

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD DEL CICLO DE DEMING Y LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL
SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DEL
BARRIO SANTA BÁRBARA DISTRITO DE JULIACA
AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**CHAMBI HUALPA, CIPREANA
ORCID: 0000-0001-9568-7623**

ASESOR

**CARI CONDORI, DIVAN YURI
ORCID: 0000-0002-0805-6629**

JULIACA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chambi Hualpa, Cipreana

ORCID: 0000-0001-9568-7623

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en Administración,
Juliaca, Perú

ASESOR

Cari Condori, Divan Yuri

ORCID: 0000-0002-0805-6629

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

JURADO

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Quispe Quispe, Yan Carlo

ORCID: 0000-0001-9944-0687

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR

.....
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero
PRESIDENTA

.....
Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoya
MIEMBRO

.....
Mgtr. Yan Carlo Quispe Quispe
MIEMBRO

.....
Mgtr. Divan Yuri Cari Condori
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento:

A Dios, fuente inagotable, por haberme dado la vida, voluntad, fortaleza, superación, y ser guía en mi camino, gracias por sus bendiciones para lograr este importante objetivo.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por permitirme que forme parte en sus aulas Universitarias, como alma mater, mi gratitud a mis docentes y personal administrativo, gracias por haberme apoyado para conseguir mis objetivos.

A los docentes Investigadores Mgtr. Divan Yuri Cari Condori y el Dr. Juan Mauricio Pilco Churata, por impartir su sabiduría, conocimiento científico, experiencia y asesoramiento

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios todo poderoso por guiarme a cada minuto mis pasos, por darme sus bendiciones y agradecer por la vida.

A mis padres por su sacrificio, por ellos soy la persona que soy, por su ejemplo de vida, gracias por su dedicación, por ser los principales promotores para lograr mis propósitos.

A mi familia Sadit, Adaliz y Guadalupe por su constante apoyo, aletándome en todo momento, por su comprensión y sobre todo gracias por ser los motores de mi vida.

RESUMEN

El presente informe de tesis tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio, rubro restaurantes en el barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, para el estudio se trabajó con una población de 30 y una muestra de 23 MYPE. Como técnica se empleó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, que estuvo conformado por 20 interrogantes, que fueron respondidos por los propietarios de los restaurantes. Obteniendo los siguientes resultados: el 83% indican que nunca se cumplen con el seguimiento del proceso de sistema de gestión, el 70% nunca aplican la mejora continua de calidad en la manipulación de los alimentos limpios, un 61% manifiestan que no se encuentra diseñado mediante un plan o proyecto para los negocios, no hay una adecuada planificación y el 65% indica claramente que las MYPE no cuentan con una organización estructurada por cuanto es necesario trazar planes, objetivos y evaluarlos, verificando si se cumplen o no. En conclusión, las MYPE son caracterizadas principalmente por ser conducidas por sus propios dueños en forma empírica, por lo tanto, no hacen uso de los procesos de gestión de calidad, los instrumentos y las herramientas de mejora continua en sus negocios, y no cuentan con el proceso administrativo implementado en los restaurantes del barrio Santa Bárbara.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Ciclo de Deming, Gestión Administrativa.

ABSTRACT

The purpose of this thesis report was to: Determine the main characteristics of the quality management of the Deming cycle and the administrative management of the MYPEs in the service sector, restaurants in the Santa Bárbara district of Juliaca district in 2019. The methodology used was of a quantitative type, descriptive level and non-experimental design, for the study it was worked with a population of 30 and a sample of 23 MYPE. The survey was used as a technique and the instrument was a questionnaire, which consisted of 20 questions, which were answered by the owners of the restaurants. Obtaining the following results: 83% indicate that they never comply with the monitoring of the management system process, 70% never apply continuous quality improvement in the handling of clean food, 61% state that it is not designed Through a business plan or project, there is no adequate planning and 65% clearly indicate that MYPEs do not have a structured organization because it is necessary to outline plans, objectives and evaluate them, verifying whether they are met or not. In conclusion, MYPEs are mainly characterized by being empirically driven by their own owners, therefore, they do not make use of quality management processes, instruments and tools for continuous improvement in their businesses, and do not have the administrative process implemented in the restaurants of the Santa Bárbara neighborhood.

Key words: Quality Management, Deming Cycle, Administrative Management.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN LITERARIA	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	26
2.2.1. La Gestión de Calidad.....	26
2.2.1.1. Teoría de Gestión de Calidad.....	26
2.2.1.2. Evolución de la Calidad.....	26
2.2.1.3. Importancia de la Gestión de la Calidad.....	27
2.2.1.4. Características de la Gestión de Calidad.....	27
2.2.1.5. Filosofía de la Gestión de Calidad.....	29
2.2.1.6. Ciclo de Deming	31
2.2.1.7. Aportes del ciclo de Deming a la competitividad.....	32
2.2.1.8. Interés en la manipulación de alimentos.....	35
2.2.1.9. Compromiso del personal en sus puestos u cargos.....	35
2.2.2. Gestión Administrativa.....	38
2.2.2.1. Teoría de la Gestión Administrativa	38
2.2.2.2. Filosofía de la Gestión Administrativa	39
2.2.2.3. Proceso Administrativo	41
2.3. Marco Teórico Conceptual	42
III HIPÓTESIS	47
IV METODOLOGÍA.....	48
4.1. Diseño de la Investigación	48
4.2. Población y muestra	48
4.2.1. Población	48

4.2.2. Muestra	49
4.3. Definición y Operacionalización de variables	50
4.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos.....	51
4.4.1. Técnica.....	51
4.4.2. Instrumento:.....	51
4.5. Plan de Análisis.....	51
4.6. Matriz de Consistencia.....	52
4.7. Principios éticos que orientan la investigación	53
V RESULTADOS.....	55
5.1. Resultados	55
5.1.1. Referente a la variable gestión de calidad con el ciclo de Deming del micro y pequeñas empresas	55
5.1.2. Referente a la variable gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas	63
5.2. Análisis de Resultados	75
VI CONCLUSIONES	79
6.1. Conclusiones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
ANEXOS	85
Anexos 1 Cuestionario	85
Anexos 2 Instrumento de Validación.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Cumple con seguimiento del proceso del Sistema de Gestión de la calidad en su negocio?	55
Tabla 2 ¿Utiliza programas de sistematizaciones modernas de ventas y compras en su negocio?	56
Tabla 3 ¿Aplica la mejora continua de la calidad, en la manipulación de alimentos en su negocio?	57
Tabla 4 ¿Los colaboradores cumplen el rol que les corresponde, sin quejas en su negocio?	58
Tabla 5 ¿Realiza un cronograma de actividades para mejorar el rendimiento del negocio para un tiempo determinado?	59
Tabla 6 ¿Cumple con seguir la secuencia mediante un diagrama de flujos para mejorar el rendimiento de su negocio?.....	60
Tabla 7 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el requerimiento de bienes y servicios programados?.....	61
Tabla 8 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el uso del cumplimiento de los requerimientos de bienes y servicios programados?	62
Tabla 9 ¿Su negocio está diseñado mediante un plan o proyecto de negocio?.....	63
Tabla 10 ¿Su negocio es evaluado en un periodo de tiempo, conforme al plan o proyecto de negocio?	64
Tabla 11 ¿Su negocio está en marcha, conforme al plan o proyecto de negocio?.....	65
Tabla 12 ¿Su negocio cumple con las políticas de organización, mediante el estatuto, reglamento interno de trabajo(RIT), manual de organización y funciones(MOF), reglamento de organizaciones y funciones(ROF)?	66

Tabla 13 ¿Su negocio realiza reuniones anuales y en cualquier momento que requiera la necesidad de reunirse?	67
Tabla 14 ¿Su negocio cuenta con un organigrama estructural y funcional?.....	68
Tabla 15 ¿Su negocio realiza la práctica de liderazgo en el servicio al cliente?	69
Tabla 16 ¿Su negocio realiza la práctica de motivación en el servicio al cliente?	70
Tabla 17 ¿Su negocio realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente?	71
Tabla 18 ¿Su negocio realiza el control anticipado, para cubrir los requerimientos necesarios en el funcionamiento sin desabastecimiento?	72
Tabla 19 ¿Su negocio realiza el cotejo del control de abastecimiento solicitado en el plazo determinado?	73
Tabla 20 ¿Su negocio realiza el control de estados financieros del abastecimiento solicitado en el plazo determinado?	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Cumple con seguimiento del proceso del Sistema de Gestión de calidad en su negocio?	55
Figura 2 ¿Utiliza programas de sistematizaciones modernas de ventas y compras en su negocio?.....	56
Figura 3 ¿Aplica la mejora continua de la calidad, en la manipulación de alimentos en su negocio?	57
Figura 4 ¿Los colaboradores cumplen el rol que les corresponde, sin quejas en su negocio?.....	58
Figura 5 ¿Realiza un cronograma de actividades para mejorar el rendimiento del negocio para un tiempo determinado?	59
Figura 6 ¿Cumple con seguir la secuencia mediante un diagrama de flujos para mejorar el rendimiento de su negocio?.....	60
Figura 7 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el requerimiento de bienes y servicios programados?.....	61
Figura 8 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el uso del cumplimiento de los requerimientos de bienes y servicios programados?	62
Figura 9 ¿Su negocio está diseñado mediante un plan o proyecto de negocio?	63
Figura 10 ¿Su negocio es evaluado en un periodo de tiempo, conforme al plan o proyecto de negocio?	64
Figura 11 ¿Su negocio está en marcha, conforme al plan o proyecto de negocio? ...	65
Figura 12 Su negocio cumple con las políticas de organización, mediante el estatuto, reglamento interno de trabajo(RIT), manual de organización y funciones(MOF), reglamento de organizaciones y funciones(ROF).....	66

Figura 13 ¿Su negocio realiza reuniones anuales y en cualquier momento que requiera la necesidad de reunirse?	67
Figura 14 ¿Su negocio cuenta con un organigrama estructural y funcional?	68
Figura 15 ¿Su negocio realiza la práctica de liderazgo en el servicio al cliente?.....	69
Figura 16 ¿Su negocio realiza la práctica de motivación en el servicio al cliente?... 70	
Figura 17 ¿Su negocio realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente?.....	71
Figura 18 ¿Su negocio realiza el control anticipado, para cubrir los requerimientos necesarios en el funcionamiento sin desabastecimiento?	72
Figura 19 ¿Su negocio realiza el cotejo del control de abastecimiento solicitado en el plazo determinado?	73
Figura 20 ¿Su negocio realiza el control de estados financieros del abastecimiento solicitado en el plazo determinado?.....	74

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el aumento de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) ha crecido de la mano de emprendedores, creadores o fundadores de iniciativas; que son esenciales en los negocios empresariales y participan activamente como el componente más importante para el avance y desarrollo de la economía de un país. Son reconocidas como los mayores impulsores en fuentes de empleo y en su gran mayoría son constituidas por una sola persona natural, así como también de tipo familiar.

Por otro lado; la relevancia de las MYPE se debe a que contribuyen al Producto Bruto Interno nacional, además, según el Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2015) constituye una organización que da ocupación al 85% de la población económicamente activa y al 45% del desarrollo económico del país, Por todo lo mencionado anteriormente, las MYPE requieren un esfuerzo orientado hacia la gestión de calidad y la gestión administrativa. Debido a estas razones, se ha determinado estudiar la variable de gestión de calidad del Ciclo de Deming y la gestión administrativa en las MYPE, aunado a los procesos que cada una de estas implican. INEI (2015).

En Ecuador, en el año 2016 en lo referente a la propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato, Quezada, el autor del trabajo de investigación, busca solucionar la carencia de la gestión de calidad proponiendo realizar un estudio en estos centros de servicio con el fin de estudiar cada una de las carencias que tienen los restaurantes con el uso de técnicas y herramientas que

propone el modelo de gestión de calidad del ciclo de Deming. Teniendo presente que no todos los administradores tienen algún estudio sobre el tema, existe la posibilidad de ser aplicado sin mayores complicaciones, pues este es un modelo de gestión de calidad dinámico y flexible. (Quezada, 2016)

Otros autores, como López en Guayaquil en el año 2018, evidencia en sus investigaciones un enfoque correlacional auténtico entre la calidad de servicio y la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Se efectuó una investigación cualitativa a través de entrevistas para comprender más las variables de estudio. Así, se demostró la falta de capacitación y motivación que la empresa dirige al talento humano, el cual es considerado sumamente importante para la empresa debido a que instaura una ventaja competitiva. (López, 2018)

De igual manera, Pacaya en el 2019 menciona los procesos de la gestión calidad y en merito a ello, se ha llegado a entender la falta de empleo de herramientas y mecanismos para mejorar la competitividad, a excepción de procesos administrativos implementados, la investigación no obtuvo información sobre la toma de decisiones en los restaurantes turísticos, situados en el distrito Yanacocha. Por cuanto es obligatorio dedicar atención y mejorar la gestión de calidad con técnicas administrativas en un futuro no muy lejano. (Pacaya, 2019)

Cruz (2015) en el departamento de Puno, en el año 2015 en su trabajo de investigación “La calidad del servicio y su incidencia en la Satisfacción de los clientes del restaurante La Huerta - Puno, 2015” UNA-Puno, en la Carrera de Administración,

confeccionó una propuesta que servirá para elevar el nivel del servicio del restaurante “La Huerta”, teniendo en consideración que el cliente es la razón de ser de la MYPE, mostrando una actitud amistosa, estando pendiente del cliente y dando servicio especial en fecha importantes. Este trabajo ha sido útil para guiar la presente investigación en el tema referente a la calidad, asimismo, servirá de bibliografía a muchos jóvenes que se dedican a la investigación en vista que el tema investigado contribuye formidablemente en el sector del servicio.

En forma análoga, se profundiza la investigación en este campo gestión de calidad y gestión administrativa en las dimensiones de: planear, hacer, verificar y actuar dentro del proceso administrativo tenemos: planificación, organización, dirección y control, puesto que son instrumentos clave para el desarrollo de las organizaciones. Por otro lado, el problema surge cuando no se aplican estos procesos, por cuanto es meritorio hacerles llegar información detallada sobre ello a las MYPE en el rubro restaurantes del barrio Santa Bárbara; para la aplicación de estas herramientas que reforzarán el potencial humano de las MYPE. Es esa la razón por la que quienes nos encontramos comprometidos con la investigación, nos motivamos a poner en claro y difundir el conocimiento que hemos logrado alcanzar gracias a la oportunidad de profundizar en estos conocimientos.

Asimismo, los indicios identificados para el problema son: la falta de higiene, la mala manipulación de alimentos, y las causas de estos son definitivamente la no aplicación de instrumentos y procesos de gestión de calidad y su respectiva planificación, organización, dirección y control, precisamente porque las MYPE de rubro

restaurantes son administrados por los mismos dueños, prácticamente con poca especialización en la dirección de empresas, en este contexto no se aplica la teoría de la gestión de calidad y la mejora continua, además se identifica la falta de información, educación, motivación y liderazgo; los cuales son ventajas competitivas para toda organización. Algunas de las consecuencias que se encontraron son: las enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) que aquejan directamente a los comensales, pues estas enfermedades son contraídas en los restaurantes; afectando en su salud e integridad física, siendo la peor consecuencia la muerte. Por otro lado, problemas para las MYPE: los cuales puedan provocar sanciones, multas, cierres, por parte instancias correspondientes.

Razón por la cual, se planteó el siguiente enunciado del problema ¿Cuáles serán las principales características de la gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de la MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el barrio Santa Bárbara, distrito de Juliaca año 2019. Para alcanzar el objetivo general se definieron los siguientes objetivos Específicos: Detallar las características de la gestión de calidad del ciclo de Deming de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca en el año 2019. Describir las características de la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Santa Bárbara del distrito de Juliaca año 2019.

El tipo de problema consiste en lo siguiente, en las prácticas micro empresariales se excluye el ámbito de la gestión de calidad y la gestión administrativa, con sus respectivos procesos. Esto impide negligentemente que se asuman adecuadamente las responsabilidades en los puestos de trabajo de acuerdo al perfil que cuenta cada uno de los componentes del talento humano. De esa manera, se evidencia que no aplican internamente la mejora continua y en algunos casos las MYPE de este rubro de restaurantes no optimizan su crecimiento y culminan sin alcanzar el éxito.

Se justifica el presente trabajo de investigación en la utilidad que les brinda a los empresarios en el rubro de restaurantes y estudiosos en la materia, pues les hace posible realizar el proceso de gestión de calidad con la mejora continua; que empieza con Planear, se comprende como la acción de definir el inicio y final de lo que se hace sistematizando las compras y ventas, sin desgaste en repetición de procesos, secuenciando los pasos empresariales; todo basándolo en los estándares de calidad. Se sigue con Hacer; que es efectuar las acciones de: poner orden, organizar, corregir errores efectivos en la manipulación y elaboración de los alimentos; en el servicio al cliente es uno de los estándares que está en el proceso del plan. Posteriormente está Verificar, en la que se analizan soluciones adecuadas en los puntos de servicio, reducir gastos innecesarios, realizar un seguimiento continuo, direccionando los procesos hacia menos demoras y obstáculos en los procesos de planear y verificar. Por último, se tiene Actuar, que consiste en mejorar la utilización de los sistemas informáticos en restaurantes, vigilando y controlando la eficiencia y eficacia del procedimiento empresarial mediante la implementación de la gestión de calidad con el ciclo de

Deming y la gestión administrativa. En el proceso de planeación, que es anticiparse a los hechos empresariales, procesos de organización en el que se ordena cada cosa en su lugar correspondiente, procesos de dirección a través del que se ejerce el liderazgo y en el control se retroalimenta si se ha cumplido con lo planeado. Se indagó sobre las diferentes teorías, principios y políticas de calidad que encierran estos dos componentes de mejora de servicio en restaurantes, que es aplicado en la realidad actual, implementándose en los restaurantes del sector Santa Bárbara ciudad Juliaca Provincia de San Román.

En la justificación teórica, el presente trabajo es destacable porque se analizaron las diferentes teorías, principios y políticas de gestión de calidad que se tienen hasta el momento, los mismos que son aplicados en la actualidad. Es evidente que surge una gran necesidad de implementar y mejorar los procesos de calidad, debido a su precariedad en lo que concierne a la gestión de calidad y administrativa y a las condiciones en las que se encuentran las MYPE del rubro restaurantes en esta zona; por lo que, es conveniente promover acciones en relación a la implementación de la gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa; estas deberían ser llevadas preponderantemente por los directivos de las MYPE pues como propietarios comprometidos son responsables de todo su personal y de su empresa. Todo ello con el fin de lograr la mejora continua en el manejo y la calidad de: la organización, la preparación de alimentos, la atención a los clientes y el aumento de liquidez para la empresa.

La justificación práctica es trascendente porque servirá a los microempresarios y estudiosos en la materia, pues en esta investigación se recomienda y se exige a los

propietarios de las MYPE, implantar los procesos de la calidad para la mejora continua, en la preparación y manipulación de alimentos, acompañado de la tan importante higiene. Además, se describe el proceso de mejora del ciclo de Deming entre los procesos de la gestión de calidad y gestión administrativa, y de ese modo encontró las políticas de calidad y mejora continua en la preparación y manipulación de alimentos, así como en los procesos operativos. La calidad de vida exigente obliga a las MYPE a tener una reestructuración de control y una aplicación de procesos de gestión de calidad en negocios en este rubro, que sean limpios y sobre todo saludables, controlados en el mejor de los casos por un software informático.

En la justificación metodológica se procesaron datos cuantitativos, los cuales fueron recopilados a través de instrumentos aprobados por 3 expertos, a través de quienes su validez y confiabilidad quedaron justificados, permitiendo así la obtención de resultados precisos y confiables, el instrumento utilizado fue el cuestionario, que fue respondido por los propietarios de los restaurantes.

En la parte metodológica se consideró el tipo de investigación cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental con una población de 30 y muestra de 23 MYPE, como técnica se utilizó la encuesta y de instrumento el cuestionario, considerando como plan de análisis programas como Microsoft Word y hojas de cálculo Excel, para la elaboración e interpretación de tablas y figuras y posterior a ello los resultados y conclusiones.

Como resultados en la gestión de calidad del ciclo Deming las MYPE en el rubro restaurantes en la ciudad de Juliaca, específicamente en el barrio Santa Bárbara, se observa que requieren de un sistema de gestión de calidad y administrativa.

Asimismo, se recabaron investigaciones sobre la gestión de calidad del ciclo del Deming y gestión administrativa. El motivo para producir esta investigación se originó al encontrar una estructura en la cual no se aplicaban las técnicas, procesos instrumentos de gestión de calidad y administrativa para el funcionamiento de las MYPE en el rubro restaurantes.

Las variables son: la gestión de calidad del ciclo Deming, con sus procesos: planificar, hacer, verificar, actuar y la gestión administrativa con sus procesos de planificación, organización, dirección y control, Chiavenato (2010). Las limitaciones que se encontraron fueron que algunas de las MYPE en el rubro restaurantes no brindan información de su empresa debido a la inseguridad y desconfianza que existe en nuestra ciudad y en el Perú.

Este trabajo de tesis incidirá en el aporte para el archivo de consultas y formará parte de la biblioteca especializada de nuestra Universidad para futuras investigaciones de los estudiantes interesados según las líneas de investigación de estudio, de igual manera servirá de elemento de información para que los empresarios en la actualidad puedan mejorar la gestión de calidad y administrativa por ser instrumento clave para el surgimiento de las MYPE en el rubro restaurantes.

El trabajo de investigación se desarrolló en VI capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I Introducción. En el que se entiende la esencia del trabajo efectuado en la contextualización de los antecedentes, planteamiento del problema, se determina los objetivos, el tipo del problema, justificación, metodología, variables, limitaciones, incidencia.

Capítulo II Revisión Literaria. Constituido por antecedentes, bases teóricas de la investigación, marco teórico y conceptual, que respaldan las líneas de investigación científica, más las teorías relativas al conocimiento que se abordará.

Capítulo III Hipótesis. Que plantea lo que se quiere demostrar según la investigación que se realizó.

Capítulo IV Metodología. Se detalla el diseño de la investigación, población y muestra, definición de operacionalización de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos.

Capítulo V Resultados. Se muestran y se analizan los resultados, y finalmente,

Capítulo VI Conclusiones. Se tratan las conclusiones de la investigación, como también aspectos complementarios, referencias bibliográficas y anexos.

Mediante el presente trabajo de investigación se logró describir los principales procesos y características de la gestión de calidad del ciclo de Deming y gestión administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del Barrio Santa Bárbara del distrito de Juliaca. A través de los resultados obtenidos se ha llegado a encontrar que la mayoría de las MYPE estudiadas presentan déficit en la gestión de

calidad y administrativa pues no hay objetivos, metas, estrategias, organización, los cuales repercuten en los resultados de la gestión, afectando así enormemente el avance y desarrollo de los restaurantes. Por lo que, los propietarios de las MYPE del rubro restaurantes han logrado percibir ese déficit, de esta manera ya existe interés de parte de los propietarios de los restaurantes de la zona más importante del distrito de Juliaca. Razón por la cual, deberán implantar los instrumentos, procesos y herramientas de la gestión de calidad para lograr la mejora continua, sistematización de ventas y compras, interés en manipulación de alimentos, diagramas de flujo de actividades, eficacia y eficiencia con proveedores y clientes aplicando la tecnología. En cuanto a la gestión administrativa deberán implantar misión, visión, la planificación estratégica, objetivos, plan de negocios, políticas de organización, liderazgo, toma de decisiones, control preliminar, concurrente y posterior.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. Antecedentes

Quezada (2016) en Ecuador desarrolla un trabajo de investigación titulado “Propuesta de un modelo de calidad para la mejora continua de los restaurantes de Ambato”, cuyo objetivo general planteado es presentar un modelo de calidad para la mejora continua en la exposición de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato, la metodología aplicada fue descriptiva, y la modalidad cuantitativa, cuenta con una población de 405 establecimientos, su método es inductivo, fue validado por 9 expertos, la técnica fue la encuesta y el instrumento, cuestionario. Sus resultados afirman que la mayoría de gerentes y administradores de restaurantes piensan que calidad se mide con la satisfacción del cliente, sin embargo, esto es concisamente una parte de lo que es calidad. Por otra parte, se cree que calidad es el uso apropiado de la materia prima. Por lo anteriormente mencionado, se piensa que, se debe de poner mucha firmeza en el proceso de conversión de la gestión de la calidad, con el fin de obtener resultados deseados, esta concepción es aceptada por una cantidad media de la población. Por otro lado, una minoría conceptualizó a la calidad como una mayor productividad, pero solo es aceptado por un mínimo de la población. Las conclusiones luego de haber hecho un estudio acerca de la gestión correcta, consisten en que no existe una adecuada planificación en el sector de la fabricación de la restauración. Se alcanza cierto grado de conocimiento, y este permite desplegar un medio de solución al problema encontrado en los restaurantes del cantón Ambato. Por lo que, se propone ejecutar un modelo de gestión P.D.C.A. Por otro lado, a través un diagnóstico situacional se consiguió verificar en qué punto se encuentra el problema; que fue la incompetencia en cuanto al conocimiento de los factores de calidad por parte de las

cabezas dirigentes de las MYPE, quienes son los propietarios o administradores de las empresas gastronómicas de la ciudad de Ambato. Por ello, se propone el modelo de gestión de calidad P.D.C.A, que contribuya en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración. Esta tesis estudiada aportó en ampliar el tema de gestión de calidad con el ciclo de Deming, siendo una estrategia para la mejora integral de la competitividad para los restaurantes la gestión óptima de la calidad. La conclusión que deja la investigación mencionada líneas arriba, es un precedente importante para el estudio que se presenta, pues refuerza las conclusiones que se despliegan al final de esta tesis.

Burgos (2017) en Colombia en su estudio sobre Sistemas de gestión de calidad en el restaurant-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana, plantea el objetivo de desplegar un sistema de gestión de calidad para el restaurant ubicado en Santa Marta, Magdalena, siendo la norma técnica colombiana la que sistematice sus procesos y valor. La metodología del presente trabajo de investigación, tuvo una parte cualitativa que se formó en una revolución directa de examen e investigación; y otra parte cuantitativa, en la que se usaron métodos exactos y precisos, como usar de tableros de control y procesos descriptivos para examinación de los resultados de encuestas, además los datos numerales para evaluar las condiciones iniciales de la entidad y la forma de las realidades iniciales, y la manera en que dichas condiciones aquejaban los costes de la empresa. Por consiguiente, esta investigación resumida en este párrafo, fue de tipo mixta, es decir cuantitativa y cualitativa. Esta investigación inició con la recolección, análisis e interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos. De esta manera, se

lograron los objetivos principales del proyecto, conforme el resultado ha sido una de las mejoras indicadas y el proceso de cálculo de descubrimiento y recuperación fueron sometidos a valoración y aprobación de los mismos, esto gracias a la aplicación de los métodos exactos de evaluación como indicadores económicos e influencias de ventas. Dentro de las principales conclusiones tenemos la explicación de tableros de control que mostraron los puntos de disciplina del proceso de ingreso a la entidad, estos se manifestaron en sus extensos tiempos de espera tanto en línea como en atención. En la principal gestión de riesgos, se tomó como plataforma además de normas ISO 31000 en mapa de procesos de la organización tratando como resultado un balance de los aspectos de mayor debilidad ubicados en los procesos existentes en el mapa de procesos de la distribución, dando como resultado un balance de los aspectos de mayor debilidad situados en las técnicas de dirección, atención, elaboración, con sus respectivos controles. La tesis estudiada anteriormente aportó metodológicamente en los sistemas gestión de calidad desembocando en un resultado de balance de los aspectos de mayor debilidad, pues ha utilizado la investigación tipo mixta, cuantitativa y cualitativa.

López (2018), en Ecuador presentó un trabajo de investigación titulado calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de Guayaquil. Esto lleva a un mercado que cada vez es más exigente, tanto así que las empresas tienen que tener siempre presente una evaluación de la calidad del servicio y llegar a satisfacer a la clientela, el objetivo general es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's en Guayaquil, la metodología de la investigación se concentró en un enfoque mixto, en lo cualitativo se

seleccionó un modelo SERVQUAL y la obtención de la información se realizó a través de encuestas dirigidas a los consumidores que son clientes del restaurantes Rachy's. Arribando a los resultados una insatisfacción con las dimensiones de respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación política entre la calidad de servicio y la satisfacción a los clientes. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevista a profundidad para tener una mayor comprensión de las variables de estudio y se logró evidenciar la falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia su personal. Una vez conocido los hallazgos principales se plantean programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa. En ese sentido el presente trabajo de investigación, aportó en este trabajo que se presenta, en cuanto a la calidad de servicio además se manifiesta que la calidad está en el talento humano que saca adelante día a día la buena marcha de la empresa y mi conclusión a este respecto si la empresa manejaría empleando todos los instrumentos posibles de la calidad en mundo globalizado prosperaría mejor la MYPE.

Ochoa (2016) en su tesis titulada Desarrollo de gestión de calidad, estableció un objetivo general con la intención de desplegar un sistema de Gestión de calidad en la compañía Tecnológica Predictiva Kontrolar (T.P.K.) Ltda. De acuerdo a los lineamientos NTC ISO 9001-2015, pues la exigencia y vacíos de los clientes, generada por un elevado nivel de competencia hacen que se requiera una mejora significativa en cuanto a la calidad. La metodología que se utilizó fue de tipo mixta, cuantitativa y cualitativa, en el aspecto cualitativo con la asistencia de la descripción, opiniones e información propuesta por los representantes de Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K.

Ltda., así, efectuaremos el análisis y observaciones de la información brindada con el fin de comprenderla dentro del contexto, del proyecto real como también del competitivo. Para luego ser presentada oportunamente, sustentada en el proyecto, y de la misma manera para posar la investigación de acuerdo a la orientación de la norma ISO 9001:2015 ordenaremos la información recopilada de manera cualitativa para medirla y controlarla con una investigación cuantitativa que nos permita sacar conclusiones sólidas y proporcionar soluciones a la problemática encontrada en la empresa, los resultados importantes fueron: En los cuadros de la media general se respaldan los resultados de las brechas en donde se evidencia una no conformidad del cliente, la perspectiva de la prestación del servicio es del 91% es decir que el cliente espera que por lo menos se satisfaga con el 91% de sus expectativas lo que generaría una complacencia, sin embargo como se observa en la tabla 18 tan solo el 81% del servicio se presta favorablemente, esto por menos la sistematización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen juntamente y bajo los mismos objetivos trazados cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando satisfacción del cliente, capacidad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. El señor Ochoa, contribuye a la investigación de manera metodológica porque establece un guía de gestión de calidad, que fue utilizado para la base teórica del presente trabajo.

Munar (2018) en Ecuador, en el trabajo de investigación titulado Formulación de un plan de mejoramiento del sistema de gestión de calidad para la cadena Hotelera Diplommat aplicando la metodología del Ciclo Deming. Este proyecto se enfocó en la declaración de un plan de mejora para el sistema de gestión de calidad en la cadena

hotelera, ya que se justificó en que, durante los últimos años en Colombia, el turismo ha aumentado ampliamente sus ingresos; puesto que, solo en el año 2017 se reportó una extensión del 27% con cifras de más de seis millones de turistas de todo el mundo. Debido a esto es que la industria en el sector de hotelería viene siendo más productiva, gracias a la globalización. Es necesario contar con instrumentos que permita tener un valor agregado y ejerzan como mecanismo diferenciador, tal como hacer uso de un sistema de servicio de calidad que les permita tener una mejora continua para satisfacer las necesidades y perspectivas de sus clientes, ya sean nacionales o internacionales. El autor de la investigación, línea arriba mencionada ayudó a la investigación de manera metodológica pues implanta un modelo de mejoramiento del sistema de gestión de calidad, por ello, se utilizó para la base teórica del presente trabajo de investigación.

Sandoval (2018) en su investigación, cuyo objetivo principal es determinar la relación del “Sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano del distrito de San Isidro periodo 2015”, la metodología aplicada fue de tipo investigación correlacional, porque relaciona dos variables, el diseño fue no experimental transversal, la población de la investigación estuvo conformada por los ciento dieciséis trabajadores del restaurante, seguidamente para la selección de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico de diseño aleatorio. Lo que dio como resultado una muestra de ochenta y nueve trabajadores y clientes, se utilizó como la técnica de la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario, para la recolección de la información. La relación del sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurante Gourmet del Distrito de San Isidro de la ciudad capital Lima, llegando a la conclusión fueron sometidos a validación confidencialidad a través del juicio de

expertos con un puntaje de 0.88 y 0.85 comparativamente mediante un Alfa total de Cronbach. El trabajo de investigación estudiado líneas arriba, fue útil para consolidar mi trabajo de investigación, ya que presentan una gran similitud, siendo la única diferencia que, el autor aplicó fórmulas con muestreo probabilístico para proponer su muestra de investigación así como también la aplicación de fórmula mediante Alfa Total de Cronbach para determinar el puntaje calificado por expertos, por cuanto no hay grandes diferencias, además imparcialmente se orientó dicha investigación mediante la ejecución del Sistema de gestión de calidad, mejoras, políticas, manual de calidad, objetivos y procesos operativos que mantengan los criterios de calidad determinados para un mejor servicio y llegar a las expectativas del cliente, aplicando los procesos de gestión de calidad, por otro lado, el autor contribuyó en forma metodológica al presente trabajo de investigación pues establece la relación de gestión de calidad.

Navarro y Vásquez (2017) realizaron una investigación que parte de la necesidad de implementar restaurantes calificados como turísticos en nuestra ciudad ya que el crecimiento del turismo lo amerita, pues surge la necesidad de plantear un modelo de gestión organizacional que mejore la situación actual de los mismos para lograr tal fin. La investigación se realizó bajo un enfoque de investigación mixto cuantitativo y cualitativo. Se realizó un muestreo no probabilístico intencional, tomando como muestra 18 restaurantes de un total de 132; para el análisis de datos se empleó el paquete SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Los resultados evidencian que el 94% de los establecimientos materia de estudio se consideran turísticos, sin embargo, ninguno cumple el reglamento en su totalidad. Se concluye que la oferta de

los restaurantes solo se limita a la producción gastronómica y su estructura no cumple con un flujo de restaurante, ya que en su mayoría son casas adaptadas para tales fines. Se demostró que es factible y necesario que los restaurantes implanten el modelo de gestión organizacional de mejora continua y calidad que se propone, tal modelo se basa en el Manual de buenas prácticas de manipulación de Alimentos y Manual buenas prácticas para la atención de clientes del CALTUR, la norma ISO-9000-2005 y Reglamentación de restaurantes. Los señores Navarro y Vásquez, autores de la investigación han implantado una sólida parte teórica con temas de gestión de calidad que son una base importante para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

Pacaya (2019) desarrolló un trabajo de investigación que tiene por objetivo determinar la gestión de calidad y la eficacia en los procesos administrativos de las MYPE del sector restaurantes turísticos, en el distrito de Yarinacocha en el periodo 2019. La metodología aplicada en esta investigación se caracteriza por ser mixta, nivel no experimental, transversal y descriptiva, dicha investigación se manejó la técnica de la encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas, que han sido respondidas por los microempresarios, los resultados son la mayoría de los propietarios con nivel de educación universitario 60%, se enfatiza que la gestión de calidad carece de misión y visión. Los microempresarios ejecutan sus negocios según su experiencia, algunos con un orientación en la mejora continua, que el 60,0% nunca aplica el cumplimiento de planeación pero si enfocamos al cliente, se observa que los procesos administrativos de estos se realizan de carácter informal con la planeación, pero es débil respecto a la organización, situación que genera la carencia de un organigrama respecto a líneas de

autoridad, la dirección se ejerce bajo un liderazgo absorbente, el control se realiza como un proceso que se ejecuta ante eventos que requieren su atención. Los restaurantes turísticos ubicados en el distrito de Yarinacocha razonan que es necesario a brindar atención y mejora la gestión de calidad con sus procesos administrativos, la investigación de la Srta, Pacaya es equivalente al trabajo que ejecuté con lo que respecta a la gestión de calidad y los procesos administrativos los cuales se han obtenido casi el mismo resultado 60% enfatizan que la gestión de calidad carece de misión y visión, al igual que mis resultados al 65% no se utiliza sistemas modernas de ventas y compras, por lo que carecen de gestión de calidad.

Sánchez, Erazo, Casariego y Encinas (2015) en la tesis titulada “Calidad del sector de restaurantes en Lima Metropolitana de la Pontificia Universidad Católica del Perú; se había partido de la premisa del problema que causaba el alto porcentaje de clausuras de restaurantes por defectuoso servicio y mala dirección se debía principalmente al reconocimiento del nivel de la gestión de calidad en los entidades para lo cual el objetivo planteado es identificar el nivel de cumplimiento de los elementos de éxito del QM (Quality Management) en la gestión de calidad del sector de restaurantes en Lima Metropolitana. Para el desarrollo de este estudio se utilizó la guía de los nueve factores de éxito de calidad TQM planteado por Benzaquen (2013), en el cual la herramienta de medición es una ajuste que mide el nivel de calidad en las siguientes dimensiones: alta gerencia, proyecto de la calidad, auditoria y evaluación de la calidad, diseño del producto, gestión de calidad del proveedor, control y mejoramiento del proceso, educación y preparación, círculos de la calidad y enfoque hacia la satisfacción del cliente, considerando y describiendo cada uno de ellos, se procesó un cuestionario

con el objetivo de obtener investigación relevante acerca del estudio y analizarla bajo los nueve factores y los resultados mostraron que el nivel de calidad en los nueve factores fue el más alto por se alcanzó un valor de 4.13 en la escala Likert que es de 1 al 5 y cada factor se consiguió un valor alto mayor que 4. A lo largo del trabajo de investigación se decretó que el principal problema que ocasionaba el alto porcentaje de cierres de restaurantes por un deficiente servicio y una inadecuada administración se debía esencialmente a la inexperiencia del nivel de la calidad en las empresas. Los autores Sánchez, Erazo, Casariago y Encinas, en su trabajo de investigación han citado al Dr. Deming en lo que respecta a la calidad en las bases teóricas de esta manera contribuyó en forma metodológica y teórica en la presente investigación, en sus conclusiones manifiestan la mala administración y defectuoso servicio en cuanto a gestión de calidad en las técnicas y procedimientos que se manejan día a día en el sector de restaurantes, finalmente en cuanto a las conclusiones presentan similitud.

Robles (2017) el autor de esta investigación titulado: "Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Método Kaizen en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes De Dos Tenedores del Distrito de Huaraz, 2015". Cuyo objetivo general; fue describir las tipologías importantes de la gestión de la calidad bajo este método Kaizen aplicando las 5 "S" en las MYPE de servicios del sector restaurantes De Dos Tenedores en Huaraz, 2015, la metodología tratada es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y de diseño no experimental y se llega a las conclusiones no existe hay un interés franco por una mejora continua en las diferentes argumentos ajustadas dentro de las MYPE de estudio; asimismo no existe una gestión de calidad bajo el método Kaizen en la MYPE de estudio, los gerentes admiten que hay una deficiente gestión de calidad, por la falta de interés con relación a los

empleados, sin ello no se dispondría un mejoramiento continuo, son procesos que se manejan para el resurgimiento de las micro y pequeñas empresas. El señor Robles, autor del trabajo de investigación líneas arriba citada, llega a las conclusiones de que no hay ningún interés para poder llegar al mejoramiento continuo, toda vez que los resultados relatan de por sí solos que no existe calidad bajo este método de Kaizen en las MYPE estudiadas; de manera análoga al presente trabajo, pues no existe la aplicación de la mejora continua y por esta razón, se asemejan en las conclusiones arribadas.

Cruz (2015) en el departamento de Puno, en el año 2015 el trabajo de investigación titulado “La calidad del servicio y su incidencia en la Satisfacción de los clientes del restaurante La Huerta- Puno, surge teniendo el objetivo general planteado: analizar el nivel de satisfacción del cliente en base a la evaluación de la calidad de servicio utilizando el modelo SERVQUAL, fijando los niveles de posibilidades y percepciones de los consumidores frente al servicio para luego dar diseñadas de mejora de calidad de servicio. La metodología en esta investigación ha sido descriptivo correlacional de diseño no experimental cuantitativo deductivo con técnicas de resumen de información de datos se utilizaron la observación la revisión de documentación y cuestionario empleando el objeto de modelo SERVQUAL; luego se procedió a la organización de los datos con la tabulación y el procesamiento minucioso y basándose fundamentar en los cuantificaciones establecidos por el cuestionario SERVQUAL dispuesta por veintidós preguntas medido mediante la escala Likert, recopilada de 1 a 5 que se irradia el nivel de calidad de servicio y por ende la satisfacción de los consumidores, finalmente los resultados se resultó a sus análisis y discusión, enfocándose en los

aspectos más relevantes y obteniendo conclusiones: el restaurante “La Huerta” ofrece un servicio regular con respecto a la calidad atendiendo prudentemente las carencias de sus consumidores. También se estableció que hay discrepancias presentes, en su mayoría para los empleados ya que según el resultado las percepciones de la calidad se localizan por debajo de las posibilidades de los comensales. Definitivamente se elaboró una propuesta de lineamiento, que servirán para mejorar el nivel de calidad de servicio del restaurante “La Huerta”. El Sr. Cruz investigó sobre la calidad de servicio, el cual es relevante al igual que el tema de gestión de calidad, lo cual contribuyó al tema de investigación en la parte teórica el mejoramiento de calidad de preparación de alimentos y atención a los comensales.

Ccuno (2019) en su trabajo de tesis sobre la gestión de calidad con la orientación en atención al usuario de las MYPE del servicio de sector restaurantes del distrito de Putina año 2019, estableció como su objetivo general comprobar que ha sido de la gestión de calidad con la orientación de atención a los clientes de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Putina 2019. La metodología ha sido descriptiva en la recolección de informes que se seleccionó en forma encaminada una muestra de diez restaurantes registrados como MYPE en donde se designó un cuestionario de veinte preguntas aplicando la técnica de encuesta. De los resultados a los que arribó se logra observar que los empresarios indican que el 60% de empleados adquieren una figura agradable, y la conclusión demostró que un 57% de los restaurantes ofrecen un servicio que identificó la existencia de aspectos que inciden en los clientes y también se considera preciso la implementación de algunos aspectos que nivelaron en cada dimensión SERVQUAL, para mejorar más la calidad de atención a

los comensales que ofrecen a restaurantes de la zona de Putina. La investigación ha recaudado información en donde se ha llegado a identificar la existencia de potencial en cada una de las dimensiones para mejorar aún más calidad, sin antes aplicar la calidad no existe satisfacción y es preciso la implementación de los procesos de calidad en las MYPE de servicio restaurantes.

Pérez (2014) por otro lado, se ha enfocado en la Calidad de Servicio al cliente investigando “La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC-Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012” sustentada en la Universidad Santo Toribio de la Facultad de Ciencias Empresariales. El objetivo de esta investigación fue evaluar la calidad del servicio al cliente para mejorar los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre en lo referente a la metodología es descriptiva analítica, de tipo no experimental longitudinal, técnica muestra aleatoria simple método cuantitativo campo estadístico clientes, cualitativo recolección de datos, instrumento encuesta, entre sus conclusiones tenemos: en donde se revelan que la empresa brinda un servicio muy bueno, atiende prudentemente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio. Mientras la compañía brinde un mejor servicio de calidad, los ingresos se extenderán mejorando sus resultados financieros. La primera conclusión está referida a que si la empresa ofrecerá un servicio de Calidad sus ingresos aumentarán. Mientras que la segunda conclusión demuestra que una deficiente Gestión Administrativa llevará a la empresa por debajo del promedio del sector, por lo tanto, sin generar ingresos la MYPE podría quebrar. Estoy totalmente de acuerdo con esa afirmación, por lo tanto, a las empresas que se

intervinieron, se buscará proponerles y concientizarles sobre el manejo de estos elementos que son primordiales para la buena marcha de las organizaciones, las tesis de Sr. Pérez ha contribuido teóricamente puesto que ha enfocado sobre la calidad de servicio, el tema en referencia se ha citado porque no habiendo temas sobre gestión de calidad que se asemejan a tema de tesis, sin embargo, consideramos por el tema de calidad.

Arroyo (2018) en la ciudad lacustre de Puno desarrolló en su tesis un Modelo de negocios Canvas como instrumento de planificación de calidad de servicios en los restaurantes turísticos de la ciudad de Puno, su objetivo general es analizar y proponer la implementación del modelo de negocios Canvas dentro la planificación de la calidad de servicio en los restaurantes turísticos en la Región de Puno. La metodología fue aplicada a una población de 7 restaurantes, muestra tomada con un método no probabilístico. Por otro lado, la técnica de elaboración de base de datos, precisos y suficientes, cuyo instrumento que se utilizó el lienzo Canvas para tener una idea esquema de procesos para conseguir objetivos, método deductivo. Se utilizaron materiales básicos para la confección del lienzo Canvas tales como: papelotes, gigantografías, plumones, notas autoadhesivas, proyector multimedia, computador portátil, Internet, textos básicos. Qhantati Ururi Restaurante tiene 5 años incursionando en el turismo rural, siendo calificado por el MINCETUR como uno de los mejores restaurantes en la Región, aunque no presta atención al público en general, brinda su servicio a los distintos grupos turísticos que arriban a la ciudad de Puno, debiendo primero hacer una reserva, ofreciendo una opción única de vivenciar la naturaleza en todo su esplendor con una opción gastronómica organiza, natural y fresca.

Arroyo (2017) presenta un diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurant Marako's Grill S.A.C. - Chiclayo 2015-2016 en la investigación se trazó como objetivo diseñar un Modelo de Gestión de la calidad fundamentado en la herramienta EFQM, para mejorar la atención al cliente del restaurant Marako's Grill S.A.C. La metodología estudiada fue el diseño aplicado descriptivo. En cuanto a los resultados, los trabajadores no están conformes con que en el restaurante se lleve a cabo un examen sobre la eficacia de su liderazgo. Ahora bien, hay una posición neutral, con respecto a la manejo del servicio. Los empleados están en desacuerdo con la percepción de la sociedad sobre el servicio. Al término de la indagación la gestión de la calidad en la atención al cliente del restaurant Marako's Grill S.A.C. es considerada buena. pero, se pueden mejorar, la celeridad en la atención al cliente, la admisión del servicio brindado e higiene; la seguridad y la percepción que tienen los clientes. Se propuso un modelo de Calidad basado en el Modelo EFQM. La autoevaluación es importante, ya que permitiría revelar cuáles son los puntos fuertes y débiles de la organización y establecer los criterios de mejora, toma de decisiones Se logró diseñar y proponer el Modelo EFQM, de acuerdo a los 9 criterios. En su conclusión el autor indica que la propuesta de un modelo de Gestión de Calidad basado en el Modelo EFQM; sí mejorará a la atención al cliente, razón por cual se ha referenciado el trabajo investigación por ser directamente un tema de gestión de calidad. El señor Arroyo, contribuye a esta investigación de manera metodológica porque establece un modelo de gestión de calidad, utilizado para la base teórica del trabajo desarrollado, no habiendo encontrado trabajo a nivel local con temas de gestión calidad se referenció de nivel nacional.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. La Gestión de Calidad

Deming, (1989) lograr calidad en la gestión es el desafío de todas las organizaciones sin importar el rubro al cual se dedican. En este sentido, proponer instrumentos y herramientas para optimizar la gestión de calidad y administrativa, significó un desafío, por cuanto generar cambios a partir de opciones teóricas y sus posibles aplicaciones importó realizar una selección con criterios relacionados con la viabilidad, puesto que el conjunto de saberes relacionados es extenso y variado ha sido citado por (Evans & Lindsay, 2014).

2.2.1.1. Teoría de Gestión de Calidad

Cuatrecasas (2015) sostiene que la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo así como su capacidad de los requerimientos del usuario de recibir un servicio que cumple las mismas funciones y enumeraciones para los que han sido diseñado los mismos que deberán ajustarse a las expectativas de los consumidores o usuarios del mismo modo la competitividad exigirá además que todo se obtenga con urgencia y el mínimo coste, teniendo así que a la celeridad y bajo coste, siendo así que la urgencia sobre todo su seguridad requerimientos que proyectará el consumidor del producto o servicio.

2.2.1.2. Evolución de la Calidad

Deming (1989) la calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ahora se amplían objetivos y variando la orientación, se puede decir que su papel ha tomado una

importancia creciente al evolucionar desde un mero control o inspección a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa. En sus orígenes, la calidad era costosa porque consistía en rechazar todos los productos, si era posible, lo que representaba otro coste adicional la calidad era responsabilidad exclusiva del departamento de inspección de calidad.

2.2.1.3. Importancia de la Gestión de la Calidad

La calidad es totalmente importante en la generación de productos y mejor prestación de servicios que permite aumentar la rentabilidad financiera en las empresas, siendo un factor de motivación e integración de los trabajadores, empresa que emplea la calidad orienta todas las actuaciones en las organizaciones (Evans & Lindsay, 2014).

2.2.1.4. Características de la Gestión de Calidad

Cuatrecasas (2015) establece las siguientes características:

a). Establecimiento de la calidad y su nivel

Los requerimientos del producto o servicio; el nivel de la calidad, aunque no parece los califican los consumidores, de tal manera que verifica el cumplimiento de todos sus atributos, para lo deberían captar la confianza ofrecida de la gestión de calidad esperada en todas las formas periferias con que cuenta el producto o servicio prestado.

b). Información, educación y motivación

Con un adecuada información y educación sobre las definiciones de la gestión de calidad, los objetivos deseados que anhela la desean la organización, aplicando cada

día la mejora que se obtienen la forma práctica y positiva como aplicar las ideas de la calidad

c). El liderazgo activo de la dirección

La constitución efectiva de la calidad, la gestión de la calidad debe contar con todo el apoyo y liderazgo de la alta dirección, por ejemplo; al líder le damos un consejo estilo de gestión y es aconsejable un estilo de gestión democrática que promueva un consenso en la toma de decisiones, con el alcance de todos los participantes.

d). Ventaja competitiva

Al este respecto la ansiada calidad establece pues un factor primordial para alcanzar mejoría competitiva pues debe adoptarse a una estrategia que persiga la gestión de calidad para todos sus productos, procesos y servicios y es uno de los principales objetivos en cualquiera de la empresa en la actualidad

e). Implicación de todos los recursos humanos

Aplicar una gestión estratégica basa en la calidad, en los recursos humanos hoy por hoy se denomina talento humano, se debería tomar en cuenta comenzando desde la alta dirección y terminando por el ultimo operario para este caso debe de existir las líneas de autoridad y según sus manuales de organizaciones y funciones

f). Los proveedores

Los proveedores juegan un interesante papel para que la aplicación de la calidad llegue a realizarse de forma efectiva con compromiso de suministrar los horizontes de calidad esperada. Diario y con frecuencia los clientes exigen que nuestra organización brinde estilos de calidad. Que tiene la empresa con relación a los clientes (Normas ISO 9000, o normas equivalentes, como las UNE 66900 o las EN 29000).

g). Ética de la calidad

El camino más rápido, efectivo y económico para lograr la calidad. Prevenir la aparición de los fallos, apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los defectos, la amonestación o crítica es muy importante. La calidad persigue la satisfacción plena de los consumidores.

Es necesario resaltar y apreciar positivamente, evitando encontrar culpables o formas negativas para que no vuelvan a ocurrir.

Cuando aparecen errores repetitivos, es menester utilizar la información adecuada y objetivar mediante una advertencia o crítica constructiva.

Toda calidad persigue siempre la satisfacción total de los consumidores; aunque se exceda la calidad sobre el nivel de expectativas requerido, puede no ser apreciado y de alto costo.

Es necesario incluir un clima de estabilidad en la calidad; evitando la intranquilidad en la empresa, en el entorno social y medioambiental (p. 33).

2.2.1.5. Filosofía de la Gestión de Calidad

Deming (1989), autor estadounidense considerado como el padre de la calidad, quien presentó su trabajo denominado “Administración de la Calidad”, razonaba que el consumidor es el elemento más importante en la reproducción de productos o en la garantía de servicios. La filosofía del Dr. Deming está basada en “la participación de la administración, la mejora continua, el análisis estadístico, la fijación de metas y la

comunicación”, la filosofía del Dr. Deming; publicó los catorce principios que están dirigidos especialmente a los directivos, y que se exponen a continuación:

1. (Summers, 2006, (p.18) Crear la Constancia en los propósitos enfocados en el mejoramiento de productos y servicios.
2. Adoptar la nueva filosofía de rechazar la mano de obra deficiente, los productos defectuosos o los malos servicios.
3. No confiar en la inspección en masa para controlar la calidad, lo único que puede hacer la inspección es descartar las unidades defectuosas y demasiado tarde porque se ha pagado y para producirlas. (Summers, 2006, p.18).
4. No compra exclusivamente por el precio. (Summers, 2006. P.18)
5. Enfocarse en el mejoramiento continuo.
6. Poner practica métodos de capacitación modernos e invertir.
7. Poner en práctica métodos supervisión modernos instituir el liderazgo.
8. Desterrar el temor para trabajar con eficiencia.
9. Derribar Barreras entre áreas funcionales del negocio.
10. Eliminar objetivos, lemas, metas numéricas para la fuerza del trabajo
11. Eliminar cuotas y los estándares de trabajo numéricos.
12. Eliminar las abarreras que desalientan a los empleados a realizar sus trabajos.
13. Instituir un programa progresivo de capacitación y educación para todos los empleados (Summers, 2006, p.18),
14. Formar un equipo de mejora al más alto nivel.

2.2.1.6. Ciclo de Deming

Deming (1950) fue un consultor eminente, profundo conocedor de la estadística. En 1950 la unión de expertos y científicos japoneses, ayudo a solucionar problemas y a reconstruir la economía de Japón, es por ello actualmente que un propósito de este artículo es evidenciar cómo la mejora continua incorpora la gerencia del día a día como instrumento para operar los procesos del sistemas de gestión de la calidad, propicia el aprendizaje de un esquema de trabajo que permite el seguimiento y control de sus procesos y desarrolla cultura para la solución de problemas gestionando un cambio significativo para la toma de decisiones, se plantea como en estos permite mejorar la aplicación de las etapas del ciclo: planear, hacer, verificar, actuar.

El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar. (Deming, 1989)

PLAN (planificar):

Se establecen las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado, al constituir las acciones en el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar, las herramientas son: análisis modal de fallos y efecto, Planificación y seguimiento de actividades y proyectos, Diseño a prueba de errores, participación de todas las partes interesadas, lluvia de ideas (Deming, 1989).

DO (hacer/ejecutar):

Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta, generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala (Deming, 1989).

CHECK (comprobar/verificar):

Pasado un periodo previsto de antemano, los datos de control son recopilados y analizados, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y, en su caso, evaluar si se ha producido la mejora esperada monitorear la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones, las herramientas de evaluación son: diagrama de Pareto, diagrama de correlación, diagrama de Ishikawa, cuadro de mando (Deming 1989).

ACT (actuar):

A partir de los resultados conseguidos en la fase anterior se procede a recopilar lo aprendido y a ponerlo en marcha. También suelen aparecer recomendaciones y observaciones que suelen servir para volver al paso inicial de Planificar y así el círculo nunca dejará de fluir, las herramientas son: análisis de valor, Método de Kaizen, diagrama de afinidad (Deming, 1989).

2.2.1.7. Aportes del ciclo de Deming a la competitividad

Deming (1989), su modelo como una condición real de competitividad, funciona también como herramienta de la gestión de calidad mejor calidad, tiempo de contestación y precio, a sus características como herramienta de gestión para el

mejoramiento continuo, solución de dificultades y enfoque en el cliente: permite mejorar continuamente los procesos de las organizaciones, es un método efectivo y eficiente al ser un modelo dinámico y flexible, ayuda a reducir costos, se planifican objetivos, estrategias, métodos y procesos en cualquier servicio o producto de la organización así mismo en los procesos de un sistema de gestión, ejecución de planes después del diagnóstico frente al entorno interno y externo, se realizan seguimientos y medición de las acciones, se realizan mediciones, correcciones y modificaciones. -Los productos ofrecidos deben reflejar las exigencias de los consumidores - El ciclo no tiene punto final para optimizar las acciones. Por lo tanto, ayuda a las organizaciones a crecer y desarrollarse de forma fluida y constante, debido a que los nuevos productos obligan a las organizaciones a estar en una constante transformación. Constituye una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las MYPE, las desean aplicar la excelencia en sistema de calidad es utilizado para lograr la mejora continua como estrategia en un proceso de producción para lograr la ventaja competitiva utilizando el ciclo de Deming en 4 pasos planear, hacer, verificar y actuar.

Herramientas para el análisis de la mejora

Proceso de calidad en Planificar (plan): Definir los objetivos a lograr y planificar como implementar las acciones, como herramienta tan importante se pueden realizar en grupos de trabajo estableciendo nuevas estrategias tomando en cuenta las opiniones de cada uno de los integrantes que conforman e implantar la mejora continua.

Proceso del sistema de gestión de calidad

Es denominado como el conjunto de actividades reguladas y coordinadas que permiten ofrecer los servicios de calidad por los empresarios del ámbito de la gastronomía, para el gusto del paladar de los clientes, esto es ceñirse en los componentes idóneos de pasos de mejora, por el medio de planeación, control para coincidir con lo previsto y la mejora continua que refiere que no tiene final, de otra forma es hacer el búsqueda de un proceso para efectuar con los requisitos que superen las expectativas de los clientes.

Camisón, Cruz, & González (2006) establecen que, el sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos (p.346).

Esto quiere decir que debemos seguir una continuidad preestablecida, que facilite el manejo de requisitos de forma clara, en un plano que direcciona hacia el norte de metas trazadas en empresas de servicios de los restaurantes instrumentados, que mejor con la ayuda de los sistemas de la tecnología, implementándose aún más rápido en el manejo de la inversión y las utilidades.

Sistematización de ventas y compras

Aplicando la tecnología; plan de ejecución de un Software: con las características; (tarea del empleado) **registrar compra y venta** generar facturas compra y venta, pedidos, reportes, boleta de venta electrónica, Modulo de Delivery, visualiza desde el celular, internet. (Piñeros, 2014)

Controlar Stock: (tarea del administrador) modificar, eliminar, agregar productos.
Generar reportes de compras y ventas, controlar empleados: agregar, modificar, eliminar empleados.

Proceso de calidad de Hacer: efectuar las gestiones disciplinarias, implantar la mejora propuesta, generalmente conviene hacer prueba piloto para probar el funcionamiento, antes de realizar cambios a gran escala.

2.2.1.8. Interés en la manipulación de alimentos

La aplicación ISO 22000, permite controlar la seguridad alimentaria implementando una gestión del sistema, un control de riesgo y programas con prerequisites específicos para el sector de alimentos, los cuales están alineados con los principios de análisis de riesgos y puntos críticos de control para asegurar la cadena de suministros minimizar y controlar riesgos.

2.2.1.9. Compromiso del personal en sus puestos u cargos

El compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la situación de la empresa.

Proceso de calidad de Verificar: Ratificar que se logren las metas trazadas y tomar medidas preventivas, una vez implantada la mejora se deja un periodo de prueba para

controlar su correcto funcionamiento si la mejora se no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarlas para ajustar los objetivos esperados.

Diagrama de Gant de actividades

- La fecha de inicio y finalización de un proyecto
- Qué tareas hay dentro del proyecto
- Quién está trabajando en cada tarea
- La fecha programada de inicio y finalización de las tareas
- Una estimación de cuánto llevará cada tarea
- Cómo se superponen las tareas y/o si hay una relación entre ellas.

Diagrama de flujos de actividades

Instituto Nacional Tecnológico INATEC (s.f) refiere que, un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, esperas, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso. Su importancia consiste en la simplificación de un análisis preliminar del proceso y las operaciones que tienen lugar al estudiar características de calidad. Ésta representación se efectúa a través de formas y símbolos gráficos usualmente estandarizados, y de conocimiento general (p.18).

- Procedimiento y recepción de alimentos en el almacén.
- Procedimiento de Preparación de alimentos.
- Procedimiento de toma de orden, programaciones de servicios que se prestan en los restaurantes.
- Procedimiento de crear recetas de menús.

- Procedimiento de manejo y separación de desechos orgánica e inorgánica y reciclar y otro ejemplo siguiente.

Proceso de calidad de Actuar: proceder conforme a los resultados logrados en la verificación y tomar medidas preventivas, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar resultados comparados con el funcionamiento de las actividades, si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, circulo de Deming.

Eficiencia con sus proveedores, clientes y colaboradores

Las condiciones o principios necesarios para tener unas relaciones adecuadas entre el cliente y el proveedor son la confianza mutua y la cooperación dentro del marco de responsabilidad hacia los clientes finales. Podemos citar, por tanto, un decálogo de Principios de relación entre proveedor y cliente.

Eficacia con sus proveedores, clientes y colaboradores

Es el cumplimiento en sus promesas entre los acreedores y los clientes que establece en sus metas programadas, este cumplimiento merece establecer la estrecha relación armónica con sus colaboradores que consiste en integrar en la estrategia de negocio en todos los elementos que forman parte del engranaje de la productividad, desde el cliente hasta el proveedor.

2.2.2. Gestión Administrativa

Chiavenato (2010) Es toda serie de pasos a seguir para lograr los máximos resultados posibles mediante la coordinación de actividades y en la administración es necesario remitirnos a sus etapas fundamentales que nos llevaran por ende a obtener buenos resultados las cuales son: La planeación, organización, Dirección y control, en compañía de sus diferentes fases, la fase de acción y la fase de evaluación constituyendo en sí mismos todas y cada uno de ellos en el proceso administrativo.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrar.

2.2.2.1. Teoría de la Gestión Administrativa

Chiavenato, (2010) La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

2.2.2.2. Filosofía de la Gestión Administrativa

Terry G. (1986) explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos, por lo que la planeación, organización, ejecución y control constituyen el proceso administrativo y son los medios por los cuales se administra (Stoner 2013 p.258).

Terry G. (1986) Para el presente trabajo tomamos las 4 funciones fundamentales del proceso administrativo planteo Terry: sobre la planificación para comprobar los objetivos en diseñar lo que se persigue entre los miembros del grupo para mostrarse conformes las recomendaciones para su ejecución en las tareas desde donde hasta dónde vas a llegar o te has proyectado en todos los procesos planteados

Stoner, (2013) el autor precisa que la administración es el proceso de llevar a cabo actividades eficientemente con personas y por medio de ellas. La administración es un proceso que se compone de cuatro etapas fundamentales, que son: La Planeación, organización, dirección y el control; donde cada una de estas actividades implica el desarrollo de subprocesos para el presente trabajo tomamos las 4 funciones fundamentales del proceso administrativo por eso el autor George Terry: sostiene que la planeación para determinar los objetivos en los cursos de acción mientras que la organización para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias, la ejecución por los miembros del grupo para que lleven a cabo las labores prescritas con voluntad y entusiasmo, el Control de las actividades para que se conformen con los propósitos.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005); según este autor la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

a). Proceso de Planificación

- Plan de negocios: diseño del plan según estudios de mercado.
- Evaluación del plan de negocios: realización de análisis de FODA
- Ejecución del plan de negocios: se establecerá misión, visión, objetivos, estrategias, crear plan de acción.

b). Proceso De Organización

- Políticas de la organización es el proceso de toma de decisiones
- Reuniones ordinarias y extraordinarias: ordinaria una vez al año, extraordinario cuando sean convocados
- Organigramas departamentalización de puestos, división de trabajo

c). Proceso De Dirección

- Liderazgo se debe cultivar el liderazgo carismático
- Motivación un gran líder da fuerza que impulsa a los trabajadores
- Toma De Decisiones determinar el mayor número posible de alternativas de solución.

d). Proceso De Control

- Control Preliminar: antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas
- Control Concurrente modalidad es simultáneo, inspecciona de manera paralela o inmediata y se desarrollan las auditorias

- Control Posterior. efectuar la evaluación de los actos y resultados ejecutados por las entidades en la gestión de los bienes

2.2.2.3. Proceso Administrativo

Chiavenato, (2010) El proceso administrativo y sus componentes, planeación, organización, dirección y control, resultando como las herramientas de mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones.

Proceso de planificación. Planear implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Se ocupa tanto de los fines ¿qué hay que hacer?

Proceso de la organización. comprende cargos, reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción de una empresa. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros). Funciona mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos.

Proceso de la dirección. En esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta

positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. La Dirección será eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa, y estos sólo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales son satisfechos al conseguir las metas de la organización y si estas no se contraponen a su autorrealización.

Proceso de Control. El control, es una etapa fundamental en la administración, pues, aunque cuente con grandiosos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. el control consiste en verificar si todo ocurre de aprobación con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

2.3. Marco Teórico Conceptual

Calidad

El cumplimiento de requisitos en función de satisfacer las necesidades de los clientes y otras partes interesadas. Un papel importante en el entendimiento del término de Calidad lo han jugado la familia de normas ISO, las cuales han creado un marco de referencia para los diferentes países que las han adoptado (Deming, 2001).

Ciclo de Deming: Herramienta de mejora continua, cuya función principal es poder lograr a ser competitivo a las empresas mediante la diligencia del Ciclo de Deming conforme al autor (Hernández y Pulido, 2013).

Ciclo de Deming

Deming (1989) se ha detectado problemas, porque los trabajadores han propuesto formas distintas de realizar algunas tareas, porque en mercado han salido maquinas más eficientes que permiten ahorrar costes, etc., Se estudian los posibles y su impacto, se eligen las que mejor van a funcional y se decide implantarlas en una prueba piloto a pequeña escala, una vez realizada la prueba piloto, se verifica que los cambios funcionan correctamente y dan el resultado deseado, si los cambios realizados no satisfacen las expectativas modifican para que funcione conforme a los esperado.

Control de Calidad

El control de calidad es un sistema de metodologías de elaboración “que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores” (p. 187).

Gestión de Calidad

Juran (2001) Afirma que los “tres grandes problemas para conseguir calidad, son organización, comunicación y coordinación interna”, además sostiene que la calidad es compromiso de todos.

Gestión de Calidad

Cruz, (2012) Desde un punto de gestión de calidad apropiadamente desarrollado con los métodos así mismo formaran parte de una opinión de la gestión de calidad como recolección de métodos utilizables puntuales para el control de la calidad de productos y procesos aunque superada esta proximidad es ventajoso para crear una baúl de materiales directos que los perspectivas posteriores no han implicado en dignificar las ultimas en el enfoque técnico son las primeras en señalar la insuficiencia de este concepto de programas con fines puntuales y discontinuos sin un enfoque directivo claramente articulado.

Gestión Administrativa

Serna (1994) el autor asegura que, es de suma importancia que el gerente o persona a cargo de una empresa, la conozca y amplíe capacidades efectivas de liderazgo, que asegure a la empresa un correcto funcionamiento, ya que está evidenciado que el trabajo en equipo es de suma necesidad, con personal calificado, trabajando en orden, y desempeñando con los procesos administrativos podrá sencillamente llegar al éxito para lograr los objetivos trazados, programación o planificación de la Calidad

Juran (2005), “la planificación de la calidad es el proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad” (p. 181).

Mejora continua

Es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.

Pequeña Empresa

Es preciso que la SUNAT (2019) Que las Pequeñas y medianas empresas son organizaciones que desarrollan una actividad económica relacionada con la producción y/o comercialización de bienes y servicios y sus características principales son: Tienen un número reducido de trabajadores. Sus ingresos por ventas son moderados, lo que se convierte en el eje de la producción, asimismo esta normado por la Ley 30056, y se clasifica por su tamaño en la siguiente forma: Micro empresa 150 UIT, pequeña empresa de 150 a 1700 UIT, Mediana empresa de 1701 a 2300 UIT.

Restaurantes

López, (2015), Según su quinto libro de comedores y bares el restaurant es “un establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para consumirse ahí mismo en el que se cobra por el servicio prestado. La palabra se deriva del latín restaurare, que quiere decir recuperar o restaurar”.

Ley (No 30056) MYPE. - Son Micro y Pequeña empresas que pueden tener entre 01 y 10 trabajadores o en el caso de las medianas entre 10 y 100 trabajadores, Ley N° 30056, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la Micro Empresa.

En el caso de este estudio, los negocios en mención son Micro y Pequeñas empresas y en algunos casos familiares correspondiente.

López, (2006) también en su libro menciona que hay 4 tipos de principales restaurantes que depende y establecen por componentes tales como las hábitos colectivos estilos y requerimiento particulares de corriente turística nacional y externa entre los que

encuentran, restaurantes Gourmet son de carácter gastronómico de servicio integro: son apreciadas los más caros y se ofrecen platos que encantan a personas seguidoras o comer alimentos deliciosos, restaurantes especialidades: brindan variedades definida o forma de cocina entre las distintivos que existen se descubren las aves, mariscos, carnes, pastas entre otras que son especiales , restaurantes familiares: sirve provisiones a precios módicos su característica permanece en la seguridad que ofrece a sus clientes en métodos de costos y servicio por lo general forman parte de sucesiones o son operados bajo un privilegio, su particularidad importante la urgencia en el servicio.

Es imprescindible citar al MINCETUR (2017) aprueba el Reglamento de Restaurantes con el D.S. N° 003-2010 y en su artículo 3, se define a éste como “el establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el reglamento de la entidad y de acuerdo a las normas sanitarias correspondiente.

La categoría de los restaurantes tiene un rango definido por este reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer estos, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) tenedor.

III HIPÓTESIS.

El trabajo estudiado no requiere el análisis de hipótesis, por ser puramente descriptivo no hay variable independiente y variable dependiente, el estudio solo describe caracteriza sin tener las variables causa y efecto.

Hernández, (2014) precisa que, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. En el presente estudio no cumple ese requisito, por no medir el grado de correlación o explicativo, es describir las variables sin causa efecto.

IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Según Hernández R, (2014) en el presente trabajo se consideró una investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, sin medir las variables sin causa ni efecto, es netamente descriptivo de dos contextos, que son: describir la gestión de calidad con el ciclo de Deming y gestión administrativa. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que me he propuesto realizar es en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (p.152).

Dónde:

M = Muestra conformada por las Micro y Pequeñas empresas encuestadas.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y Gestión Administrativa

4.2. Población y muestra.

4.2.1. Población

Hernández (2014) La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p.65) esta totalidad de fenómenos a estudiar dan origen a los datos de la investigación, personas o instituciones que tiene una cualidad observable. Para la presente investigación la población estuvo conformado por un total de 30 MYPE, todas las poblaciones en mención están ubicado en el barrio Santa Bárbara de la ciudad de Juliaca año 2019.

4.2.2. Muestra

Según Espinoza (2014) afirma que la muestra es un subconjunto de la población de los componentes que corresponden al mismo conjunto al que se le llama población. Se utilizó el muestreo no Probabilístico, la muestra que se considero fue un total de 23 MYPE las cuales están dedicados al sector servicio y rubro de restaurantes de las MYPE del barrio Santa Bárbara del distrito de Juliaca provincia de san Román periodo 2019.

Criterios de Inclusión

Se consideró porque las MYPE todos son similares, poseen similitud en el sistema de atención, están registrados en régimen único simplificado.

Criterios de Exclusión

No se consideró a los establecimientos que brindan el servicio de restaurantes, pero que trabajan en forma informal, no poseen personería jurídica, tampoco se encuentran registrado en la SUNAT, no cuentan con licencia Municipal ni tampoco tienen Carnet de sanidad autorizado por la MINSA.

4.3. Definición y Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores y/o Ítem	Escala de Likert
Variable 1 Gestión de Calidad con el ciclo de Deming	Es el proceso de mejora de la calidad de forma continua, son pasos a seguir cumpliendo los requisitos establecidos en los estándares de la calidad Deming (1950)	Planificar (Plan)	Proceso del sistema de gestión de calidad Sistematización de ventas y compras	Nominal
		Hacer (Do)	Interés en la manipulación de alimentos Compromiso del personal en sus puestos	
		verificar (Check)	Diagrama de Gantt de actividades Diagrama de flujos de actividades	
		Actuar (Act)	Eficiencia con sus proveedores, clientes y colaboradores: Eficacia con sus proveedores, clientes y Colaboradores	
Variable 2 Gestión Administrativa	Son procesos, mecanismos, acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, humanos y materiales de una empresa Chiavenato (2010)	Proceso de planificación	Plan de negocios Evaluación del plan de negocios Ejecución del plan de negocios	Nominal
		Proceso de organización	Políticas de la organización Reuniones ordinarias y extraordinarias Organigramas	
		Proceso de dirección	Liderazgo (carismático) Motivación (positiva) Toma de decisiones (en equipo)	
		Proceso de control	Control preliminar (antes) Control concurrente (producen resultados correctos) Control posterior (resultados)	

4.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos

4.4.1. Técnica:

Para el presente estudio la técnica que se utilizó fue la encuesta.

4.4.2. Instrumento:

Se aplicó un cuestionario estructurados; en base a las 2 variables Gestión de calidad con el ciclo de Deming y Gestión Administrativa e indicadores de estudio. El cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas en base a la variable gestión de calidad, y en base a la variable gestión administrativa.

4.5. Plan de Análisis

En el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo de las variables de estudio, las cuales se utilizaron el programa informático Microsoft Word para procesamiento de texto y Excel para el procesamiento de la información y los datos que se tomaron en las encuestas y cuestionarios que se aplicó a los propietarios de los restaurantes. Los resultados se presentaron utilizando tablas de distribución de frecuencias absolutas porcentuales con sus respectivas figuras estadísticas de cada una de las variables en estudio lo cual permitió realizar un análisis descriptivo de acuerdo a los objetivos planteados

4.6. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y/O PROCEDIMIENTO
¿Cuáles serán las principales características de la gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Detallar las características de la gestión de calidad del ciclo de Deming de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019</p> <p>Describir las características de la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio sector servicio rubro restaurantes del barrio Santa Bárbara del distrito de Juliaca año 2019.</p>	<p>Gestión de calidad con el ciclo de Deming</p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>Población</p> <p>Se tuvo un total de 30 restaurantes</p> <p>Muestra</p> <p>estuvo conformado por 23 restaurantes</p>	<p>Tipo</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos que orientan la investigación

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

1. Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

6. 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.

V RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Referente a la variable gestión de calidad con el ciclo de Deming del micro y pequeñas empresas

Tabla 1 ¿Cumple con seguimiento del proceso del Sistema de Gestión de la calidad en su negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4%
Casi siempre	1	4%
Casi nunca	2	9%
Nunca	19	83%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio



Figura 1. ¿Cumple con seguimiento del proceso del Sistema de Gestión de calidad en su negocio?

Fuente: Tabla 1

Interpretación. Conforme a los resultados según la Tabla y figura 1 se obtuvo que, del 100% de los encuestados el 83% indica que nunca se cumple con el seguimiento del proceso del sistema de gestión de calidad, seguido por el 9% afirma casi nunca, el 4% indica que siempre y un 4% dice casi siempre.

Tabla 2 ¿Utiliza programas de sistematizaciones modernas de ventas y compras en su negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	22%
Casi siempre	2	9%
Casi nunca	1	4%
Nunca	15	65%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

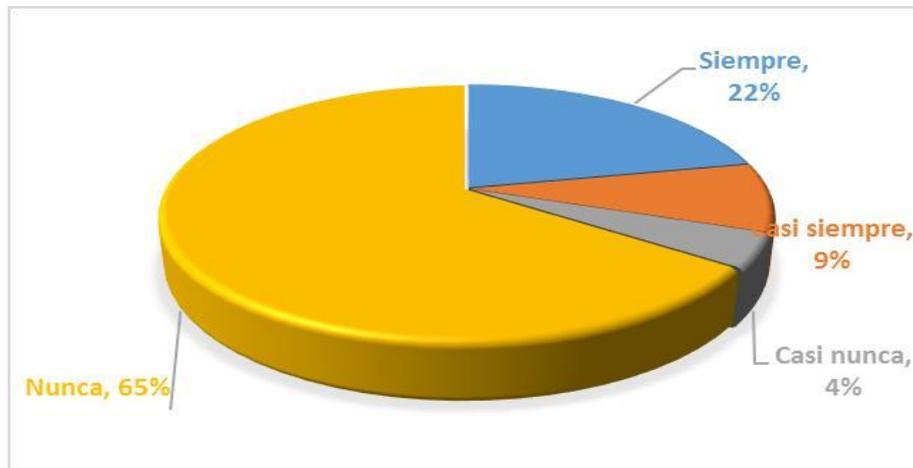


Figura 2 ¿Utiliza programas de sistematizaciones modernas de ventas y compras en su negocio?

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Según la Tabla y figura 2, se observa que no se utiliza programas de sistematizaciones modernas de ventas y compras, debido a que hay una adecuada planeación y la utilización del avance de la tecnología por lo que del 100% de los encuestados el 65% afirma que nunca, no se utiliza programas sistematizaciones ventas y compras, seguido por el 22% afirma que siempre, mientras que el 9% indican casi siempre y el 4% casi nunca.

Tabla 3 ¿Aplica la mejora continua de la calidad, en la manipulación de alimentos en su negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13%
Casi siempre	3	13%
Casi nunca	1	4%
Nunca	16	70%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

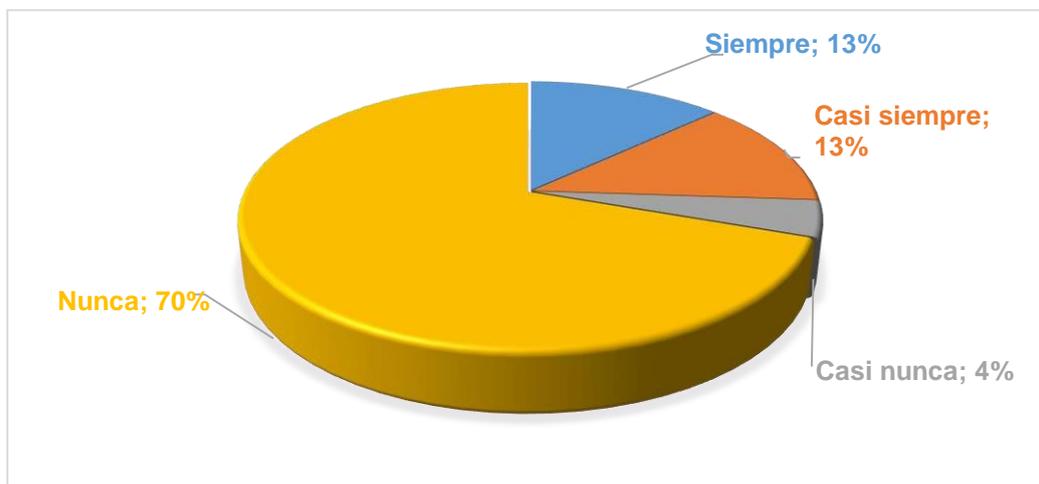


Figura 3 ¿Aplica la mejora continua de la calidad, en la manipulación de alimentos en su negocio?

Fuente: Tabla 3

Interpretación: conforme a la Tabla y figura 3, observamos que, del 100% de los encuestados el 70% afirman que nunca se aplica la mejora continua de la calidad en la manipulación de alimentos, seguidamente el 13% afirman que siempre, y un 13% indica casi siempre y el 4% manifiestan casi nunca.

Tabla 4 ¿Los colaboradores cumplen el rol que les corresponde, sin quejas en su negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17%
Casi siempre	14	61%
Casi nunca	2	9%
Nunca	3	13%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

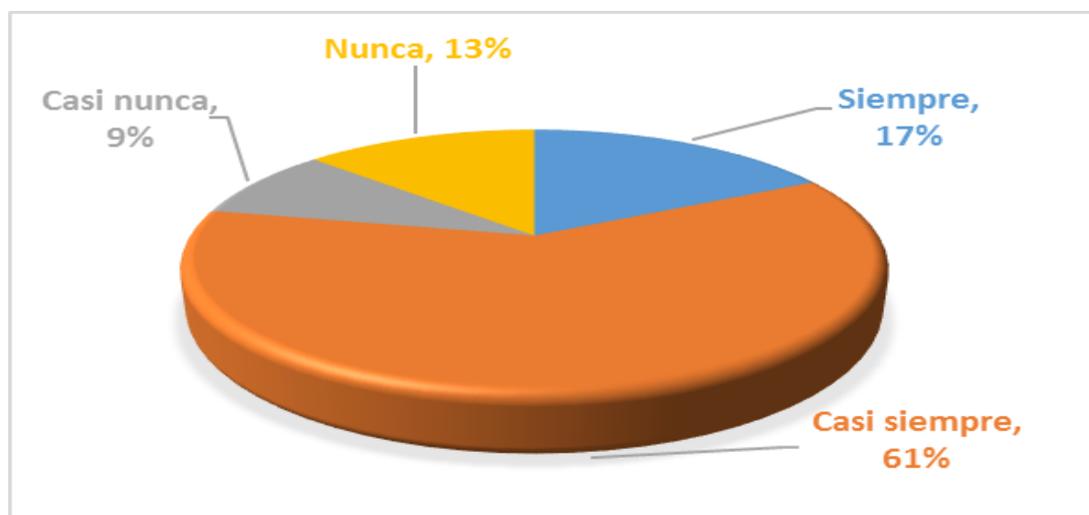


Figura 4 ¿Los colaboradores cumplen el rol que les corresponde, sin quejas en su negocio?

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según la Tabla y figura 4, podemos observar que los colaboradores cumplen el rol que les corresponde sin quejas, entonces del 100% de los encuestados el 61% manifiesta casi siempre cumplen con el rol que les corresponden sin quejas, el 17% ostentan que siempre, en tanto el 13% indican nunca y el 9% dice casi nunca.

Tabla 5 ¿Realiza un cronograma de actividades para mejorar el rendimiento del negocio para un tiempo determinado?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17%
Casi siempre	2	9%
Casi nunca	2	9%
Nunca	15	65%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

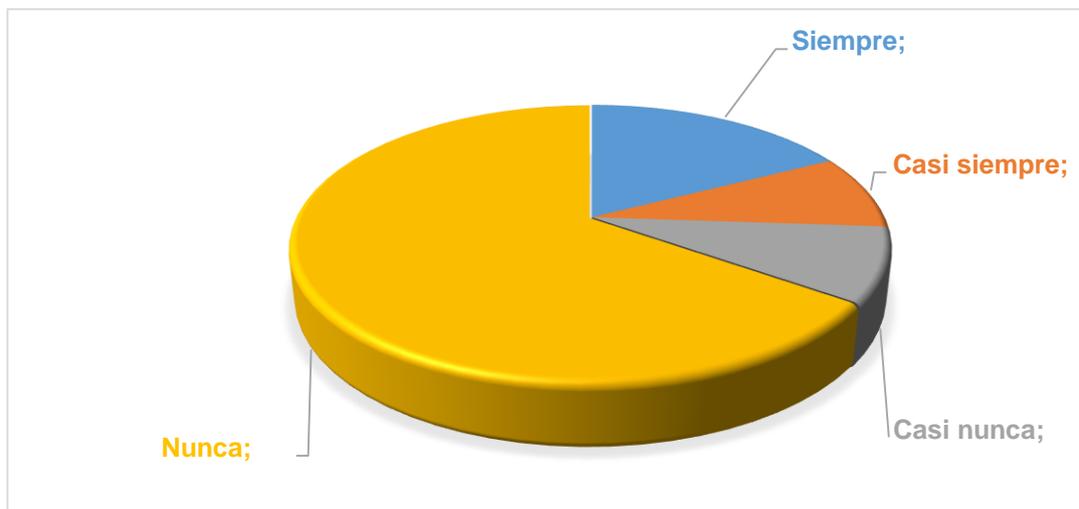


Figura 5 ¿Realiza un cronograma de actividades para mejorar el rendimiento del negocio para un tiempo determinado?

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según la Tabla y figura 5, como podemos apreciar que nunca se realiza un cronograma de actividades para mejorar el rendimiento del negocio para un tiempo determinado esto indica claramente no se aplican los instrumentos de calidad en las MYPE no se trazan sus metas claras el resultado es del 100% de los encuestados el 65% indican que nunca, en seguida el 17 % indican que siempre, un 9 % casi nunca y otro 9% casi siempre.

Tabla 6 ¿Cumple con seguir la secuencia mediante un diagrama de flujos para mejorar el rendimiento de su negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17%
Casi Siempre	4	17%
Casi nunca	2	9%
Nunca	13	57%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

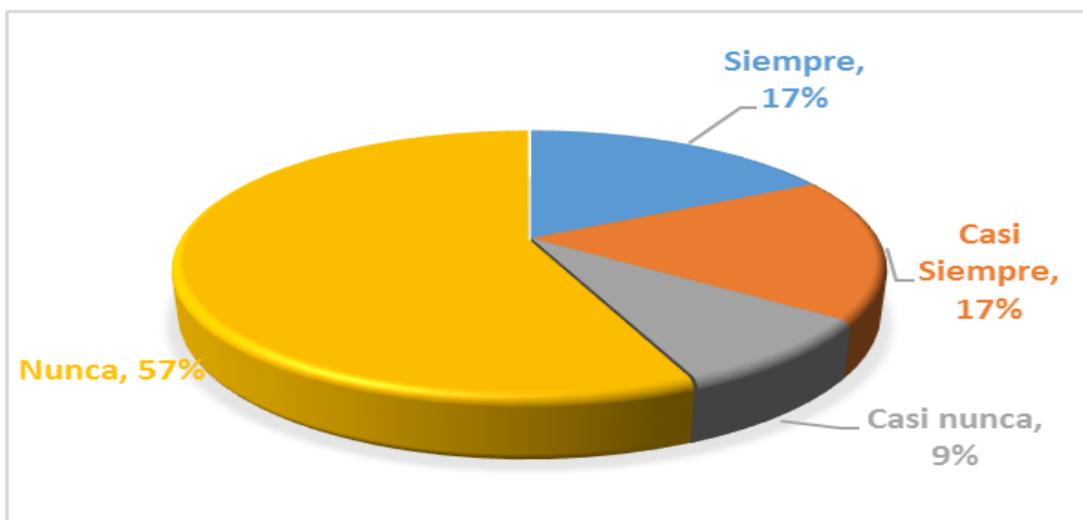


Figura 6 ¿Cumple con seguir la secuencia mediante un diagrama de flujos para mejorar el rendimiento de su negocio?

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según la Tabla y figura 6, como podemos observar que no se cumple en efectuar diagrama de flujo para mejorar el rendimiento del negocio, porque se requiere utilizar los procesos de verificación y dirección, por lo tanto; estas evidencias lo demuestran que del 100% de los encuestados en un 57% de los encuestados indican que "nunca" mientras que el 17% siempre, 17% casi siempre y el 9% casi nunca.

Tabla 7 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el requerimiento de bienes y servicios programados?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8%
Casi siempre	1	4%
Casi nunca	1	4%
Nunca	21	84%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio



Figura 7 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el requerimiento de bienes y servicios programados?

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según la Tabla y figura 7, así como podemos apreciar que no se controla el abastecimiento mediante requerimientos de bienes y servicios programados, por cuanto les falta sistematización de políticas de trabajo con el avance de la ciencia, por lo que, hemos arribado a un 84% expresaron que nunca, seguido por el 8% afirma que siempre, en tanto el 4% expresaron casi nunca y un 4% afirma casi siempre.

Tabla 8 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el uso del cumplimiento de los requerimientos de bienes y servicios programados?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	35%
Casi Siempre	4	17%
Casi nunca	2	9%
Nunca	9	39%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

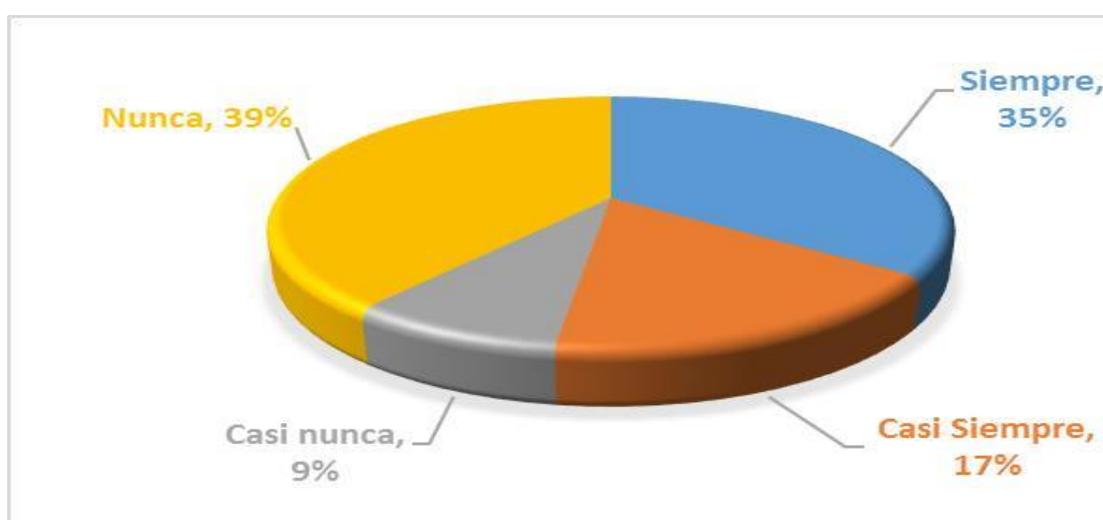


Figura 8 ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el uso del cumplimiento de los requerimientos de bienes y servicios programados?

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según la Tabla y gráfico 8, del 100% de los colaboradores encuestados responden que el 39% nunca controla el abastecimiento del negocio mediante el uso del cumplimiento de los requerimientos de bienes y servicios programados, mientras que el 35% responde que siempre, asimismo el 17% de los encuestados respondieron casi siempre y el 9% dijeron casi nunca.

5.1.2. Referente a la variable gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas

Tabla 9 ¿Su negocio está diseñado mediante un plan o proyecto de negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17%
Casi Siempre	1	4%
Casi nunca	4	17%
Nunca	14	61%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

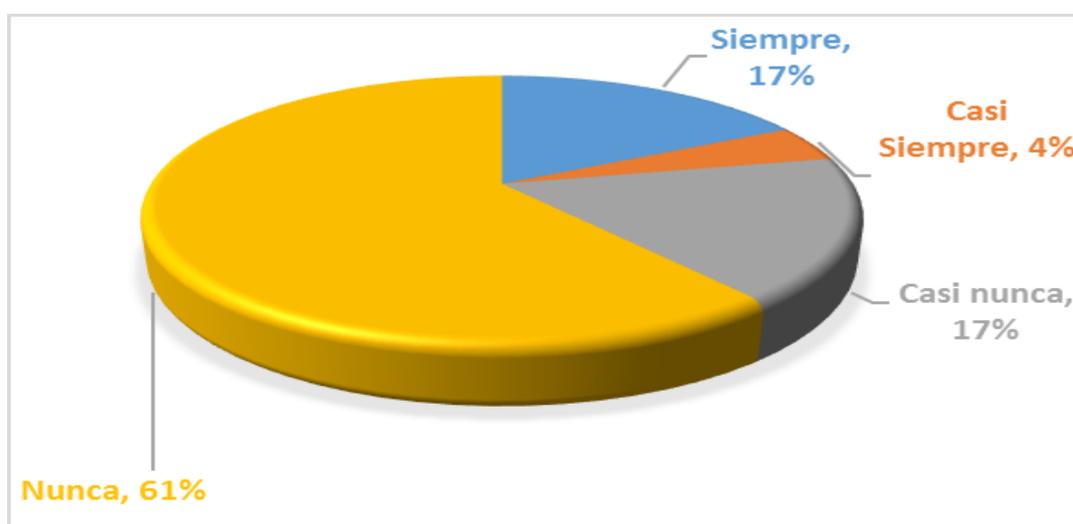


Figura 9 ¿Su negocio está diseñado mediante un plan o proyecto de negocio?

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Conforme a la Tabla y figura 9, como podemos apreciar que nunca las MYPE han diseñado mediante un plan o proyecto de negocio, en todo caso requieren urgente aplicar el proceso de planificación estratégica, al respecto de los 100% de los encuestados responden que el 61% manifestaron nunca, mientras tanto el 17% responde que siempre, seguidamente el 17% afirma casi nunca y el 4% dice casi siempre.

Tabla 10 ¿Su negocio es evaluado en un periodo de tiempo, conforme al plan o proyecto de negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13%
Casi siempre	3	13%
Casi nunca	5	22%
Nunca	12	52%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

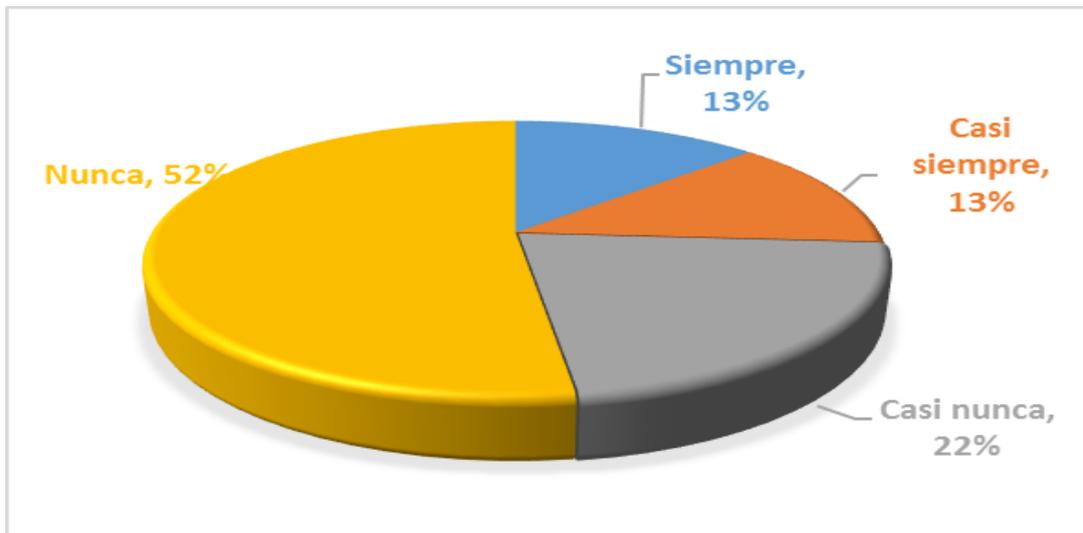


Figura 10 ¿Su negocio es evaluado en un periodo de tiempo, conforme al plan o proyecto de negocio?

Fuente: Tabla 10

Interpretación. Según la Tabla y figura 10, el resultado nos indica claramente que la MYPE no evalúa en un periodo de tiempo conforme al plan o el proyecto es muy necesario trazar planes, objetivos y evaluarlos si se cumple o no, y de los 100% de los encuestados el 52% manifiesta que nunca, seguido por el 22% afirma que nunca el 13% responde siempre" y el 13% dice casi siempre.

Tabla 11 ¿Su negocio está en marcha, conforme al plan o proyecto de negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17%
Casi siempre	4	17%
Casi nunca	5	22%
Nunca	10	43%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicada los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

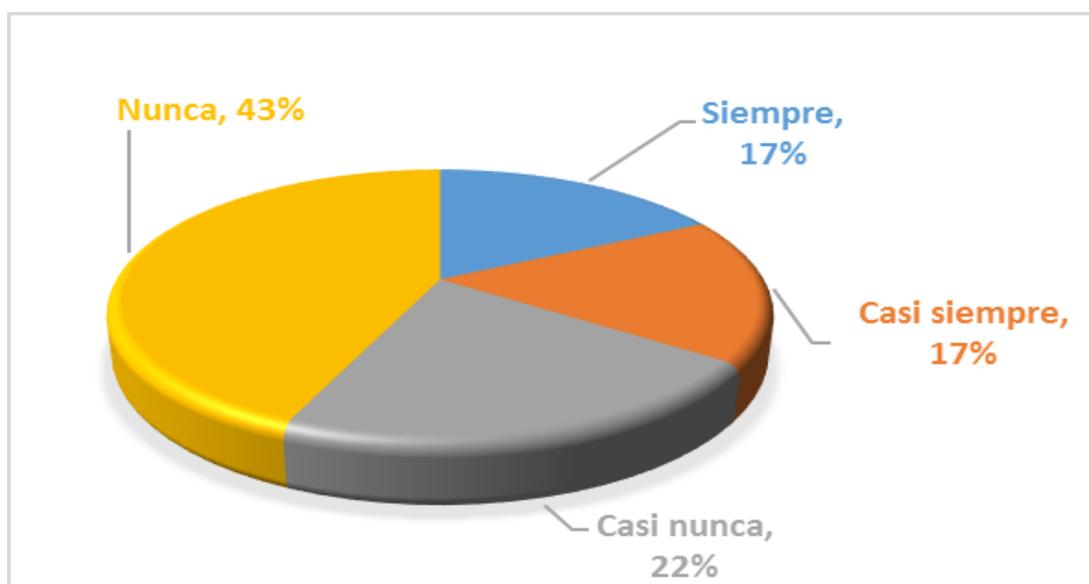


Figura 11 ¿Su negocio está en marcha, conforme al plan o proyecto de negocio?

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según la Tabla y figura 11, podemos observar que del 100% de los encuestados afirman que 43% indicaron que nunca las MYPE no está en marcha de acuerdo a planes y proyectos, seguido por 22% dicen casi nunca mientras el 17% manifestaron siempre y el 17% casi siempre.

Tabla 12 ¿Su negocio cumple con las políticas de organización, mediante el estatuto, reglamento interno de trabajo(RIT), manual de organización y funciones(MOF), reglamento de organizaciones y funciones(ROF)?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	3	13%
Nunca	20	87%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

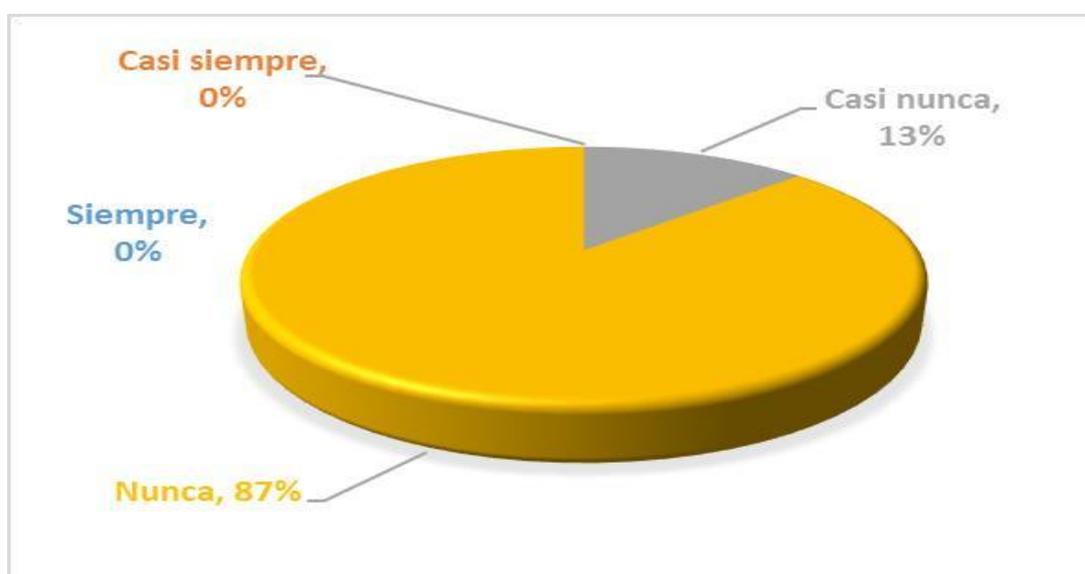


Figura 12 Su negocio cumple con las políticas de organización, mediante el estatuto, reglamento interno de trabajo(RIT), manual de organización y funciones(MOF), reglamento de organizaciones y funciones(ROF)

Fuente: Tabla 12

Interpretación. Según la Tabla y figura 12, podemos observar que claramente nos demuestra que nunca se cumple con las políticas de organización, mediante el estatuto, reglamento interno de trabajo (RIT), manual de organización y funciones (MOF), reglamento de organizaciones y funciones (ROF) de los 100% de los propietarios de las MYPES encuestados un 87% de los encuestados dicen que nunca seguidamente el 13% que casi nunca y el 0% afirman siempre 0% casi siempre.

Tabla 13 ¿Su negocio realiza reuniones anuales y en cualquier momento que requiera la necesidad de reunirse?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	30%
Casi siempre	4	17%
Casi nunca	4	17%
Nunca	8	35%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

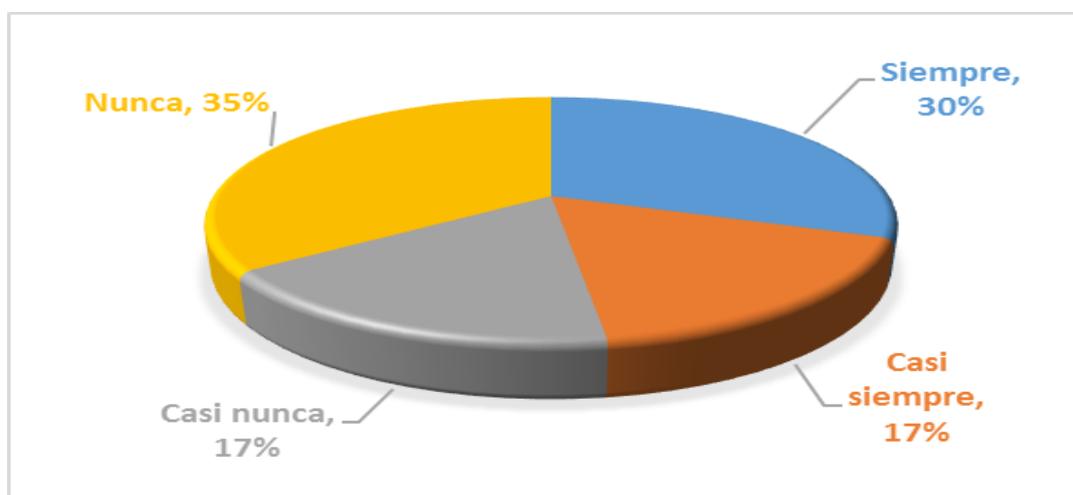


Figura 13 ¿Su negocio realiza reuniones anuales y en cualquier momento que requiera la necesidad de reunirse?

Fuente: tabla 13

Interpretación: Según la Tabla y figura 13, podemos observar de los 100% encuestados afirman que el 35% responden nunca realizan reuniones anuales y en cualquier momento que requiera la necesidad de reunirse, seguido por el 30% afirmaron que siempre, mientras que el 17% dijeron que casi siempre y 17% casi nunca.

Tabla 14 ¿Su negocio cuenta con un organigrama estructural y funcional?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13%
Casi siempre	2	9%
Casi nunca	3	13%
Nunca	15	65%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

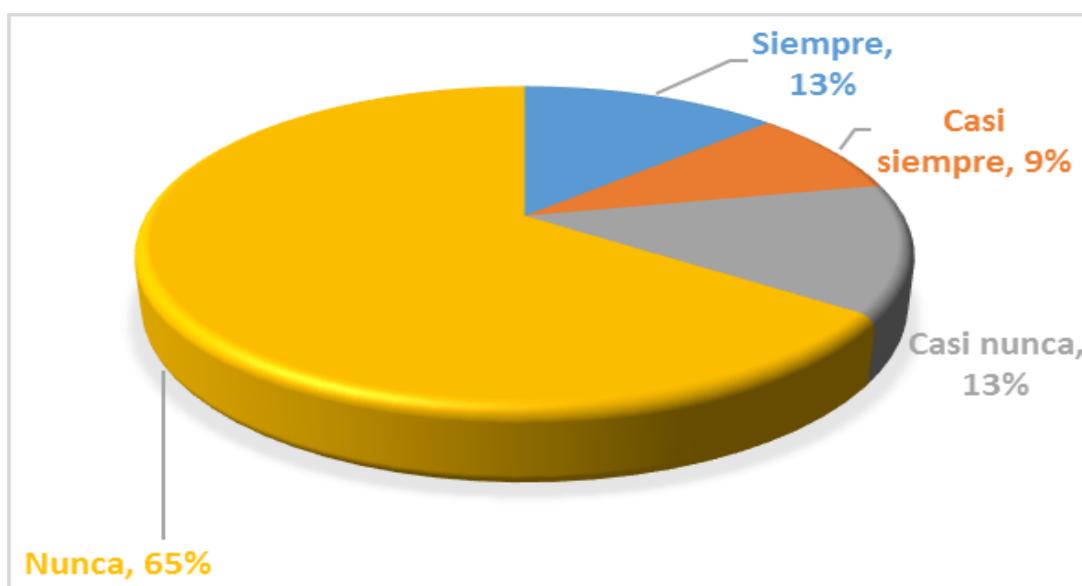


Figura 14 ¿Su negocio cuenta con un organigrama estructural y funcional?

Fuente: Tabla 14

Interpretación: según a la Tabla y figura 14, se identifica que no cuenta con organigramas estructurales ni funcionales lo que nos deja entender que falta emplear estrategias de organización, del 100% de los encuestados, el 65% indicaron que nunca, seguido por el 13% dice casi nunca por otro lado el 13% afirma que siempre y el 9% dijeron que casi siempre.

Tabla 15 ¿Su negocio realiza la práctica de liderazgo en el servicio al cliente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	9%
Casi siempre	12	52%
Casi nunca	2	9%
Nunca	7	30%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

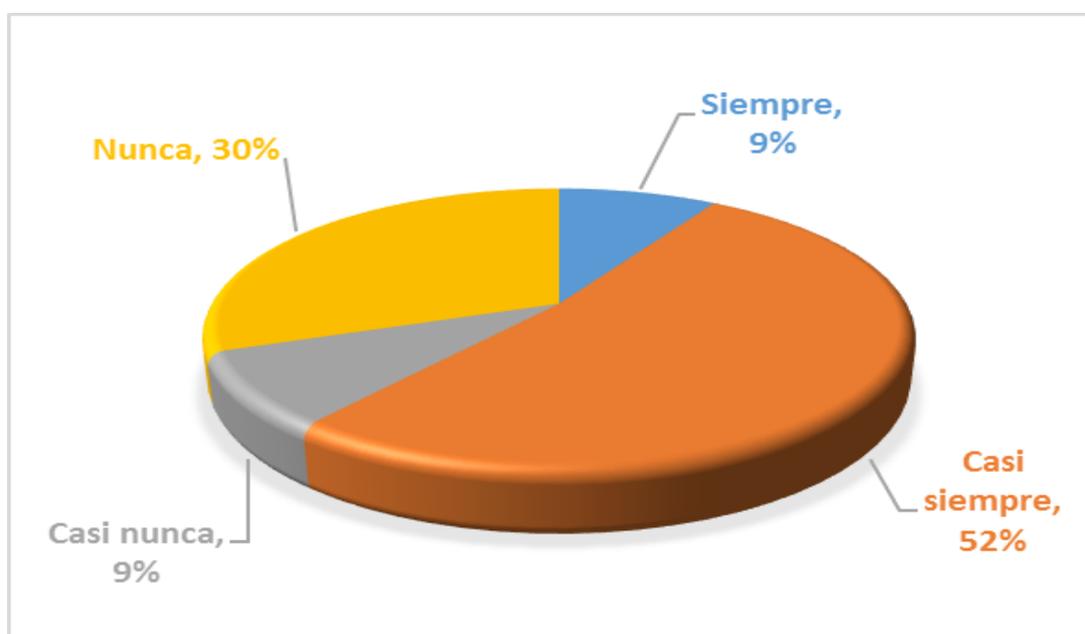


Figura 15 ¿Su negocio realiza la práctica de liderazgo en el servicio al cliente?

Fuente: Tabla 15

Interpretación. Según la Tabla y figura 15, podemos observar que a veces se realiza las prácticas de liderazgo en el servicio del cliente, del 100% de los encuestados el 52% ostentan que casi siempre, seguido por el 30% dicen nunca, mientras el 9% indican siempre y el 9% indican casi nunca.

Tabla 16 ¿Su negocio realiza la práctica de motivación en el servicio al cliente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	52%
Casi siempre	5	22%
Casi nunca	2	9%
Nunca	4	17%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

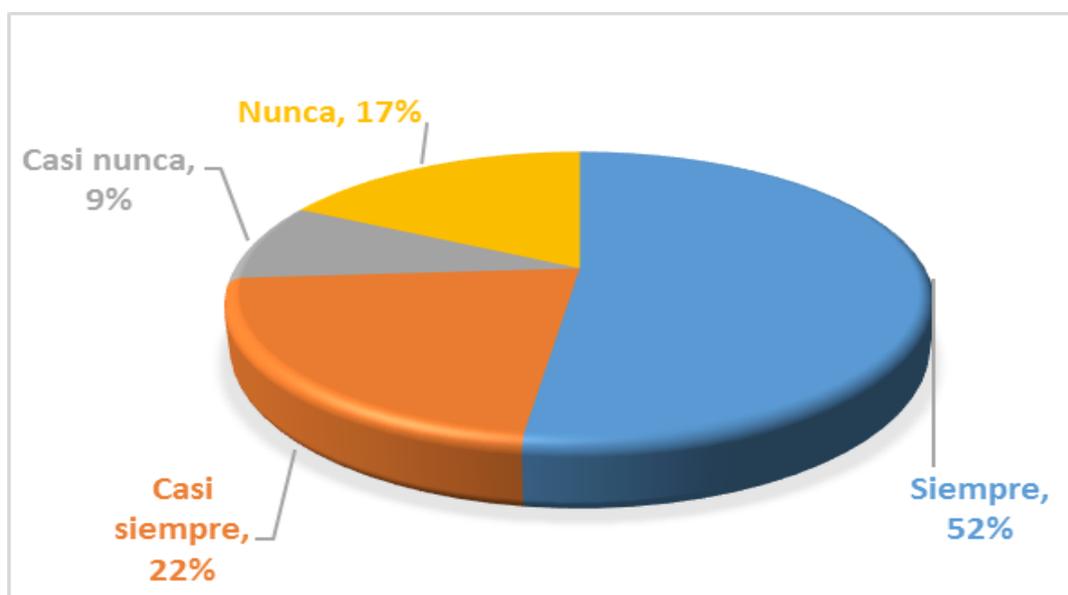


Figura 16 ¿Su negocio realiza la práctica de motivación en el servicio al cliente?

Fuente: Tabla 16

Interpretación. Según la Tabla y figura 15, se identifica que siempre realiza la práctica de motivación en el servicio al cliente, del 100% de los encuestados testifican que el 52 % afirma siempre, seguido por el 22% dice casi siempre y el 9% indica casi nunca.

Tabla 17 ¿Su negocio realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	35%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	15	65%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

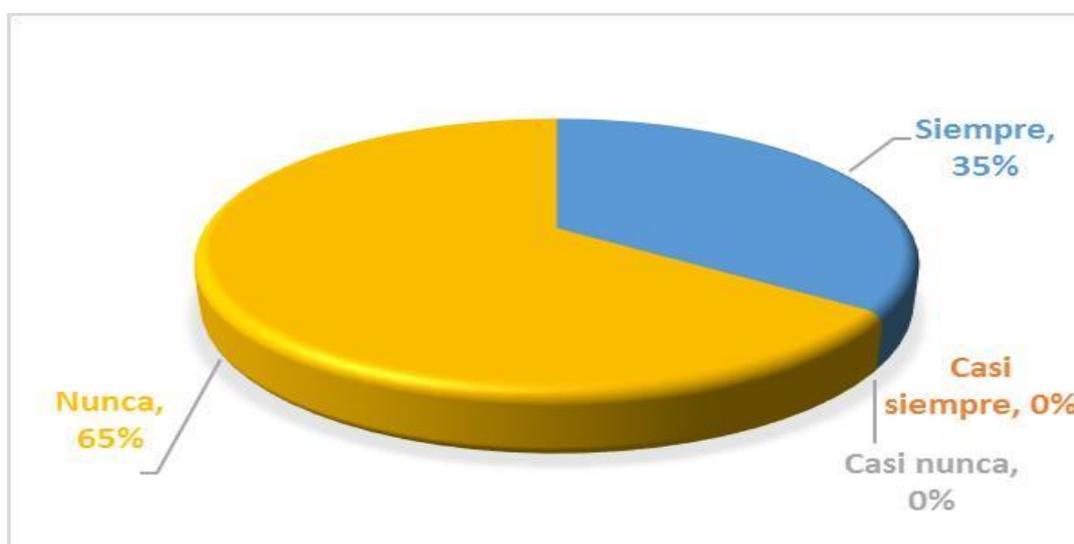


Figura 17 ¿Su negocio realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente?

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según la Tabla y figura 17, podemos observar que del 100% de los encuestados nos muestra claramente que no se realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente, falta poner en práctica el proceso de Dirección, hemos arribado que el 65% de los encuestados afirman que nunca, el 35% señalaron siempre, en tanto el 0% testificaron casi siempre y el 0% dice casi nunca.

Tabla 18 ¿Su negocio realiza el control anticipado, para cubrir los requerimientos necesarios en el funcionamiento sin desabastecimiento?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	30%
Casi siempre	4	17%
Casi nunca	2	9%
Nunca	10	43%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

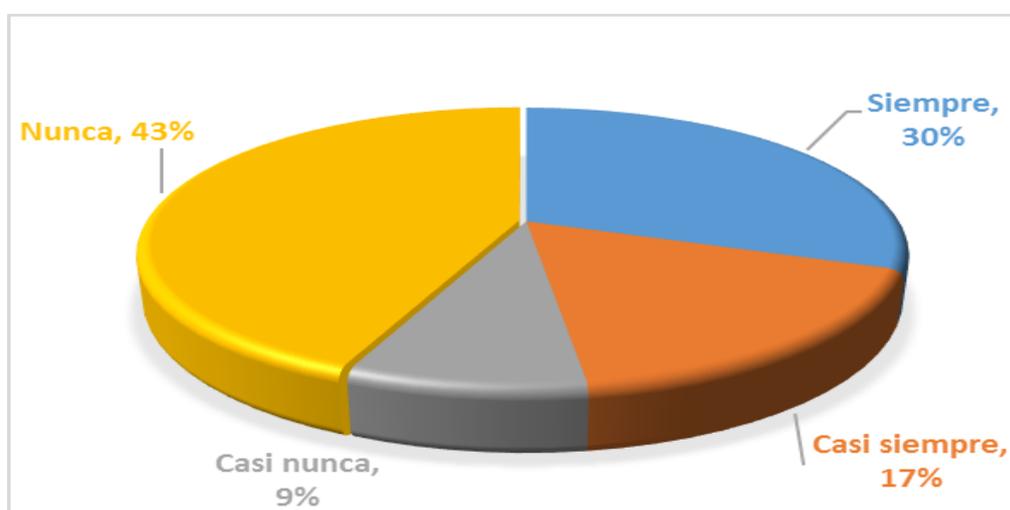


Figura 18 ¿Su negocio realiza el control anticipado, para cubrir los requerimientos necesarios en el funcionamiento sin desabastecimiento?

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según la Tabla y figura 18, observamos que del 100% de los encuestados el 43% dijeron que nunca se realiza el control anticipado, para cubrir los requerimientos necesarios en el funcionamiento sin desabastecimiento, seguido por el 30% de los encuestados indicaron que siempre a continuación tenemos el 17% afirmaron casi siempre y el 9% indicaron casi nunca.

Tabla 19 ¿Su negocio realiza el cotejo del control de abastecimiento solicitado en el plazo determinado?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	26%
Casi siempre	2	9%
Casi nunca	5	22%
Nunca	10	43%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

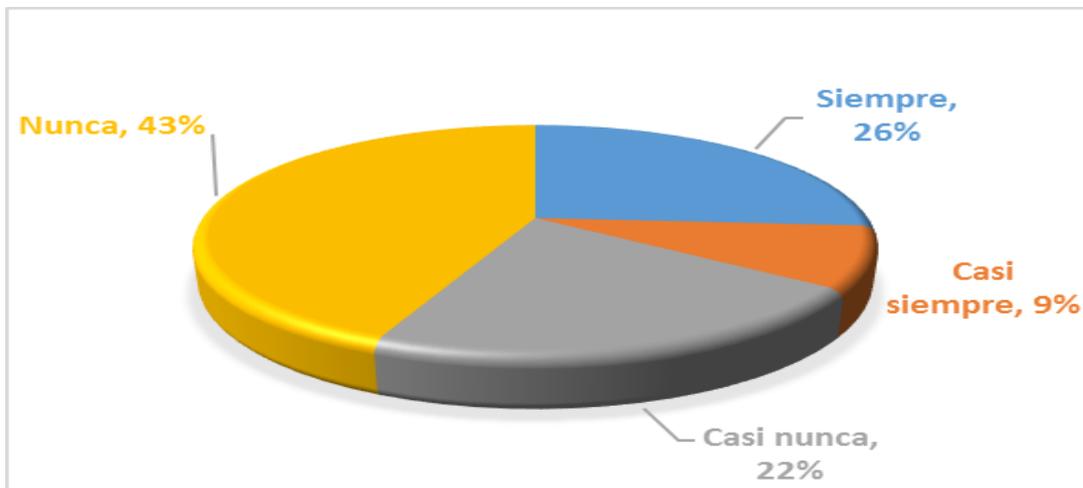


Figura 19 ¿Su negocio realiza el cotejo del control de abastecimiento solicitado en el plazo determinado?

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Según la Tabla 19, podemos apreciar que no se realiza el cotejo del control de abastecimiento solicitado en el plazo determinado, que esto es importante para las MYPE en tanto que el 43% de los encuestados afirman que nunca, seguido por el 26% dijeron que siempre el 22% casi nunca y el 9% casi siempre.

Tabla 20 ¿Su negocio realiza el control de estados financieros del abastecimiento solicitado en el plazo determinado?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17%
Casi siempre	5	22%
Casi nunca	3	13%
Nunca	11	48%
TOTAL	23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del ámbito de estudio

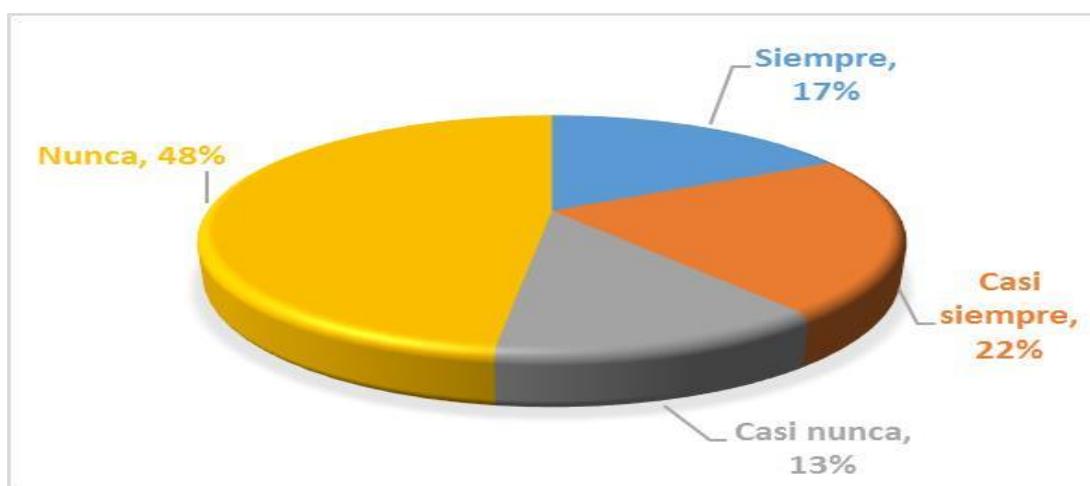


Figura 20 ¿Su negocio realiza el control de estados financieros del abastecimiento solicitado en el plazo determinado?

Fuente: Tabla 20

Interpretación. Según la Tabla 20, podemos observar que no realiza el control de estados financieros del abastecimiento solicitado en el plazo determinado, al final se analizó que no se lleva el control adecuado, del 100% de los encuestados se ha comprobado a través de los encuestados afirman que el 48% indican que nunca, seguido del 22% afirman que casi siempre por el 17% indican que siempre, seguido por el 13% dicen que casi nunca.

5.2. Análisis de Resultados

Se logró determinar las principales características de la gestión de calidad del ciclo Deming y la gestión administrativa, a través del estudio hecho en el presente trabajo de investigación, pues se observó que:

Según los resultados obtenidos en las Tablas 1, 3, 5, 7, 9, 14, 17 y 20 la investigación ha logrado encontrar que la mayoría de las MYPE estudiadas presentan déficit en la gestión de calidad y administrativa, debido a que estos procesos e instrumentos de la mejora continua no son tomados en cuenta para el fortalecimiento de las MYPE, pues no hay objetivos, metas, estrategias, organización, los cuales repercuten en los resultados de la gestión, los cuales no son eficientes afectando así enormemente el avance y desarrollo de los restaurantes. (Evans & Lindsay, 2014). Lograr calidad en la gestión es el desafío de todas las organizaciones sin importar el rubro al cual se dedican. En este sentido, proponer instrumentos, procesos y herramientas para optimizar la calidad de la gestión administrativa, significó un desafío, por cuanto generar cambios a partir de opciones teóricas y sus posibles aplicaciones importó realizar una selección con criterios relacionados con la viabilidad, puesto que el conjunto de saberes relacionados es extenso y variado.

Con respecto a la variable gestión de calidad con el ciclo de Deming, y sus dimensiones planificar, hacer, verificar y actuar, conforme a los resultados de la encuesta dirigido a los propietarios de las MYPE el 83% de los encuestados; manifestaron que nunca se cumple con el seguimiento del proceso del sistema de gestión de la calidad, mientras en la dimensión actuar que el 70% indican que nunca se aplica la mejora continua de

la calidad en la manipulación de alimentos, en cuanto a la dimensión verificar se obtuvo el resultado del 65% que afirmaron que no se realiza cronogramas de actividades para mejorar el rendimiento del negocio para un tiempo determinado, en lo que respecta a dimensión actuar tenemos el siguiente el resultado de 84% exteriorizan que nunca se controla el abastecimiento mediante el requerimiento de bienes y servicios programados. para ello es comprobado con el investigador Quezada (2016) experimentaba de manera similar, mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de la empresa gastronómicas de la ciudad de Ambato por lo que también existe una planificación inadecuada, y para mejorar las deficiencias encontradas propone un modelo de gestión de calidad P.D.C.A, para la mejora continua con el modelo de Deming mediante un diagnostico situacional.

En relación a la variable gestión administrativa y sus dimensiones planificación, organización, dirección y control, al respecto según los resultados los encuestados propietarios de las MYPE el 61% indicaron que nunca se ha diseñado mediante un plan o proyecto el negocio, mientras con el proceso de organización el 65% mostraron que no cuentan con organigrama estructural y funcional, de igual forma el 65% nunca se realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente, en cuanto a la dimensión de control tenemos que el 48% manifestaron que no se realiza el control de estados financieros del abastecimiento que se solicita en el plazo determinado. La investigadora Pacaya (2019) experimenta que los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, por lo tanto, no hacen uso de herramientas de gestión de calidad ni procesos administrativos establecidos en los restaurantes, situación que

genera que los resultados de la gestión no sean óptimos también enfatiza que la gestión de calidad carece de misión y visión. Los microempresarios en algunos casos contemplan un enfoque en la mejora continua, sin embargo, en otros casos nadie sabe las operaciones que deben desempeñar, pues carecen de un organigrama estructurado que muestra las líneas de autoridad. Por otro lado, el investigador Arroyo (2018) en la ciudad de Puno estudia el Restaurante Qhantati Ururi, que al momento de su estudio contaba con 5 años incursionando en el turismo rural, siendo incluso calificado por el MINCETUR como uno de los mejores restaurantes en la Región, aunque no presta atención al público en general, brinda su servicio a los distintos grupos turísticos que arriban a la ciudad de Puno, debiendo primero hacer una reserva, ofreciendo una opción única de vivenciar la naturaleza en todo su esplendor con una opción gastronómica organiza, natural y fresca. El autor experimentó resultados contrarios al trabajo de tesis que se presentó en este informe, pues las exigencias como restaurante turístico que es, son mucho más elevadas, pues el público al que atiende es más demandante en cuanto a calidad, básicamente todo su funcionamiento depende de ello.

Se reconocen las Limitaciones:

Se recomienda a futuros investigadores, brindarles a los encuestados la seguridad necesaria para que puedan compartir en confianza los datos que se requieran para su investigación. asimismo, a nuestra Universidad se le sugiere otorgar al egresado investigador una carta de presentación que avale y sustente las investigaciones que realizará, de manera que no se pierdan datos representativos por la desconfianza de los dueños a ser expuestos. Otras áreas de estudio, que podrían ser desarrolladas más adelante, podrían ser: investigar las principales ventajas de las herramientas digitales

o tecnológicas para el soporte de la gestión de calidad y administrativa en las MYPE del rubro restaurantes, así como su grado de éxito, viendo también su aplicabilidad en nuestro entorno. De dichas herramientas tecnológicas se puede decir también que, son atractivas para los comensales hoy en día. Asegurando al mismo tiempo la sostenibilidad de la MYPE.

VI CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Primero. Se logró determinar las principales características de la gestión de calidad del ciclo Deming y la gestión administrativa, a través del estudio hecho en el presente trabajo de investigación, según los resultados obtenidos hemos arribado a la conclusión; en que la mayoría de las MYPE estudiadas presentan déficit en la gestión de calidad y administrativa pues no hay objetivos, metas, estrategias, organización, los cuales repercuten en los resultados de la gestión, los cuales no son eficientes afectando así enormemente el avance y desarrollo de los restaurantes, por lo que, se les exhorta a las MYPES implantar la gestión de calidad con el Ciclo de Deming en vista que es un modelo dinámico y flexible con una capacidad de resolver problemas.

Segunda. Con respecto a la gestión de calidad con el ciclo de Deming, y sus dimensiones planificar, hacer, verificar y actuar, conforme a los resultados no se cumplió con el seguimiento del proceso del sistema de gestión de calidad, por otro lado argumentaron que no se aplica la mejora continua de calidad en la manipulación de alimentos, siendo el problema fundamental para este estudio, en cuanto se refiere a que no se realiza cronogramas de actividades para mejorar el rendimiento del negocio en un tiempo determinado, en que a su vez se consolida que nunca se controla el abastecimiento mediante el requerimiento de bienes y servicios.

Tercero. - En lo referente a la gestión administrativa y sus dimensiones planificación, organización, dirección y control, según resultados expresaron que nunca se ha diseñado mediante un plan o proyecto el negocio, en lo respecta al proceso de organización se demostró que no cuentan con organigrama estructural ni funcional, de igual forma se identificó que nunca se realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente, en cuanto a la dimensión de control expresaron que no se realiza el control de estados financieros del abastecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arroyo, M. (2018). Modelo de negocios Canvas como herramienta de planificación de la calidad de servicios en los restaurantes turísticas en la región Puno. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Puno, Perú.
- Arroyo, P. (2017). Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Maroko's Grill S.A.C. Chiclayo 2015-2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.
- Burgos, D. J. (2017). Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica Colombiana Ntsusna 008. (*tesis de pregrado*). Universidad Libre, Bogotá, Colombia.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación, S. A.
- Ccuno, M. (2019). Gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Putina año 2019. (*Tesis de pregrado*). Uladech, Juliaca, Puno. Recuperado el 20 de enero de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11909>
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano* (3ra edición ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cruz, R. (2015). La calidad del servicio y su incidencia en la Satisfacción de los clientes del restaurante la Huerta- Puno, periodo 2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de calidad*. Lima, Perú: Profit Editorial.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad* (7ma edición ed.). Santa Fe, México: Cengage Learning.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Santa Fé, México: McGraw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- INATEC. (s.f). *Manual Para el Estudiante Gestión de la Calidad*. Nicaragua: Gobierno de Nicaragua.
- Ishikawa, K. (1986). *Qué es el control total de la calidad: La modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- López, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid, España: FC Editorial: Fundación Confemetal.
- Mares, C. (2013). *El régimen jurídico de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en el Perú. (Tesis de posgrado)*. Universidad de Lima, Lima, Perú. Recuperado el 05 de abril de 2020, de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4768>

- MINCETUR. (09 de Noviembre de 2017). Reglamento de Restaurantes D.S. Nro 003-2010. *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*.
- Munar, J., & Triana, M. (2018). Formulación de un plan de mejoramiento del sistema de gestión de calidad para la cadena hotelera Diplomat aplicando la Metodología del ciclo de Deming. (*Tesis de pregrado*). Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.
- Navarro, D. J., & Vásquez , K. (2017). Modelo de gestión organizacional para contribuir a que los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas sean considerados como turísticos, Chachapoyas 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Amazonas, Perú.
- Ochoa , F. (2016). Desarrollo de Gestion de calidad. (*Tesis de pregrado*). Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Pacaya, B. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPE del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019. (*Tesis de pregrado*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha, Perú. Recuperado el 05 de abril de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11636>
- Pérez , C. K. (2014). La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC-Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012. (*Tesis de pregrado*). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Quezada, B. (2016). Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato. (*Tesis de pregrado*). Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Ambato, Ecuador.
- Robbins, S., & Mary, C. (2005). *Administración* (Octava edición ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robles, R., & Gutiérrez, F. J. (2017). Importancia del servicio postventa para mejorar la utilidad en las empresas inmobiliarias de las zonas 6 de Lima Metropolitana 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
Recuperado el 12 de abril de 2020, de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3479>
- Sánchez, G., Erazo, A., Casariego, M., & Encinas, R. (2017). Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana. (*Tesis de posgrado*). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Surco, Perú.

ANEXOS

Anexos 1 Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

I. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CICLO DE DEMING DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

El presente cuestionario se ha estructurado para ser aplicado a los representantes de las MYPE y tiene por finalidad adquirir información que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE CALIDAD DEL CICLO DE DEMING Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DEL BARRIO SANTA BÁRBARA DISTRITO DE JULIACA AÑO 2019**

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (x) la alternativa que usted vea por conveniente. La información que Ud., proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que le agradece anticipadamente su amabilidad.

MARCA CON UNA X LA RESPUESTA QUE CORRESPONDE:

1. ¿Cumplen con seguimiento del proceso del sistema de gestión de la calidad en su negocio?
- | | |
|-----------------|--------------------------|
| a) Siempre | <input type="checkbox"/> |
| b) Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| c) Casi nunca | <input type="checkbox"/> |
| d) Nunca | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Utiliza programas de sistematizaciones modernas de ventas y compras en su negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

3. ¿Aplica la mejora continua de la calidad, en la manipulación de alimentos en su negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

4. ¿Los colaboradores cumplen el rol que les corresponde, sin quejas en su negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

5. ¿Realiza un cronograma de actividades para mejorar el rendimiento del negocio para un tiempo determinado?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

6. ¿Cumple con seguir la secuencia mediante un diagrama de flujos para mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

7. ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el requerimiento de bienes y servicios programados?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

8. ¿Controla el abastecimiento del negocio, mediante el uso del cumplimiento de los requerimientos de bienes y servicios programados?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

9. ¿Su negocio está diseñado mediante un plan o proyecto de negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

10. ¿Su negocio es evaluado en un periodo de tiempo, conforme al plan o proyecto de negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

11. ¿Su negocio está en marcha, conforme al plan o proyecto de negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

12. ¿Su negocio cumple con las políticas de organización, mediante el estatuto, reglamento interno de trabajo(RIT), manual de organización y funciones(MOF), reglamento de organizaciones y funciones(ROF)?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

13. ¿Su negocio realiza reuniones anuales y en cualquier momento que requiera la necesidad de reunirse?

- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

14. ¿Su negocio cuenta con un organigrama estructural y funcional?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

15. ¿Su negocio realiza la práctica de liderazgo en el servicio al cliente?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

16. Su negocio realiza la práctica de motivación en el servicio al cliente?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

17. ¿Su negocio realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

18. ¿Su negocio realiza el control anticipado, para cubrir los requerimientos necesarios en el funcionamiento sin desabastecimiento?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

19. ¿Su negocio realiza el cotejo del control del abastecimiento solicitado en el plazo determinado?

- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

20. ¿Su negocio realiza el control de estados financieros del abastecimiento solicitado en el plazo determinado?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

Gracias por su atención a las encuestas

Anexos 2 Instrumento de Validación

Tesis: Gestión de Calidad del ciclo Deming y la Gestión Administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurante del barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019.

Autor: Cipreana Chambi Hualpa

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

I. REFERENCIA

I.1. Experto : NILDA ROSAS ROJAS
 I.2. Especialidad : ADMINISTRADOR
 I.3. Cargo Actual : DOCENTE
 I.4. Grado Académico : DOCTOR
 I.5. Institución : UNACV
 I.6. Instrumento : ENCUESTA
 I.7. Lugar y Fecha : JULIACA 02 DE JUNIO 2020

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS:

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	TOTAL						

Coefficiente de valoración porcentual: 19

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Utilizar un lenguaje apropiado en la formulación de las interrogantes.


 Dra. Nilda Rosas Rojas
 DNE. 02419180
 CLAD N° 14926

Tesis: Gestión de Calidad del ciclo Deming y la Gestión Administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurante del barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019.

Autor: Cipreana Chambi Hualpa

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

I. REFERENCIA

- I.1. Experto : *Juan Mauricio Pilco churata.*
- I.2. Especialidad : *Administrador.*
- I.3. Cargo Actual : *Docente*
- I.4. Grado Académico : *DOCTOR.*
- I.5. Institución : *UNACU*
- I.6. Instrumento : *Encuesta.*
- I.7. Lugar y Fecha : *Juliaca 02 de junio 2020*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS:

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	TOTAL						

Coefficiente de valoración porcentual: *19*

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

mejorar el enunciado de las preguntas

J.P.C.
 Dr. Juan Pilco churata.
 DNI 02429612
 CIAB N: 4967

Tesis: Gestión de Calidad del ciclo Deming y la Gestión Administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurante del barrio Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019.

Autor: Cipreana Chambi Hualpa

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

I. REFERENCIA

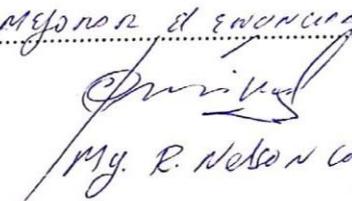
- I.1. Experto : RULE NELSON COAGUIN MANDU
- I.2. Especialidad : ADMINISTRADOR
- I.3. Cargo Actual : DOCENTE
- I.4. Grado Académico : MAGISTER
- I.5. Institución : UNACU
- I.6. Instrumento : ENCUESTA
- I.7. Lugar y Fecha : JULIACA 02 DE JUNIO 2020

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS:

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: 19.....

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

MEJORAR EL ENUNCIADO DE PREGUNTAS

 My. R. Nelson Coaguin Mandu