



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTOBAR-
YARINACOCHA, 2019**

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

AUTORA:

BACH. MORAN ARIRAMA, KELLY

ORCID: 0000-0002-4745-1840

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar – Yarinacocha, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Moran Arirama, Kelly

ORCID: 0000-0002-4745-1840

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Secretario

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Mgtr. José W. Mozombite A.

Miembro

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

A mis padres.

A mis profesores.

DEDICATORIA

A mi esposo, mi permanente
apoyo.

Mis hijas, mi motivación.

RESUMEN

La investigación que se presenta ha tenido por objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar, del distrito de Yarinacocha, año 2019. La problemática constituye que el microempresario considera prescindible los procesos administrativos en la gestión del negocio. La investigación se justifica en el interés que estos negocios sean sostenibles en gestión de calidad. La metodología de investigación empleada se caracteriza por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y de diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva-correlacional. Esta se ejecutó a través de la técnica de encuesta con un cuestionario estructurado de 25 preguntas a los microempresarios que, en 46,0% son jóvenes, participan ambos sexos y destaca el nivel de instrucción técnico. Respecto a la gestión de calidad, el 58,8% aplica la mejora continua, existe un claro enfoque en el cliente (88,2%), sin embargo, no realizan encuestas de satisfacción al cliente ni herramientas de gestión, lo que puede deducirse en una administración poco formal. Esto se evidencia en la poca implementación de los procesos administrativos, recayendo la responsabilidad en gran parte por la percepción de sus propietarios, que los considera prescindibles. Sin embargo, es una fortaleza la dirección que lidera el propietario respecto a su visión del negocio. Finalmente, la investigación concluye que los microempresarios del rubro restobar, deben interesarse en implementar los procesos administrativos para apalancar y sostener la gestión del negocio.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, restobar, servicio.

ABSTRACT

The general objective of the research presented was to determine the relationship between quality management and efficiency of administrative processes in the service sector mypes, rubro restobar, in the district of Yarinacocha, year 2019. The problem is that the microentrepreneur considers administrative processes to be dispensable in business management. The research is justified in the interest that these businesses are sustainable in quality management. The research methodology used is characterized by being quantitative, descriptive-correlational level and design of non-experimental, transversal, descriptive-correlational research. This was carried out through the survey technique with a structured questionnaire of 25 questions to microentrepreneurs who, in 46.0% are young, participate in both sexes and the level of technical instruction stands out. With respect to quality management, 58.8% apply continuous improvement, there is a clear focus on the client (88.2%), however, they do not carry out customer satisfaction surveys or management tools, which can be deduced in an informal administration. This is evidenced by the lack of implementation of administrative processes, the responsibility falling largely on the perception of their owners, who consider them dispensable. However, it is a fortress the direction that the owner leads with respect to his vision of the business. Finally, the research concludes that microentrepreneurs of the restobar category should be interested in implementing administrative processes to leverage and sustain the management of the business.

Keywords: Quality management, administrative processes, restobar, service.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Caracterización del problema.....	2
1.1.2 Enunciado del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Justificación de la investigación	4
1.3.1 Justificación teórica	4
1.3.2 Justificación metodológica	4
1.3.3 Justificación práctica.....	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3 Antecedentes regionales	11
2.1.4 Antecedentes locales	12
2.2 Bases teóricas de la investigación	13
2.2.1 Gestión de calidad.....	13
2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad	14
2.2.3 Política de calidad.....	14
2.2.4 La administración.....	15
2.2.4.1 Funciones administrativas	15

2.2.4.2	Sistemas de administración de la calidad.....	16
2.2.5	Teorías de procesos administrativos	17
2.2.5.1	Modelos de procesos administrativos	20
2.2.6	Servicio	22
2.2.6.1	Características de servicio	22
2.2.6.2	Calidad en el servicio.....	23
2.2.6.3	Satisfacción del cliente.....	23
2.2.7	Normas de calidad	24
2.2.8	Micro y pequeña empresa	26
2.3	Marco conceptual	29
2.3.1	Términos de gestión.....	29
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....		31
3.1	Hipótesis general	31
3.2	Hipótesis específicas	31
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		32
4.1	Diseño de investigación	32
4.1.1	Tipo de investigación.....	32
4.1.2	Nivel de investigación.....	33
4.2	Población y muestra	33
4.2.1	Población.....	33
4.2.2	Muestra	33
4.3	Definición y operacionalización de las variables	35
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.4.1	Técnicas	38
4.4.2	Instrumentos	38
4.5	Plan de análisis	38
4.6	Matriz de consistencia	39
4.7	Principios éticos	43
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....		45
5.1	Resultados	45
A.	Del microempresario:.....	45
B.	De la gestión de calidad:.....	48
C.	De los procesos administrativos:	57
5.2	Análisis de resultados	70

5.3	Plan de mejora	72
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		75
6.1	Conclusiones	75
6.2	Recomendaciones	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		77
ANEXOS.....		81
1.-	Prueba de fiabilidad	81
2.-	Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.....	82
3.-	Coefficiente de correlación de Pearson:	85
4.-	Cronograma.....	100
5.-	Presupuesto	101
6.-	Encuesta	102
7.-	Fotografías tomadas en el centro de investigación.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	39
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	45
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	46
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	47
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	48
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	49
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	50
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	51
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	52
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	53
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	54
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	55
Tabla 14: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	56
Tabla 15: ¿Se planifica las actividades de la empresa?	57
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?.....	58
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?	59
Tabla 18: ¿Se da la división del trabajo en su empresa en su empresa?	60
Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?...61	
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?.....	62

Tabla 21: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	63
Tabla 22: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	64
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	65
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?	66
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?.....	67
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?.....	68
Tabla 27: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	45
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	46
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	47
Figura 4: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	48
Figura 5: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	49
Figura 6: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	50
Figura 7: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	51
Figura 8: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	52
Figura 9: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	53
Figura 10: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	54
Figura 11: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?.....	55
Figura 12: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	56
Figura 13: ¿Se planifica las actividades de la empresa?	57
Figura 14: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	58
Figura 15: ¿ Utiliza herramientas de planeación?.....	59
Figura 16: ¿Se da la división del trabajo en su empresa en su empresa?	60
Figura 17: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	61
Figura 18: ¿Existe organigrama y está publicado?	62

Figura 19: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	63
Figura 20: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?.....	64
Figura 21: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	65
Figura 22: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?	66
Figura 23: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	67
Figura 24: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	68
Figura 25: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	69

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El distrito de Yarinacocha es el distrito turístico de la ciudad de Pucallpa, pese a las limitaciones de orden económico y de gobierno eficaz, hoy goza de una importante infraestructura vial, que la favorece con nuevas avenidas y calles pavimentadas que ha generado que la comunidad impulse el comercio de servicios, mucho más enfocados en los servicios de entretenimiento y comida.

Así, antiguas calles poco transitadas se han convertido en lugares que acogen restaurantes donde la música en vivo y ambientación luminosa especial, han generado un negocio muy prospero denominado restobar.

Por la atracción que generan estos negocios al consumo de alimentos y bebidas, han motivado la inversión de microempresarios, que compiten en la inauguración de nuevos locales, a los que no falta público, sobre todo jóvenes.

La investigación que se presenta se ha desarrollado con el fin de determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las Mypes del sector servicio, rubro restobar en el distrito de Yarinacocha, el cual responde al porque ciertos negocios no logran sostenerse en el mercado, siendo la principal problemática la ausencia de una administración formal. La investigación encuentra justificación en el propósito que estas empresas mejoren su desempeño empresarial y se mantengan en el mercado.

En su desarrollo se utilizó la metodología del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional. El diseño es no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. En la aplicación del instrumento se halla que la gestión está enfocada en el cliente, sin embargo, no se tiene acciones de retroalimentación, que permitiría conocer las necesidades del cliente, que por naturaleza son cambiantes.

Finalmente, la investigación concluye que los microempresarios del rubro restobar, deben interesarse en implementar los procesos administrativos para apalancar y sostener la gestión del negocio.

1.1 Planteamiento del problema

Los restobar tienen la atención de los microempresarios porque son los negocios de moda, sus clientes acuden a sus instalaciones a recibir servicios, que va desde comidas, bebidas y buena música, principalmente, para aliviar el ritmo de vida agitado, distraerse y pasar un buen momento.

Pero esta promesa de servicio será sostenible si los microempresarios dan el soporte adecuado a su gestión a través de los procesos administrativos, los mismos que se resumen en cuatro fases: Planificar, organizar, dirigir y controlar.

La problemática se centra en que esos procesos administrativos se omiten en razón que se dirige bajo una administración informal.

1.1.1 Caracterización del problema

Esta problemática genera que en las operaciones de estas mypes se produzcan hechos que afectan al cliente y en consecuencia perjudican al negocio.

Al respecto, K. Albrecht (2006), indica que cuando una empresa no se enfoca en su cliente o no tiene el respaldo de su administración no avanza por la ola de sucesos

inadvertidos ocurren por la falta de planificación, proceso más importante de los cuatro procesos administrativos.

Sin embargo, existe una resistencia del microempresario que obstaculiza comprender que no se pueden prescindir de los procesos administrativos. Lamentablemente, cuando se hallan eventos de ineficacias, rotura de stock, robo, pérdida de ventas y mala imagen, la posibilidad de tomar acciones correctivas es tarde.

1.1.2 Enunciado del problema

¿Es posible advertir a los microempresarios de las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha la relación que existe entre la práctica de los procesos administrativos y éxito en la gestión?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019

Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (retroalimentación) y la dimensión calidad de diseño de servicio (innovación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.

Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (dirección) en la mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación se justifica en el interés de demostrar la importancia de los procesos administrativos en la gestión de las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, para contribuir a su desarrollo y continuidad comercial en el mercado.

Asimismo, manifestar con este estudio al microempresario del distrito de Yarinacocha, la importancia de adquirir conocimiento de gestión empresarial antes de iniciar una inversión, para no verse afectado económicamente.

1.3.1 Justificación teórica

La gestión de calidad es la estrategia para contar con mejores empresas enfocadas en el cliente y en el desarrollo de la comunidad. Para la investigación se realizó consulta de diversas bibliografías de autores con el fin de generar nuevo conocimiento.

1.3.2 Justificación metodológica

La investigación se desarrolló en el marco de cumplimiento de la metodología científica del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional.

1.3.3 Justificación práctica

La investigación busca mejorar el nivel de gestión de las micro y pequeñas empresas del distrito de Callería, en tal sentido con la presente investigación se identifica y aporta las mejores prácticas que permitan una administración eficaz.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Guzmán, L.J. (2018), en su tesis “Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá”, para optar el título de pregrado en la Universidad abierta y a distancia-UNAD; cuyo objetivo fue diseñar herramientas administrativas que permita la instauración de un restaurante de comida saludable, en la zona de Chapinero, para fomentar hábitos de vida sana en los clientes. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo y exploratorio, ya que emplea una noción profunda y las dificultades a tener en cuenta. Asimismo, llegaron a la conclusión, que la creación de un restaurante permite conocer la percepción sobre el consumo de alimento saludable, dando como resultado el interés de las personas por adquirir buenos hábitos de consumo, lo cual indica el gran mercado y la buena posibilidad de posicionamiento. Asimismo, el direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento, donde el diseño de plan de mercado contribuyó para identificar y describir de manera cuali-cuantitativamente el mercado potencial, en el cual va a incursionar el restaurante, haciendo de esta herramienta una guía para intervenir en el mercado, además de conocer la dinámica del restaurante.

Ahumada, E. & Rambal, K. (2016), en su tesis “Plan de negocio para la creación de un restaurante-bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico”, para optar el título de Administración de Empresas en la Universidad de

Cartagena; teniendo como objetivo diseñar un plan de negocios para la creación de un restaurant-bar en la ciudad de Cartagena, cuya oferta gastronómica fusione las tradiciones de las culturas del Caribe y Pacífico-Colombiano. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo, ya que el procedimiento de investigación debe hacerse “paso a paso” de manera que se pueda apreciar de forma explícita. En sus conclusiones, indica que un análisis de mercado a profundidad pudo analizar que la ciudad de Cartagena todavía no cuenta con un número grande de restaurantes de comida fusión, y por lo tanto la gente no está muy familiarizada con dicho concepto. Estos corroboraron en las encuestas realizadas, las cuales pueden ver que un 59,6% de los encuestados, nunca ha comido en un restaurante comida fusión. Este es un punto positivo para el restaurante porque existe un nicho de mercado por explorar, es decir que tiene una gran oportunidad de darse a conocer en el mercado y así mismo aumentar poco a poco sus niveles de participación dentro del mismo.

Avilés, M.F. (2016), en su tesis “Proyecto para el mejoramiento técnico y administrativo del restaurante Sion’s ubicado en el norte de Quito”, para obtener el título de Ingeniería en Administración de Empresas en la Universidad Central del Ecuador; tuvo como objetivo analizar el comportamiento del cliente y sus necesidades de consumo a través de las técnicas de investigación para conocer el mercado y satisfacer las expectativas de sus consumidores. Como metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. Conclusiones, por medio del estudio de mercado se determinó el impacto que tiene el restaurante frente a la competencia y se mostró que puede ampliar la participación de mercado y aprovechar de mejor manera la capacidad instalada del negocio al cubrir el 30% de la demanda insatisfecha. En el estudio técnico se muestra los procesos productivos, administrativos y de comercialización del

restaurante, además realizaron un estudio de la capacidad instalada del local, y de las áreas que lo componen, proponen la automatización contable y operativa a través del uso de modernos software que agilicen los procesos y ayuden a mejorar el servicio.

López, E.G. (2015). Tesis: “Diseño de un manual para la administración del riesgo en el restaurante Rayuela Vivobar + restaurant, Riobamba 2009”, para optar el título profesional de Licenciada en Gestión Gastronómica, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; teniendo como objetivo gestionar los riesgos para el área de alimentos y bebidas de “La Rayuela-Restaurant” en la ciudad de Riobamba. Metodología, utilizaron la investigación exploratoria, ya que pudo conocer más a fondo los problemas que se presentaron, y donde podrán manejar los datos con mayor seguridad. Conclusiones, a partir del diagnóstico identificaron las principales dificultades y necesidades para la administración de riesgos en el restaurante. Asimismo, encontraron en el proceso de diagnóstico el desconocimiento de las disposiciones legales vigentes para el funcionamiento de bares y restaurantes, en los ámbitos de normas sanitarias, el manejo responsable de alcohol y otros; lo que impidió por ejemplo la prevención adecuada de enfermedades como las ETAS, situaciones que deben estar adecuadamente normadas para el establecimiento. Por otro lado, es evidente que la actitud frente al riesgo en el personal es poco organizado sin una articulación integral, y sus actores en las diferentes áreas no han generado compromiso como organización que cumple diversas funciones.

Palma, G.N. (2014), en su tesis “Diagnóstico empresarial de los restaurantes ubicados en Santa Catarina Mita y Agua Blanca, Jutiapa”, para optar el grado académico de Licenciada en Administración en la Universidad Rafael Landívar; tuvo como objetivo dar a conocer los resultados del diagnóstico empresarial aplicado a las

mipymes de restaurantes en los municipios de Santa Catalina Mita y Agua Blanca, departamento de Jutiapa. La presente investigación fue del tipo descriptiva, ya que buscó especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. Se concluye, que dichos negocios se constituyeron en un periodo de diez años, los cuales están dirigidos en mayor parte por los propietarios, quienes son personas emprendedoras que luchan por mantener una tradición familiar y la iniciativa de emprender un negocio propio en tiempos de incertidumbre. Por otro lado, sus aspectos de globalización determinaron que los propietarios y/o administradores desconocen el tema de la globalización, pero si identifican características con las que cuenta su empresa y que los hacen competitivos en el mercado, entre las que figuran calidad, precio, servicio y variedad. El proceso administrativo que aplican estos restaurantes es informal, porque en su totalidad no pertenecen a una asociación o vinculación en particular que permita ser un medio de sumar esfuerzos y compartir ideales para dar respuestas colectivas a ciertas necesidades y problemas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Yonagusuku, M.; Huaranga, A.; Florián, J. & Terán, J. (2018), en su tesis “Plan de negocios para la implementación de un resto-bar en la ciudad de Trujillo”, para obtener el grado de Maestro en Administración, ESAN Business Graduate School of; cuyo objetivo fue determinar si el modelo de negocio de un restobar es viable a nivel de mercado, técnico y económico en la ciudad de Trujillo. Como metodología, utilizaron el enfoque cuantitativo. Conclusiones, se menciona que en relación a las personas se debe tener en cuenta que contratarán el personal idóneo para obtener una atención de calidad; el producto estuvo orientado a vivir una experiencia distinta, a

través de: la buena música, bebidas, comida, variedad de shows en vivo, la ambientación del local y sobre todo la atención. Por otro lado establecieron los costos fijos que para el primer año en planilla fue de S/ 167,670 nuevos soles; alquiler de local S/ 79,200.00; servicios varios S/. 126,087.44. En consecuencia, los indicadores de rentabilidad positivos evidencian la viabilidad de la propuesta de plan de negocio; con un VPA de S/. 209,988.25 y una TIR de 43%, que superó los costos de inversión.

Garro, E.A.; López, A.P. & Montalván, J.E. (2017). En su tesis “Plan de negocio para la puesta en marcha de un bar pisquero en el distrito de San Isidro”, para optar el título profesional de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad del Pacífico; tuvo como objetivo establecer el perfil de los consumidores del bar pisquero en el distrito de San Isidro; utilizando como metodología el tipo de investigación exploratoria y concluyente, ya que aplica a aquellas personas que consumen pisco en sus diferentes presentaciones durante sus visitas a bares ubicados en el distrito de San Isidro. Sus conclusiones, indican que de acuerdo al análisis del macroentorno y microentorno existen condiciones favorables que permitirán que el bar “La Pisquería” se desarrolle exitosamente; ello debido a que las oportunidades superan las amenazas, siendo sus principales oportunidades las que refieren al incremento de consumo de pisco, la participación del Estado en la promoción y regulación del pisco y las condiciones económicas favorables. Finalmente, sus estrategias de responsabilidad social empresarial se han elaborado según cada uno de los grupos de interés, siendo importante mantener relaciones cercanas con cada uno de ellos, lo cual contribuye a generar valor para la empresa y para la sociedad.

Sánchez, J.S. (2017), en su tesis “Percepción de la calidad de servicio en los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017”, para optar el

título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo determinar la percepción de calidad del servicio que tienen los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017. En su metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptivo. Entre sus conclusiones, se menciona que los elementos tangibles sobresalientes que ofrecen los restobares son: el ambiente y los empleados uniformados; lo cual el atributo más importante para los clientes que resaltó en la fiabilidad es el (servicio de manera correcta), obteniendo un nivel de calidad buena; por lo tanto, se puede entender que los consumidores esperan que este aspecto sea satisfecho al momento de pedir el servicio, y es de mucha importancia cumplir y lograrlo. Finalmente, la seguridad refleja un resultado en la cual, el personal no brinda una buena información con respecto al servicio con un 4.8 de calidad regular considerado por los consumidores, con la insatisfacción en el servicio al desconocer los requerimientos brindados por la empresa.

Alvas, P.; Pacco, A. & Pacheco, F. (2015), en su tesis “Plan de negocio para la creación de un Piano bar Lounge en Lima Metropolitana”, para optar el título académico de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; tuvo por objetivo diseñar la idea de negocio de un Piano bar-Lounge en Lima Metropolitana y evaluar su factibilidad, en términos de mercados, operativos y financieros económicos. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación cuantitativa. En sus conclusiones, indica que el plan de marketing que crearon establece que los alimentos a ofrecer tienen que ser una mezcla entre platillos nacionales e internacionales, ofreciendo ensaladas y pastas. Asimismo, con el plan operativo diseñaron una estructura organizacional que contempla un jefe de salón y un jefe de cocina, con ello atrae a sus clientes para luego brindarles un buen servicio. Al

analizar los flujos de efectivo encontraron que a pesar de las pérdidas que se tienen en el primer año, aún no han generado el flujo suficiente de clientes, pero dieron a conocer que su proyecto es rentable. Finalmente, el proyecto es viable en términos financieros, obteniendo un EBITDA positivo y una tasa interna de retorno del 31.52%.

2.1.3 Antecedentes regionales

Zumaeta, E.L. (2018). En su tesis “Plan de negocio de instalación, apertura y puesta en marcha de un restaurant de pollos a la leña en la ciudad de Yarinacocha, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Científica del Perú; tuvo por objetivo principal aperturar un negocio que oferte una opción del plato de pollo a la brasa diferente, casi no explotado en la ciudad de Yarinacocha. La metodología que se utilizó fue el tipo cuantitativo. Se concluye, que la ciudad de Yarinacocha tiene una demanda que crece año, tras año y que el movimiento económico que produce este mercado es millonario, generando así una gran oportunidad a proyectos y negocios en este rubro. Por otro lado, el plan de operaciones nos permite establecer y ordenar todo lo necesario para la puesta en marcha del negocio, así como del proceso productivo, los cuales comprenden todo lo referente a las instalaciones necesarias, al acondicionamiento de las áreas del local, equipamiento, a los materiales y suministros, así como el proceso productivo con el detalle de producción de los platos de la carta del negocio, todo esto es aplicado para poder lograr los objetivos del proyecto. Por último, en el plan económico y financiero del proyecto podemos determinar la gran rentabilidad, liquidez y solvencia que tendrá a lo largo de sus tres primeros años de funcionamiento y operaciones, obteniendo grandes ganancias desde el primer año de operaciones hasta el último día

establecido para este plan, generando así gran mayor valor en la inversión que realicen los socios de este negocio.

Rengifo, V.A. (2015), en su tesis “Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el (Manoa restaurant café) del hotel Dorado Plaza & Business” para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; tuvo por objetivo mejorar el control y el seguimiento de los alimentos que suministra el “Hotel Dorado Plaza & Business”, y su debida preparación en el “Manoa Restaurant café”, ajustándose al cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias. Como metodología de investigación utilizaron el tipo descriptivo. Sus conclusiones, indica que el perfil sanitario permitió identificar deficiencias, de las cuales el 43,56% fueron incrementando mediante un plan de acción que favoreció, a partir del diagnóstico inicial desarrollado, el mejoramiento de la situación higiénico-sanitaria de las áreas del restaurante. Asimismo, el grado de conocimiento en buenas prácticas de manipulación de alimentos y procedimiento de limpieza y desinfección, realizada a los miembros de la mypes, permitió conocer la no adecuada preparación en la materia en un inicio; como también fue corregido por un plan de capacitación que evidenció una evolución significativa del conocimiento en el personal, al alcanzar valores superiores. Por último, no obstante, es necesario continuar trabajando en la formación del personal y solucionar las deficiencias que aún no fueron corregidas.

2.1.4 Antecedentes locales

Domínguez, R. (2018), en su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; teniendo por objetivo investigar el desarrollo de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente que realizan en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018. La metodología que utilizó fue el tipo de investigación mixta (cuantitativa y cualitativa). Se concluye, que las mypes del sector servicios, rubro restobar ubicados en el distrito de Yarinacocha, son negocios nuevos en su mayoría menor a dos años, y que a nivel de la ciudad de Pucallpa, solamente se ubican en este distrito por la demanda turística que tiene. Sin embargo, poco más de la mitad de las mypes encuestadas se gestiona con calidad, es decir, mantienen una gestión que les permite tener una perspectiva más sólida en el mercado. Finalmente, estos negocios tienen un enfoque en el cliente, porque buscan satisfacer la necesidad de distracción y bienestar; como también recibir sugerencias, atender reclamos y realizar acciones de retroalimentación del cliente para conocer su nivel de satisfacción y nuevas expectativas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Servat, A. (2014). En su libro: “Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000”, define que la gestión de calidad exige el control y la integración total de los elementos de un área de operaciones determinada. Para que todos los elementos de una operación estén integrados, es preciso que tanto el comportamiento como las funciones de cada uno de ellos estén bien definidos. (p.3)

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

La gestión de calidad es una función de la alta gerencia, y no se delega. Es posible que una gerencia media o un departamento involucrado en el aseguramiento de la calidad de un proceso o un producto elaboren planes de acción a seguir, pero su implementación es responsabilidad exclusiva de la alta gerencia.

2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad

Servat, A. (2014). El sistema de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. (p.4)

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

2.2.3 Política de calidad

Se define como una declaración generada y respaldada por la más alta jerarquía organizacional, en la cual se estipula el compromiso de la empresa hacia un esquema particular de la calidad. (p. 12)

El desarrollo de una *política de calidad* es el primer paso que debe realizar la empresa para documentar su sistema de calidad. El propósito de esta acción consiste en dar a los empleados y clientes potenciales una indicación inicial de que la compañía tiene la intención de enfocar sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de sus procesos y productos.

2.2.4 La administración

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

Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes. Asimismo, se definirá lo siguiente:

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Desde el punto de vista, se dice que la eficiencia es “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar los recursos. Pero la administración también se interesa en ser eficaz, en completar las actividades para conseguir las metas de la organización (p. 8).

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

2.2.4.1 Funciones administrativas

A medidas de la década de 1950, en un libro de texto aparecieron por primera vez, como marco teórico, las funciones de planear, organizar, reunir personal, dirigir

y controlar. En la actualidad, la mayor parte de los libros del texto (y este no es la excepción) están organizados en cuatro funciones administrativas muy importantes, entre ellos tenemos: (p. 9)

- **Planeación:** es la función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.
- **Organización:** consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quién y donde se toman las decisiones.
- **Dirección:** esta función de la administración consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados.
- **Control:** esta función consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta.

2.2.4.2 Sistemas de administración de la calidad

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

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

2.2.5 Teorías de procesos administrativos

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

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

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

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

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

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

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

A continuación, los elementos que forman un proceso:

- 1. Inputs:** recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- 2. Recursos o factores que transforman:** actúan sobre los inputs a transformar.

Aquí se distinguen dos tipos básicos:

- **a)** Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
- **b)** Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

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

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

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

4. Outputs: son básicamente de dos tipos:

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

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

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

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

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

2.2.5.1 Modelos de procesos administrativos

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

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

Finalmente, para **Mendoza, H. (2016)** del Colegio Profesional de Licenciados en Administrados de Mendoza, Argentina, sentencia que el “líder de un negocio” debe realizar:

- 1. Planeación:** Para un administrador y para un grupo de empleados es importante decidir, o estar identificado con, los objetivos que se van a alcanzar. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse, cuando, y como se hará, cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones de cada uno de tales componentes del trabajo y la forma de lograrlos.
- 2. Organización:** Una vez determinadas las acciones futuras, el paso siguiente, para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del equipo e indican la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles. Estamos de acuerdo que en la organización debemos considerar las capacidades de cada miembro de grupo para que así su rendimiento sea positivo de acuerdo a lo que ellos realicen. Organizar es una función fundamental de la administración.
- 3. Ejecución:** Es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Las medidas que se elijan dependen de los miembros particulares del grupo, de la actividad componente por hacer y del criterio del gerente. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad, y la compensación.
- 4. Control:** Los administradores siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de

otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas por este plan, y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

2.2.6 Servicio

Actividad o serie de actividades que son de naturaleza intangible que normalmente, pero no necesariamente, toman lugar en las interacciones entre el cliente y los empleados y/o recursos o bienes físicos del proveedor del servicio, los cuales son suministrados como una solución a un problema del cliente. (**Gronroos, 1983**)

2.2.6.1 Características de servicio

- **Intangibles.** Los servicios no son percibidos por los sentidos, no pueden verse, probarse, tocarse, oírse, olerse ni sentirse antes de ser adquiridos. Esta propiedad hace que sea más complicado fijar un precio y comunicar al cliente su promesa de venta. Más aun los criterios que utilizan los consumidores para evaluarlos pueden ser muy complejos y difíciles de establecer con precisión.
- **Perecederos.** Los servicios no se pueden almacenar ni inventariarse y no se pueden devolver. Son momentáneos.
- **Heterogéneos.** No se producen en línea, sino que se realizan en el momento en que el cliente los adquiere, por lo que inevitablemente existe una variación en la consistencia de una transacción de servicios a otra. No hay comportamiento consistente como en la manufactura de productos.
- **Inseparables.** El cliente participa en la formulación y ejecución de la entrega del servicio. Es decir, hay una interconexión entre el prestador de servicios y el cliente implicado en la recepción del servicio en vez de ser formado en una

planta para su entrega sin alteraciones al consumidor.

2.2.6.2 Calidad en el servicio

Son las características propias del servicio que deben ser medidas. Las percepciones de calidad en el servicio están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas y recomendaciones o sugerencias del proveedor. Cuando nos referimos a percepciones, son las que resultan de la comparación de las expectativas de los consumidores con el desempeño actual del servicio. Esta apreciación también la comparte Parasuraman (1985) y otros autores que afirman que la percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción.

2.2.6.3 Satisfacción del cliente

La satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los orígenes del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005). Es sabido que el aumento de la satisfacción y de la retención de consumidores lleva a un aumento en las ganancias, word-of-mouth positivo, y menores gastos de marketing (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997). Es decir, estamos a todas luces frente a un tema de gran relevancia para las empresas de servicio.

A partir de dicho cambio, los objetivos de las organizaciones tienen que adecuarse, teniendo presente:

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

proceso de producción.

- Satisfacción del cliente, interno y externo.

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

CALIDAD = SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.2.7 Normas de calidad

ISO 9000:2000

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

Se basa en ocho (8) principios gerenciales de calidad:

- Organización basada en el cliente
- Liderazgo
- Enfoque de procesos
- Involucramiento de la gente
- Mejoramiento continuado
- Enfoque objetivo a la toma de decisiones
- Relación de beneficio mutuo

- Enfoque de sistemas por la gerencia.

Estructura del ISO 9000

Consta de cuatro normas genéricas:

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

Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000

- Aplicación en todos los sectores y tamaño de organización
- Fácil de usar, lenguaje claro y sencillo para entender.
- Menor cantidad de documentación requerida.
- Conexión del sistema gerencial de calidad a procesos organizacionales.
- Desarrollo hacia un mejoramiento del desempeño gerencial
- Mayor orientación hacia un mejoramiento continuado y satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas gerenciales, ejemplo ISO 14000

La Norma ISO 9001:2015

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

y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

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

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

2.2.8 Micro y pequeña empresa

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

Bases legales

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

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

Formalización de las mypes

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

Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad

Art. 15° Instrumentos de promoción

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

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

Acceso al financiamiento

Art. 28° Acceso al financiamiento

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

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

Art. 29° Participación de COFIDE

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

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

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

Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad

Art. 36° Acceso a la formalización

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

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

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

Regímenes tributarios

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

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

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

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

Microempresa: Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

Mediana empresa: Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Términos de gestión

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.

- **Autogestión:** es la gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.
- **Gestión administrativa:** es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.
- **Dirección:** se encuentra en la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; donde se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.
- **Ética:** es un sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha.

3.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019

Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (retroalimentación) y la dimensión calidad de diseño de servicio (innovación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.

Existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (dirección) en la mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

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

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Según Hernández (2014), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces.
- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.2 Nivel de investigación

Su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

Nivel descriptivo:

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

Nivel correlacional:

La finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. (Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

El universo o población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, año 2019.

La información que proporcionó la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, indica que en el rubro de restobar existe el registro de 38 mypes.

4.2.2 Muestra

Por conveniencia para la investigación se decide tomar como muestra a 17 mypes, ubicados en las principales vías del distrito de Yarinacocha.

Las mypes seleccionadas son las siguientes:

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
Agalla “Restobar”	Av. Universitaria Mz. B Lt. 14
Don Tossini Restobar	Jr. Masisea Mz F Lt. 8
Gorilla Restobar	Jr. Perú 478, Yarinacocha
Maderos Restobar	Jr. Purús 320
Nativas Restobar	Av. Yarinacocha 450
Pícalos Restobar	Av. Arborización Mz. M Lt. 17
Gorilla Selva S.A.C.	Av. Unión Mz. J – Lt. 14
Frigorifico Costa Brava E.I.R.L.	Av. Miraflores N° 801
Inversiones Hispania E.I.R.L.	Av. Unión Mz. I – Lt. 09 .
Victoria 21 S.A.C.	Av. Yarina Mz. 11 – Lt. 08.
Jader M. Shupingahua Echevarria	Av. Amazonas Mz. A – Lt. 08.
Ruth I. Pérez Respaldiza	Av. Miraflores N° 510
Jhony Pinedo Greenwich	Av. Yarina N° 504.
Red Fox Restobar	Jr. Pachitea Mz J. Lt. 12
Restobar “El Rosedal”	Jr. Iparia, Yarinacocha
Restobar 500 grados	Av. Yarinacocha 1450
Zafarí & Fun Restobar	Av. Pachacutec cdra. 4

Fuente: elaboración Kelly Morán

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Autor: Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Principios de la calidad de gestión	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	Nominal
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Nominal
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	Nominal

Procesos administrativos	<p>El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí.</p> <p>Autor: Luna Gonzales, Alfredo (2013).</p>	<p>Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.</p>	Administración Mecánica	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	Nominal
					- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
				Organización	- ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	Nominal
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	Nominal
			Administración Dinámica	Dirección	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	Nominal
					- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	Nominal

				Control	- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	Nominal
--	--	--	--	---------	--	----------------

Fuente: elaboración Kelly Morán

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

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

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

4.4.2 Instrumentos

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

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

4.5 Plan de análisis

El plan está compuesto por los siguientes pasos:

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

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
	Formulación	General	General				Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restobar-Yarinacocha, 2019.	¿Es posible advertir a los microempresarios de las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha la relación que existe entre la práctica de los procesos administrativos y	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha.	Existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Cuantitativa	Según la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, existe el registro de 38 mypes del rubro restobar.
						Enfoque en la mejora continua		
						Principios de la calidad de gestión	Enfoque en el cliente	Nivel
						Enfoque en el trabajo en equipo	Descriptiva	Por conveniencia, se selecciona a 17 mypes como muestra de la población.

	éxito en la gestión?							
		Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Procesos administrativos				
Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019	Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019	Administración Mecánica	Planificación		No experimental transversal, correlacional, descriptiva.	Diseño	Técnica	
			Organización			Encuesta	Instrumento	Cuestionario estructurado de 25 preguntas
		Administración Dinámica	Dirección			Análisis de datos	Se hizo uso del análisis descriptivo el programa, utilizando el software IBM	
			Control					

		<p>Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (retroalimentación) y la dimensión calidad de diseño de servicio (innovación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores</p>	<p>Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (retroalimentación) y la dimensión calidad de diseño de servicio (innovación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.</p> <p>Existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la</p>					<p>SPSS STATISTICS versión 25.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		(selección) y la dimensión administración dinámica (dirección) en la mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.	dimensión administración dinámica (dirección) en la mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.					
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración Kelly Morán

4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹, entre ellos tenemos:

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.

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

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

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

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

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

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.

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

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

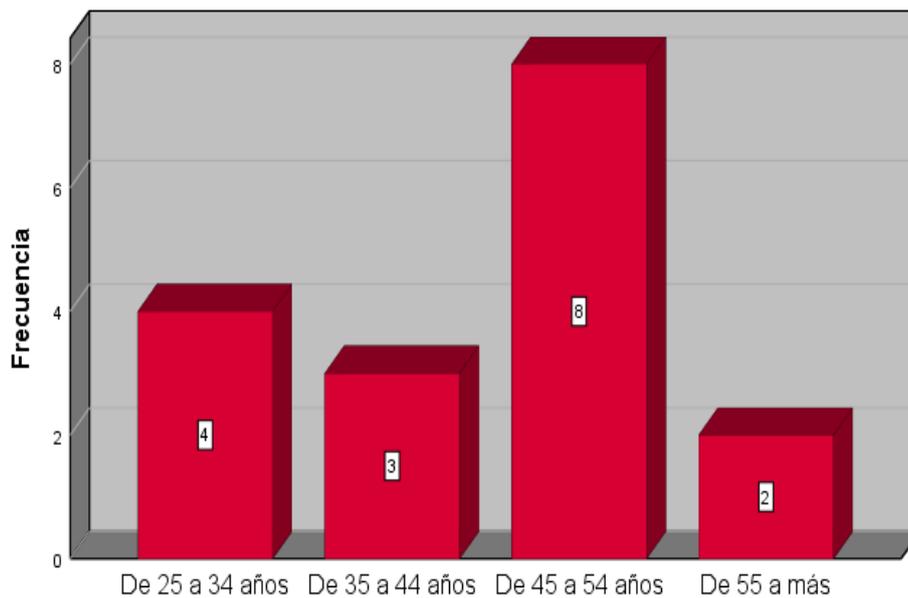
A. Del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	4	23,5	23,5	23,5
	De 35 a 44 años	3	17,6	17,6	41,2
	De 45 a 54 años	8	47,1	47,1	88,2
	De 55 a más	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

DESCRIPCIÓN:

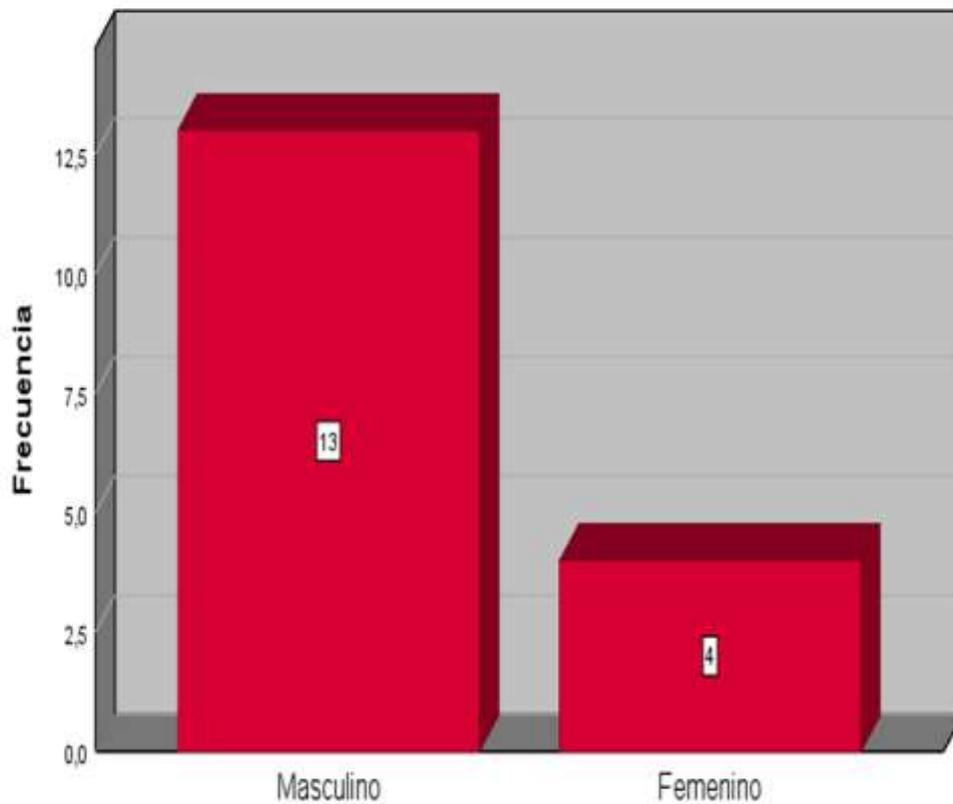
Los microempresarios del sector en estudio se sitúan en los siguientes rangos: edad adulta de “45 a 54 años”, 47,1%; de “25 a 34 años”, 23,5%; de “35 a 44 años”, 17,6% y de “55 a más años”, 11,8% respectivamente.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	13	76,5	76,5	76,5
	Femenino	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN:

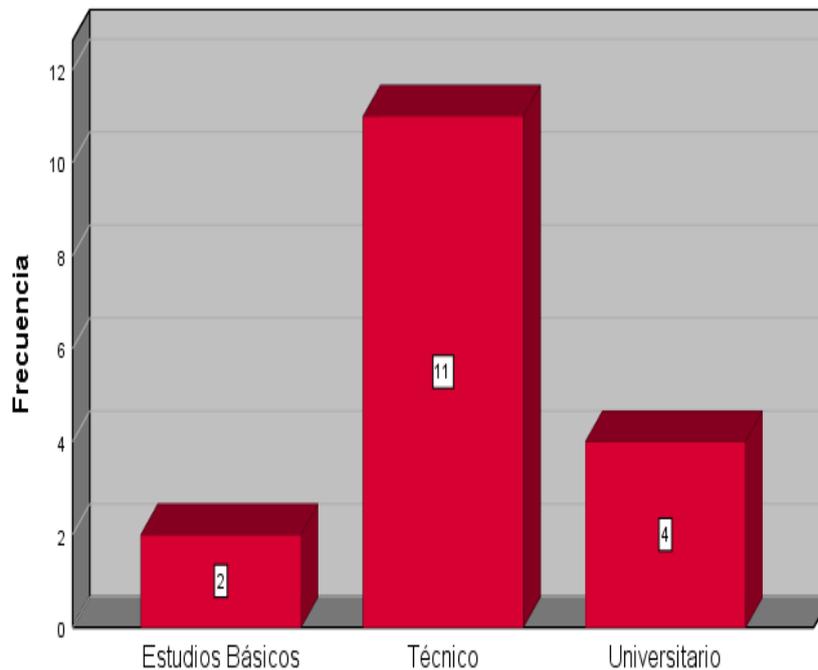
Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro restobar es del género masculino (76,5%).

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	2	11,8	11,8	11,8
	Técnico	11	64,7	64,7	76,5
	Universitario	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo con la información recogida en la investigación, el 64,7% son técnicos; el 23,5% tienen instrucción universitaria y 11,8% de los microempresarios tienen solo “estudios básicos”.

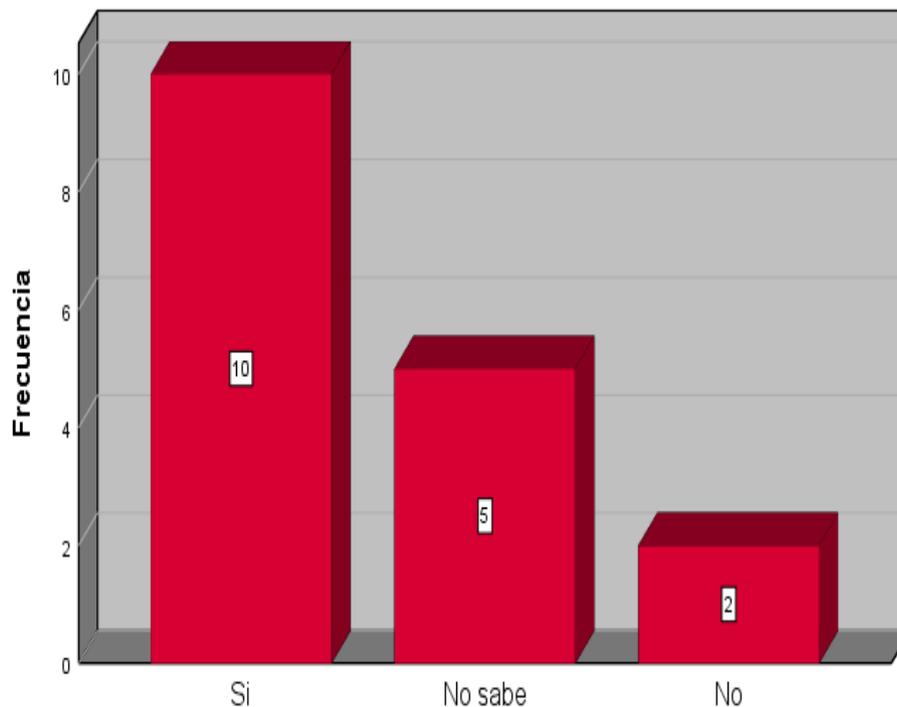
B. De la gestión de calidad:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	58,8	58,8	58,8
	No sabe	5	29,4	29,4	88,2
	No	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

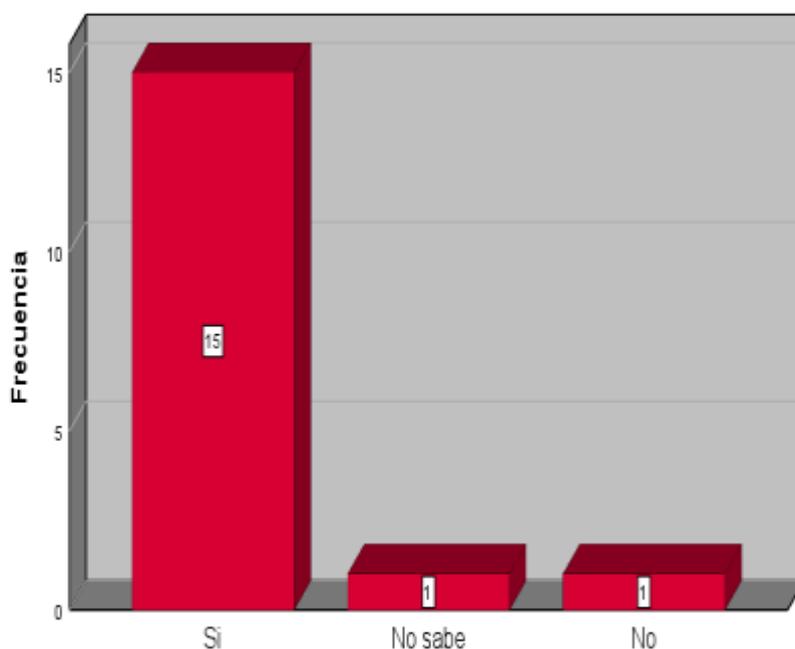
En las encuestas se evidenció que el 58,8 % de las mypes del sector en estudio gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; un 29,4% “no sabe” aplicar esta buena práctica y el 11,8 % no conoce.

Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	88,2	88,2	88,2
	No sabe	1	5,9	5,9	94,1
	No	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

Figura 5: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

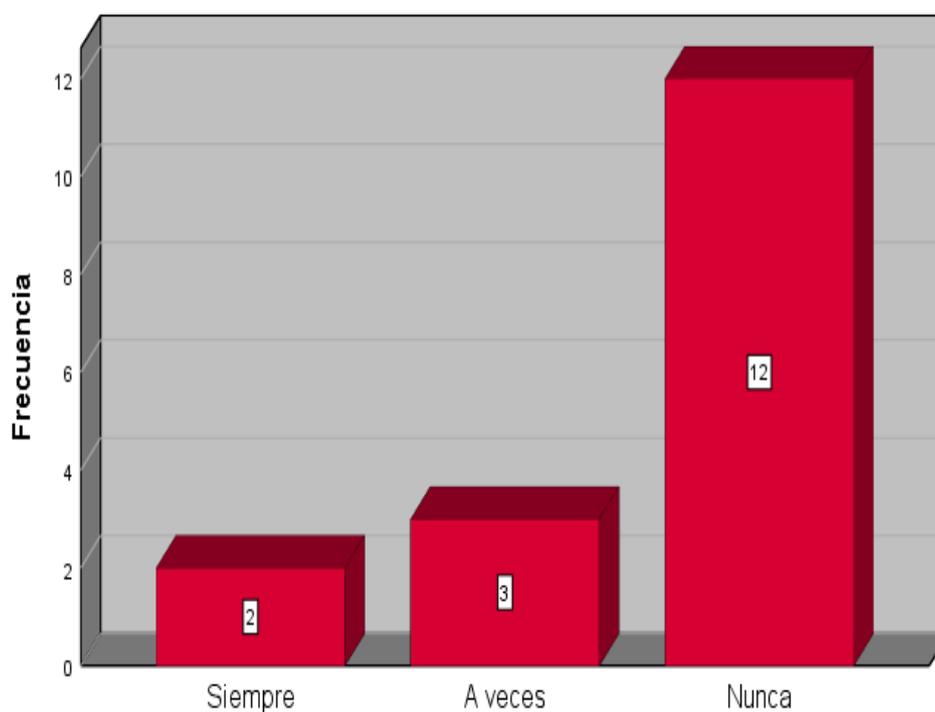
Según los resultados recogidos de las mypes encuestadas, el 88,2% indica que si conocen las necesidades básicas de sus clientes, mientras que el 5,9% no lo conoce, asimismo el 5,9% restante simplemente no sabe cuáles son las necesidades básicas de sus clientes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	11,8	11,8	11,8
	A veces	3	17,6	17,6	29,4
	Nunca	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

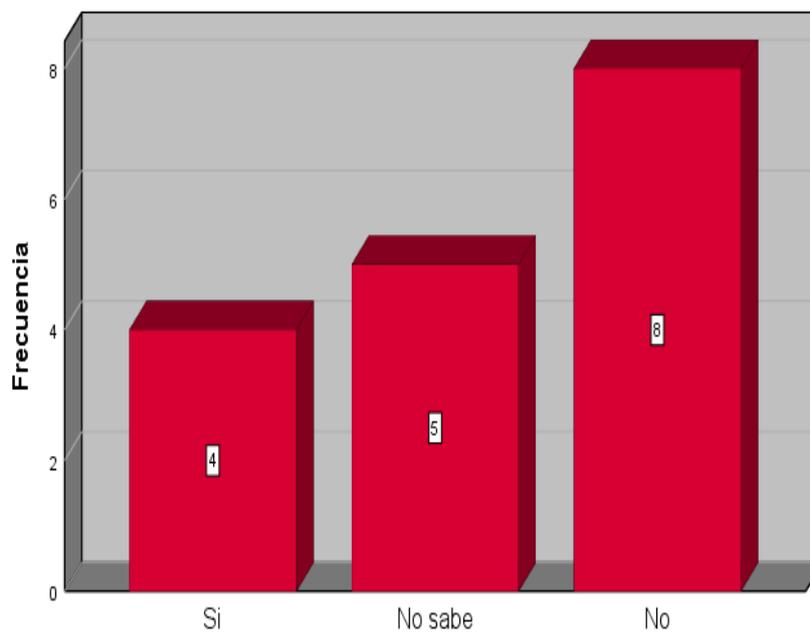
De la investigación realizada a las mypes del sector comercial, rubro restobar del distrito de Yarinacocha se halla que el 70,6 % “nunca” realizó encuestas de satisfacción al cliente, un 17,6 % indicó “a veces” y un 11,8 % lo realiza “siempre”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	23,5	23,5	23,5
	No sabe	5	29,4	29,4	52,9
	No	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados

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



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

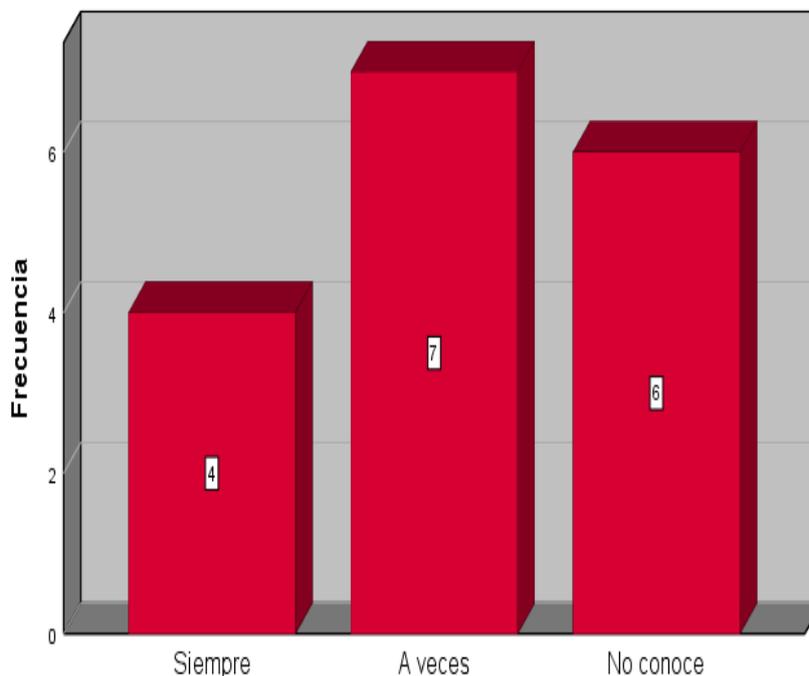
Como se observa en la tabla 9, la mayoría (47,1%) aplicó mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos; 29,4% “no sabe” y el 23,5% “no” realiza la práctica.

Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	23,5	23,5	23,5
	A veces	7	41,2	41,2	64,7
	No conoce	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados

Figura 8: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

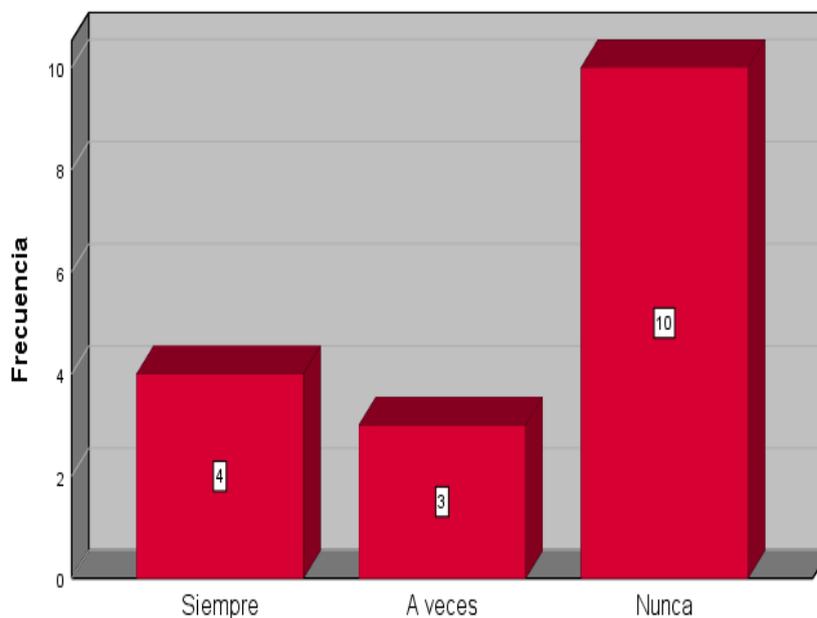
Según las encuestas realizadas a las mypes del sector comercial, rubro electrónicas del distrito de Yarinacocha, 41,2% indica que “a veces” hace uso de herramientas de calidad; un 35,3% indica que “no conoce” y el 23,5% indica que “siempre” se utilizan en la gestión.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	23,5	23,5	23,5
	A veces	3	17,6	17,6	41,2
	Nunca	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

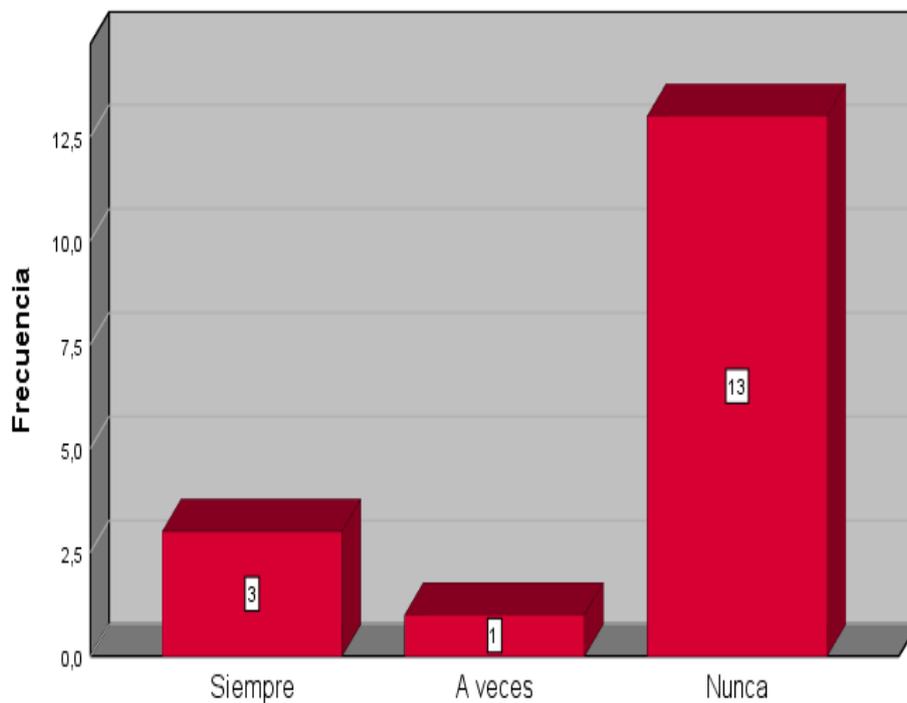
En la tabla 11, se observa que la mayoría 58,8 % “nunca” recogió sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios, el 23,5 % indica “siempre”, y 17,6% de las mypes “a veces”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	17,6	17,6	17,6
	A veces	1	5,9	5,9	23,5
	Nunca	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

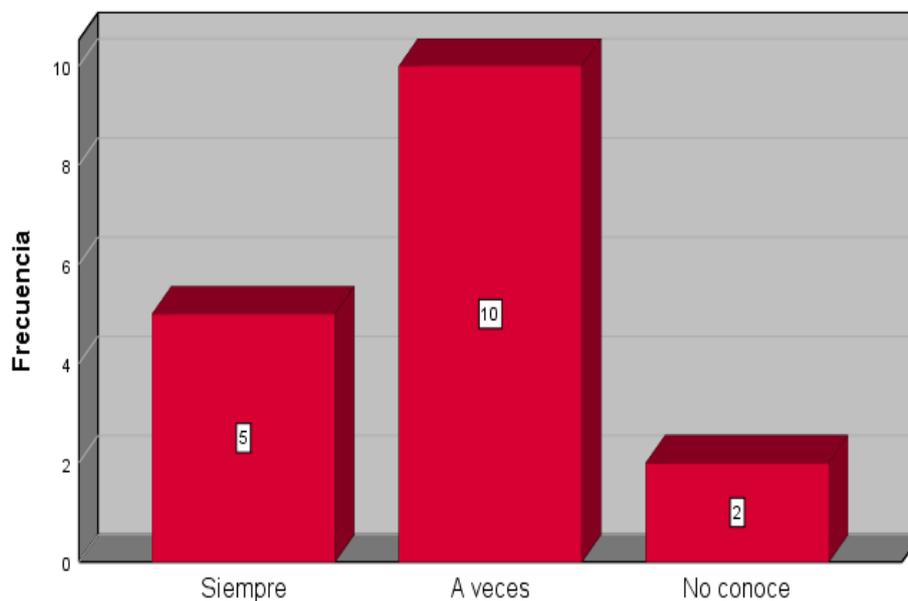
Según la investigación realizada a los encuestados, el 76,5% “nunca” motiva la comunicación interna para genera ideas y calidad de información. En cambio, 17,6% de los encuestados indica “siempre” y el 5,9 % solo “a veces”.

Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	29,4	29,4	29,4
	A veces	10	58,8	58,8	88,2
	No conoce	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

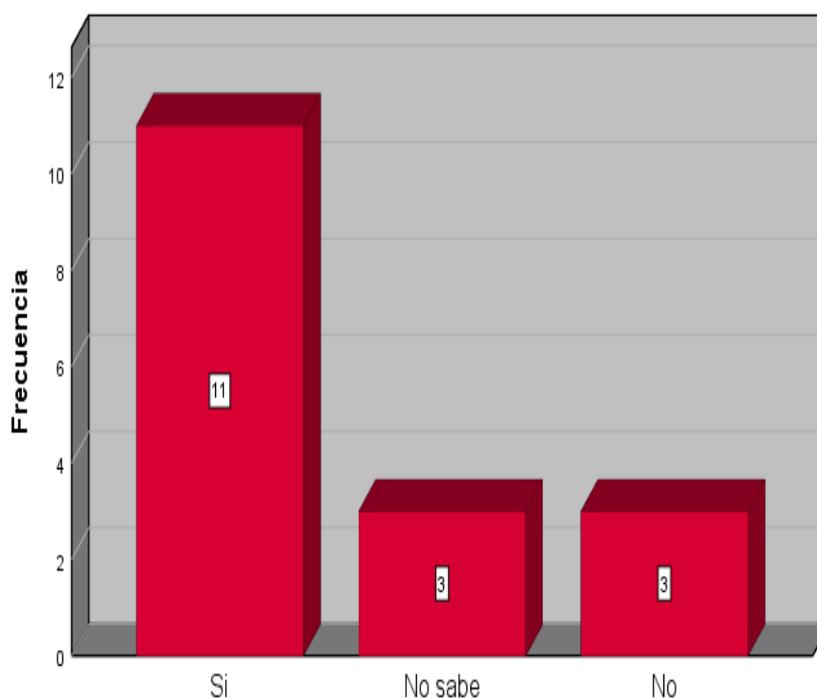
De acuerdo con la investigación, el 58,8% de los microempresarios “a veces” realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas respecto a otras empresas; para el 29,4% es una práctica frecuente “siempre” y existe un sector conformado por el 11,8% que “no conoce” que es el benchmarking.

Tabla 14: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	64,7	64,7	64,7
	No sabe	3	17,6	17,6	82,4
	No	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: : encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

Según la investigación, los microempresarios de las mypes del sector comercial, rubro restobar de Yarinacocha, en 64,7% precisan que si cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación comercial con sus proveedores. 17,6% “no sabe” y 17,6% “no” lo ha tomado en cuenta.

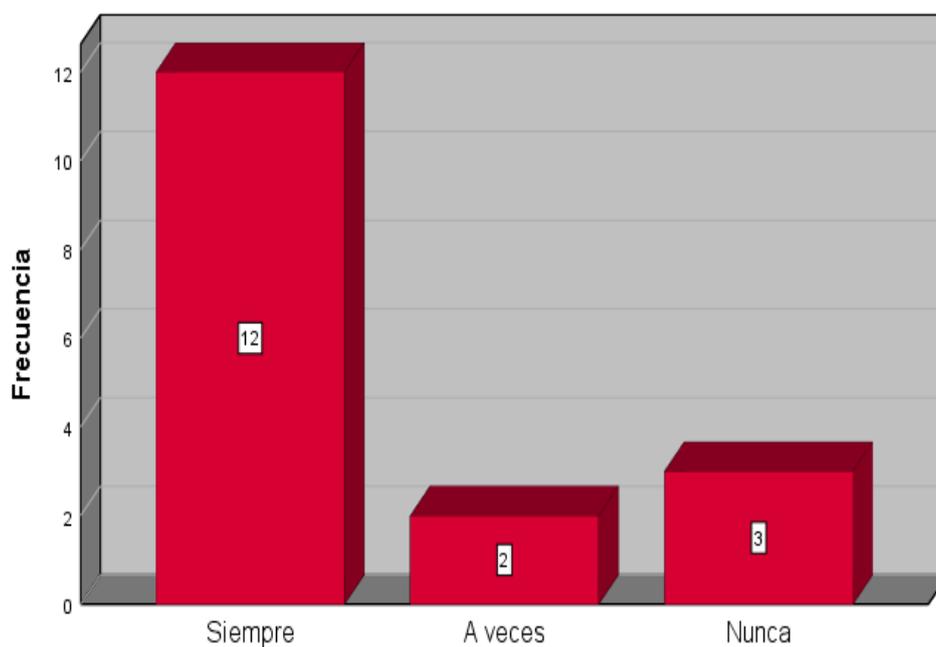
C. De los procesos administrativos:

Tabla 15: ¿Se planifica las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	70,6	70,6	70,6
	A veces	2	11,8	11,8	82,4
	Nunca	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

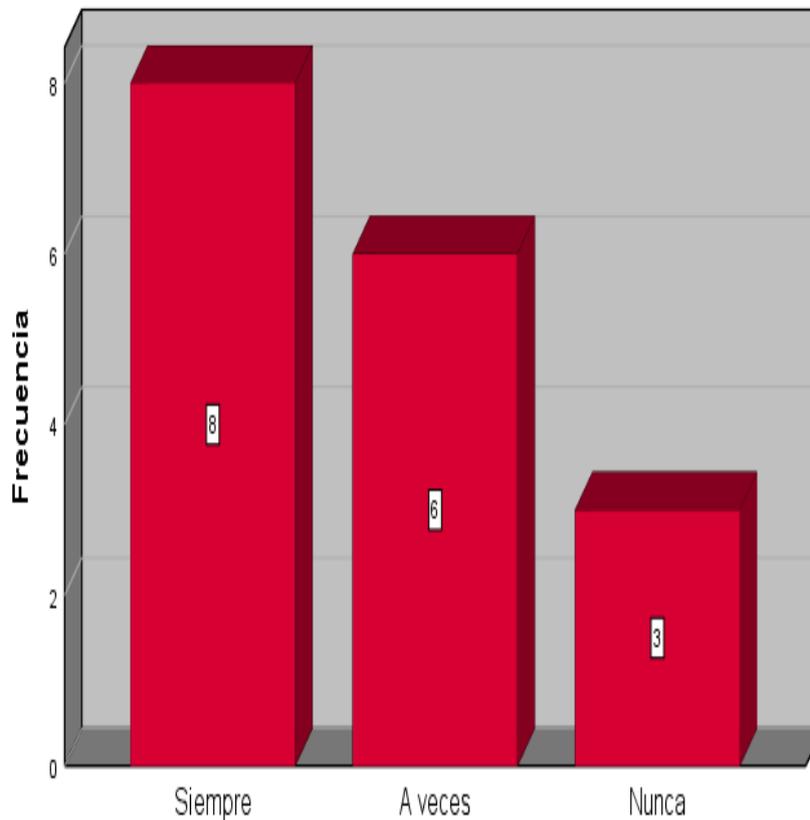
Los microempresarios del rubro indicaron que si realizan este importante proceso en sus actividades. Se refleja en el resultado de 70,6%: “siempre”, “nunca”, 17,6%. y “a veces”, 11,8%.

Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	47,1	47,1	47,1
	A veces	6	35,3	35,3	82,4
	Nunca	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

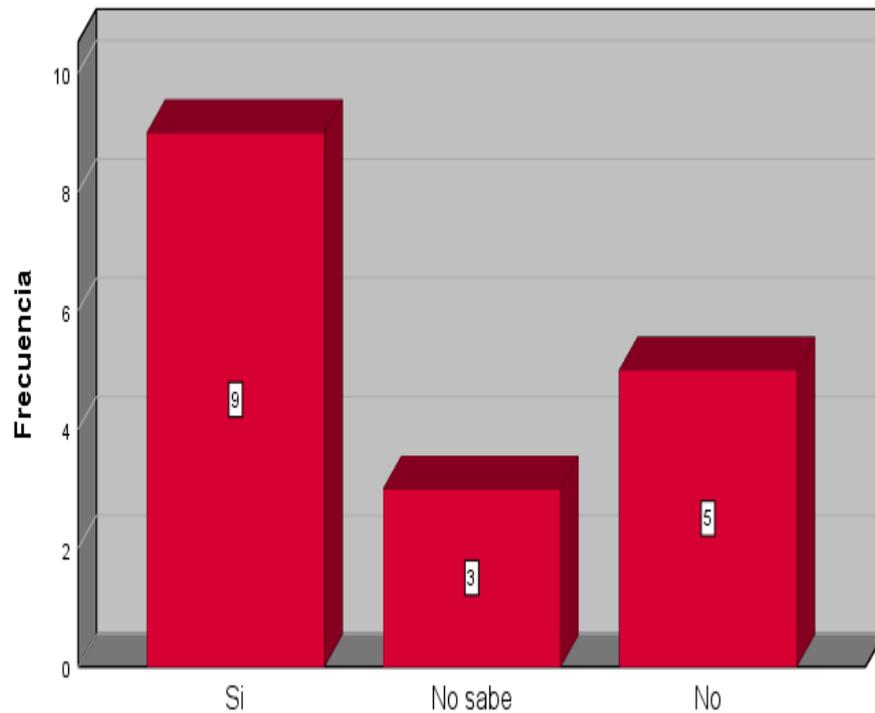
El análisis de los resultados de la investigación, indican que en estas mypes “siempre” (47,1%) llevan la práctica de revisar el cumplimiento de lo planeado, 35,3% y “a veces”, 17,6 % de la muestra encuesta “nunca”.

Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	52,9	52,9	52,9
	No sabe	3	17,6	17,6	70,6
	No	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

Figura 15: ¿ Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

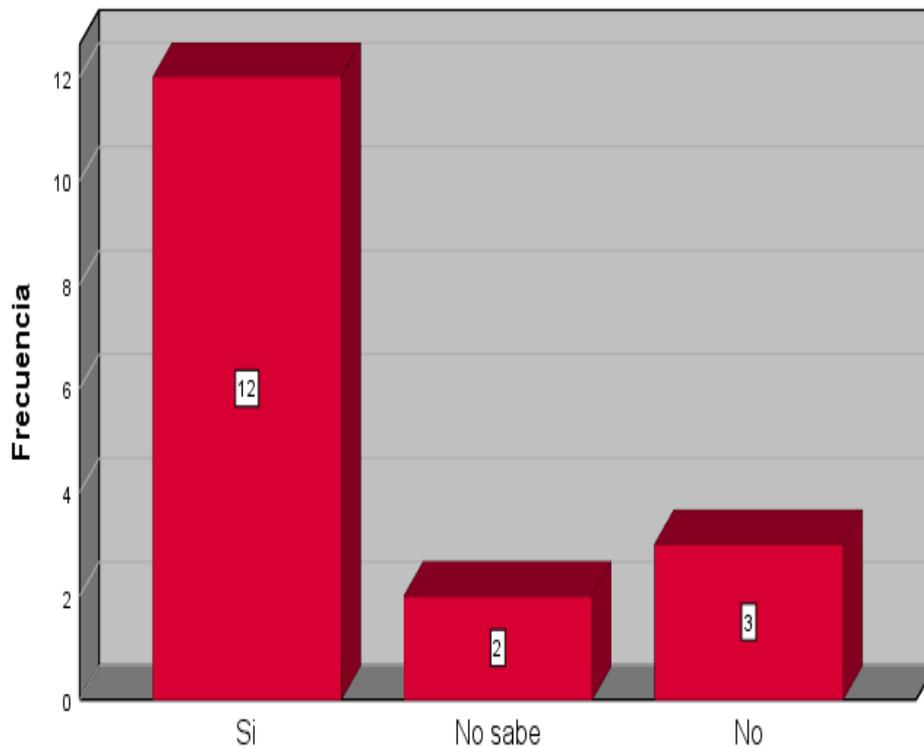
Los microempresarios encuestados indican que si utilizan herramientas de planeación (52,9%). Sin embargo, 29,4 % indica que “no” y 14,3% “no sabe” el empirismo basado en su experiencia.

Tabla 18: ¿Se da la división del trabajo en su empresa en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	70,6	70,6	70,6
	No sabe	2	11,8	11,8	82,4
	No	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

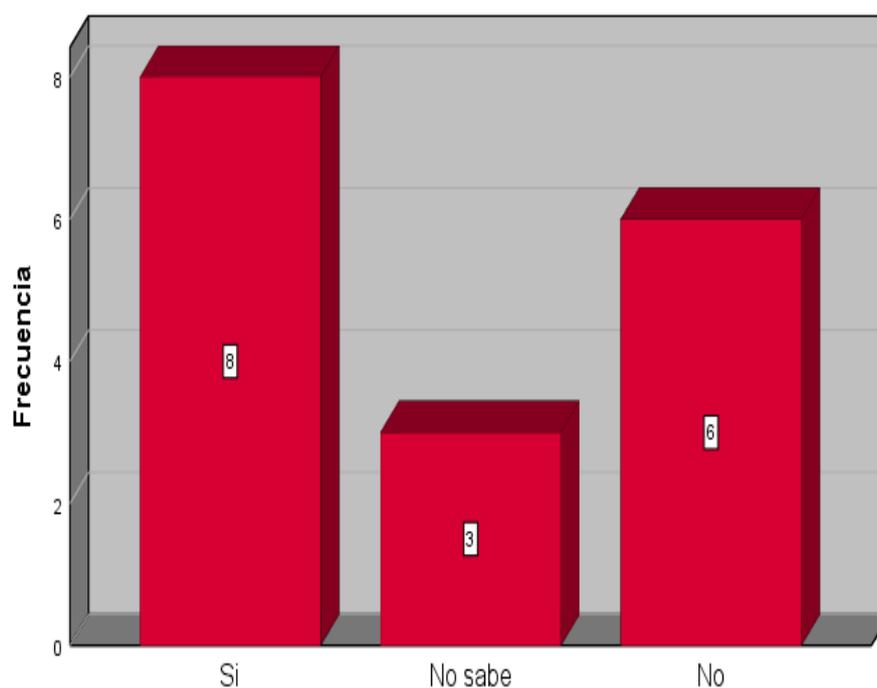
En la investigación se halla que el 70,6 % de la muestra de mypes encuestadas que existe la división de trabajo como estrategia organizacional en las empresas. “No” obtuvo un 17,6 % y “no sabe” 11,8%, estos últimos resultados sustentados en el desconocimiento de esta herramienta empresarial.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	47,1	47,1	47,1
	No sabe	3	17,6	17,6	64,7
	No	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

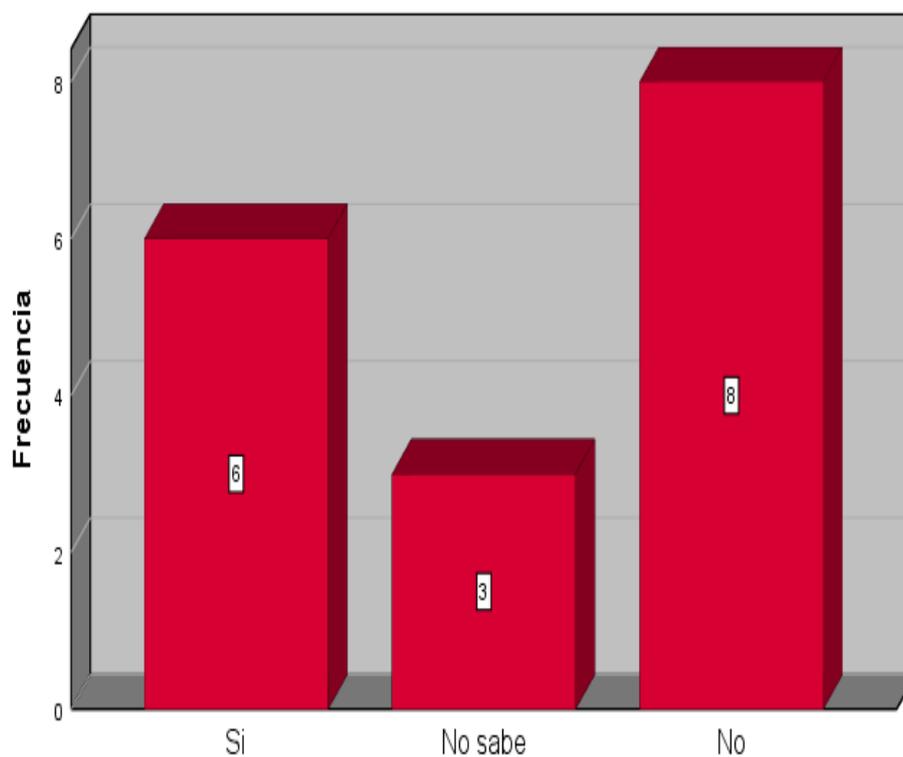
Como se aprecia en la tabla 19, los resultados de las encuestas resuelven que 47,1% si se ha realizado la departamentalización según las funciones o grupos de trabajo- “No”, 35,3% y “no sabe”, 17,6%.

Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	35,3	35,3	35,3
	No sabe	3	17,6	17,6	52,9
	No	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

Figura 18: ¿Existe organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

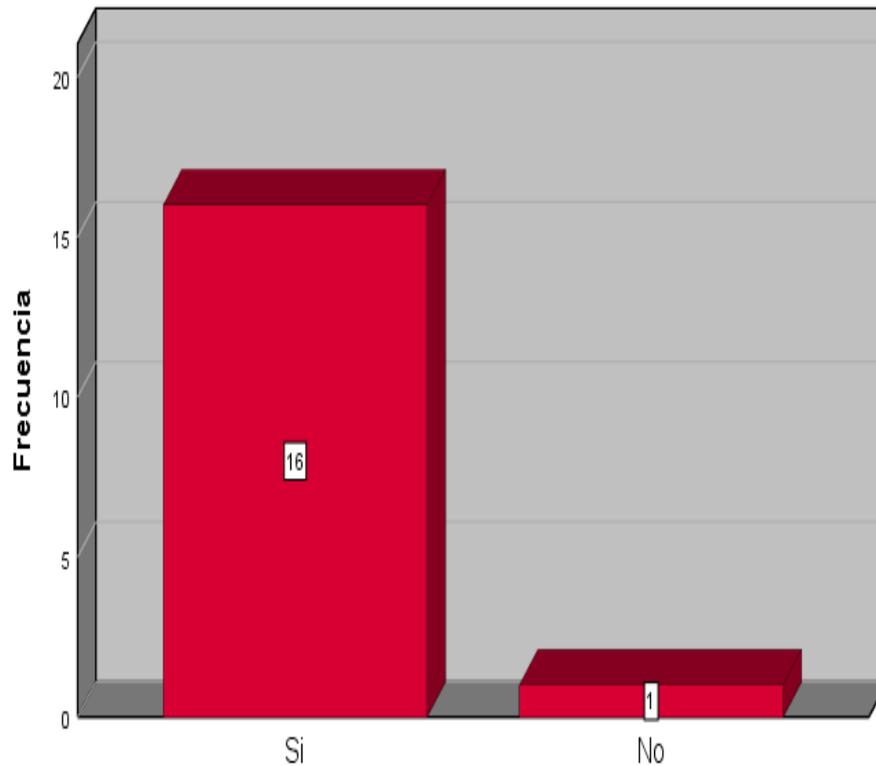
La investigación halla que el 47,1% de las mypes de la muestra “No” cuentan con un organigrama. “Si” de esta herramienta organizacional 35,3% y “No sabe” lo tiene 17,6%.

Tabla 21: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	94,1	94,1	94,1
	No	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN:

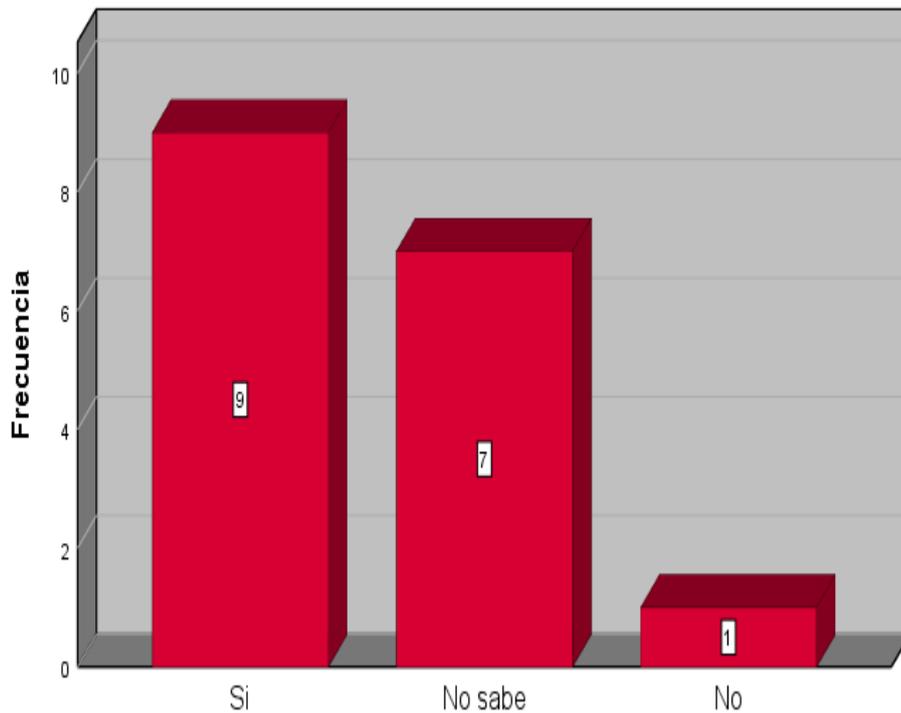
Respecto a la pregunta, los microempresarios en un 94,1% de la muestra indican que, si cuentan con habilidades directivas, situación que les facilita un mejor desempeño en la dirección del negocio.

Tabla 22: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	52,9	52,9	52,9
	No sabe	7	41,2	41,2	94,1
	No	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN:

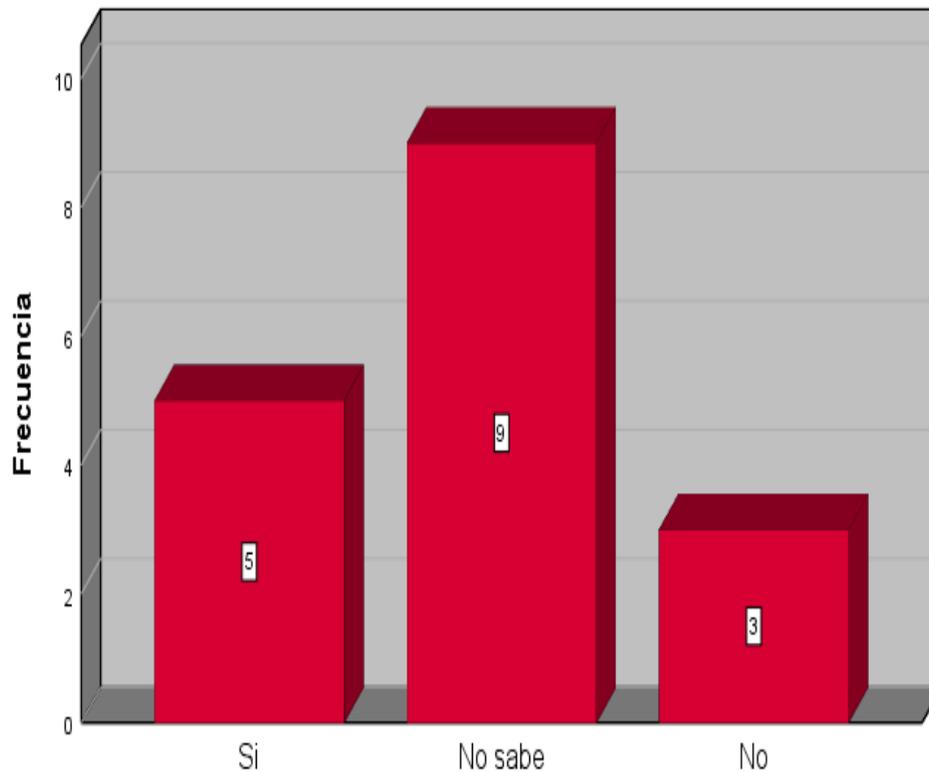
Respecto a la pregunta, el 52,9% de los microempresarios encuestados indican que lideran aplicando un liderazgo o estilo definido, es decir consciente. Un importante hallazgo es que el 41,2% responde “no sabe” no conocer estilo alguno y 5,9% “no” tiene interés.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	29,4	29,4	29,4
	No sabe	9	52,9	52,9	82,4
	No	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN:

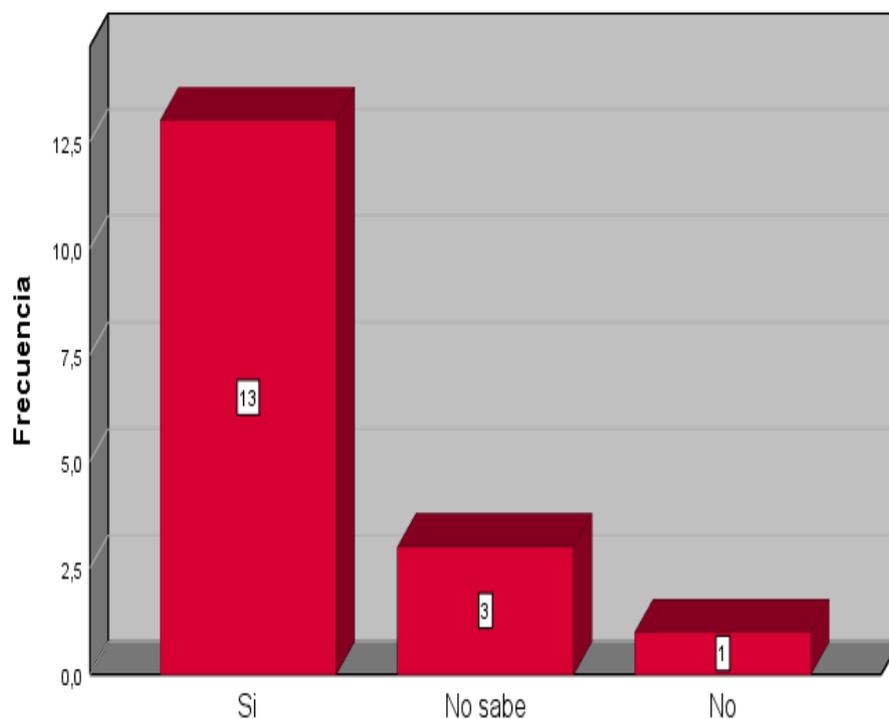
La investigación halla para esta pregunta importantes hallazgos: “No sabe” respecto a técnicas para toma de decisiones 52,9% de los microempresarios. “Si” utilizar alguna técnica 29,4% y “No” hace uso de técnicas, solo el 17,6%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	76,5	76,5	76,5
	No sabe	3	17,6	17,6	94,1
	No	1	5,9	5,9	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 24

INTERPRETACIÓN:

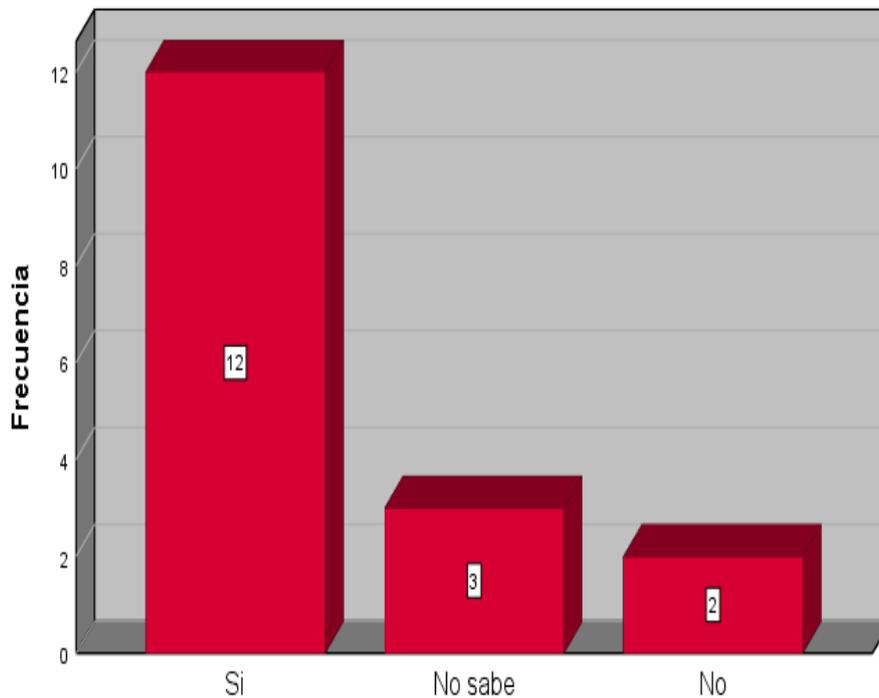
Este aspecto es muy importante, al tratarse de negocios que manejan gran cantidad de inventario. En la tabla 24 se aprecia que el 76,5% “Si” de las mypes utilizan mecanismos de control en su empresa. El hallazgo importante es que 17,6% “No sabe” y un 5,9% que contesta que definitivamente “no” tiene alguno.

Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	70,6	70,6	70,6
	No sabe	3	17,6	17,6	88,2
	No	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

Figura 23: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?



Fuente: Tabla 25

INTERPRETACIÓN:

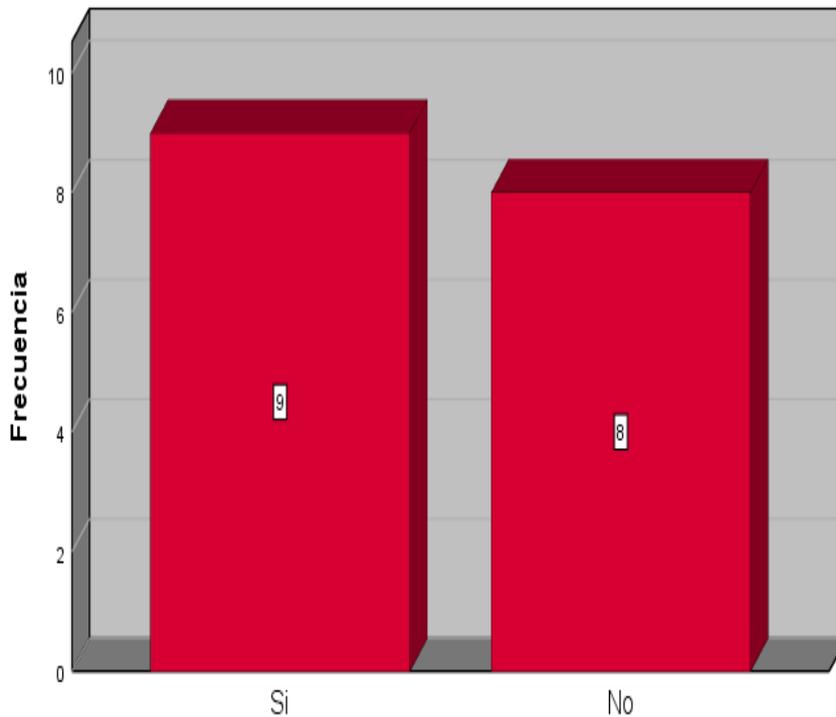
Respecto a la pregunta, en las microempresas encuestadas, el 70,6% “Si” aplicar políticas de responsabilidad en su personal, es decir la responsabilidad no es clara. En otras empresas, respondieron “No sabe” 17,6% y “No” 11,8 %; este resultado se traduce en una debilidad porque la responsabilidad es informal.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	52,9	52,9	52,9
	No	8	47,1	47,1	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

Figura 24: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?



Fuente: Tabla 26

INTERPRETACIÓN:

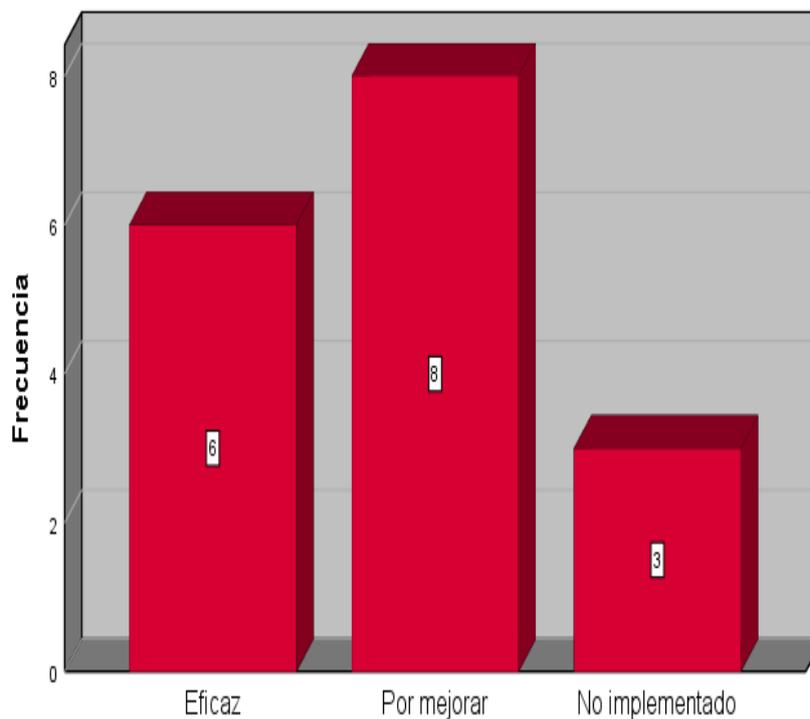
La investigación indica que en la mayoría (52,9%) de las mypes del rubro restobar “No” se realizan las auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control. Sin embargo, es una debilidad en el 47,1 %, por razones diversas.

Tabla 27: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos en la gestión es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	6	35,3	35,3	35,3
	Por mejorar	8	47,1	47,1	82,4
	No implementado	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro restobar seleccionados.

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



Fuente: Tabla 27

INTERPRETACIÓN:

Respecto a esta interrogante, los microempresarios opinan que en sus mypes el soporte de los procesos administrativos “Por mejorar” 47,1 %. Para el 35,3% es eficaz y el 17,6% de la muestra, está por mejorar, no implementado.

5.2 Análisis de resultados

Los resultados de la investigación y las pruebas de aceptación de hipótesis y correlación establecen que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha; negocios que resaltan el estilo turístico de este distrito y que es importante brinden la mejor experiencia de servicio al cliente de la mano con una gestión de calidad.

En ese sentido, citamos la investigación de **Avilés, M.F. (2016)**, “Proyecto para el mejoramiento técnico y administrativo del restaurante Sion’s ubicado en el norte de Quito”. En el cual halla una relación entre la capacidad de participación de mercado y uso de la capacidad instalada del negocio con el efecto de la gestión con la implementación de los procesos productivos, administrativos y de comercialización del restaurante. Asimismo, propone la automatización a través del uso de modernos software que agiliten los procesos y ayuden a mejorar el servicio.

En relación a los objetivos específicos (OE):

OE1: Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.

La investigación halla en las siguientes tablas (6 y 15) el involucramiento de las mypes en prácticas de mejora continua y la adopción de la planificación en sus operaciones; sin embargo, existe un 14,6% en promedio de mypes de la muestra que aún se resisten a la formalidad en su administración:

Al respecto citamos la investigación de **Garro, E.A.; López, A.P. & Montalván, J.E. (2017)**, cuyo informe “Plan de negocio para la puesta en marcha de un bar pisquero en el distrito de San Isidro”, guarda relación con nuestros resultados: en la cual muestra la realización de un importante proceso de planificación con sentido a la mejora continua, tomando como referencia el análisis del macroentorno y microentorno, que permite identificar las condiciones favorables para el desarrollo exitoso del negocio.

OE2: Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (retroalimentación) y la dimensión calidad de diseño de servicio (innovación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.

Este objetivo, se relaciona con los resultados obtenidos en las tablas 8 ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? y 11 ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?, en donde se halla que estos negocios no tienen la práctica de retroalimentar sus acciones comerciales con las percepciones que tiene el cliente de ellos. Un 70,0% nunca efectuó una encuesta de satisfacción.

Sánchez, J.S. (2017), en su tesis “Percepción de la calidad de servicio en los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017”, destaca entre sus conclusiones, que la información que se obtiene de las encuestas a los clientes, permite conocer los elementos tangibles sobresalientes que perciben de los restobares como son: el ambiente, personal uniformado y el nivel de servicio (servicio de manera correcta), la cual puede ser positiva o negativa, pero permite alimentar un plan de mejora para entender y atender a los consumidores que esperan ser satisfechos al momento de pedir el servicio, y es de mucha importancia cumplir y lograrlo.

OE3: Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (dirección) en la mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019.

Los resultados obtenidos en la Tabla 28: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio? y Tabla 29: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?, muestra el involucramiento de los propietarios de las mypes del rubro restobar, en la exigencia de calidad a todo nivel, inclusive a sus proveedores, que son parte de la cadena de producción de sus servicios. La dirección que ejercen involucra a su personal, y es una característica particular que sobresale en la visita a estos negocios.

Este resultado se reafirma en la investigación de **Rengifo, V.A. (2015)**, en su tesis “Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el Manoa restaurant café del hotel Dorado Plaza & amp; Business” en la cual destaca la importancia del uso de protocolos para exigir calidad a los proveedores de servicio, porque representan el insumo de los propios servicios del negocio. Por esta razón, es importante el liderazgo que ejerce la dirección de las mypes a fin de involucrar a su organización en la exigencia de dicho nivel de calidad en la prestación y la inmediata solución a deficiencias que pudieran detectarse en las operaciones.

5.3 Plan de mejora

Sugerimos que las mypes se guíen de un “Manual de Calidad” que tienen por objetivo desarrollar buenas prácticas de gestión para lograr el alcance de niveles deseados de calidad y satisfacción del cliente.

Para una microempresa aplicar el Manual de Calidad es un factor importante en la actualidad, el manejo de estándares, procedimientos y normas en el

establecimiento, le permite tener una mejor organización y control sobre el mismo, además perseguir la mejora continua para una plena satisfacción del consumidor.

Dicho manual, está compuesto por las siguientes partes, las cuales se deben desarrollar y aplicar:

1. Introducción.
2. Misión.
3. Visión.
4. Filosofía.
5. Valores empresariales.
6. Objetivos empresariales.
7. Política de calidad.
8. Metas de calidad.
9. Organigrama estructural.
10. Organigrama funcional.
11. Responsables de la calidad.
12. Estándares y procedimientos del personal.
 - Normas laborales y de servicio al cliente.
 - Normas de higiene y de presentación.
 - Normas de servicio.
 - Normas de horario de trabajo.
13. Estándares y procedimientos del establecimiento.
 - a. Normas de infraestructura.
 - b. Normas de servicios higiénicos.
 - c. Seguridad y señalética.

- d. Limpieza y desinfección de áreas.
 - e. Limpieza de servicios higiénicos.
14. Estándares y procedimientos de área de alimentos y bebidas.
- a. Normas de área de servicio.
 - b. Funciones.
 - c. Preparación previa al servicio.
 - d. Normas de menaje.
 - e. Proceso de servicio.
15. Herramientas.
- a. Elaboración de reportes.
 - b. Manejo de quejas y reclamos.
 - c. Elaboración de encuestas.
 - d. Ficha de limpieza (baños, cocina y comedor).
16. Capacitación al personal.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Los resultados de la investigación y las pruebas de aceptación de hipótesis y correlación establecen que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha; negocios que resaltan el estilo turístico de este distrito y que es importante brinden la mejor experiencia de servicio al cliente de la mano con una gestión de calidad.

Se determina la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019, el cual se evidencia en el valor de 0,859** de coeficiente de correlación de Pearson.

Se determina la relación entre la dimensión enfoque al cliente (retroalimentación) y la dimensión calidad de diseño de servicio (innovación) en las mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019. La correlación, alcanzó un valor de 0,811**: correlación positiva considerable.

Se establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (dirección) en la mypes del sector servicio, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, 2019. El valor de correlación de Pearson alcanzó 0,702**

6.2 Recomendaciones

Según los resultados existe un 17,6% de mypes del rubro de restobar que deben implementar sus procesos administrativos, ya que como se demostró en la investigación, son imprescindibles como sostén de la gestión.

Existe 46,0% de las mypes de la muestra que desconocen las técnicas para realizar el proceso de planificación. La gerencia debe tomar la iniciativa de capacitar a los involucrados.

Si bien, los microempresarios indican conocer las necesidades de sus clientes, deben comprender que estos son cambiantes. Por lo tanto, debe ser una práctica habitual, las encuestas de satisfacción.

Involucrar a los miembros de la organización en el diseño y cumplimiento de de protocolos que garanticen proveernos de insumos o servicios de calidad. Muchas dificultades se presentan al incumplirlas.

- **Aportes del investigador:**

La importancia de la retroalimentación del cliente y el cumplimiento de sus expectativas.

- **Valor agregado al usuario final:**

Comprender que las necesidades del cliente son cambiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, E. & Rambal, K. (2016). *Plan de negocio para la creación de un restaurante-bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico*. Tesis para optar el título de Administración de Empresas, Programa de Administración de Empresas, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Alvas, P.; Pacco, A. & Pacheco, F. (2015). *Plan de negocio para la creación de un Piano bar Lounge en Lima Metropolitana*. Tesis para optar el título académico de Magister en Administración de Empresas, Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Avilés, M.F. (2016). *Proyecto para el mejoramiento técnico y administrativo del restaurante Sion's ubicado en el norte de Quito*. Tesis para obtener el título de Ingeniería en Administración de Empresas, Escuela de Administración de Empresas, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016
- Domínguez, R.I. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.

- Evans, J. & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de calidad*. México: Cengage learning.
- Figueroa, G (2014). *Administración de riego y manejo de crisis* Director-Gerente FB& C/PNI. Revista, medio empresarial N° 48, (p.28)
- Garro, E.A.; López, A.P. & Montalván, J.E. (2017). *Plan de negocio para la puesta en marcha de un bar pisquero en el distrito de San Isidro*. Tesis para optar el título profesional de Licenciados en Administración de Empresas, Escuela de Postgrado, Universidad del Pacifico, Lima, Perú.
- Gómez, H. (2015). *Gerencia Estratégica*. Bogotá: 3R ediciones.
- Gronroos, C. (1983). *Marketing y gestión de servicios*. México: ediciones Diaz de Santos.
- Guzmán, L.J. (2018). *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*. Tesis para optar el título de pregrado, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Universidad abierta y a distancia-UNAD, Bogotá, Colombia.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente*, Lima, Perú, 30 de setiembre 2008.
- López, E.G. (2015). *Diseño de un manual para la administración del riesgo en el restaurante Rayuela Vivobar + restaurant, Riobamba 2009*. Tesis para optar

el título profesional de Licenciada en Gestión Gastronómica, Escuela de Gastronomía, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Mallar, M.A (2015). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Argentina: Universidad Nacional de Misiones.

Mendoza, H. (2016). *Tipos, métodos, estrategias de investigación científica*. México: editorial Pearson.

Palma, G.N. (2014). *Diagnóstico empresarial de los restaurantes ubicados en Santa Catarina Mita y Agua Blanca, Jutiapa*. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar; Jutiapa, Guatemala.

Rengifo, V.A. (2015). *Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el (Manoa restaurant café) del hotel Dorado Plaza & Business*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias, Escuela de Ingeniería, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Yarinacocha, Perú.

Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración*. México: Pearson.

Sánchez, J.S. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en los consumidores de los restobares en el distrito de Víctor Larco, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Servat, A. (2014). *Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000*. Madrid: editorial Pearson education.

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

Yonagusuku, M.; Huaranga, A.; Florián, J. & Terán, J. (2018). *Plan de negocios para la implementación de un resto-bar en la ciudad de Trujillo*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración, Programa de la Maestría en Administración a tiempo parcial, ESAN Business Graduate School of; Lima, Perú.

Zumaeta, E.L. (2018). *Plan de negocio de instalación, apertura y puesta en marcha de un restaurant de pollos a la leña en la ciudad de Yarinacocha, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad Científica del Perú, Lima, Perú.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	25

El coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzado es de 0,860 que representa una investigación confiable.

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

Prueba para una muestra

	t	gl	Valor de prueba = 0			
			Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	9,815	12	,000	1,30769	1,0174	1,5980
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	6,325	12	,000	1,53846	1,0085	2,0685
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	9,886	12	,000	2,38462	1,8590	2,9102
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	7,268	12	,000	1,92308	1,3465	2,4996
¿Hace uso de herramientas de calidad?	9,733	12	,000	2,30769	1,7911	2,8243
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	8,678	12	,000	2,23077	1,6707	2,7908
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	8,783	12	,000	2,30769	1,7352	2,8802

¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	8,799	12	,000	1,76923	1,3311	2,2074
Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	6,697	12	,000	1,61538	1,0898	2,1410
¿Se planifica las actividades de la empresa?	7,138	12	,000	1,69231	1,1757	2,2089
¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	7,849	12	,000	2,07692	1,5004	2,6535
¿Utiliza herramientas de planeación?	7,867	12	,000	2,15385	1,5573	2,7503
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	6,501	12	,000	1,38462	,9205	1,8487
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	7,407	12	,000	1,84615	1,3031	2,3892
¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	10,436	12	,000	2,53846	2,0085	3,0685
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	6,789	12	,000	1,46154	,9925	1,9306
¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	6,743	12	,000	1,84615	1,2497	2,4427
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	9,129	12	,000	1,92308	1,4641	2,3821
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	6,789	12	,000	1,46154	,9925	1,9306

¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	6,325	12	,000	1,53846	1,0085	2,0685
¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	7,867	12	,000	2,15385	1,5573	2,7503

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

3.- Coeficiente de correlación de Pearson:

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

Correlaciones																					
	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejoras de procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	¿Se planifican las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Se realiza la división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control en su empresa?	¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	1	-0.228	0.092	0.056	0.359	0.202	-0.042	-0.018	-0.092	,859**	-0.056	-0.108	0.330	0.119	-0.030	0.034	-0.243	-0.387	0.034	-0.030	-0.460
Sig. (bilateral)		0.453	0.765	0.856	0.228	0.509	0.891	0.952	0.765	0.000	0.856	0.725	0.271	0.699	0.921	0.911	0.423	0.192	0.911	0.921	0.114
Suma de cuadrados y	2.769	-1.154	0.462	0.308	1.769	1.077	-0.231	-0.077	-0.462	4.231	-0.308	-0.615	1.462	0.615	-0.154	0.154	-1.385	-1.692	0.154	-0.154	-2.615

as de satisfacción al cliente?	de Pearson Sig. (bilateral)	0.765	0.105		0.596	0.867	0.001	0.880	0.422	0.124	0.573	0.223	0.697	0.195	0.327	0.913	0.598	0.297	0.875	0.118	0.105	0.697
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	0.462	4.308	9.077	-1.615	0.462	7.846	0.462	-1.846	-4.077	1.538	3.615	1.231	3.077	2.769	0.308	-1.308	-3.231	0.385	3.692	4.308	1.231
	Covarianza	0.038	0.359	0.756	-0.135	0.038	0.654	0.038	-0.154	-0.340	0.128	0.301	0.103	0.256	0.231	0.026	-0.109	-0.269	0.032	0.308	0.359	0.103
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson	0.056	-0.046	-0.162	1	0.236	0.022	-0.156	-0.148	0.564	-0.236	0.373	0.102	-0.070	-0.404	-0.245	0.389	0.163	0.336	0.277	0.153	0.368
	Sig. (bilateral)	0.856	0.881	0.596		0.438	0.944	0.611	0.629	0.045	0.438	0.209	0.740	0.820	0.171	0.420	0.188	0.594	0.261	0.360	0.617	0.217
	Suma de cuadrados y prod	0.308	-0.462	-1.615	10.923	2.308	0.231	-1.692	-1.231	5.615	-2.308	4.077	1.154	-0.615	-4.154	-2.462	3.462	1.846	2.923	2.462	1.538	4.154

ucto s vect orial es																						
	Cov aria nza	0.0 26	- 0.03 8	- 0.13 5	0.91 0	0.19 2	0.019	- 0.14 1	- 0.103	0.46 8	- 0.19 2	0.34 0	0.09 6	- 0.0 51	-0.346	- 0.20 5	0.28 8	0.1 54	0.24 4	0.20 5	0.128	0.34 6
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
¿Hace uso de herrami entas de calidad?	Corr elaci ón de Pea rson	0.3 59	0.09 4	0.05 2	0.23 6	1	-0.097	0.07 9	- 0.010	- 0.16 4	0.25 4	0.17 3	- 0.16 0	0.3 12	0.067	- 0.01 7	0.27 0	- 0.4 33	- 0.08 9	0.01 9	-0.128	0.03 8
	Sig. (bila teral)	0.2 28	0.76 0	0.86 7	0.43 8		0.752	0.79 7	0.973	0.59 3	0.40 2	0.57 2	0.60 3	0.2 99	0.828	0.95 6	0.37 1	0.1 39	0.77 3	0.95 0	0.676	0.90 2
	Sum a de cua drad os y prod ucto s vect orial es	1.7 69	0.84 6	0.46 2	2.30 8	8.76 9	-0.923	0.76 9	- 0.077	- 1.46 2	2.23 1	1.69 2	- 1.61 5	2.4 62	0.615	- 0.15 4	2.15 4	- 4.3 85	- 0.69 2	0.15 4	-1.154	0.38 5
Cov aria nza	0.1 47	0.07 1	0.03 8	0.19 2	0.73 1	-0.077	0.06 4	- 0.006	- 0.12 2	0.18 6	0.14 1	- 0.13 5	0.2 05	0.051	- 0.01 3	0.17 9	- 0.3 65	- 0.05 8	0.01 3	-0.096	0.03 2	
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
¿Se recoge sugeren cias del	Corr elaci ón de	0.2 02	0.14 2	,811 **	0.02 2	- 0.09 7	1	- 0.08 8	- 0.038	- 0.29 4	0.30 7	0.16 7	- 0.04 2	- 0.0 18	0.046	- 0.06 3	- 0.27 6	- 0.1 40	0.02 7	0.53 5	0.552	- 0.04 2

cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Person																					
	Sig. (bilateral)	0.509	0.644	0.001	0.944	0.752		0.776	0.902	0.329	0.307	0.586	0.892	0.953	0.881	0.838	0.361	0.648	0.929	0.060	0.050	0.892
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	1.077	1.385	7.846	0.231	-0.923	10.308	-0.923	-0.308	-2.846	2.923	1.769	-0.462	-0.154	0.462	-0.615	-2.385	-1.538	0.231	4.615	5.385	-0.462
	Covarianza	0.090	0.115	0.654	0.019	-0.077	0.859	-0.077	-0.026	-0.237	-0.244	0.147	-0.038	0.013	0.038	-0.051	-0.199	-0.128	0.019	0.385	0.449	-0.038
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Correlación de Person	-0.042	0.085	0.047	-0.156	0.079	-0.088	1.597	-0.047	0.230	-0.397	-0.500	0.282	0.256	0.185	-0.209	-0.034	0.499	0.471	0.486	0.213	
	Sig. (bilateral)	0.891	0.783	0.880	0.611	0.797	0.776	0.031	0.880	0.451	0.179	0.082	0.351	0.399	0.545	0.493	0.911	0.083	0.104	0.092	0.486	
	Suma de cuadrados y productos	-0.231	0.846	0.462	-1.692	0.769	-0.923	10.769	4.923	-0.462	2.231	-4.308	-5.615	2.462	2.615	1.846	-1.846	-0.385	4.308	4.154	4.846	2.385

	s vect orial es																					
	Cov aria nza	- 0.0 19	0.07 1	0.03 8	- 0.14 1	0.06 4	-0.077	0.89 7	0.410	- 0.03 8	0.18 6	- 0.35 9	- 0.46 8	0.2 05	0.218	0.15 4	- 0.15 4	- 0.0 32	0.35 9	0.34 6	0.404	0.19 9
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
¿Realiz a compar aciones o benchm arking para impleme ntar buenas prácticas en su empres a?	Corr elaci ón de Pea rson	- 0.0 18	- 0.31 3	- 0.24 4	- 0.14 8	- 0.01 0	-0.038	,597*	1	- 0.02 0	0.27 9	- ,575*	- 0.52 8	- 0.2 76	0.325	0.34 3	- 0.23 9	0.1 79	0.26 8	0.35 3	0.343	0.05 4
	Sig. (bila teral)	0.9 52	0.29 9	0.42 2	0.62 9	0.97 3	0.902	0.03 1		0.94 7	0.35 5	0.04 0	0.06 3	0.3 61	0.279	0.25 2	0.43 1	0.5 58	0.37 7	0.23 7	0.252	0.86 2
	Sum a de cua drados y prod ucto s vect orial es	- 0.0 77	- 2.38 5	- 1.84 6	- 1.23 1	- 0.07 7	-0.308	4.92 3	6.308	- 0.15 4	2.07 7	- 4.76 9	- 4.53 8	- 1.8 46	2.538	2.61 5	- 1.61 5	1.5 38	1.76 9	2.38 5	2.615	0.46 2
	Cov aria nza	- 0.0 06	- 0.19 9	- 0.15 4	- 0.10 3	- 0.00 6	-0.026	0.41 0	0.526	- 0.01 3	0.17 3	- 0.39 7	- 0.37 8	- 0.1 54	0.212	0.21 8	- 0.13 5	0.1 28	0.14 7	0.19 9	0.218	0.03 8
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Gestión de proveed ores:	Corr elaci ón de	- 0.0 92	- 0.03 4	- 0.44 9	,564*	- 0.16 4	-0.294	- 0.04 7	- 0.020	1	- 0.17 2	0.23 9	0.26 9	0.1 15	-0.082	- 0.25 2	,655 *	,70 2**	0.33 0	0.28 5	0.185	0.26 9

¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	Person																					
	Sig. (bilateral)	0.765	0.913	0.124	0.045	0.593	0.329	0.880	0.947		0.573	0.431	0.375	0.708	0.790	0.406	0.015	0.007	0.271	0.346	0.545	0.375
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-0.462	-0.308	-4.077	5.615	-1.462	-2.846	-0.462	-0.154	9.077	-1.538	2.385	2.769	0.923	-0.769	-2.308	5.308	7.231	2.615	2.308	1.692	2.769
	Covarianza	-0.038	-0.026	-0.340	0.468	-0.122	-0.237	-0.038	-0.013	0.756	-0.128	0.199	0.231	0.077	-0.064	-0.192	0.442	0.603	0.218	0.192	0.141	0.231
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
¿Se planifican las actividades de la empresa?	Correlación de Pearson	,859**	-0.316	0.172	-0.236	0.254	0.307	0.230	0.279	-0.172	1	-0.275	-0.235	0.322	0.367	0.017	-0.019	-0.061	-0.168	0.232	0.239	-0.334
	Sig. (bilateral)	0.000	0.292	0.573	0.438	0.402	0.307	0.451	0.355	0.573		0.363	0.439	0.283	0.217	0.956	0.950	0.844	0.584	0.446	0.431	0.264
	Suma de cuadrados y productos	4.231	-2.846	1.538	-2.308	2.231	2.923	2.231	2.077	-1.538	8.769	-2.692	-2.385	2.538	3.385	0.154	-0.154	-0.615	-1.308	1.846	2.154	-3.385

planeación?	Person																						
	Sig. (bilateral)	0.725	0.545	0.697	0.740	0.603	0.892	0.082	0.063	0.375	0.439	0.008		0.419	0.689	0.352	0.050	0.119	0.676	0.744	0.981	0.449	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-0.615	1.923	1.231	1.154	-1.615	-0.462	-5.615	-4.538	2.769	-2.385	7.846	11.692	2.231	1.308	2.923	5.077	5.308	1.154	-0.923	-0.077	2.692	
	Covarianza	-0.051	0.160	0.103	0.096	-0.135	-0.038	-0.468	-0.378	0.231	-0.199	0.654	0.974	0.186	0.109	0.244	0.423	0.442	0.096	-0.077	-0.006	0.224	
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	Correlación de Pearson	0.330	0.409	0.384	-0.070	0.312	-0.018	0.282	-0.276	0.115	0.322	0.297	0.245	1	,576*	0.038	0.516	-0.025	0.198	0.237	0.162	0.245	
	Sig. (bilateral)	0.271	0.165	0.195	0.820	0.299	0.953	0.351	0.361	0.708	0.283	0.324	0.419		0.039	0.902	0.071	0.934	0.517	0.436	0.597	0.419	
	Suma de cuadrados y productos	1.462	3.308	3.077	-0.615	2.462	-0.154	2.462	-1.846	0.923	2.538	2.615	2.231	7.077	4.769	0.308	3.692	-0.231	1.385	1.692	1.308	2.231	

¿ama y está publicada?	Pea rson																					
	Sig. (bilateral)	0.921	0.787	0.913	0.420	0.956	0.838	0.545	0.252	0.406	0.956	0.617	0.352	0.902	0.278		0.623	0.736	0.529	0.623	0.787	0.736
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-0.154	-0.769	0.308	-2.462	-0.154	-0.615	1.846	2.615	-2.308	0.154	-1.538	2.923	0.308	3.077	9.231	-1.231	1.077	1.538	-1.231	-0.769	-1.077
	Covarianza	-0.013	-0.064	0.026	-0.205	-0.013	-0.051	0.154	0.218	-0.192	-0.013	-0.128	0.244	0.026	0.256	0.769	-0.103	0.090	0.128	-0.103	-0.064	-0.090
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	Correlación de Pearson	0.034	0.094	-0.161	0.389	0.270	-0.276	-0.209	-0.239	0.655*	-0.019	0.511	0.552	0.516	0.349	-0.151	1.035	0.348	0.170	0.094	0.552	
	Sig. (bilateral)	0.911	0.760	0.598	0.188	0.371	0.361	0.493	0.431	0.015	0.950	0.075	0.050	0.071	0.242	0.623	0.059	0.244	0.578	0.760	0.050	
	Suma de cuadrados y productos	0.154	0.769	-1.308	3.462	2.154	-2.385	-1.846	-1.615	5.308	-0.154	4.538	5.077	3.692	2.923	-1.231	7.231	4.923	2.462	1.231	0.769	5.077

	s vect orial es																						
	Cov aria nza	0.0 13	0.06 4	- 0.10 9	0.28 8	0.17 9	-0.199	- 0.15 4	- 0.135	0.44 2	- 0.01 3	0.37 8	0.42 3	0.3 08	0.244	- 0.10 3	0.60 3	0.4 10	0.20 5	0.10 3	0.064	0.42 3	
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
¿El proceso de direcció n se da con un estilo de liderazg o?	Corr elaci ón de Pea rson	- 0.2 43	- 0.37 8	- 0.31 4	0.16 3	- 0.43 3	-0.140	- 0.03 4	0.179	,702*	- 0.06 1	0.01 4	0.45 4	- 0.0 25	0.253	0.10 4	0.53 5	1	0.53 9	0.20 9	0.296	0.36 8	
	Sig. (bila teral)	0.4 23	0.20 3	0.29 7	0.59 4	0.13 9	0.648	0.91 1	0.558	0.00 7	0.84 4	0.96 5	0.11 9	0.9 34	0.404	0.73 6	0.05 9		0.05 8	0.49 3	0.326	0.21 5	
	Sum a de cua drad os y prod ucto s vect orial es	- 1.3 85	- 3.92 3	- 3.23 1	1.84 6	- 4.38 5	-1.538	- 0.38 5	1.538	7.23 1	- 0.61 5	0.15 4	5.30 8	- 0.2 31	2.692	1.07 7	4.92 3	11. 692	4.84 6	1.92 3	3.077	4.30 8	
	Cov aria nza	- 0.1 15	- 0.32 7	- 0.26 9	0.15 4	- 0.36 5	-0.128	- 0.03 2	0.128	0.60 3	- 0.05 1	0.01 3	0.44 2	- 0.0 19	0.224	0.09 0	0.41 0	0.9 74	0.40 4	0.16 0	0.256	0.35 9	
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
¿Utiliza técnicas para la toma de	Corr elaci ón de	- 0.3 87	- 0.05 8	0.04 9	0.33 6	- 0.08 9	0.027	0.49 9	0.268	0.33 0	- 0.16 8	0.00 9	0.12 8	0.1 98	0.225	0.19 2	0.34 8	0.5 39	1	0.48 9	,568*	,795**	

decisiones?	Pea rson																						
	Sig. (bila teral)	0.1 92	0.85 1	0.87 5	0.26 1	0.77 3	0.929	0.08 3	0.377	0.27 1	0.58 4	0.97 7	0.67 6	0.5 17	0.459	0.52 9	0.24 4	0.0 58		0.09 0	0.043	0.00 1	
	Sum a de cua drad os y prod ucto s vect orial es	- 1.6 92	- 0.46 2	0.38 5	2.92 3	- 0.69 2	0.231	4.30 8	1.769	2.61 5	- 1.30 8	0.07 7	1.15 4	1.3 85	1.846	1.53 8	2.46 2	4.8 46	6.92 3	3.46 2	4.538	7.15 4	
	Cov aria nza	- 0.1 41	- 0.03 8	0.03 2	0.24 4	- 0.05 8	0.019	0.35 9	0.147	0.21 8	- 0.10 9	0.00 6	0.09 6	0.1 15	0.154	0.12 8	0.20 5	0.4 04	0.57 7	0.28 8	0.378	0.59 6	
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
¿Existe n mecanis mos de control en su empres a?	Corr elaci ón de Pea rson	0.0 34	0.33 9	0.45 6	0.27 7	0.01 9	0.535	0.47 1	0.353	0.28 5	0.23 2	0.28 6	- 0.10 0	0.2 37	0.230	- 0.15 1	0.17 0	0.2 09	0.48 9	1	,951**	0.44 3	
	Sig. (bila teral)	0.9 11	0.25 7	0.11 8	0.36 0	0.95 0	0.060	0.10 4	0.237	0.34 6	0.44 6	0.34 4	0.74 4	0.4 36	0.450	0.62 3	0.57 8	0.4 93	0.09 0		0.000	0.12 9	
	Sum a de cua drad os y prod ucto	0.1 54	2.76 9	3.69 2	2.46 2	0.15 4	4.615	4.15 4	2.385	2.30 8	1.84 6	2.53 8	- 0.92 3	1.6 92	1.923	- 1.23 1	1.23 1	1.9 23	3.46 2	7.23 1	7.769	4.07 7	

preventiones para efectivizar el control?	Person																					
	Sig. (bilateral)	0.14	0.545	0.697	0.217	0.902	0.892	0.486	0.862	0.375	0.264	0.255	0.449	0.419	0.301	0.736	0.050	0.215	0.001	0.129	0.102	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-2.615	1.923	1.231	4.154	0.385	-0.462	2.385	0.462	2.769	-3.385	3.846	2.692	2.231	3.308	-1.077	5.077	4.308	7.154	4.077	4.923	11.692
	Covarianza	-0.218	0.160	0.103	0.346	0.032	-0.038	0.199	0.038	0.231	-0.282	0.321	0.224	0.186	0.276	-0.090	0.423	0.359	0.596	0.340	0.410	0.974
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

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

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

4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.				■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■												
5	Mejora del marco teórico					■					■						
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■					■					
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						■										
8	Ejecución de la metodología						■										
9	Resultados de la investigación							■		■	■					■	
10	Conclusiones y recomendaciones								■			■				■	
11	Redacción del pre informe de Investigación.								■								
12	Redacción del informe final												■	■	■	■	
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■	■	
14	Presentación de ponencia en sustentación																■
15	Redacción de artículo científico																■

Fuente: elaboración Kelly Morán

5.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	13	1	13.00
· Fotocopias	0.1	898	89.80
· Empastado	65	2	130.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	12	8	96.00
· Lapiceros	3.5	6	21.00
· USB	28	2	56.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	38	38.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
Sub total			3,669.80
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	18	14	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto desembolsable			3,921.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4,573.80

Fuente: elaboración Kelly Morán

6.- Encuesta



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

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, 2019”.

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 25 a 34 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Hombre b) Mujer

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

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

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

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

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

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

Yarinacocha, octubre del 2019

7.- Fotografías tomadas en el centro de investigación

Visita 1:



Visita 2:

