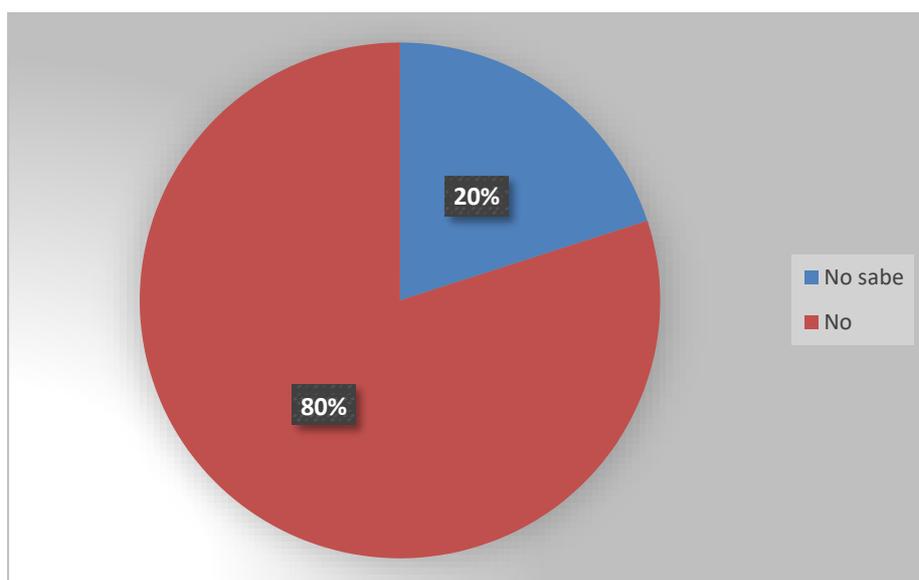
**B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 06

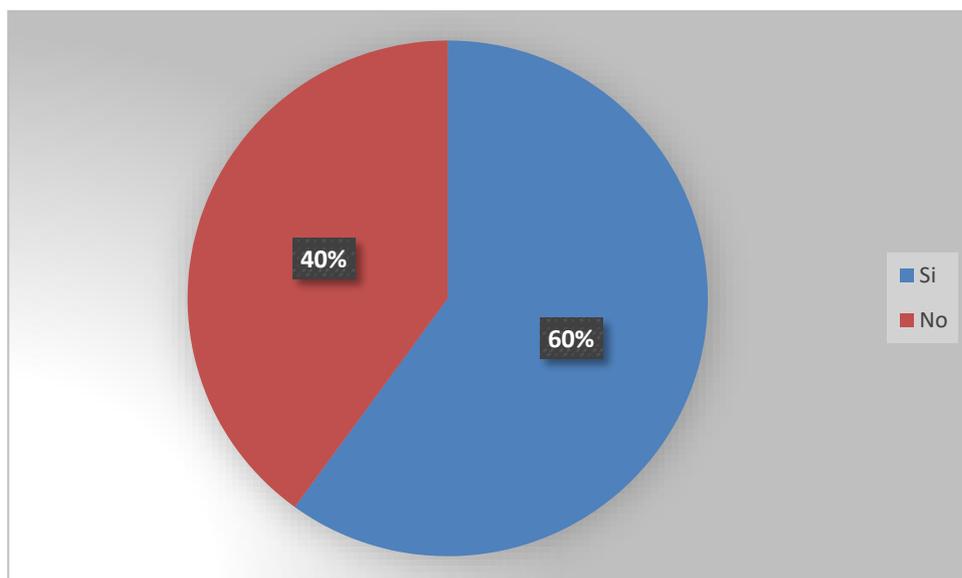
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 06, que el 80% de las microempresas encuestadas no tiene definido su misión, visión, valores y objetivos. Lo que se aprecia en la figura N° 05.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 07

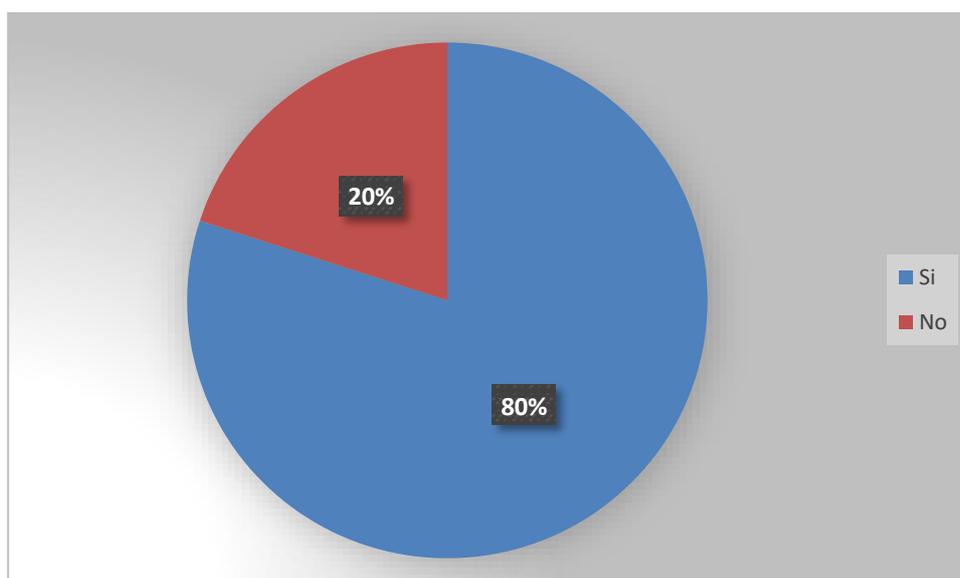
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 07, que el 60,0% de las microempresas encuestadas gestiona sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua y 40.0% de las microempresas encuestadas no lo hace. Lo que se aprecia en la figura N° 06.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 08

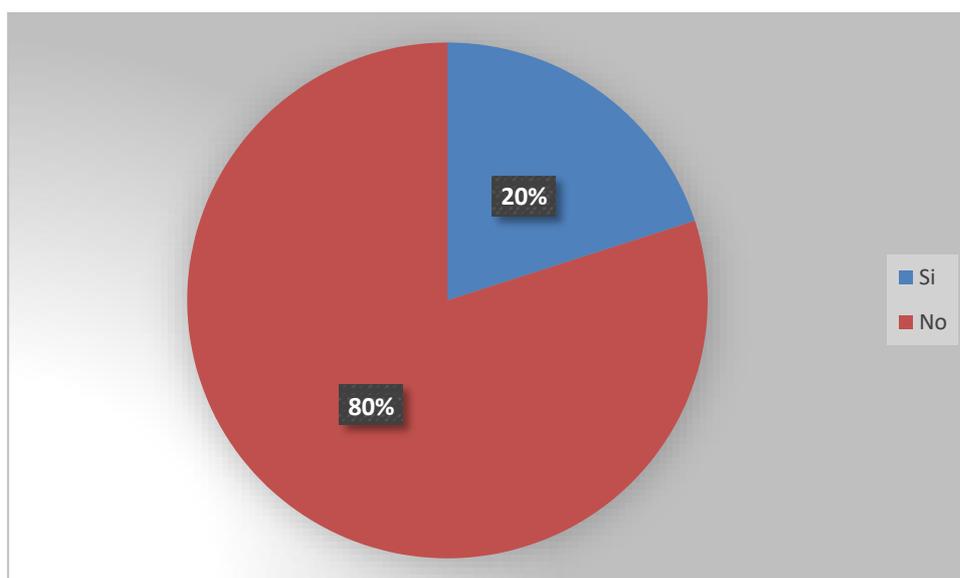
**DESCRIPCIÓN:** La tabla N° 08 detalla que el 80% si utiliza el enfoque hacia su cliente y 20% no utiliza. Lo que se aprecia en la figura N° 07.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 09

**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla N° 09 que el 80,0 % no fortalece el trabajo en equipo. El 20,0% de las microempresas tiene mejor desempeño. Lo que se aprecia en la figura N° 08.

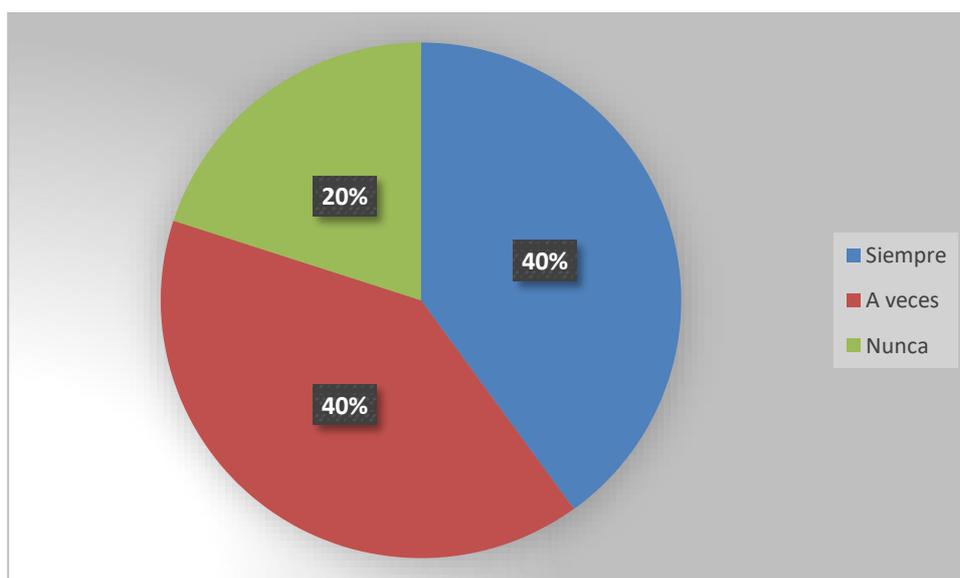
**C. De los procesos administrativos:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	40,0	40,0	40,0
	A veces	2	40,0	40,0	80,0
	Nunca	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 10

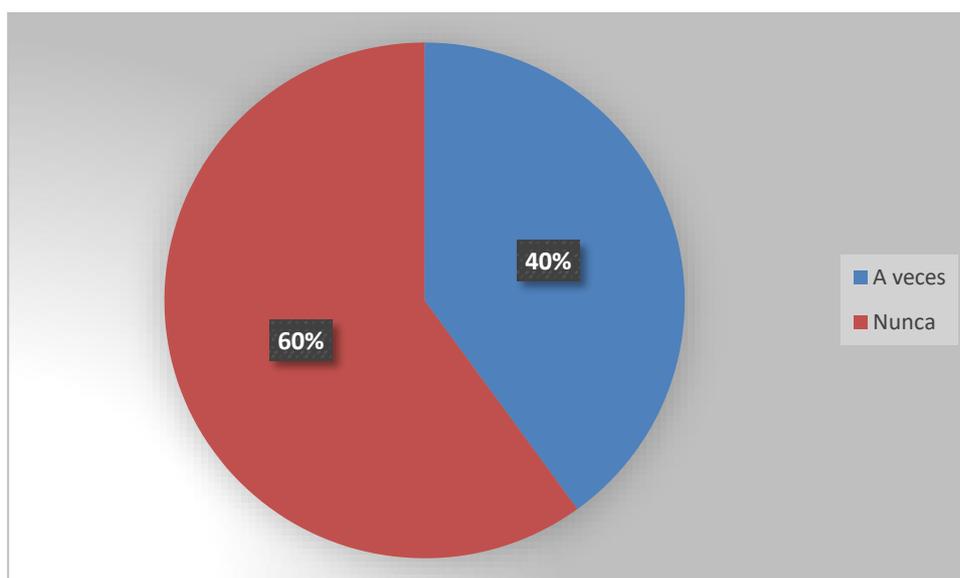
**DESCRIPCIÓN:** Se aprecia en la tabla N° 10, que el 40,0% siempre se da el proceso de planeación, el 40,0% de los microempresarios a veces y 20,0% nunca. Lo que se aprecia en la figura N° 09.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	40,0	40,0	40,0
	Nunca	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 11

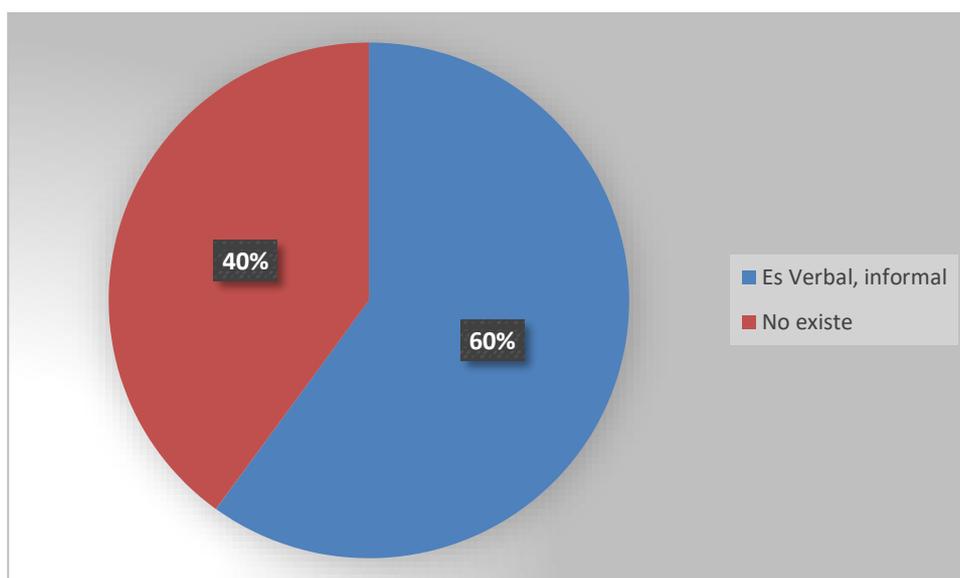
**DESCRIPCIÓN:** Se aprecia en la tabla N° 11 que el 60,0% nunca aplica el cumplimiento de planeación y el 40,0% a veces. Lo que se aprecia en la figura N° 10.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Es verbal, informal	3	60,0	60,0	60,0
	No existe	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 12

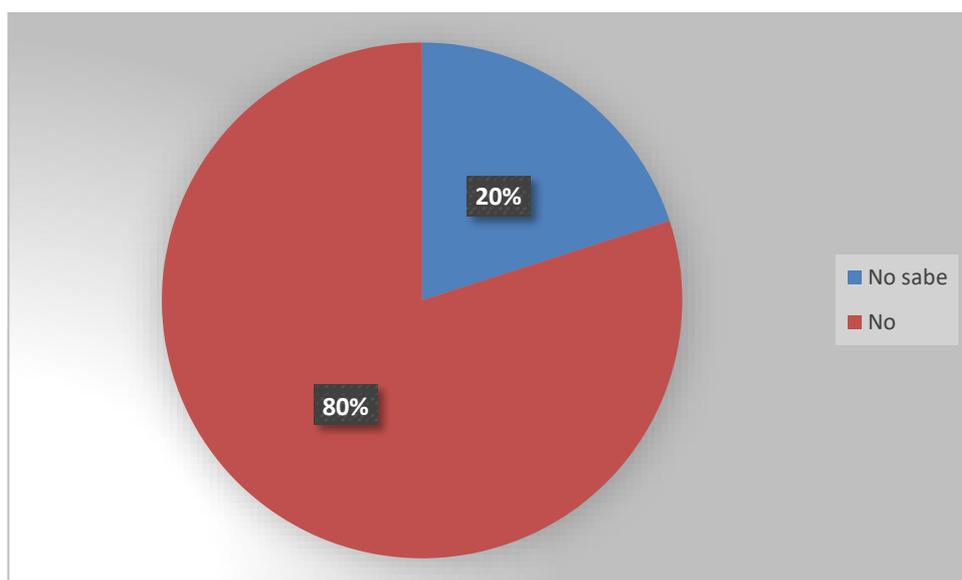
**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla N° 12 que el proceso de organización es verbal, informal (60,0%) siempre y en el 40.0% no existe. Lo que se aprecia en la figura N° 11.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 13

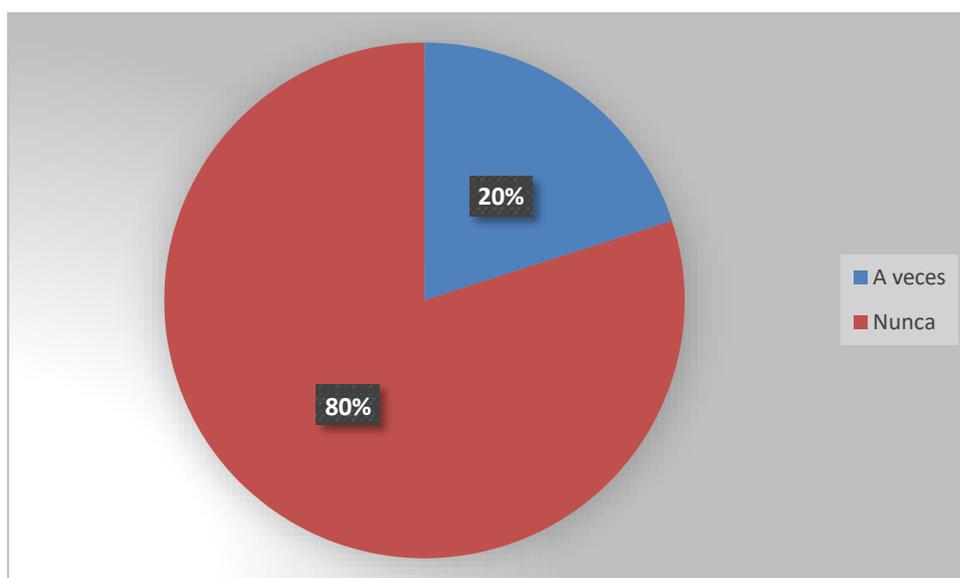
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 13 que el 80% no publica el organigrama y 20.0% no sabe. Lo que se aprecia en la figura N° 12.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Autoritario	4	80,0	80,0	80,0
Liderazgo	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	100,0

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

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



**Fuente:** Tabla N° 14

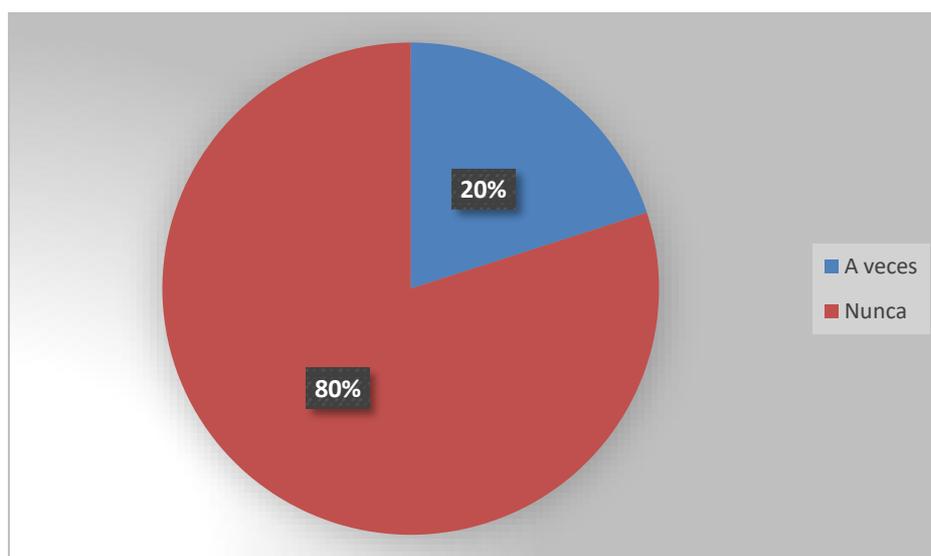
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 14, que el 80.0% de los microempresarios es autoritarismo y 20.0 % de tiene el liderazgo. Lo que se aprecia en la figura N° 13.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0	20,0
	Nunca	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 15

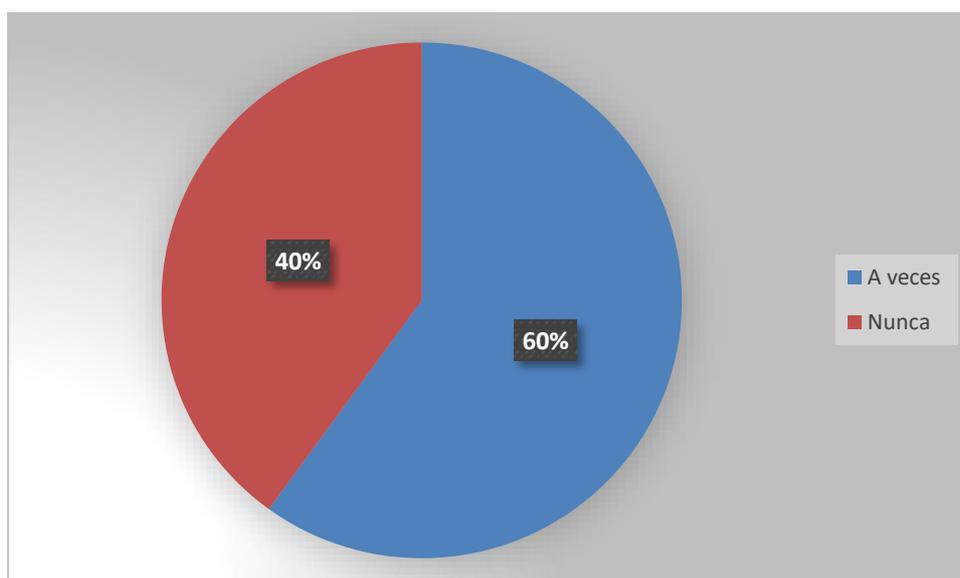
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 15, que el 80.0% no logra tomar decisiones en la dirección de la empresa debido a información fiable por falta de procesos administrativos y 20.0 % de los microempresarios a veces. Lo que se aprecia en la figura N° 14.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	60,0	60,0	60,0
	Nunca	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 16

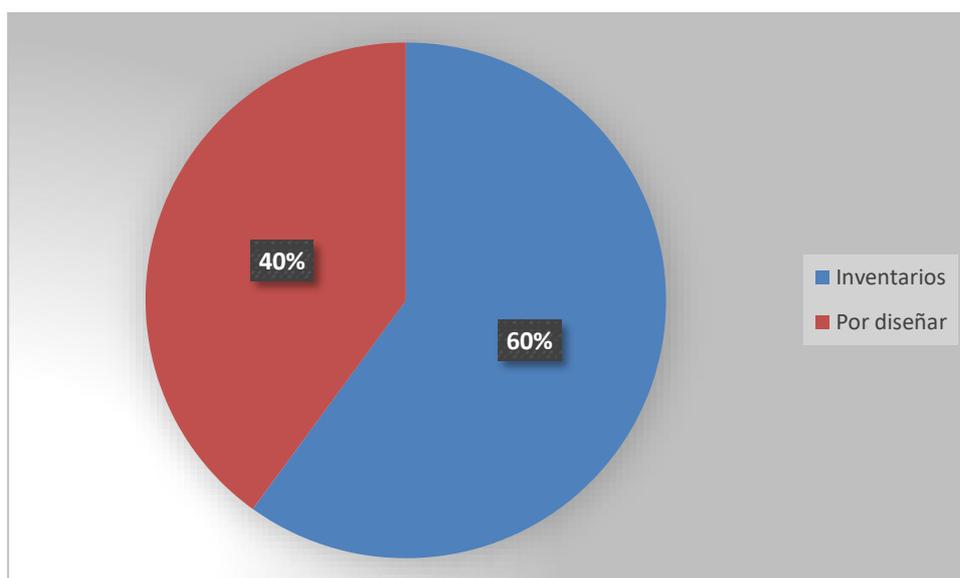
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 16 que el 60.0% de las mypes “a veces” aplica el proceso de control en la empresa y 40.0 % de los microempresarios nunca. Lo que se aprecia en la figura N° 15.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inventarios	3	60,0	60,0	60,0
	Por diseñar	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

**Figura 16: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**



**Fuente:** Tabla N° 17

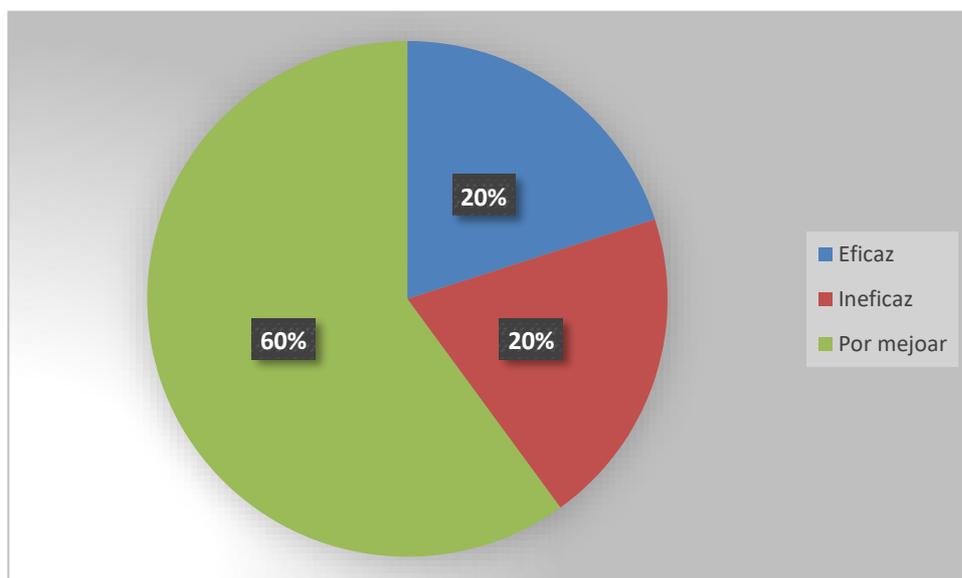
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 17 que el 60.0% utiliza inventarios como mecanismo de control y el 40.0 % de los microempresarios por diseñar. Lo que se aprecia en la figura N° 16.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	1	20,0	20,0	20,0
	Ineficaz	1	20,0	20,0	40,0
	Por mejorar	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 18

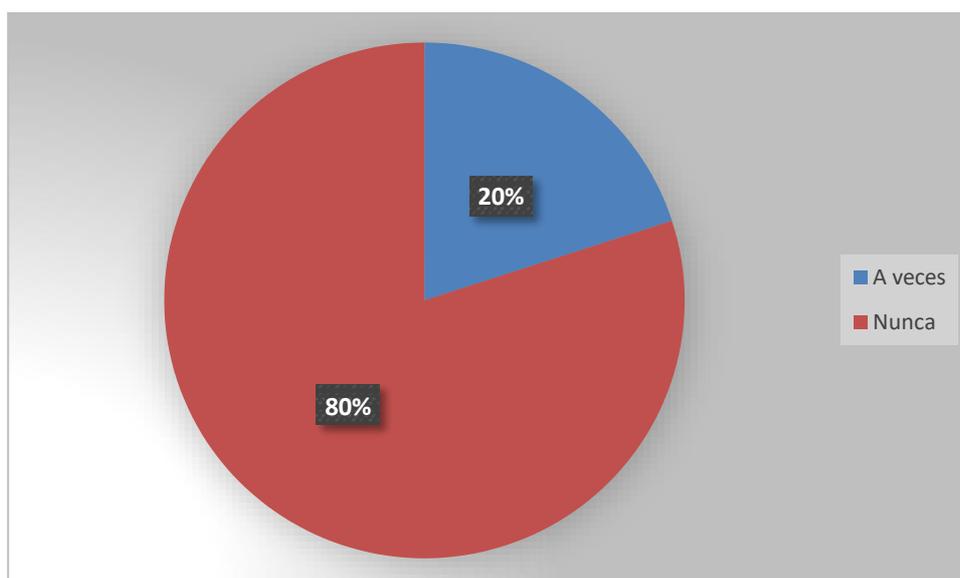
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 18 que solo el 20.0% resulta un trabajo eficaz, el 20.0 % ineficaz y el 60.0% por mejorar. Lo que se aprecia en la figura N° 17.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0	20,0
	Nunca	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla N° 19

**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla N° 19 que el 80.0% nunca prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo y el 20.0 % a veces. Lo que se aprecia en la figura N° 18.

## 5.2 Análisis de Resultados

Para la realización del presente análisis, enfocaremos aspectos de la investigación cualitativa, ya que cruzaremos nuestros principales resultados con los antecedentes de la Revisión de Literatura y nuestros objetivos e Hipótesis.

Según los resultados obtenidos en las), la investigación halla que los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, por lo tanto, no hacen uso de herramientas de gestión ni procesos administrativos establecidos en sus negocios, situación que genera que los resultados de la gestión no sean óptimas.

(Evans & Lindsay, 2015) “definen que un sistema de administración de la calidad (SAC) puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización. Por tanto, *“un sistema de administración de la calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de calidad, y es único de cada organización”*, lo cual confirma que la administración que se realiza en las mypes de restaurant turístico en el distrito de Oxapampa, sin estas aplicaciones, no se está administrando apropiadamente.

Este resultado responde nuestro objetivo general, de establecer que relación existe de la gestión de calidad y los procesos administrativos.

Respecto a los resultados de las tablas N° 10 y N° 12, se confirma que los procesos podrían ser siendo llevados en la práctica sin documentación es decir que los procesos administrativos como tales carecen de aplicación formal. Al respecto (Franco & Giménez, 2017) experimenta una realidad similar en su tesis “Manual de Procedimientos Administrativos para el restaurante (Exacto), en Guayaquil año 2016”, para optar el título profesional de Contador Público autorizado, Universidad de Guayaquil; que tuvo como objetivo desarrollar un manual de

procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto” en Guayaquil, año 2016. En sus conclusiones, indica que la organización debe establecer los objetivos claros para definir las metas a corto y largo plazo, donde se pueda delimitar las funciones y responsabilidades de cada empleado en sus respectivos puestos de trabajo y que se debe establecer, formalizar y documentar los procedimientos administrativos, ya que esto conlleva a incrementar la productividad.

A su vez, (Guzmán, Jiménez, & Lara, 2018) en su tesis: “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad”, para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad del Salvador; recomienda que los restaurantes debieran de contar con un estudio para determinar cuáles son las expectativas de los clientes a fin de enfocar sus procesos administrativos para focalizar mejor su gestión. Situación de la cual los microempresarios de las mypes en estudio del distrito de Oxapampa proyectan realizar sin prioridad.

Finalmente, los resultados de la investigación confirman nuestra Hipótesis: La gestión en las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Oxapampa, año 2019 carecen de procesos administrativos establecidos.

### **5.3. Plan de mejora**

#### **- Método PHVA:**

Es la herramienta de calidad de la mejora continua, como propuesta de mejora de sus procesos, se trata del método PHVA, el cual tiene los siguientes pasos:

- Plan
- Hacer
- Verificar
- Acción.

De esta manera se podrá:

- Planificar los objetivos y actividades del restaurant.
- Hacer la ejecución de lo planificado, teniendo en cuenta quienes y en qué plazo deberán realizarlo.

Verificar lo ejecutado respecto a lo planificado.

Actuar según los resultados obtenidos, es decir identificar oportunidades de mejora y retroalimentar.

#### **- Medición de Satisfacción del cliente**

La cual consta de la realización de una encuesta al cliente para conocer su nivel de satisfacción u observaciones respecto al servicio que ha recibido.

También la práctica de mejora, permitirá establecer un plan de acción para atender los puntos críticos u oportunidades de mejora.

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

### **6.1. Conclusiones**

- Las mypes de restaurant turístico en el distrito de Oxapampa son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente.
- Las mypes de restaurant turístico en el distrito de Oxapampa no tienen ningún proceso administrativo implementado.
- El funcionamiento de las mypes del rubro restaurant turístico es liderado por los mismos propietarios quienes consideran que es un costo implementar algunos procesos administrativos, asimismo confían en su experiencia.
- Los microempresarios tienen un estilo gerencial particular, pero tienen interés por mejorar su gestión a futuro.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se sugiere que los microempresarios, refuercen la gestión con la aplicación de procesos administrativos en su gestión a fin de formalizarlas y dar sostenibilidad a su negocio en el mercado.
- A raíz de estilo gerencial, que genera alta rotación de personal, se sugiere ejercer un liderazgo transformacional para integrar al colaborador y adquirir un compromiso de mejorar su desempeño.
- El microempresario, debe comprender que es mejor trabajar en equipo, no operar aislado de su comunidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de calidad. México: Cengage Learning*. México.

Fernández, D. (2017). Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D'BRAU de la ciudad de Chiclayo. *Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería*. Universidad San Martín Porres, Chiclayo, Perú.

Figuroa, G. (2014). *Administración de riesgo y manejo de crisis Director-Gerente FB& C/PNI. Revista, medio empresarial N° 48, (p.28)*.

Franco, G., & Giménez, J. (2017). *Manual de Procedimientos Administrativos para el restaurante (Exacto) en Guayaquil año 2016*. Universidad de Guayaquil. Tesis para optar el título profesional de Contador Público autorizado, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil, Ecuador.

Gómez, H. (2015). *Gerencia Estratégica. Bogotá: 3R ediciones*. Bogotá, Colombia.

Guerrero, K. (2012). *El restaurante. Lima: editorial américa*.

Guzmán, L. (2018). Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá. *Trabajo de Grado para optar el título de Pregrado, Escuela de Ciencias Administrativas*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Bogotá, Colombia.

- Guzmán, C., Jiménez, G., & Lara, R. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial*. Universidad del Salvador, El Salvador, El Salvador.
- Lavilla, J., & Arizábal, R. (2016). Sistema HACCP y Gestión de Calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba-Cusco caso: Tunupa Valley . *Tesis para optar el título profesional de Licenciados en Administración, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Macías, J. (2015). Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes y comedores de la comuna Montañita. *Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Turismo, Escuela de Turismo*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Lima, Perú.
- Mallar, M. (2015). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Argentina* . Universidad Nacional de Misiones, Argentina.
- Mendoza, H. (2016). *Tipos, métodos, estrategias de investigación científica. México: editorial pearson*. México.
- Nina, E., & Trujillo, D. (2015). Gestión empresarial en la calidad de servicio de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa 2013-2014. *Tesis financiada por la UNSAAC, Escuela profesional de Ciencias Administrativas*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2016). *La Administración. México: Pearson educación, (p. 60)*. México.

Silva, F. (2017). Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017. *Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Stoner, J. (2014). *La administración (6ta edición)*. México: editorial Pearson education. México.

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

## ANEXOS

### 1. Cronograma

**Tabla 20:** Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019															
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			■	■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					■	■										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación							■									
5	Mejora del marco teórico y metodológico							■	■								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos							■	■								
7	Elaboración del consentimiento informado									■							
8	Recolección de datos										■						
9	Presentación de resultados										■						
10	Análisis e Interpretación de los resultados										■						
11	Redacción del informe preliminar										■						
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación											■	■				
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación											■	■				
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													■			



✓ Publicación de artículo en repositorio institucional	50.0 0	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>240.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
✓ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.0 0	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			<b>492.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>890.50</b>

### 3. Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)

Formato de Cuestionario:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

## ENCUESTA

### Instrucciones:

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

### Encuestado:

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

### A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

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

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

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

a) Femenino b) Masculino

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

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

### B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

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

a) No sabe ( ) c) No ( )

#### 5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

a) Si ( ) b) No ( )

6. **¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**

a) Si ( ) b) No ( )

7. **¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**

a) Si ( ) b) No ( )

### C. **DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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

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

9. **¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

a) ( ) A veces b) ( ) Nunca

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

a) Es verbal, informal ( )

b) No existe ( )

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

a) No sabe ( ) b) No ( )

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

a) Autoritario ( )

b) Liderazgo ( )

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

a) A veces ( ) b) Nunca ( )

14. **¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**

a) A veces ( ) b) Nunca ( )

15. **¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**

a) Inventarios ( )

b) Por diseñar ( )

16. **¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su**

**Empresa?**

a) Eficaz ( ) b) Ineficaz ( ) c) Por mejorar ( )

**17. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**

a) A veces ( ) b) Nunca ( )

Oxapampa, Octubre del 2019

