



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, RESTAURANT DE COMIDA
RÁPIDA-CALLERÍA, 2019**

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

AUTORA:

BACH. REÁTEGUI RODRÍGUEZ, BETSY NATALIA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1507-5059

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA CRYSBER MOISÉS

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Reátegui Rodríguez, Betsy Natalia

ORCID: 0000-0003-1507-5059

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. José W. Mozombite A.

Secretario

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Miembro

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al docente encargado del curso de tesis por sus conocimientos y experiencias que nos transmitió y nos permitió cumplir los objetivos de enseñanzas trazadas; por su valioso tiempo, apoyo y consejos durante el proceso de asesoría para poder realizar este informe.

DEDICATORIA

A mi hijo que es mi más grande motivación, a mis amados padres por su amor y apoyo constante, a los docentes, personas de mucha sabiduría por forjarnos día a día para ser buenos futuros profesionales de éxito.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería, año 2019. Identificando como problemática la ausencia de procesos administrativos como soporte a la gestión del negocio limitando alcanzar un nivel sostenible de calidad y mejora continua. La investigación se justifica en el interés que estos negocios practiquen una administración científica que les permita sostenerse en el mercado del distrito. La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional; se aplicó un instrumento de 25 preguntas a 9 mypes como muestra con la técnica de encuesta. Como principales resultados se halló que existe participación de microempresarios de ambos sexos; existe la presencia de jóvenes y con nivel de instrucción técnico y universitario. Estos negocios son dirigidos con la aplicación de herramientas de gestión como la mejora continua y enfoque en el cliente, sin embargo, deben mejorar en el uso de herramientas de calidad. Los procesos administrativos son una carencia en varias mypes, pero una fortaleza en el 55,6% de la muestra que se entrevistó. Asimismo, se debe mejorar en el uso de técnica para la toma de decisiones y mecanismos de control. Finalmente, se concluye que la gestión tiene relación con sus procesos administrativos, comprobados con la prueba de coeficiente de Pearson.

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

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between quality management and the efficiency of administrative processes in the mypes of the service sector, fast food restaurant, Callería district, year 2019. Identifying as problematic the absence of administrative processes as support to the management of the business limiting to reach a sustainable level of quality and continuous improvement. The investigation is justified in the interest that these businesses practice a scientific administration that allows them to sustain themselves in the market of the district. The methodology used was quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental design, transversal, descriptive-correlational; an instrument of 25 questions was applied to 9 mypes as a sample with the survey technique. As main results we found that there is participation of microentrepreneurs of both sexes; there is the presence of young people and with technical and university level of education. These businesses are directed with the application of management tools such as continuous improvement and customer focus, however, should improve in the use of quality tools. Administrative processes are lacking in several mypes, but a strength in 55.6% of the sample interviewed. In addition, the use of decision making techniques and control mechanisms should be improved. Finally, it is concluded that management is related to its administrative processes, verified with Pearson's coefficient test.

Key words: Quality management, administrative processes, restaurant.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento de la investigación	3
1.1.1 Caracterización del Problema	3
1.1.2 Enunciado del Problema.....	3
1.2 Objetivo de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3 Antecedentes regionales	10
2.1.4 Antecedentes locales	11
2.2 Bases teóricas de la investigación	12
2.2.1 Gestión de calidad	12
2.2.1.1 Sistemas de gestión de la calidad.....	13
2.2.1.2 Calidad	13
2.2.1.3 Importancia de la Calidad.....	15
2.2.2 Eficacia.....	15

2.2.3	Enfoque en gestión de procesos	16
2.2.4	Proceso Administrativo.....	17
2.3	Marco conceptual	20
2.3.1	Clasificación de restaurantes por categorías	20
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		22
3.1	Hipótesis General.....	22
3.2	Hipótesis Específicas.....	22
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		23
4.1	Diseño de investigación	23
4.1.1	Tipo de investigación.....	23
4.1.2	Nivel de investigación.....	24
4.2	Población y Muestra.....	24
4.2.1	Población.....	24
4.2.2	Muestra	25
4.3	Definición y Operacionalización de variables e indicadores	26
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.4.1	Técnicas.....	29
4.4.2	Instrumentos.....	29
4.5	Plan de análisis	29
4.6	Matriz de consistencia	30
4.7	Principios Éticos.	35
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		37
5.1	Resultados	37
A.	Del microempresario:.....	37
B.	De la gestión de calidad:.....	40
C.	De los procesos administrativos:	49
5.2	Análisis de resultados	62
5.3	Prueba de hipótesis.....	65
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		66
6.1	Conclusiones	66
6.2	Recomendaciones	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		68
ANEXOS.....		73
1.-	Prueba de fiabilidad	73

2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.....	74
3.- Coeficiente de correlación de Pearson:	77
4.- Cronograma	88
5.- Presupuesto	89
6.- Instrumento	90
7.- Evidencias de trabajo de campo.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Restaurantes de comida rápida seleccionados para realizar las encuestas...	25
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación	30
Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?	37
Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario?	38
Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	39
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	40
Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	41
Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	42
Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? 43	
Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	44
Tabla 12: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	45
Tabla 13: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	46
Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o Benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	47
Tabla 15: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?.....	48
Tabla 16: ¿Se planifica las actividades de la empresa?	49
Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?.....	50
Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación?	51
Tabla 19: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?	52

Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	53
Tabla 21: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	54
Tabla 22: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?.....	55
Tabla 23: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	56
Tabla 24: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	57
Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?	58
Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	59
Tabla 27: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	60
Tabla 28: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	37
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	38
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	39
Figura 4: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	40
Figura 5: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	41
Figura 6: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	42
Figura 7: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	43
Figura 8: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	44
Figura 9: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	45
Figura 10: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	46
Figura 11: ¿Realiza comparaciones o Benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?.....	47
Figura 12: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	48
Figura 13: ¿Se planifica las actividades de la empresa?	49
Figura 14: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	50
Figura 15: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	51
Figura 16: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?	52
Figura 17: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	53
Figura 18: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?.....	54
Figura 19: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	55

Figura 20: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?.....	56
Figura 21: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	57
Figura 22: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?.....	58
Figura 23: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	59
Figura 24: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?.....	60
Figura 25: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:	61

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los restaurantes se encuentran en una lucha constante, debido a una gran cantidad de competencias, ya sea en el servicio, producto, calidad, localización estratégica, y eficacia de procesos administrativos, etc. A consecuencia de la diversidad de competencias es importante que las empresas de comida rápida estén en continua renovación de sus productos y servicios; así mismo, dar a conocer un valor agregado el cual es esencial para los comensales (Roncal, 2017)

El Perú, está viviendo un “boom gastronómico”, donde los negocios dedicados a la producción de alimentos están siendo creados en distintos lugares del territorio nacional y para todas las clases socioeconómicas. Nuestro país es reconocido a nivel internacional por la elaboración y producción de potajes de buen sabor y variedad; sin embargo, algunos restaurantes no cumplen con los requisitos como: buenas prácticas de restaurantes, indicadores otorgados por el MINCETUR, infraestructura y equipamiento apropiado, personal con estudios adecuados, entre otros. (Roncal, 2017)

En la actualidad a nivel mundial se está viviendo una época de grandes cambios, principalmente se observa esto en los mercados y las tendencias de los consumidores en casi todas las industrias. Particularmente la industria de la comida rápida está teniendo un proceso de transformación gracias a cambios en los hábitos de consumo. (Cabrera & Pisfil, 2018) En el Perú el estilo de vida está definida por la tendencia consumista del mercado y el crecimiento económico, por ello el ritmo de vida de las personas es mucho más rápido y para muchas personas asistir a centros de

fast food es más sencillo que elaborar sus propios platos en casa. (Cabrera & Pisfil, 2018)

Los microempresarios de las mypes de restaurantes de comida rápida necesitan conocer la importancia de la gestión de calidad, por ello en el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo determinar la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería, año 2019; identificando como problemática la ausencia de procesos administrativos como soporte a la gestión del negocio limitando alcanzar un nivel sostenible de calidad y mejora continua.

La investigación se justificó en el interés que estos negocios practiquen una administración científica que les permita sostenerse en el mercado del distrito. La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional; en la cual se halló que existe participación de microempresarios de ambos sexos; jóvenes y con nivel de instrucción técnico y universitario. Los negocios son dirigidos con la aplicación de herramientas de gestión como la mejora continua y enfoque en el cliente, sin embargo, deben mejorar en el uso de herramientas de calidad. Los procesos administrativos son una carencia en varias mypes, pero una fortaleza en el 55,6% de la muestra que se entrevistó. Asimismo, se debe mejorar en el uso de técnica para la toma de decisiones y mecanismos de control. Finalmente, se concluye que la gestión tiene relación con sus procesos administrativos, comprobados con la prueba de coeficiente de Pearson.

1.1 Planteamiento de la investigación

Los restaurantes de comida rápida del distrito de Callería tienen gran acogida por el público, sin embargo, existe desconocimiento en sus propietarios de dirigir el negocio con una gestión y soporte de procesos administrativos en la administración. Al parecer, esto afectaría la cultura de buen servicio que contribuye positivamente en la imagen del negocio y beneficio de posicionarse consistentemente en el mercado local.

1.1.1 Caracterización del Problema

Los restaurantes de comida rápida son negocios que tienen características muy distintivas y que también debido a su variedad, las autoridades han considerado categorizarlas para limitar su especialidad y promover la mejora de sus servicios.

En el distrito de Callería, contamos con restaurantes de muy buena categoría, sin embargo, nuestra investigación será sobre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes de comida rápida, un tipo de restaurantes que brinda variedades de comidas rápidas al gusto del cliente y también son conocidos para esparcimiento, pero que la calidad y la eficacia de los procesos administrativos deben de ir de la mano para mejorar la calidad del servicio de este tipo de empresas.

1.1.2 Enunciado del Problema

Es por ello, que se hace la siguiente pregunta de investigación, la cual permite determinar el siguiente enunciado. ¿Puede la eficacia de los procesos administrativos influir significativamente en la gestión de calidad en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería, año 2019?

1.2 Objetivo de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión calidad de servicio (benchmarking) en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.

1.3 Justificación de la investigación

Se justifica bajo los principios de conveniencia, porque servirá para enfatizar la importancia de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del distrito de Callería.

Con respecto a la relevancia social, permitirá generar conciencia a los microempresarios y colaboradores sobre la importancia del valor social de trabajar en equipo, pues mejora la productividad y rentabilidad en beneficio de las familias y población que dependen de forma directa e indirecta de esta actividad económica.

Con respecto a las implicancias prácticas, contribuirá a introducir el concepto de las tecnologías, estandarización de los procesos administrativos y de servicio, como también se podrá determinar la relación entre calidad y eficacia en el rubro de las mypes de comida rápida en el distrito de Callería.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Delgado. M. (2017) de la Escuela de Administración de empresas, tesis en administración de empresas Ecuador, en su tesis para licenciada de grado presento que: la calidad de los servicios se domina a la percepción que tiene un cliente “La percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con un conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos de un producto o servicio en principal”. La calidad de servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo, línea media y staff de apoyo incluyendo lo que relaciona directa e indirectamente al cliente, lo que prevalece es el trabajo en conjunto y no el éxito de una u otra acción específica. Es decir que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio de lo que él se espera.

Lopez, M. (2018) En su proyecto de investigación titulado “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy`s de la ciudad de Guayaquil” para optar el grado de Magister en Administración de Empresas Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; indica que actualmente han incrementado los restaurantes y esto lleva a un mercado que cada vez se pone más exigente, por esto las empresas tienen que siempre tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes más satisfechos. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurant Rachy`s de la ciudad de Guayaquil. Una vez conocido los

hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Palavicini, F. (2015). En su tesis “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad. Universidad Autónoma de San Luis Potosí de México”. El autor indica que el sistema de Gestión de Calidad agilizo los flujos de información para lograr obtener la satisfacción del cliente. Se aceleró la optimización de los recursos gastronómicos cumpliéndose los objetivos y efectividad en el servicio al cliente. Los indicadores de calidad de servicio según el funcionamiento, calidad de información, cumplimiento y lealtad estuvieron adecuados según la Gestión de calidad debido a la eficiencia de la organización, optimización de recursos disponibles en el servicio a tiempo.

Villalba, S. (2016), en su trabajo titulado: “Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora” para optar el título profesional de Ingeniería en Gestión Hotelera en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; se ha evaluado el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en estos tres lugares. Para las evaluaciones se tomó una muestra representativa de la población de clientes tanto internos como externos, a quienes se les aplicó una encuesta, con la finalidad de conocer sus expectativas y experiencias. Finalmente, una vez realizadas las encuestas se pudo apreciar, una información más clara con respecto a las percepciones de los clientes y colaboradores. Con esta información y mediante el análisis de resultados se ha formulado una propuesta de mejora tanto para el servicio como para el clima laboral, mismo que permita alcanzar el éxito en el desempeño de las operaciones de los restaurantes.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Fernández, D. (2017) en la investigación titulada “Aplicación de un modelo de Gestión para la mejora de la productividad del Restaurante D’Braú de la ciudad de Chiclayo, tesis para optar el Grado de Licenciado en Turismo y Hotelería, realizado en la Universidad San Martín de Porres; donde el objetivo de estudio es aplicar un modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante. Para ello, se utilizó el método descriptivo, se realizó una entrevista directa con el administrador y el personal de servicio, así como la elaboración de cuestionarios a los clientes. De igual manera, se propone la aplicación de un modelo de gestión basándose en el modelo Qalyman y en los procesos de la administración: planeación, organización, dirección y control, permitiendo que el restaurante aumente su capacidad de ventas y desarrolle una correcta organización enriqueciendo su productividad.

Luna, K. (2016) en la tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”. Determinó mostrar el objetivo principal: describir las principales características de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes. Esta investigación se desarrolló utilizando el diseño no experimental, descriptivo-transversal y cuantitativo con una muestra de 23 micros y pequeñas empresas; al cual, fue dirigida le encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: 60,9% indicaron ser de género masculino los que están a cargo de la gerencia; en cuanto a la edad de los representantes el 52.2% tienen entre los 18 a 30 años; asimismo, el 47,8% indicaron tener estudios superiores universitarios; el 60.9% mencionaron trabajar con base a la gestión de calidad, y el cumplimiento de política

de calidad; y el 100% de los encuestados señalaron no contar con estándares de la ISO, como documentación del producto, seguimiento a la satisfacción entre otros.

Aranda,E. (2017). en la tesis denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas sector servicio-rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016”. Indica que para el estudio se aplicó el diseño no experimental transversal-descriptiva, no experimental. Asimismo, la población objeto del estudio, fue conformado por 149 micro pequeñas empresas, obteniendo una muestra de 27 mypes rubro restaurantes. La encuesta formulada a los gerentes, el 51,9% de encuestados, mencionaron tener entre 31 a 50 años, obteniendo como resultado que el 51,9% son de género femenino que están a cargo de la gerencia; además, se encontraron resultados que el 52% de encuestados son profesionales administrando los restaurantes; también, se obtuvo como resultado el 92,6 % de los encuestados señalaron que sí controlan los procesos de elaboración de alimentos; el 96,3% de encuestados señalaron que sí cumplen los objetivos planteados y 63% de encuestados indicaron proporcionar información a sus clientes acerca de los procesos de preparación de alimentos.

Auccacusi, C.(2016), Hace mención en la tesis denominada “Programa de gestión de calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel Antiguo Miraflores durante el año 2015”. Que tuvo por objetivo determinar si el sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2008, incrementa la calidad percibida por los huéspedes; el tipo de investigación realizado por el autor fue descriptivo, diseño no experimental: descriptivo correlacional, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo. Obteniendo los siguientes resultados: el 48% de los encuetados señalaron

que casi nunca toman en cuenta la política de calidad y solo el 8% de los encuestados señalaron cumplir con los objetivos de la empresa.

2.1.3 Antecedentes regionales

Actuari, E (2019). En su tesis Gestión de Calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del Clúster de restaurantes turísticos, distrito de Yarinacocha, año 2019. 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 con respecto a la organización.

Pacaya, B. (2019) En su tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha - 2019”. ULADECH Católica. Los procesos administrativos se realizan de manera informal, iniciándose con la planeación, pero es débil con respecto a la organización, situación que genera descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal. Finalmente, los restaurantes turísticos, ubicados en el distrito de Yarinacocha consideran que es necesario brindar atención y mejorar la gestión con sus procesos administrativos, pero a futuro.

Marcahuasi, A. (2019). Uladech católica. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019. Respecto a la gestión de calidad: las mypes del sector

servicios, rubro restobar, carece de misión, visión y valores, y no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. El 70 % va mejorando su desempeño, mediante el proceso del control de la empresa, y utilizan inventarios para el buen mecanismo de control dentro de su organización. Finalmente, estos negocios, indican que el resultado del proceso administrativo en su empresa está mejorando, gracias al buen interés y desempeño que pone cada uno de ellos.

2.1.4 Antecedentes locales

Reátegui, B. (2018) El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de las TIC, en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, y no experimental. Se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: del microempresario: el 44,4% son emprendedores jóvenes-adultos que se encuentra en el rango de 29 a 39 años de edad; participan ambos sexos, masculino (66,7%) y femenino (33,3%); en su mayoría “universitarios”. De la Empresa: las mypes tienen de 5 a 8 colaboradores 55,6%. El 44,4% de los microempresarios están comprometidos con la calidad y mejora continua y se fomenta la innovación (66,7%). Del uso de las TIC: 44.4% utiliza las herramientas de las TIC en todas las áreas de su empresa, para el 33,3% le sirve para atender y dinamizar sus “operaciones comerciales”. El 66,7% indica que conoce las tendencias del consumidor a futuro, sin embargo, no ha invertido en aplicaciones específicas para atención al cliente (55,6%). Se debe reforzar el buen desempeño en uso de las TIC del personal. Las mypes adquirieron sus aplicaciones de TIC en terceros. Para el 55,6% de las mypes, el presupuesto para TIC es gasto. Finalmente, la principal ventaja que

representa las TIC en la gestión de la empresa es la “conexión Financiera” (44,4%); y “Gestión de Proveedores” (33,3%).

Grandez, J. (2019) Tesis de grado titulada: Gestión de calidad y Eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro Renta de Grass Sintético, de la ciudad de Pucallpa, año 2019. Indica que la gestión de estas mypes está enfocada en el cliente por el interés de atraerlos al negocio y lograr su preferencia, sin embargo, esta carece de técnicas comerciales y el uso de herramientas de gestión. Respecto a los procesos administrativos, estos no están organizados o no existen; solo el 22,2% se preocupa por revisar su planificación y tienen un manual de organización y funciones precario. En conclusión, la administración de practica la cual conlleva al riesgo de perder posición en el mercado y la inversión realizada.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Servat, A. (2015). En su libro: “Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000”, define que la gestión de calidad exige el control y la integración total de los elementos de un área de operaciones determinada. Para que todos los elementos de una operación estén integrados, es preciso que tanto el comportamiento como las funciones de cada uno de ellos estén bien definidos. (p.3)

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

La gestión de calidad es una función de la alta gerencia, y no se delega. Es posible que una gerencia media o un departamento involucrado en el aseguramiento

de la calidad de un proceso o un producto elaboren planes de acción a seguir, pero su implementación es responsabilidad exclusiva de alta gerencia.

2.2.1.1 Sistemas de gestión de la calidad

Servat, A. (2015). El sistema de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. (p.4)

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

2.2.1.2 Calidad

La calidad de un bien o servicio no se decreta, se crea y se produce, la creación y aplicación de un sistema de gestión de calidad basada en las normas ISO 9001, servirá de guía para asegurar que un bien o servicio ha sido producido con procesos controlados; sin embargo, esto solo no garantiza la calidad. Las normas ISO especifican aquello que “se debe hacer”, pero el “como” es la verdadera tarea de quien diseña, documenta e implementar un sistema de gestión de calidad (Gonzales Ortiz, 2015).

Interesante también resulta la experiencia de calidad en Japón; donde la participación de E. Deming (EE.UU.), implanta la filosofía de su maestro Schewart en Japón, logrando que los productos japoneses se introduzcan a los mercados internacionales, alcanzando niveles insospechados en sus exportaciones.

Entre las estrategias utilizadas por los japoneses están:

- Compromiso de la alta dirección para llevar a cabo los cambios necesarios.
- Implementación de las técnicas en todos los niveles y funciones de la empresa.
- Mejora continua de la calidad.
- Introducción de los círculos de calidad.

En Estados Unidos, también para poder garantizar la calidad a los clientes surgen asociaciones como ISO (*International Organization for Standardization*) como una manera de hacer que la calidad se tornara objetivamente verificable.

Para complementar la idea de calidad, la tarea de las organizaciones es enfocarse en el cliente, entre sus metas deben aparecer:

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

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

2.2.1.3 Importancia de la Calidad.

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global proporcionando una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible.

El hombre se ha preocupado por sobrevivir lo cual lo ha llevado a luchar contra todos los obstáculos que la naturaleza le presenta”. También tuvo que desarrollar su inteligencia para poder subsistir y transformarse y así lograr no tener competencia por la vida. La historia del hombre es la lucha para ser mejor. A través del tiempo el hombre ha ido evolucionando año tras año debido que tiene que seguir innovándose para poder sobresalir en toda clase de actividades ya sea comerciales, industriales, entre otras.

2.2.2 Eficacia

Esta palabra hace alusión a la capacidad para lograr lo que nos proponemos. Lo define como una medida del logro de resultados. El término corresponde a la sapiencia de la empresa para el cumplimiento de objetivos. Para que una empresa tenga eficacia en sus acciones debe ser capaz de cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes. Por lo tanto, la eficacia es la habilidad de toda organización de hacer lo necesario para alcanzar los objetivos propuestos. Esta expresión está directamente vinculada con la obtención de resultados conseguidos por el logro de objetivos. La principal contribución de Taguchi se refiere a la eficacia de la calidad de diseño. Esencialmente, sus métodos están enfocados al cálculo de los costos ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado. Esto choca con las prácticas tradicionales de gestión de la calidad, las cuales hacen que un producto sea aceptable mientras satisfaga los límites de la especificación dada. Debido a su desacuerdo sobre este punto

de vista, Taguchi desarrolló la función de pérdida, donde calcula la reducción de la utilidad, como la distancia del valor desde el objetivo al producto o características de un proceso resultado, (que es la pérdida para la sociedad en términos de coste). La función de pérdida se aproxima al cuadrado de la distancia desde el valor del objetivo. (Luna, 2016)

Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección de acciones definidas en los objetivos propuestos y que repercute en los resultados finales.

2.2.3 Enfoque en gestión de procesos

García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003), en su artículo de la revista Industrial Data, describe; “el principio de gestión de la calidad Enfoque a los Procesos dice "La eficiencia a alcanzar en las actividades y los recursos existentes tiende a ser el resultado positivo siempre y cuando se gestionan como proceso, lo cual ayude a verificar en cada etapa la eficiencia presentada".

Según la NTP-ISO 9000:2001, Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario, un proceso se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados", y en el caso de un producto la misma norma lo define como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas". Los insumos y productos terminados pueden ser tangibles e intangibles. (p. 91)

Según la Norma NTP-ISO 9001:2001 hace énfasis en la importancia para que una organización identifique, implemente, gestione, y mejore continuamente la eficacia de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y para

gestionar las interacciones de estos procesos con el fin de lograr objetivos de la organización.

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones. Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios, ...) en resultados (otras informaciones, servicios, ...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

2.2.4 Proceso Administrativo

Fue Henry Fayol, quien determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa y a estas funciones también se les denomina proceso administrativo.

González (2015), indica el autor Lyndall F. Urwick, divide el proceso administrativo en dos fases, a los cuales los denomina mecánica y dinámica de la

administración, para este investigador la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración, en la que se define lo que debe hacerse, ubicándose en prospectiva. Por otra parte, la dinámica administrativa se refiere a como conducir, en la actualidad, el organismo social.

Según Stoner (2005) en su libro: “La administración”, señala que un proceso en una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. En la parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran.(Stoner, Freeman, & Gilbert, 2005)

Blandez (2014), indica que el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que conforman hacen posible a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

A. 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. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Asimismo, la planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles.

(González, 2015, pág. 61), afirma que planificación estratégica se conceptualiza como el proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión y valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la adquisición y coordinación de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total, en un mediano o largo plazo.

B. Organización:

Para Blandez, (2014) organización consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica; el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, estructurar la organización y definir los métodos y procedimientos que se emplearan.

Podemos decir que 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. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

C. Dirección

Consiste en hacer funcionar una dependencia o institución como un todo y orientar hacia el logro de los objetivos concretos. Por lo tanto, la organización depende del rumbo que se desea dar a la institución o programa a cargo. La dirección también implica establecer y mantener la armonía entre las actividades que se requiere para lograr los objetivos organizacionales.

Esto implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización.

D. Control:

(Lépiz Jiménez, 2008), define control como la función mediante el cual se confirma, a través de la supervisión, si lo que sucedió era lo que se había planeado. De no ser así, se efectuarán los ajustes necesarios.

Por otra parte, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas.

Esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

- Establecer estándares de desempeño.
- Medir los resultados presentes.
- Comparar estos resultados con las normas establecidas.
- Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Clasificación de restaurantes por categorías

Los restaurantes se han clasificado en diferentes formas.(Mincetur, 2004)

La clasificación por categorías sugiere cinco grupos: de lujo, de primera clase, comercial, de rango medio y económico o limitado.

1. Restaurantes de lujo

Reúnen varias características:

- Valet parking
- Sala de espera
- Aire acondicionado o calefacción
- Bar

2. Restaurantes de Primera Clase

Es conocido como el restaurante full service. Se caracteriza por tener una carta o menú que presenta de 5 a 7 diferentes tiempos de servicios, así como una variedad limitada de bebidas alcohólicas.

Reúnen varias características:

- Entrada para los clientes, independiente de la del personal
- Sala de Espera
- Guardarropa

3. Restaurantes de Segunda Clase

Es conocido como el restaurante turístico. Se caracteriza por tener un ingreso para clientes independiente, pero es el mismo utilizado por el personal al cierre de jornada. Su carta es limitada.

4. Restaurantes de Tercera Clase

Es un restaurante más sencillo. Carta limitada. Personal de servicio, adecuadamente uniformado.

5. Restaurantes de Cuarta Clase

Es un restaurante más económico. Carta limitada, con pocos platos. Servilletas de papel. Aceptable decoración.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.

3.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.
- Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión calidad de servicio (benchmarking) en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.
- Existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

El diseño se caracteriza por ser:

- **No experimental:** Porque se estudió de acuerdo con la realidad sin manipular ninguna variable.(Sanchez, 2019)
- **Transversal:** el estudio y levantamiento de información tuvo una fecha de inicio y fin, se recolectaron los datos en un tiempo único, a través de un cuestionario.(Vara, 2015)
- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Según **Hernández (2014)**, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular . En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces.

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa; al respecto, **Hernández (2014)**, menciona que el enfoque cuantitativo en la investigación; usa la recolección de datos para probar hipótesis,

con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

4.1.2 Nivel de investigación

Correlacional: permite explicar la relación entre variables de investigación a través un patrón predecible para un determinado grupo o población de estudio.(Vara, 2015)

Nivel descriptivo:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población en estudio está conformada por las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida del distrito de Callería.

Para conocer el tamaño de la población, se realizó consulta en los registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Como resultado, existe el registro de 852 negocios de restaurant, que considera sus diferentes tipos, incluyendo pollerías, chifas, cevicherías.

Sin embargo, para efectos de nuestra investigación, se seleccionó en inspección física a 9 mypes del rubro restaurant de comida rápida, por su afluencia de público y especialización.

4.2.2 Muestra

Por las facilidades de acceso de los restaurantes identificados como población y por conveniencia de la investigación, se tomará al 100,0% de dicha población como muestra.

Las 9 mypes son las que se indican a continuación.

Tabla 1. Restaurantes de comida rápida seleccionados para realizar las encuestas.

Nombre Comercial	Dirección
La estación	Jr. Prolongación 300
Hamburguesas “El carbón”	Av. Centenario 4800
El braserito	Av. San Martín 498
Toro pez	Av. Sáenz Peña 499
Restaurant pizzería “Sofía”	Jr. Sucre 415
El encanto del oriente	Jr. Inmaculada 141
Restaurant Chifa pollería “Taypa”	Jr. Salaverry 520
Amigos Café	Jr. Libertad 560
Don taco	Jr. 7 de junio 150

Fuente: elaborado por Natalia Reátegui

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ÍTEM DEL CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad. Autor: Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. Autor: Benzaquen, B. (2019).	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal
			Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Nominal
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Nominal

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.

Autor: Luna Gonzales, Alfredo (2013).

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.
Autor: Luna, A. (2013)

	Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal
Gestión de Proveedores	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Nominal
	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
		¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
Administración Mecánica		¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
	Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
		¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
		¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal
Administración Dinámica	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
		¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal

		¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
	Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Nominal
		¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Nominal
		¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Nominal

Fuente: elaborado por Natalia Reátegui

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es el decir el ¿Cómo? (Sanchez, 2019)

En la investigación que se presenta, se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Para **Valderrama (2014)**, los instrumentos son los medios que emplea el investigador para recoger y almacenar información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes, como likert, semántico y de guttman; también puede ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, etc. Responde a la pregunta ¿con qué? recojo la información.

Se elaboró un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta que se adjunta al presente informe.

4.5 Plan de análisis

El plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, el análisis se realizó bajo el enfoque cuantitativo-correlacional.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
	Formulación	General	General			Mejora continua	Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, distrito de 2019.	¿Puede la eficacia de los procesos administrativos influir significativamente en la gestión de calidad en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de	Existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.	Gestión de Calidad	Enfoque en el cliente	Satisfacción	Cuantitativa	Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Existe el registro de 852 negocios de restaurant, (pollerías, chifas, cevicherías)
						Retroalimentación		
						Gestión y mejora de procesos		
					Gestión de procesos	Herramientas de calidad		
						Innovación		
						Gestión de información		
					Calidad de diseño de producto/servicio	Benchmarking		

	Callería, 2019?	año	comida rápida - Callería, 2019.			Gestión de proveedores	Selección		Se selecciona 9 mypes del rubro restaurant de comida rápida.	
			Objetivos específicos	Hipótesis específicas					Nivel	Muestra
			- Determinar la relación entre la dimensión enfoco al cliente (mejora continua) y la	- Existe relación entre la dimensión enfoco al cliente (mejora continua) y la dimensión administración	Procesos administrativos	Administrac ión Mecánica	Planificación	Descriptiva Correlacional		Por conveniencia se seleccionó a 9 mypes.
								Diseño	Técnicas	

		<p>dimensión administrativa (organización mecánica) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción)</p>	<p>mecánica (organización) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión calidad de servicio (benchmarkin</p>				<p>No experimental, transversal y descriptiva-correlacional.</p>	<p>- Encuesta</p>
						Organización		
								Instrumento
								Cuestionario estructurado de 25 preguntas
								Análisis de datos
					Administración Dinámica	Dirección		Mediante el análisis descriptivo y uso del software
						Control		

		<p>y la dimensión calidad de servicio (benchmarking) en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión gestión de</p>	<p>g) en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en la mypes</p>					<p>IBM SPSS Statistics versión 25.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		proveedores (selección) y la dimensión administrativa mecánica (planificación) en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.	del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Natalia Reátegui

4.7 Principios Éticos.

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech católica¹, entre ellos tenemos:

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

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

¹ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

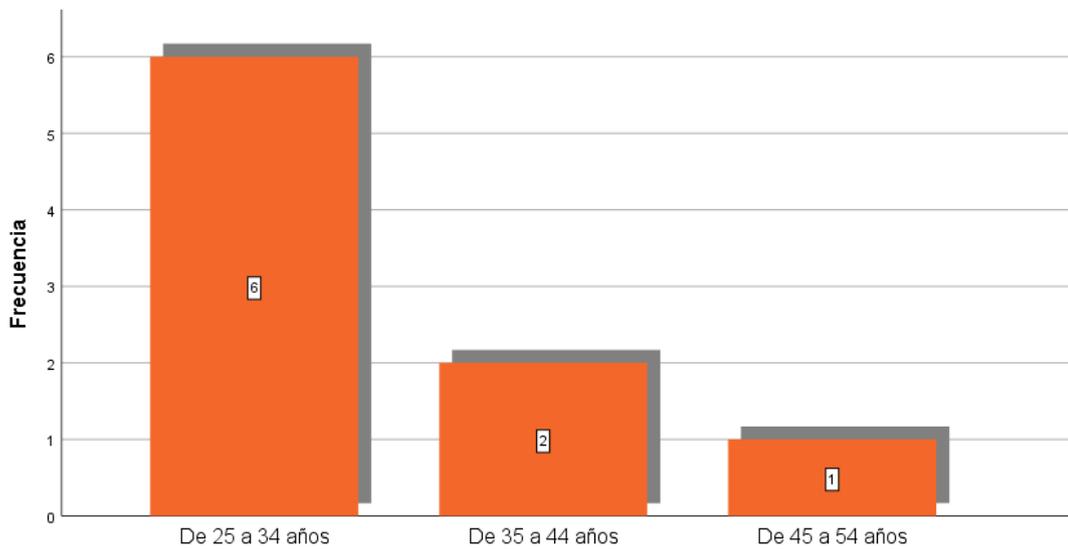
A. Del microempresario:

Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	6	66,7	66,7	66,7
	De 35 a 44 años	2	22,2	22,2	88,9
	De 45 a 54 años	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN:

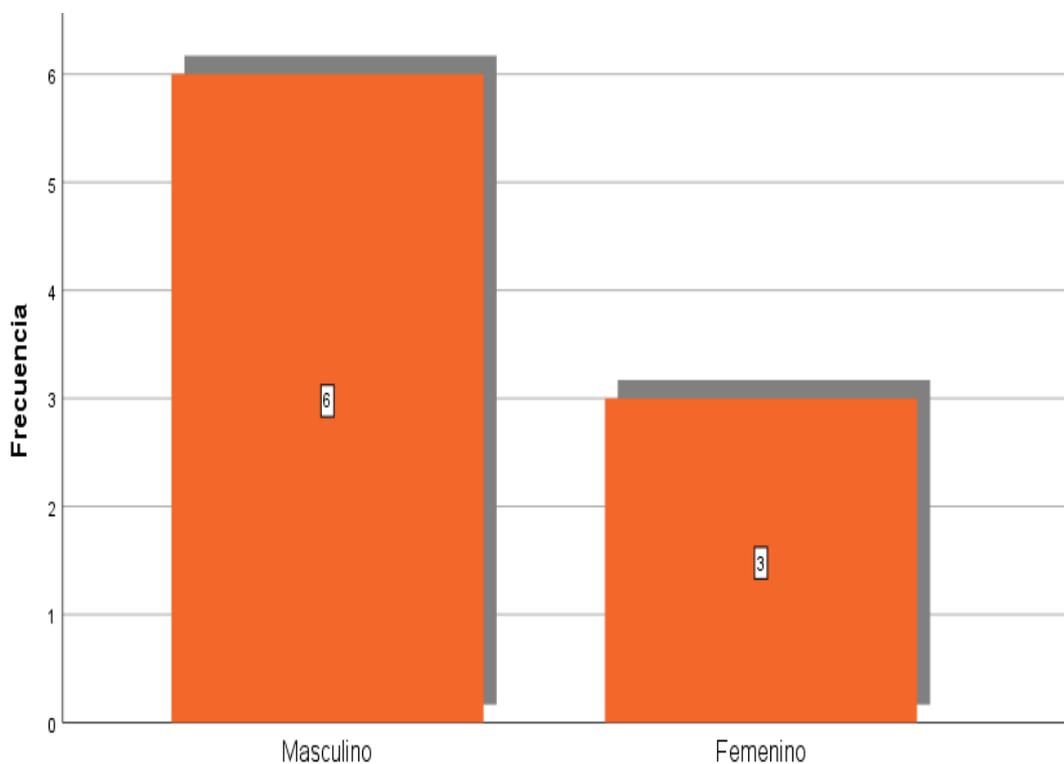
Los microempresarios del sector en estudio se sitúan en los siguientes rangos: edad adulta de “25 a 34 años”, 66,7%, de “35 a 44 años”, 22,2%, y de “45 a 54 años”, 11,1% respectivamente.

Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	66,7	66,7	66,7
	Femenino	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN:

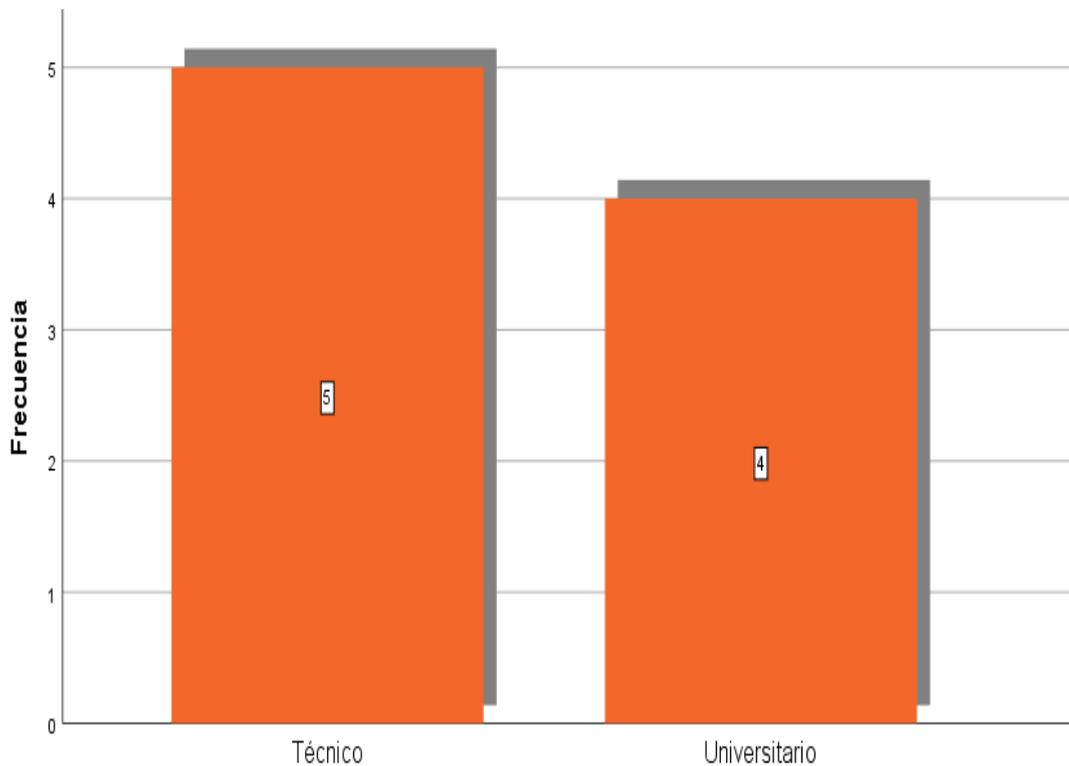
Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las Mypes seleccionadas en su mayoría son del género masculino (66,7%) siendo que el género femenino en este rubro solo abarca el 33,3%.

Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	5	55,6	55,6	55,6
	Universitario	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo con la información recogida en la investigación, el 55,6% de los microempresarios son “técnicos” y el 44,4% tienen instrucción universitaria.

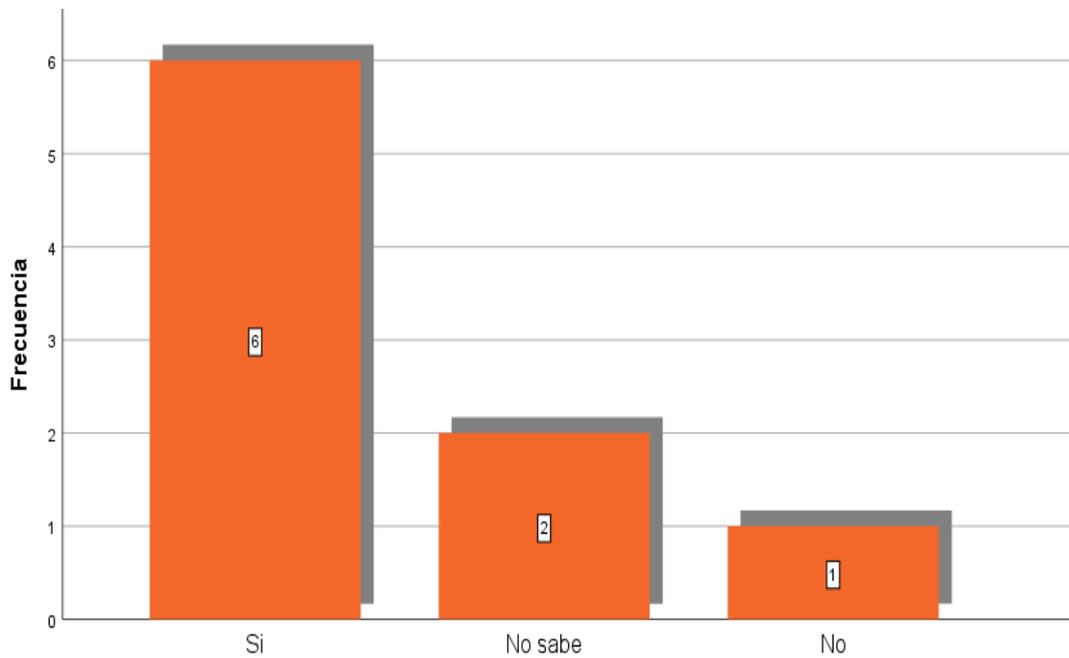
B. De la gestión de calidad:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No sabe	2	22,2	22,2	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 4: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

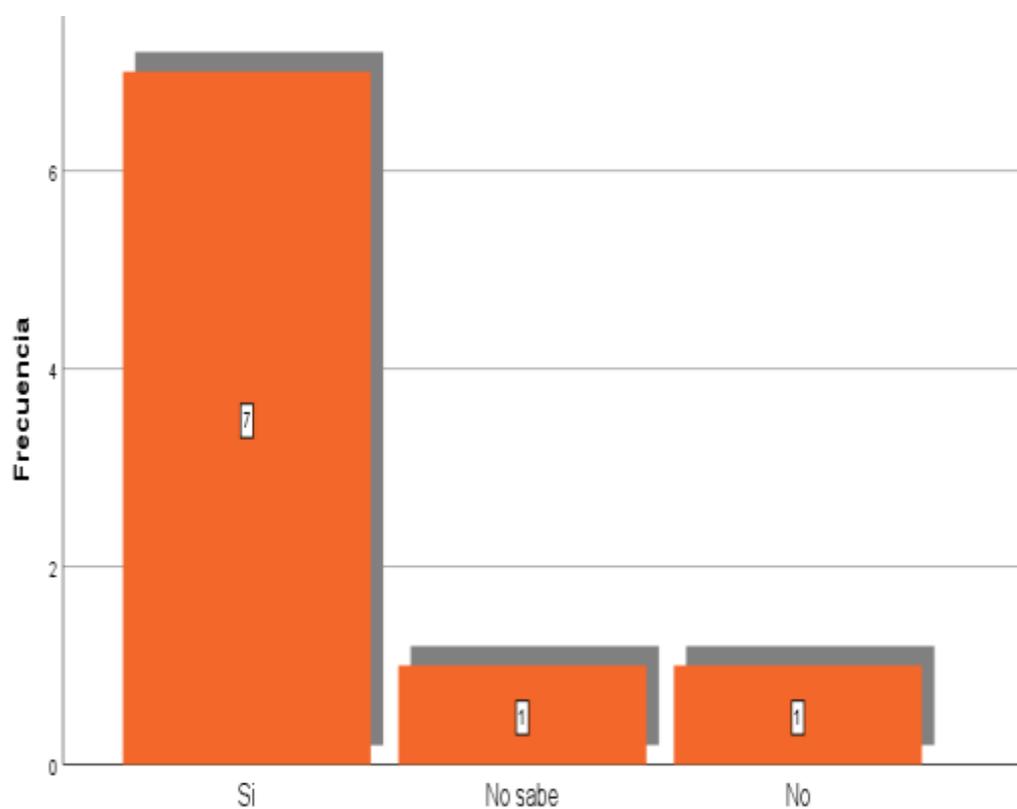
En las encuestas se evidenció que el 66,7% de las mypes del sector en estudio “si” gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; un 22,2% “no sabe” aplicar esta buena práctica y el 11,1% “no” conoce.

Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No sabe	1	11,1	11,1	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 5: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

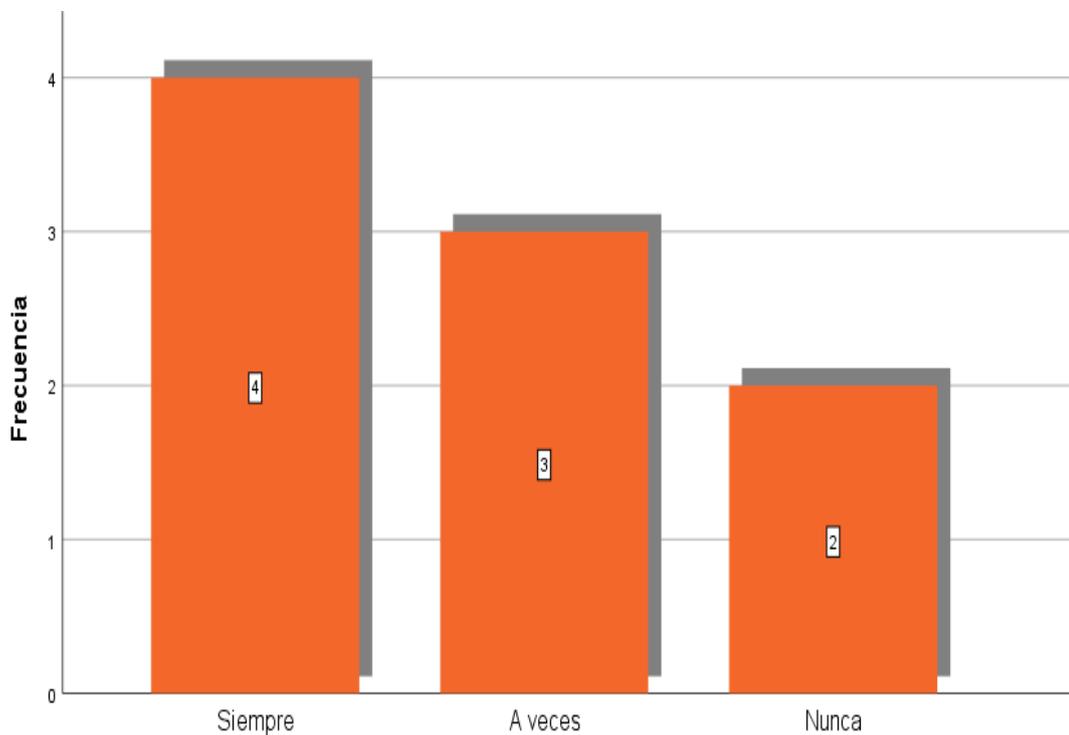
Según los resultados recogidos de las Mypes encuestadas, el 77,8% indica que “si” conoce las necesidades de sus clientes, a diferencia de aquellos que indicaron que “no sabe” y “no”, ambos 11,1% respectivamente.

Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	44,4	44,4	44,4
	A veces	3	33,3	33,3	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 6: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

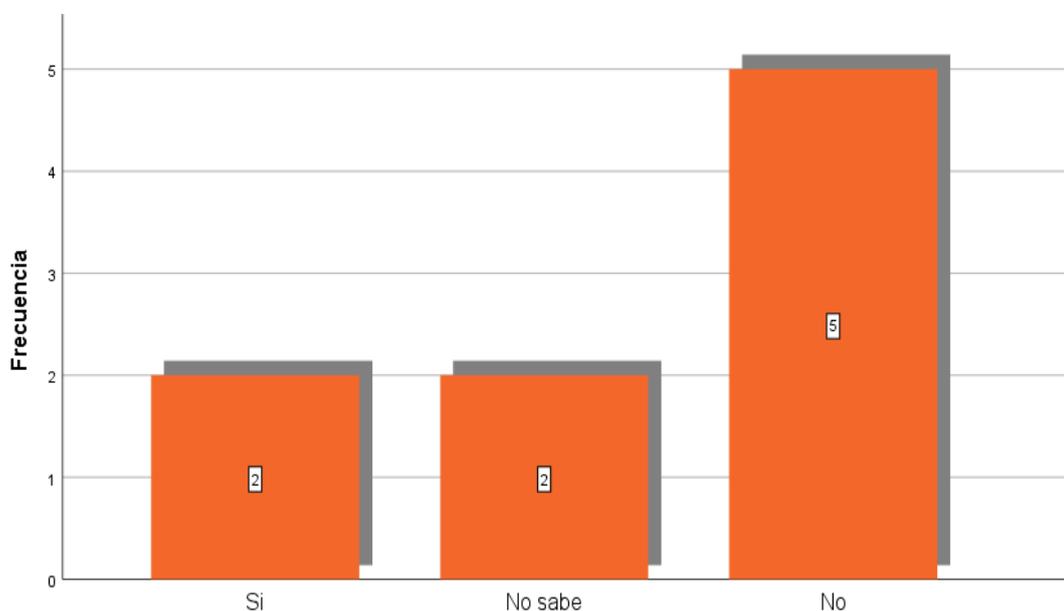
De la investigación realizada a las Mypes del sector en estudio se pudo determinar que el 44,4% “siempre” realiza encuestas de satisfacción al cliente, mientras que el 33,3% indicó realizarlo “a veces”, a diferencia del 22,2% que “nunca” lo ha realizado.

Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	2	22,2	22,2	44,4
	No	5	55,6	55,6	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 7: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

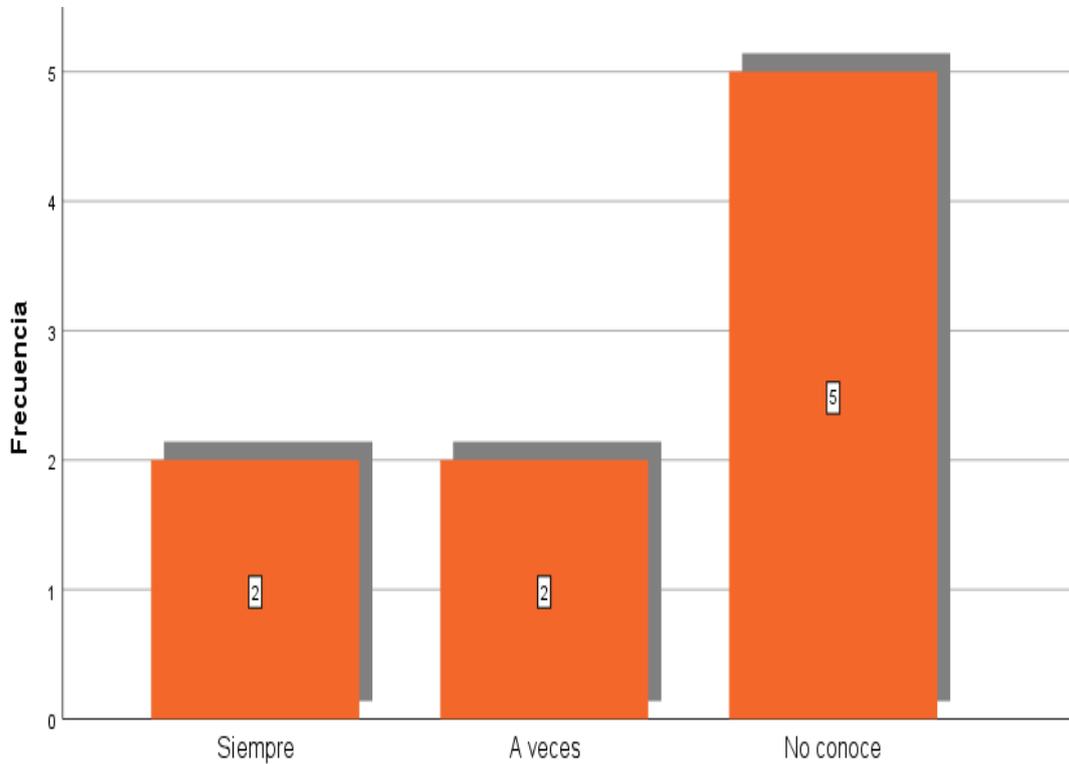
Mediante la encuesta realizada podemos determinar que la mayoría (55,6%) “no” aplicó ningún mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos; a diferencia de aquellos que indicaron que “si” y “no sabe”, ambos 22,2% respectivamente.

Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	2	22,2	22,2	44,4
	No conoce	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 8: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

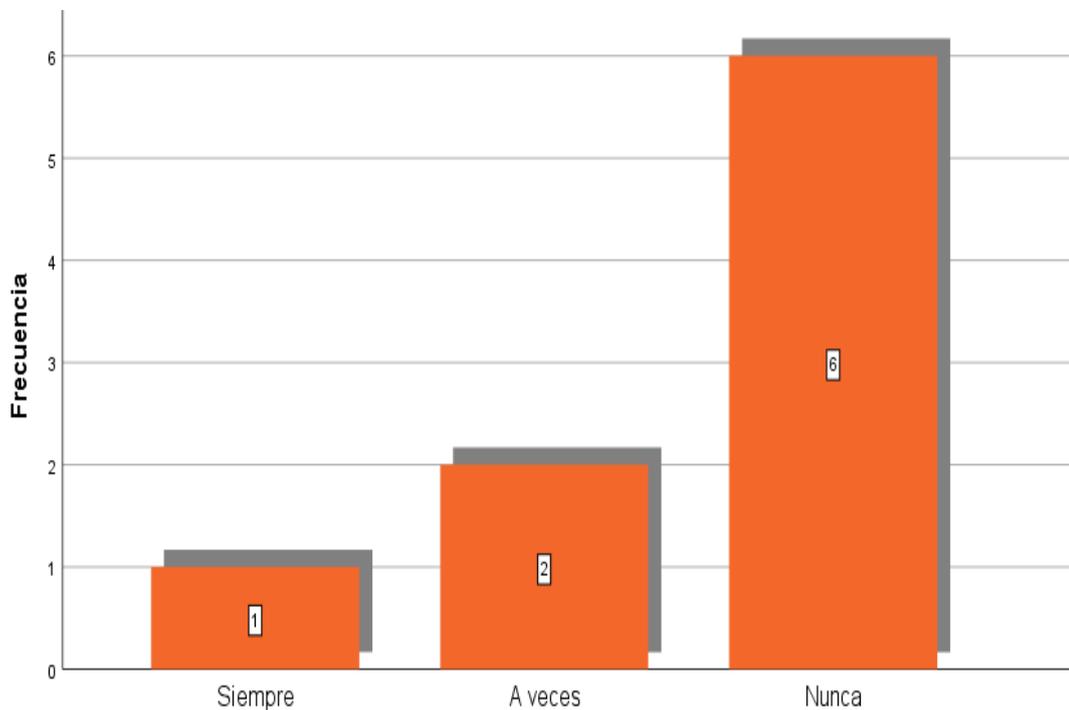
Según las encuestas realizadas a las Mypes seleccionadas, el 55,6% indica que “no conoce” de herramientas de calidad; a diferencia del 22,2% que indican que “siempre” hacen uso de estas herramientas y el 22,2% restante que solo lo hace “a veces”.

Tabla 12: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	2	22,2	22,2	33,3
	Nunca	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 9: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

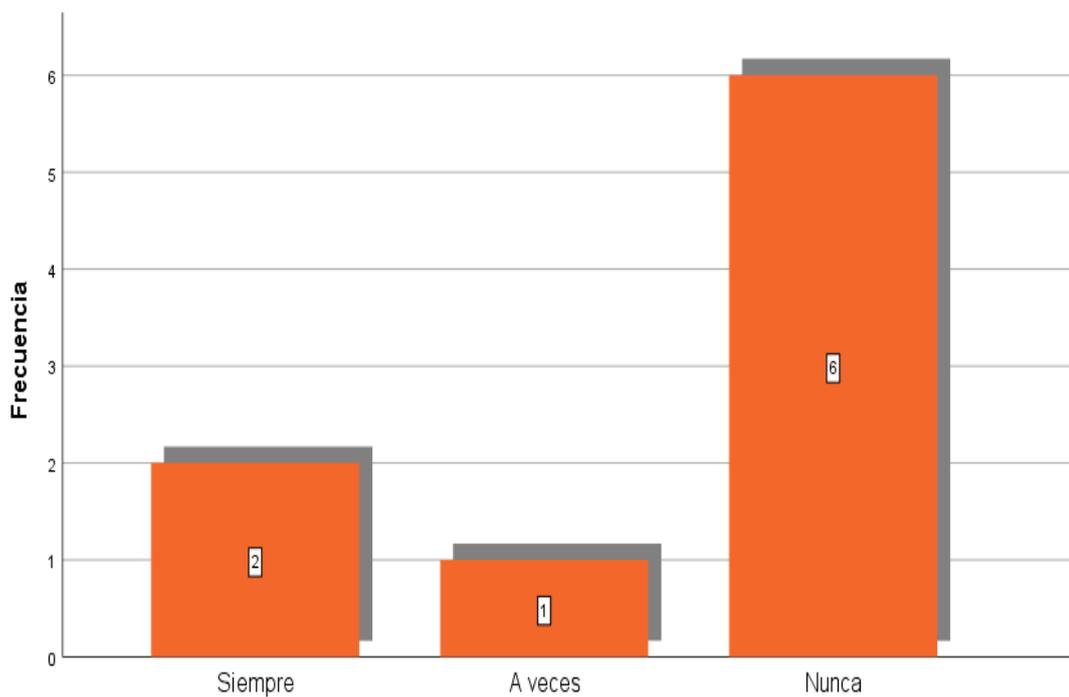
Según las encuestas realizadas a las Mypes seleccionadas, se observa que la mayoría 66,7% “nunca” recogió sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar servicios, el 22,2% indica “a veces”, y que el 11,1% de las Mypes “siempre” lo realizan.

Tabla 13: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	1	11,1	11,1	33,3
	Nunca	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 10: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

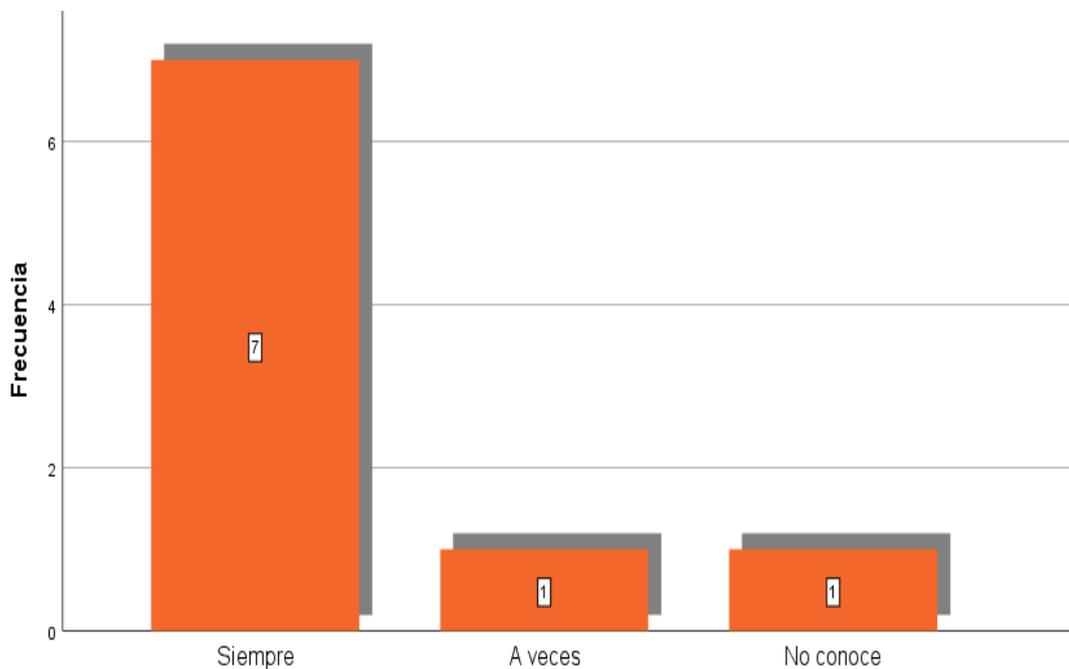
Según la investigación realizada a los Mypes encuestados, el 66,7% “nunca” motiva la comunicación interna para genera ideas y calidad de información, mientras que un 22,2% indica realizarlo “siempre” y el 11,1% solo “a veces”.

Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o Benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	77,8	77,8	77,8
	A veces	1	11,1	11,1	88,9
	No conoce	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 11: ¿Realiza comparaciones o Benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

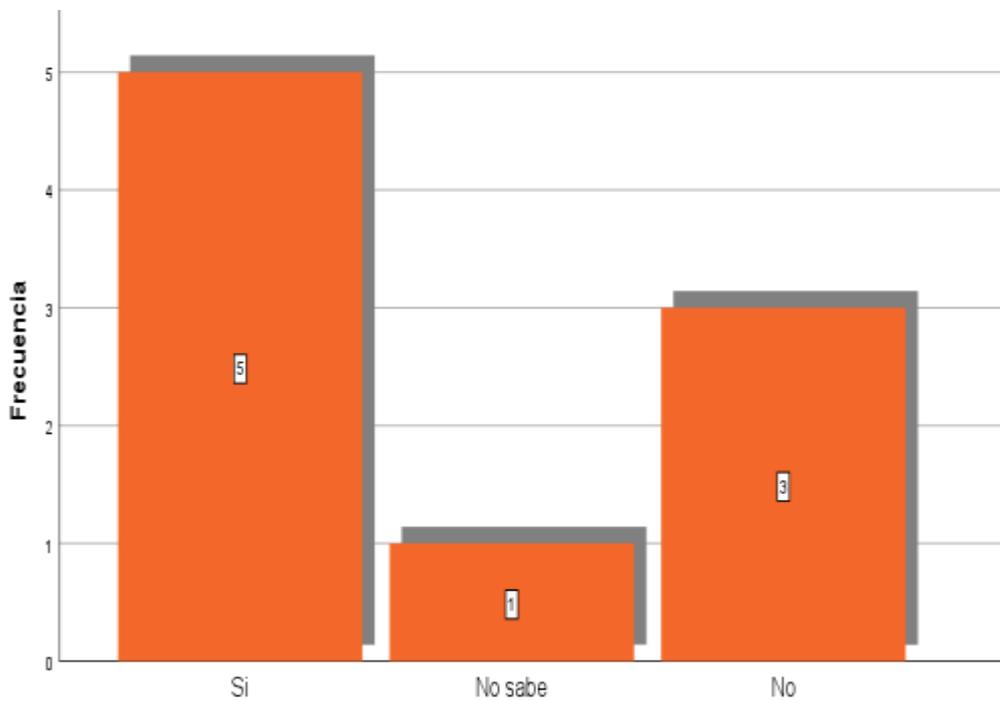
De acuerdo con la investigación, el 77,8% de los microempresarios encuestados indican que “siempre” realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas respecto a otras empresas; mientras que el 11,1% indican realizarlo “a veces”. A diferencia del 11,1% restante que simplemente “no conoce”.

Tabla 15: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No sabe	1	11,1	11,1	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 12: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

Según la investigación realizada con los Mypes seleccionados, en 55,6% precisan que “si” cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación comercial con sus proveedores, mientras que 33,3% “no” lo ha tomado en cuenta y el 11,1% simplemente “no sabe”.

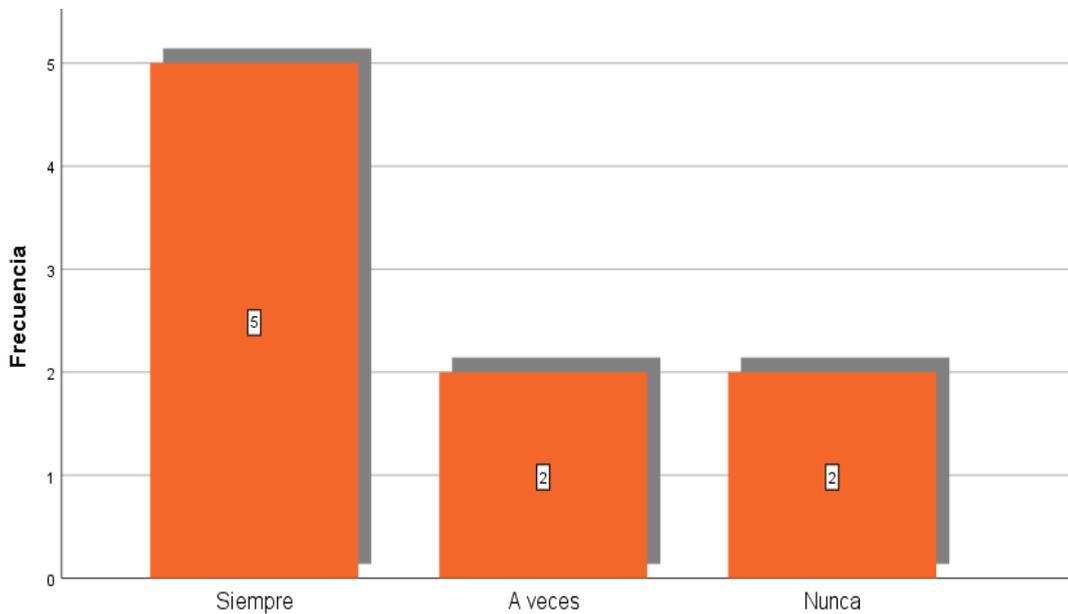
C. De los procesos administrativos:

Tabla 16: ¿Se planifica las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	55,6	55,6	55,6
	A veces	2	22,2	22,2	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 13: ¿Se planifica las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

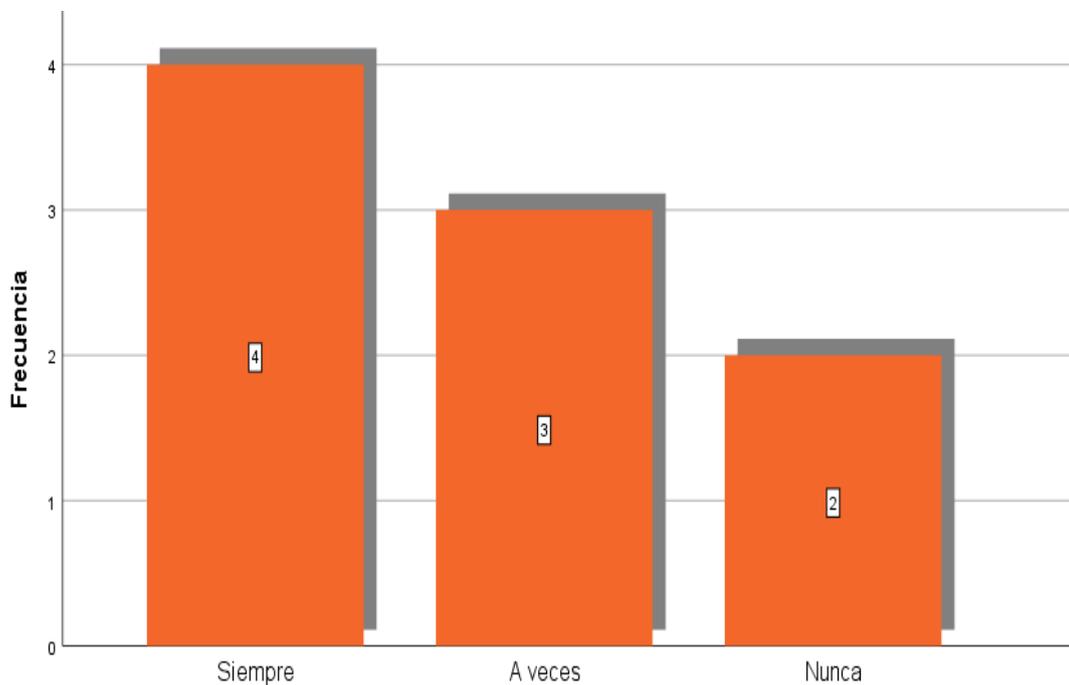
Según la investigación realizada con los Mypes seleccionados, el 55,6% indicaron que “siempre” realizan este importante proceso en sus actividades. Mientras que un 22,2% “a veces” y “nunca”, ambos respectivamente.

Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	44,4	44,4	44,4
	A veces	3	33,3	33,3	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 14: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

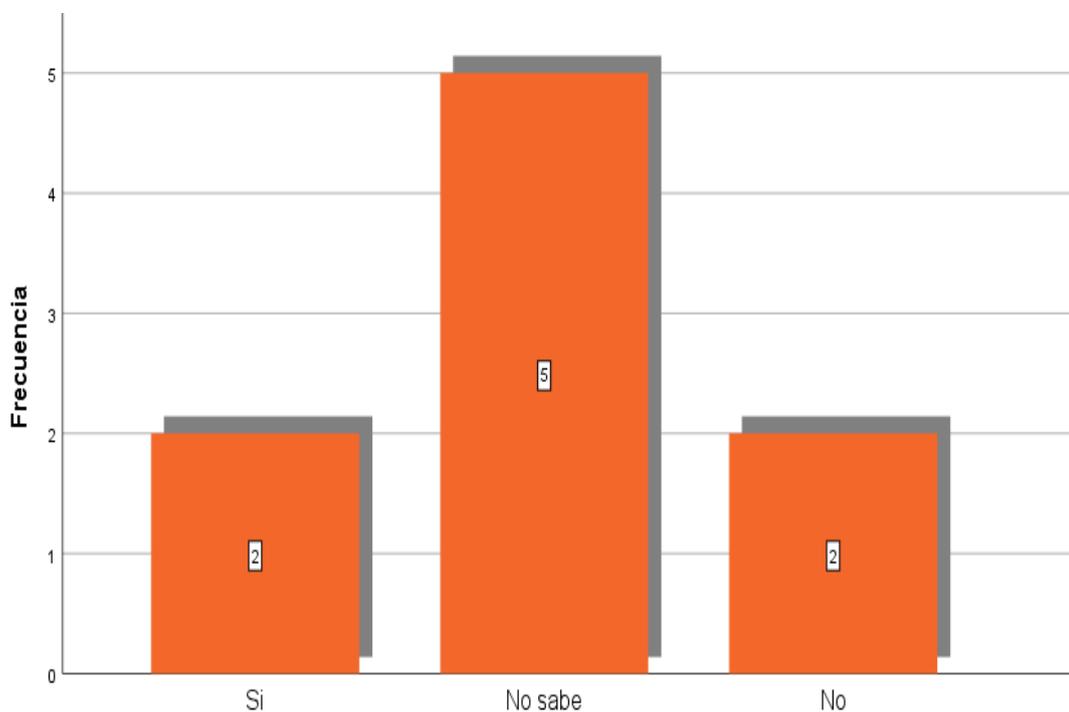
El análisis de los resultados de la investigación, indican que en las Mypes seleccionadas “siempre” (44,4%) llevan la práctica de revisar el cumplimiento de lo planeado, mientras que el 33,3% lo revisan “a veces” y el 22,2% simplemente “nunca” lo lleva a cabo.

Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	5	55,6	55,6	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 15: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

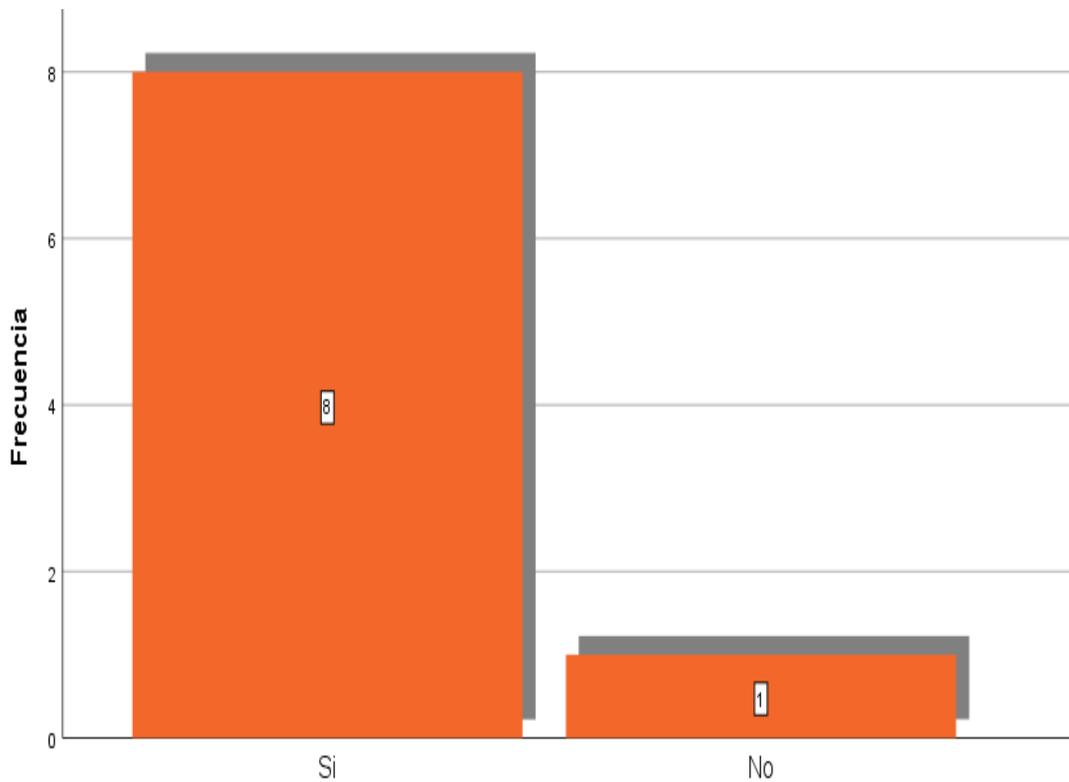
Los microempresarios de las Mypes encuestados indican que el 22,2% “si” utilizan herramientas de planeación. Mientras que el 55,6% simplemente “no sabe” y el 22,2% restante “no” lo utiliza.

Tabla 19: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 16: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

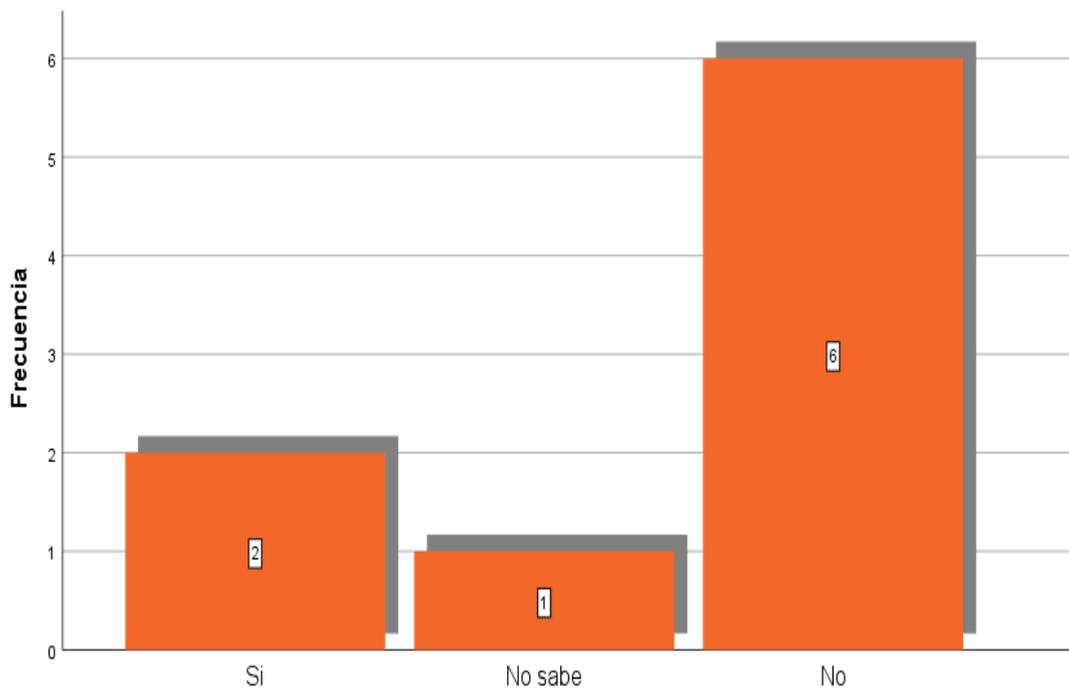
De la investigación se puede determinar que el 88,9% de la muestra de Mypes encuestadas que “si” existe la división de trabajo como estrategia organizacional en las empresas. Mientras que el 11,1% simplemente “No” lo lleva a cabo, este último resultado sustentado en el desconocimiento de esta herramienta empresarial.

Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	1	11,1	11,1	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 17: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN:

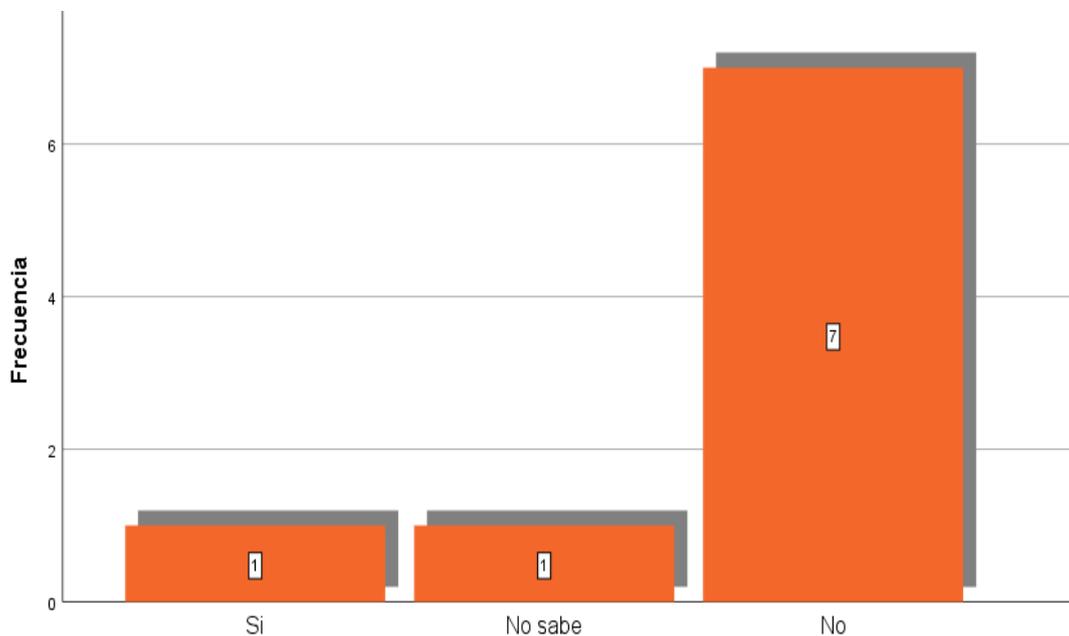
De la investigación se puede determinar que el 22,2% “Si” ha realizado la departamentalización de funciones; mientras que en su mayoría con un 66,7% “No” lo ha realizado y solo el 11,1% “no sabe”.

Tabla 21: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	1	11,1	11,1	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 18: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 21

DESCRIPCIÓN:

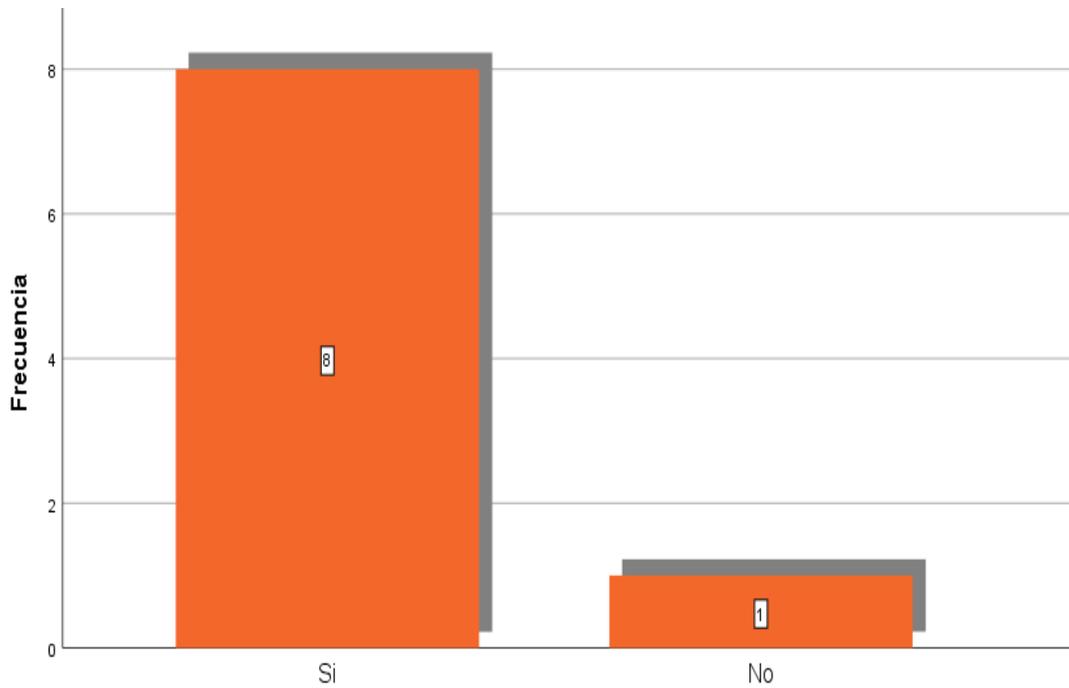
La investigación ha determinado que el 77,8% de las Mypes de la muestra seleccionada “no” cuentan con un organigrama. Mientras que el 11,1% “Si” cuentan con este instrumento organizacional, a diferencia del 11,1% restante que “no sabe” de esta herramienta organizacional.

Tabla 22: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 19: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

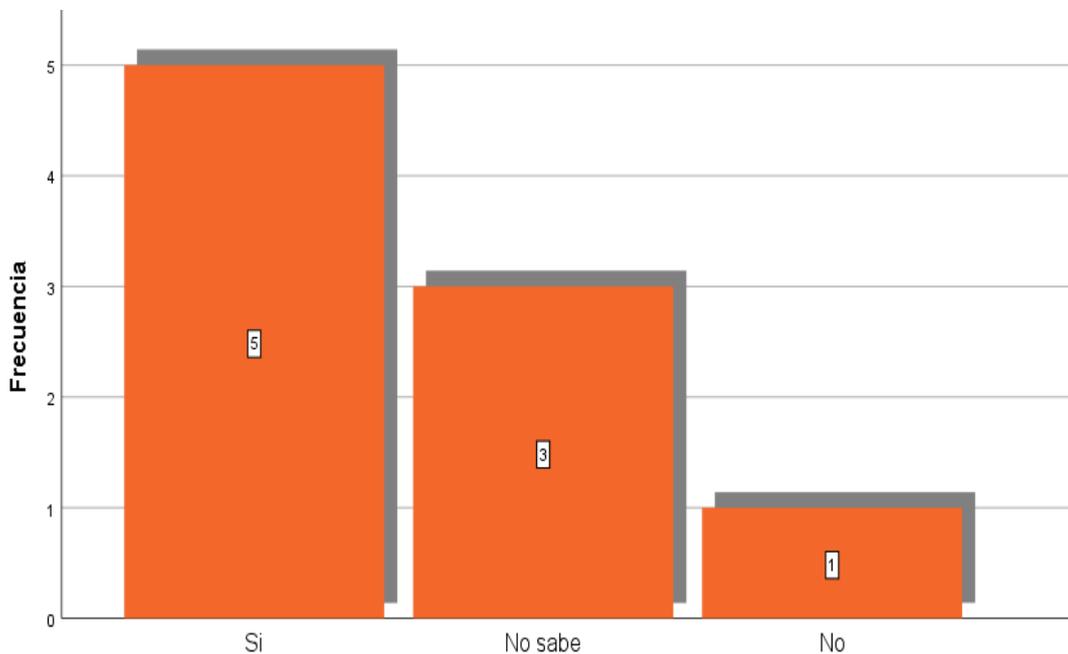
Respecto a la pregunta, los microempresarios en un 88,9% de la muestra indican que, “si” cuentan con habilidades directivas, situación que les facilita un mejor desempeño en la dirección del negocio, por lo que solo el 11,1% refiere que “no”.

Tabla 23: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No sabe	3	33,3	33,3	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 20: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN:

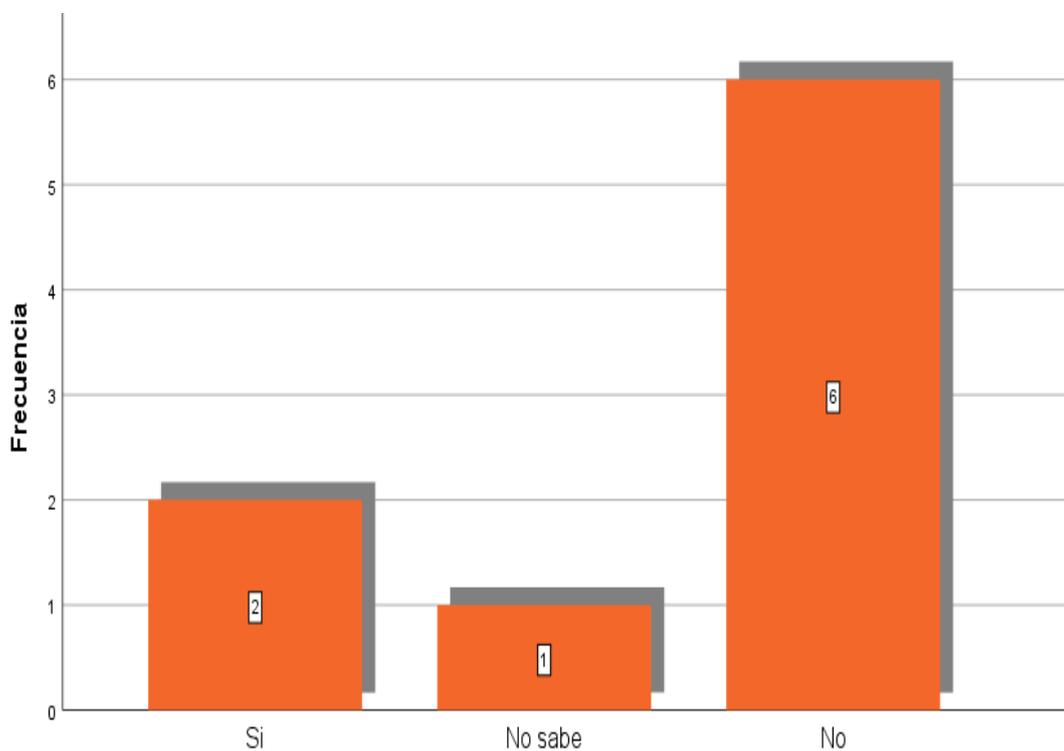
Respecto a la pregunta, el 55,6% de los microempresarios encuestados indican que lideran aplicando un liderazgo o estilo definido, es decir consciente. Asimismo, el 33,3% responde que “no sabe” conocer estilo alguno y 11,1% “no” tiene interés.

Tabla 24: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	1	11,1	11,1	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 21: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 24

DESCRIPCIÓN:

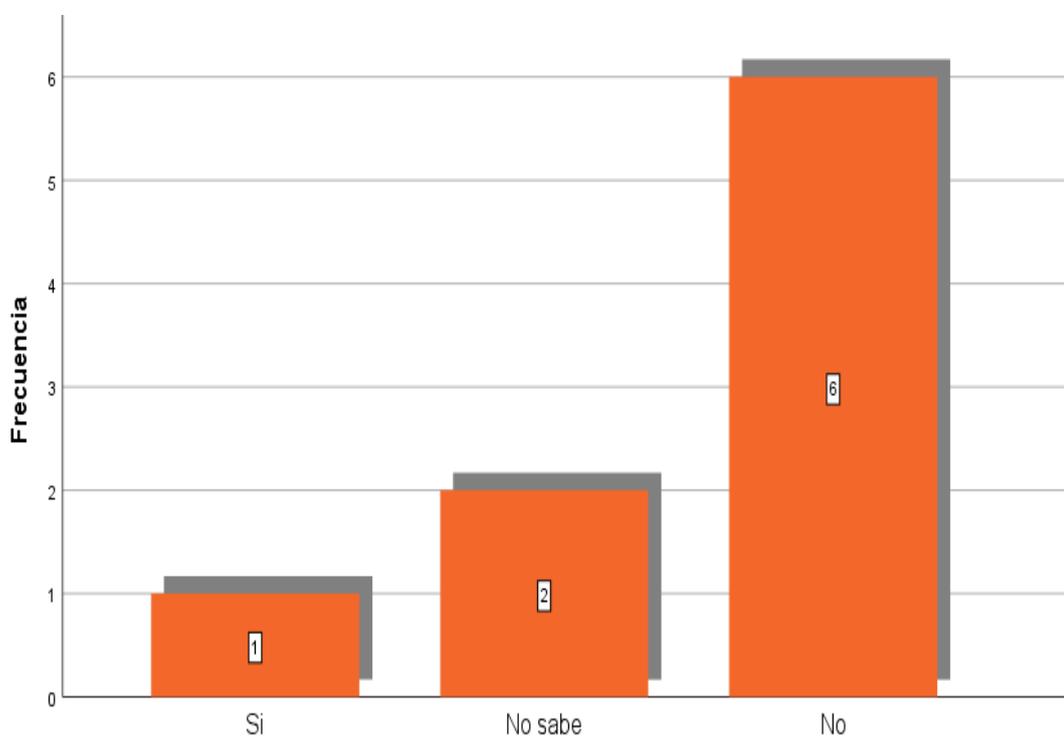
La investigación determina que el 66,7% “no” hace uso de técnicas para toma de decisiones; mientras que el 22,2% “si” lo utiliza y además que el 11,1% restante simplemente “no sabe”.

Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	2	22,2	22,2	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 22: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?



Fuente: Tabla 25

DESCRIPCIÓN:

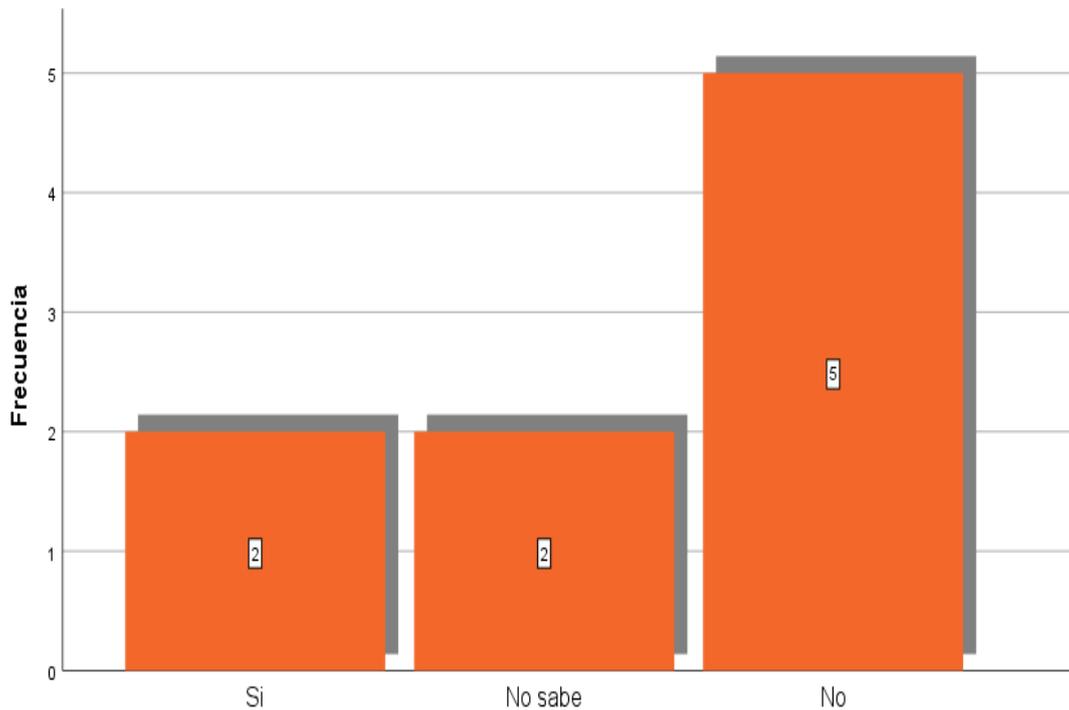
Según la investigación realizada a las Mypes seleccionadas se aprecia que el 11,1% “si” siguen determinados mecanismos de control del negocio. Mientras que 66,7% “no” conoce de estos mecanismos y el 22,2% “no sabe”.

Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	2	22,2	22,2	44,4
	No	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 23: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?



Fuente: Tabla 26

DESCRIPCIÓN:

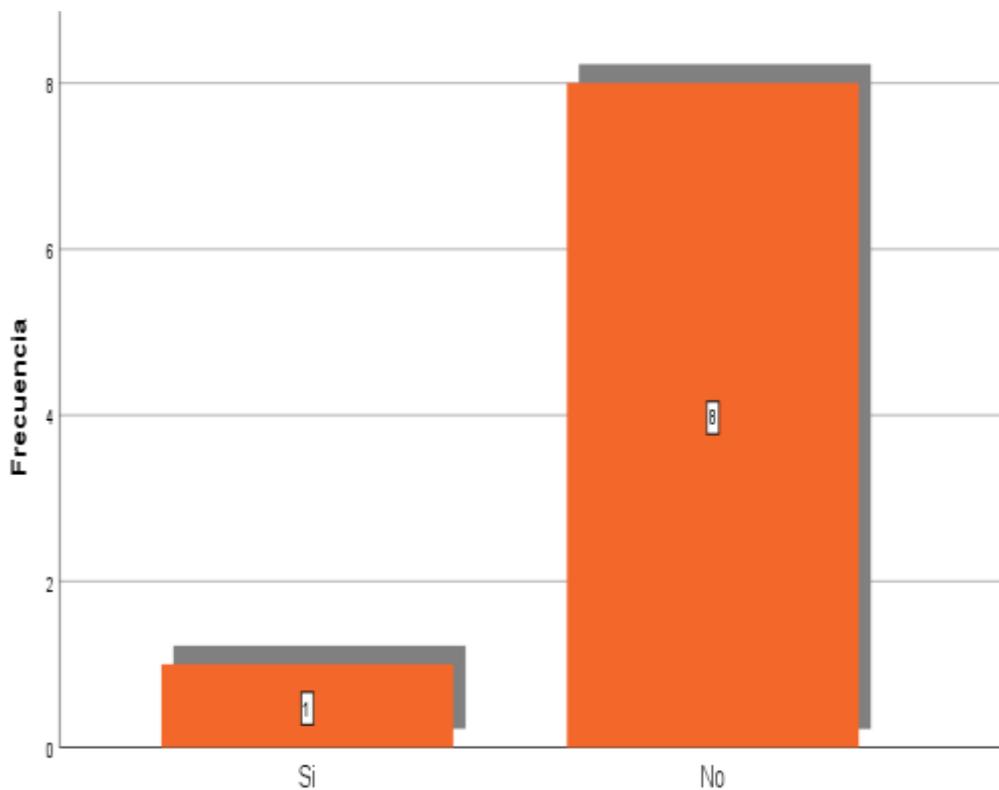
Respecto a la pregunta, el 22,2% “si” aplican políticas de responsabilidad en su personal, es decir la responsabilidad es clara. En otras empresas, respondieron “no” 55,6% y “no sabe” 22,2%.

Tabla 27: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 24: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?



Fuente: Tabla 27

DESCRIPCIÓN:

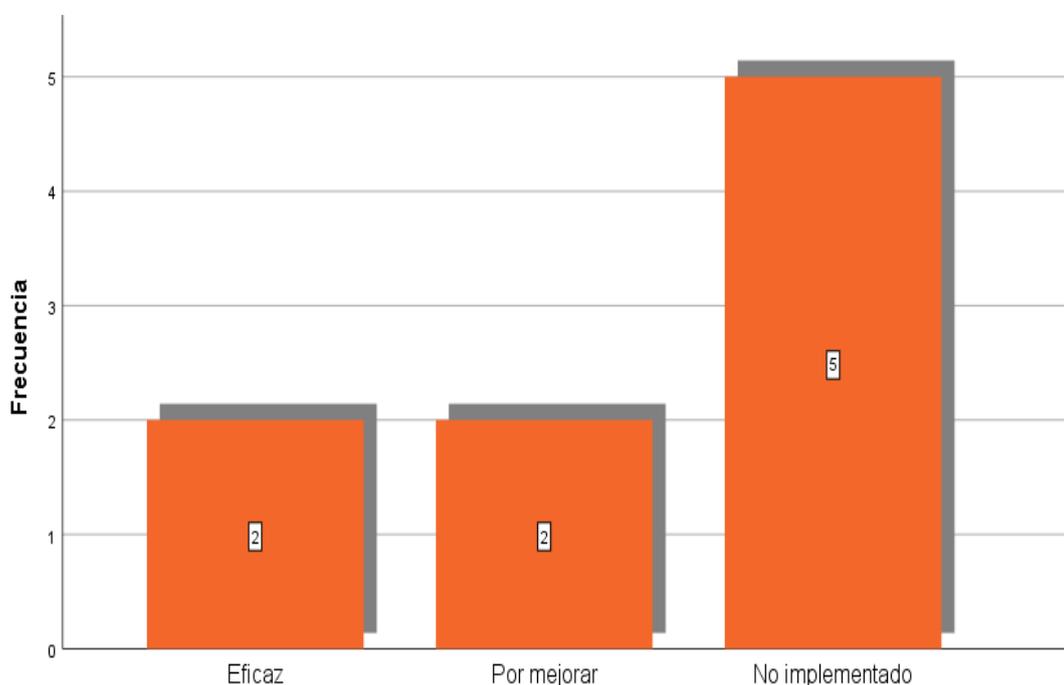
La investigación indica que en la mayoría (88,9%) de las Mypes seleccionadas “no” realizan las auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control. Mientras que el 11,1%, “si” lo realiza.

Tabla 28: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	22,2	22,2	22,2
	Por mejorar	2	22,2	22,2	44,4
	No implementado	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: datos tabulados de encuesta aplicada.

Figura 25: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:



Fuente: Tabla 28

DESCRIPCIÓN:

Respecto a esta interrogante, los microempresarios opinan que en sus Mypes el soporte de los procesos administrativos es “eficaz” un 22,2%. Al igual que el 22,2% “debe mejorar”, mientras que el 55,6% de la muestra, no está implementado.

5.2 Análisis de resultados

Las pruebas de hipótesis realizadas mediante la prueba T y los valores de las correlaciones de person que se indicaran más adelante, comprueba que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.

Objetivos Específicos:

Objetivo Específico 1: Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida – Callería. En los resultados de las tablas: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? y ¿Se da la división del trabajo en su empresa?, se evidencia que estas empresas se caracterizan por su organización según las funciones para atender de la mejor manera a sus clientes, cumpliendo con la promesa de una atención rápida que es el espíritu de este rubro. Esos resultados sometidos a la prueba de coeficiente de person se obtiene un a valor de 0.803**, que representa una correlación positiva considerable.

Estos resultados son consistentes con el antecedente de investigación de **Delgado. M. (2017)** que en su tesis con relación a la calidad de los servicios: “La percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con un conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos de un producto o servicio en principal”, en la cual concluye que la calidad de servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo, línea media y staff de apoyo incluyendo lo que relaciona directa e indirectamente al cliente, lo que prevalece es el trabajo en conjunto y no el éxito de

una u otra acción específica. Es decir que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio de lo que él se espera.

Objetivo Especifico 2: Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión calidad de servicio (benchmarking) en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019. En el análisis de los resultados se destaca las tablas siguientes:

¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No sabe	1	11,1	11,1	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	77,8	77,8	77,8
	A veces	1	11,1	11,1	88,9
	No conoce	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Estos resultados alcanzan una correlación de 1,000: correlación positiva perfecta y comprueba que estos negocios están enfocados en el nivel de servicio a sus clientes y a su vez existe el criterio de competencia, en el sentido de aplicar las mejores prácticas para lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

Estos resultados se relacionan con las conclusiones de la investigación de **Palavicini, F. (2015)**, denominado “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí de México”. El autor indica que el diseño de un sistema de gestión de calidad agilizo los flujos de información para lograr retroalimentar, aplicar un plan y obtener la satisfacción del cliente. En dicho plan se aceleró la optimización de los recursos gastronómicos cumpliéndose los objetivos y efectividad en el servicio al cliente. Los indicadores de calidad de servicio según el funcionamiento, calidad de información, cumplimiento y lealtad estuvieron adecuados según la gestión de calidad debido a la eficiencia de la organización, optimización de recursos disponibles en el servicio a tiempo.

Finalmente,

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019. Esta relación se sustenta en las tablas: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio? y ¿Se planifica las actividades de la empresa?, donde se obtiene un valor de 0,857**, correlación positiva considerable. Al respecto, Fernández, D. (2017) en la investigación “Aplicación de un modelo de Gestión para la mejora de la productividad del Restaurante D’Brau de la ciudad de Chiclayo”, destaca la aplicación de un modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante, el cual se basó en el modelo Qalyman y en los procesos de la administración: planeación, organización, dirección y control, permitiendo que el restaurante aumente su capacidad de ventas y desarrolle una correcta organización enriqueciendo su productividad.

5.3 Prueba de hipótesis

Se comprueba la hipótesis planteada: la gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida- Callería, 2019.

Para tal efecto, la muestra para la investigación estuvo compuesta por 9 mypes seleccionadas por conveniencia.

- La hipótesis nula H_0 es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa H_a es la afirmación.
- Se aplicó al 99% del nivel de confiabilidad y 1% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a .

Lo descrito con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación.

Aplicación del SPSS, para pruebas estadísticas:

Prueba T para una muestra única.

Tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó mediante el uso del software SPSS v25 la prueba T, obteniendo como resultado un Sig. (bilateral) de 0.000.

El resultado obtenido es menor al nivel de significancia de 1%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general, los resultados de la investigación y las pruebas de comprobación de hipótesis permiten determinar que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019.

Asimismo:

- Se concluye que existe una relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019, al alcanzar un valor de 0.803**, en las pruebas de correlación.
- Se concluye que existe una relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión calidad de servicio (benchmarking) en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019, al alcanzar un valor de 1,000**, correlación positiva perfecta.
- Asimismo, se determina que existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida – Callería. En las pruebas de correlación alcanza un valor de 0,857**, que representa una correlación positiva considerable.

6.2 Recomendaciones

- Se sugiere que las mypes adopten un modelo de gestión, el cual se ajusten a sus necesidades y propósitos para lograr mejor eficacia como negocio.
- Establecer un modelo de evaluación de resultados simplificados que le permita a las mypes de comida rápida del distrito de Callería tomar decisiones acertadas en cuanto a la eficacia de los procesos administrativos.
- Realizar capacitaciones constantes para los dueños de las mypes de comida rápida y sus trabajadores, ya que se ha comprobado que influyen significativamente en la mejora de la eficacia n los procesos administrativos de gestión de calidad en el distrito de Callería.

Aportes del investigador:

La importancia de que las mypes del rubro en estudio, se enfoquen en conocer a sus clientes y direccionen sus acciones en cumplir con sus servicios.

Valor agregado al usuario final:

Se traslada a los microempresarios, la práctica de tomar decisiones empresariales en base a datos del mercado y no a intuiciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- actuari Fasabi, E. S. (2019). *Gestión De Calidad Y Eficacia En Los Procesos Administrativos De Las Mypes Del Clúster De Restaurantes Turísticos, Distrito De Yarinacocha*. Pucallpa - Perú: Tesis Para El Título De Licenciado En Administración.
- Allen, D. (1994). *La Gestión Del Diseño En La Empresa*. Barcelona: Bcd.
- Aranda Senaque, J. E. (2017). *La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De La Calidad Total En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio - Rubro Restaurantes Del Casco Urbano De Chimbote*. Chimbote - Perú: Tesis Para Optar El Título Profesional De.
- Auccacusi, K. M. (2016). *Programa De Gestión De Calidad Mediante La Aplicación De La Norma Iso 9001: 2008 Para Incrementar La Calidad Percibida De Los Huéspedes Del Hotel Antigua Miraflores Durante El Año 2015*. Lima - Perú: Tesis Para Optar El Grado Académico De Maestro En Marketing Turístico Y Hotelero.
- Blandez Ricaldi, M. (2
- Cabrera, G., & Pisfil, I. (2018). *Plan De Negocios De Comida Rápida Saludable En Lima Metropolitana 2016*. Lima: (Tesis De Maestro, Universidad San Ignacio De Loyola).
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestion De La Calidad, Conceptos, Enfoques, Modelos Y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.

- Campos Huaman, K. A. (2018). *Capacitación Y Competitividad En Las Mype De Ervicio Rubro Comida Rápida Del Centro De Piura*. Piura - Perú: Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración.
- Empresa Sonsoles Sáez Sánchez. (Marzo De 2003). *Protección Personal. Ropa De Protección*. Recuperado El 01 De Agosto De 2017, De Protección Personal. Ropa De Protección: [Http://Www.Enfermeriasalamanca.Com/Trabajos_Salud_Laboral/Seguridad/Proteccion_Individual.Pdf](http://www.enfermeriasalamanca.com/trabajos_salud_laboral/seguridad/proteccion_individual.pdf)
- Fernandez Contreras, D. A. (2017). *Aplicación De Un Modelo De Gestión Para La Mejora De La Productividad Del Restaurante D'brau De La*. Chiclayo - Perú: Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Turismo Hotelaría.
- Galan, M. (2009). *Metodología De La Investigacion*. Recuperado El 05 De Enero De 2016, De [Http://Manuelgalan.Blogspot.Pe/2009/09/Que-Es-Un-Diseno-Basico-Metodologico.Html](http://manuelgalan.blogspot.pe/2009/09/que-es-un-diseno-basico-metodologico.html)
- Gonzales Ortiz, O. C. (2015). *Sistemas De Gestión De Calidad - Teoría Y Práctica Bajo La Norma Iso 2015*. España: Ecoe. España: España_ Ecoe.
- Gonzales, A. C. (18 De Marzo De 2007). *Gestiopolis*. Obtenido De Gestiopolis: [Https://Www.Gestiopolis.Com/14-Puntos-De-La-Calidad-Segun-Edwards-Deming/](https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/)
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Grandez Bardales, J. (2019). *Gestión De Calidad Y Eficacia En Los Procesos Administrativos De Las Mypes Del Sector Comercial, Renta De Cancha De Grass Sintético, Ciudad De Pucallpa*. Puclalpa - Perú: Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administracion.

- Guido, B. J. (2014). *El Servicio Que Nos Merecemos: Un Diálogo Sobre Las Relaciones Entre Empresas Y Clientes*. Lima: Penguin Random House Grupo Editorial S.A.
- Hernández Sampieri, R., & Otros. (2010). *Metodología De La Investigación* (Tercera Ed.). México D.F., México: Mcgraw-Hill. Recuperado El 31 De Julio De 2016
- Herrera, M. M. (2008). *Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para Una Microempresa*. Veracruz.
- Lépiz Jiménez, C. H. (2008). *La Administración Y Plaificación Como Procesos*. San José: Euned.
- Lopez Mosquera, D. C. (2018). *Calidad Del Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes Del Restaurante Rachy's De La Ciudad De Guayaquil*. . Ecuador: Tesis Para El Grado De Magister En Administraci{ÓN De Empresas.
- Luna Huaranga, K. A. (2016). *Caracterización De La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Restaurantes En El Distrito De Nuevo Chimbote, 2013*. Chimbote - Perú: Tesis Para Optar El Título Profesinal De Licenciado En Administración.
- Luna, G. (2016). *Caracterización De La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Restaurantes En El Distrito De Nuevo Chimbote, 2013*. Chimbote - Perú.
- Mincetur. (2004). *Reglamento De Restaurantes Decreto Supremo Nª 025-2004-Mincetur*.
- Mosquera, D. L. (2018). *Calidad Del Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes Del Restaurante Rachy'S De La Ciudad De Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.

- Pacaya Armas, B. (2019). *Gestión De Calidad Y Eficacia En Los Procesos Administrativos De Las Mypes De Sector Servicios, Rubro Restaurant Turístico, Distrito De Yarinacocha*. Pucallpa - Perú: Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración.
- Planeta-De Agostini S.A. . (2001). *Diccionario Básico de la Lengua Española* (Vol. II). Barcelona: Planeta-De Agostini S.A.
- Planeta-De Agostini, S.A. (2001). *Diccionario Básico de la Lengua Española* (Vol. I). Barcelona: Planeta-De Agostini, S.A.
- Rafael, J. M. (21 de Agosto de 2009). *Qualitytrends*. Obtenido de Qualitytrends: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Rafael, J. M. (3 de Marzo de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Roncal, C. (2017). *Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del Restaurante D'Brau de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Tesis. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
- Rugeles, B. (10 de Marzo de 2013). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/bettyrugeles/definicion-de-gestin-de-calidad>
- Sanchez, F. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación* (Ediciones). Lima.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2005). *Administración* (Sexta; P. Hall, ed.). Mexico.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una Tesis* (Primera Ed; Editorial Macro, ed.). Lima.

014). *Proceso administrativo*. México: Educunid.

Valderrama, A. (2014). *Instrumentos de investigación*. (Primera; McGraw-Hill/Interamericana., ed.). México.

Vaiget, G. y. (2014). *Gestión de la calidad en la Biblioteca_Núrica Balangué Jarmo Saati*. Barcelona: Barcelona: UOC.

Villalba, S. (2016). *Análisis De Calidad Del Servicio Y Atención Al Cliente En Azuca*. Quito - Ecuador: Tesis De Grado - Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	9	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	25

El coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzado es de 0,898 que representa una investigación confiable.

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

Prueba para una muestra

	t	gl	Valor de prueba = 0			
			Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	5,965	8	,000	1,44444	,8860	2,0029
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	5,657	8	,000	1,33333	,7898	1,8769
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	6,400	8	,000	1,77778	1,1372	2,4183
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Hace uso de herramientas de calidad?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	10,553	8	,000	2,55556	1,9971	3,1140
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223

¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	5,657	8	,000	1,33333	,7898	1,8769
Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	5,488	8	,001	1,77778	1,0308	2,5248
¿Se planifica las actividades de la empresa?	5,774	8	,000	1,66667	1,0010	2,3324
¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	6,400	8	,000	1,77778	1,1372	2,4183
¿Utiliza herramientas de planeación?	8,485	8	,000	2,00000	1,4565	2,5435
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	5,500	8	,001	1,22222	,7098	1,7347
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223
¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	11,314	8	,000	2,66667	2,1231	3,2102
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	5,500	8	,001	1,22222	,7098	1,7347
¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	6,424	8	,000	1,55556	,9971	2,1140
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	10,553	8	,000	2,55556	1,9971	3,1140

¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	12,500	8	,000	2,77778	2,2653	3,2902

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

3.- Coeficiente de correlación de Pearson:

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

	¿Gestio na su nego cio bajo o la filio s ofi a de la me jora conti nuo?	¿Con oce las neces idades de sus clientes? al cliente?	¿Se re aliza n enc uestas de satisf acción al cliente?	¿Ex isten mecan ismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿H ace uso de herram ientas de calidad?	¿Se recog e suger encias del cliente y de áreas intern as para crear o innovar productos/ servicios?	¿Se mot iva la comu nicación inter na para generar ideas y calidad de información?	¿Re aliza com para ciones o ben chmark ing para impl ementar buenas prácticas en su empresa?	Ges tión de pro veedores: ¿Ap lica un pro tocolo de calidad y pre cio?	¿S e pla nifica las activi dades de la em presa?	¿Se re vi sa el cum pli mie nto de la plan ific ación?	¿Ut iliz a her ram ient as de pla nea ción?	¿S e da la di vis ión de l trab ajo en su em pres a?	¿Se ha realiz ado la depart ament alización según funcio nes o grupos de trabaj o?	¿Se cuenta con organi grama y está pub licado?	¿C ons idera que la ger encia tiene habili dades direct ivas?	¿E l pro ceso de dir ec ción se da con un est ilo de lider azgo?	¿U tiliza téc nic as para la to ma de deci siones?	¿E xisten mecan ismos de con trol en su em presa?	¿Exi sten polít icas de resp onsa bilid ad difun das?	¿S e real iza n aud itorí as pre vent ivas para efec tivar el con trol?
¿Gesti ona su negoc io bajo	1	0.6 49	0.3 90	0.1 32	0.5 30	0.421	0.4 34	0.64 9	0.5 11	0.4 64	0.59 6	0.2 43	,8 03 **	0.238	0.0 81	,80 3**	0.6 58	0.2 38	- 0.0 53	0.13 2	0.2 29

la filosofía de la mejora continua?	Pea rso n																					
	Sig. (bil ate ral)		0.059	0.299	0.734	0.142	0.259	0.244	0.059	0.159	0.209	0.090	0.528	0.009	0.537	0.836	0.009	0.054	0.537	0.893	0.734	0.553
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Co rrel aci ón de Pea rso n	0.649	1	0.354	0.408	0.000	0.324	0.334	1.000**	0.303	0.612	0.354	0.250	,884**	0.334	0.250	,884**	,811**	0.334	0.324	0.000	0.177
	Sig. (bil ate ral)	0.059		0.351	0.275	1.000	0.394	0.380	0.000	0.428	0.080	0.351	0.516	0.002	0.380	0.516	0.002	0.008	0.380	0.394	1.000	0.649
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se realizan encuestas de satisfacción?	Co rrel aci ón de Pea rso n	0.390	0.354	1	-0.404	0.115	-0.390	-0.019	0.354	-0.069	-0.115	-0.080	0.424	0.055	-0.529	-0.141	0.550	0.229	-0.529	-0.390	0.115	0.354

al cliente?	Sig. (bilateral)	0.299	0.351		0.281	0.767	0.299	0.962	0.351	0.861	0.767	0.838	0.255	0.125	0.143	0.717	0.125	0.553	0.143	0.299	0.767	0.351
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson	0.132	0.408	-0.404	1	0.333	0.265	0.436	0.408	0.099	0.500	0.115	-0.204	0.289	0.273	0.612	0.289	0.066	0.273	0.612	0.000	-0.289
	Sig. (bilateral)	0.734	0.275	0.281		0.381	0.491	0.240	0.275	0.800	0.170	0.767	0.598	0.451	0.478	0.080	0.451	0.866	0.478	0.452	1.000	0.451
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Hace uso de herramientas de calidad?	Correlación de Pearson	0.530	0.000	0.115	0.333	1	-0.132	0.273	0.000	0.396	0.000	0.289	0.000	0.289	-0.218	0.408	0.289	-0.132	-0.218	-0.132	0.333	0.144
	Sig. (bilateral)	0.142	1.000	0.767	0.381		0.734	0.478	1.000	0.291	1.000	0.451	1.000	0.451	0.573	0.275	0.451	0.734	0.573	0.734	0.381	0.711

	ate ral)																					
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se recog e sugere ncias del client e y de áreas intern as para crear o innov ar produ ctos/s ervici os?	Co rrel aci ón de Pea rso n	0. 42 1	0.3 24	- 0.3 90	0.2 65	- 0.1 32	1	0.3 47	0.32 4	0.1 97	0.5 30	0.43 6	0.0 00	0. 22 9	,737*	- 0.3 24	0.2 29	0.5 26	,73 7*	0.5 26	- 0.13 2	- 0.2 29
	Sig . (bil ate ral)	0. 25 9	0.3 94	0.2 99	0.4 91	0.7 34		0.3 60	0.39 4	0.6 12	0.1 42	0.24 1	1.0 00	0. 55 3	0.023	0.3 94	0.5 53	0.1 45	0.0 23	0.1 45	0.73 4	0.5 53
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se motiv a la comu nicaci ón intern a para	Co rrel aci ón de Pea rso n	0. 43 4	0.3 34	- 0.0 19	0.4 36	0.2 73	0.347	1	0.33 4	- 0.3 08	0.5 46	- 0.01 9	- 0.4 01	0. 23 6	-0.125	0.4 68	0.2 36	0.1 52	- 0.1 25	- 0.0 43	- 0.38 2	- 0.2 36

generar ideas y calidad de información?	Sig. (bilateral)	0.244	0.380	0.962	0.240	0.478	0.360		0.380	0.420	0.129	0.962	0.285	0.541	0.749	0.204	0.541	0.697	0.749	0.912	0.310	0.541	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	Correlación de Pearson	0.649	1.000*	0.354	0.408	0.000	0.324	0.334	1	0.303	0.612	0.354	0.250	,884**	0.334	0.250	,884**	,811**	0.334	0.324	0.000	0.177	
	Sig. (bilateral)	0.059	0.000	0.351	0.275	1.000	0.394	0.380		0.428	0.080	0.351	0.516	0.002	0.380	0.516	0.002	0.008	0.380	0.394	1.000	0.649	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Gestión de proveedores	Correlación	0.511	0.303	-0.069	0.099	0.396	0.197	-0.308	0.303	1	0.198	,857**	0.546	0.472	0.567	0.061	0.472	0.551	0.567	0.197	,693*	0.300	

¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	de Persona																					
	Sig. (bilateral)	0.159	0.428	0.861	0.800	0.291	0.612	0.420	0.428		0.610	0.003	0.129	0.200	0.111	0.877	0.200	0.124	0.111	0.612	0.038	0.433
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se planifica las actividades de la empresa?	Correlación de Persona	0.464	0.612	-0.115	0.500	0.000	0.530	0.546	0.612	0.198	1	0.577	0.204	0.577	0.546	0.408	0.577	0.530	0.546	0.331	0.000	-0.577
	Sig. (bilateral)	0.209	0.080	0.767	0.170	1.000	0.142	0.129	0.080	0.610		0.104	0.598	0.104	0.129	0.275	0.104	0.142	0.142	0.384	1.000	0.104
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se revisa el cumplimiento de Pea	Correlación de Pea	0.596	0.354	-0.080	0.115	0.289	0.436	-0.019	0.354	.857**	0.577	1	0.636	0.550	0.661	0.071	0.550	0.642	0.661	0.229	0.635	-0.100

la planifi cación ?	rso n																					
	Sig. (bil ate ral)	0. 09 0	0.3 51	0.8 38	0.7 67	0.4 51	0.241	0.9 62	0.35 1	0.0 03	0.1 04		0.0 65	0. 12 5	0.052	0.8 57	0.1 25	0.0 62	0.0 52	0.5 53	0.06 6	0.7 98
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Utili za herra mient as de planea ción?	Co rrel aci ón de Pea rso n	0. 24 3	0.2 50	0.4 24	- 0.2 04	0.0 00	0.000	- 0.4 01	0.25 0	0.5 46	0.2 04	0.63 6	1	0. 53 0	0.200	- 0.2 50	0.5 30	0.4 87	0.2 00	0.2 43	,816 **	0.0 00
	Sig. (bil ate ral)	0. 52 8	0.5 16	0.2 55	0.5 98	1.0 00	1.000	0.2 85	0.51 6	0.1 29	0.5 98	0.06 5		0. 14 2	0.605	0.5 16	0.1 42	0.1 84	0.6 05	0.5 28	0.00 7	1.0 00
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se da la divisi ón del trabaj o en su n	Co rrel aci ón de Pea rso n	,8 03 **	,88 4**	0.5 50	0.2 89	0.2 89	0.229	0.2 36	,884 **	0.4 72	0.5 77	0.55 0	0.5 30	1	0.236	0.1 77	1,0 00* *	,74 6*	0.2 36	0.2 29	0.28 9	0.1 25

empresa?	Sig. (bilateral)	0.009	0.002	0.125	0.451	0.451	0.553	0.541	0.002	0.200	0.104	0.125	0.142		0.541	0.649	0.000	0.021	0.541	0.553	0.451	0.749
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Correlación de Pearson	0.238	0.334	-0.529	0.273	-0.218	,737*	-0.125	0.334	0.567	0.546	0.661	0.200	0.236	1	-0.134	0.236	0.542	1.000*	0.542	0.109	-0.236
	Sig. (bilateral)	0.537	0.380	0.143	0.478	0.573	0.023	0.749	0.380	0.111	0.129	0.052	0.605	0.541		0.732	0.541	0.132	0.000	0.132	0.780	0.541
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se cuenta con organización de Pearson y está publicado?	Correlación de Pearson	0.081	0.250	-0.141	0.612	0.408	-0.324	0.468	0.250	0.061	0.408	0.071	-0.250	0.177	-0.134	1	0.177	-0.081	-0.134	-0.081	0.000	-0.177
	Sig. (bilateral)	0.836	0.516	0.717	0.080	0.275	0.394	0.204	0.516	0.877	0.275	0.857	0.516	0.649	0.732		0.649	0.836	0.732	0.836	1.000	0.649

	ate ral)																					
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Cons idera que la geren cia tiene habili dades directi vas?	Co rrel aci ón de Pea rso n	,8 03 **	,88 4**	0.5 50	0.2 89	0.2 89	0.229	0.2 36	,884 **	0.4 72	0.5 77	0.55 0	0.5 30	1, 00 0**	0.236	0.1 77	1	,74 6*	0.2 36	0.2 29	0.28 9	0.1 25
	Sig . (bil ate ral)	0. 00 9	0.0 02	0.1 25	0.4 51	0.4 51	0.553	0.5 41	0.00 2	0.2 00	0.1 04	0.12 5	0.1 42	0. 00 0	0.541	0.6 49		0.0 21	0.5 41	0.5 53	0.45 1	0.7 49
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿El proces o de direcc ión se da con un estilo de lidera zgo?	Co rrel aci ón de Pea rso n	0. 65 8	,81 1**	0.2 29	0.0 66	- 0.1 32	0.526	0.1 52	,811 **	0.5 51	0.5 30	0.64 2	0.4 87	,7 46 *	0.542	- 0.0 81	,74 6*	1	0.5 42	0.2 89	0.26 5	0.2 87
	Sig . (bil ate ral)	0. 05 4	0.0 08	0.5 53	0.8 66	0.7 34	0.145	0.6 97	0.00 8	0.1 24	0.1 42	0.06 2	0.1 84	0. 02 1	0.132	0.8 36	0.0 21		0.1 32	0.4 50	0.49 1	0.4 54
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Correlación de Pearson	0.238	0.334	-0.529	0.273	-0.218	,737*	-0.125	0.334	0.567	0.546	0.661	0.200	0.236	1,000*	-0.134	0.236	0.542	1	0.542	0.109	-0.236
	Sig. (bilateral)	0.537	0.380	0.143	0.478	0.573	0.023	0.749	0.380	0.111	0.129	0.052	0.605	0.541	0.000	0.732	0.541	0.132		0.132	0.780	0.541
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	Correlación de Pearson	-0.053	0.324	-0.390	0.662	-0.132	0.526	-0.043	0.324	0.197	0.331	0.229	0.243	0.229	0.542	-0.081	0.229	0.289	0.542	1	0.265	-0.229
	Sig. (bilateral)	0.893	0.394	0.299	0.052	0.734	0.145	0.912	0.394	0.612	0.384	0.553	0.528	0.553	0.132	0.836	0.553	0.450	0.132		0.491	0.553
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Existen políticas	Correlación	0.132	0.000	0.115	0.000	0.333	-0.132	-0.382	0.000	,693*	0.000	0.635	,816**	0.289	0.109	0.000	0.289	0.265	0.109	0.265	1	0.144

as de respo nsabil idad difund idas?	ón de Pea rso n																					
	Sig. (bil ate ral)	0. 73 4	1.0 00	0.7 67	1.0 00	0.3 81	0.734	0.3 10	1.00 0	0.0 38	1.0 00	0.06 6	0.0 07	0. 45 1	0.780	1.0 00	0.4 51	0.4 91	0.7 80	0.4 91		0.7 11
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
¿Se realiz an audito rías preve ntivas para efecti vizar el contro l?	Co rrel aci ón de Pea rso n	0. 22 9	0.1 77	0.3 50	- 0.2 89	0.1 44	- 0.229	- 0.2 36	0.17 7	0.3 00	- 0.5 77	- 0.10 0	0.0 00	0. 12 5	-0.236	- 0.1 77	0.1 25	0.2 87	- 0.2 36	- 0.2 29	0.14 4	1
	Sig. (bil ate ral)	0. 55 3	0.6 49	0.3 56	0.4 51	0.7 11	0.553	0.5 41	0.64 9	0.4 33	0.1 04	0.79 8	1.0 00	0. 74 9	0.541	0.6 49	0.7 49	0.4 54	0.5 41	0.5 53	0.71 1	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).																						
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).																						

Fuente: SPSS v25.

4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		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				■						■						
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■					■					
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						■										
8	Ejecución de la metodología						■										
9	Resultados de la investigación							■		■	■				■		
10	Conclusiones y recomendaciones								■			■			■		
11	Redacción del pre informe de Investigación.								■								
12	Redacción del informe final											■	■	■	■		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■	■	
14	Presentación de ponencia en sustentación																■
15	Redacción de artículo científico																■

Fuente: elaborado por Natalia Reátegui

5.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	9	1	9.00
· Fotocopias	0.1	510	51.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	4	4	16.00
· Empastado	60	1	60.00
· Lapiceros	2	4	8.00
· USB	1	25	25.00
Servicios			
· Internet (horas)	38	1	38.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
Sub total			3433.00
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	10	16	160.00
Sub total			160.00
Total de presupuesto desembolsable			3593.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4245.00

Fuente: elaborado por Natalia Reátegui

6.- Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ENCUESTA

Instrucciones:

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

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es su edad?

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

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Gestiona la entidad bajo la filosofía de la mejora continua?

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

5. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

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

6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

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

7. ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

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

8. ¿Hace uso de herramientas de calidad?

a) Siempre () A veces () No conoce ()

9. ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

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

10. ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

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

11. ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?

a) Siempre () A veces () No conoce ()

12. ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?

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

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

13. ¿Se planifica las actividades de la empresa?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

14. ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

15. ¿Utiliza herramientas de planeación?

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

- 16. ¿Se da la división del trabajo en la empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 17. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 18. ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 19. ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 20. ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 21. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 22. ¿Existen mecanismos de control en la empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 23. ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 24. ¿Se realiza auditorías preventivas para efectivizar el control?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 25. En su opinión: ¿el soporte de los procesos administrativos a la gestión es?**
a) Eficaz () b) Ineficaz () c) No es necesario ()

Pucallpa, octubre del 2019

7.- Evidencias de trabajo de campo.

Entrevista al dueño y Administrador de pizzería “Sofia”.



Entrevista al Encargado del restaurante “El encanto del Oriente”.



Encuesta al restaurante “Toro Pez”



Entrevista al restaurante “La estación”

