



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO RESTAURANTES –  
IQUITOS, 2020**

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

**AUTORA:**

SANCHEZ LAVI, MONICA LORAINE

ORCID: 0000-0002-4657-5809

**ASESOR:**

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

**PUCALLPA – PERÚ**

**2020**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes – Iquitos, 2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Sánchez Lavi, Mónica Loraine

ORCID: 0000-0002-4657-5809

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**

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

-----  
Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

-----  
Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

-----  
Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

## AGRADECIMIENTO

A Dios,

Por iluminar mi vida, por ser mi luz, mi esperanza y mi guía, por bendecirme con la salud, con la familia que tengo, por darme el entendimiento y la oportunidad de hacer realidad mis sueños y cumplir mis metas trazadas, por su amor, bondad y gran misericordia .

A mi familia,

A mi esposo Juan Carrera, por su amor y apoyo incondicional, por acompañarme en los momentos difíciles que nos presenta la vida, por compartir conmigo alegrías, tristezas, sueños y logros, por ser un buen esposo y compañero inigualable, un excelente padre y amigo para mis hijos y sobre todo un gran ser humano.

A mis dos grandes tesoros Ángel Gabriel y Angely Cristina, por ese corazón tan noble y generoso que los caracteriza, por la paciencia, comprensión, por el amor desmesurado que me brindan cada día, doy gracias a Dios por sus existencias, porque son el combustible que me empuja y motiva a seguir adelante, mis dos hijos son el mejor regalo y la razón de mi existir.

A mi madre,

Gracias a mi querida madrecita Elia Mónica, quién es y será siempre mi gran ejemplo de madre, de mujer, de lucha y perseverancia, de quien Aprendí a ser valiente, guerrera y enfrentarme a la vida con coraje y a no darme por vencida jamás, que gracias a los valores y principios que me enseñó e inculcó puedo ser mejor persona cada día, gracias a mi madre soy lo que soy.

## DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor y cariño mi tesis a mi querida familia que son lo más hermoso y valioso que tengo.

A mi madre, pues ella es mi ejemplo de lucha y valentía, quien sembró semillas de valores y principios en mi ser, por su amor y bendición que me protege día a día, porque gracias a sus consejos y forma estricta que le caracteriza me condujo por el camino del bien, por enseñarme el amor a Dios, el amor a la familia , gracias mamita.

A mi esposo Juan Carrera por creer siempre en mí, en mi amor, mis capacidades y habilidades y aunque hemos pasado momentos difíciles, siempre ha estado brindándome su apoyo, su Comprensión, su dedicación, sus consejos y sobre todo siempre ha prevalecido nuestro amor que hace que podamos vencer juntos cualquier obstáculo que se nos presente en la vida, eres mi gran amor y compañero.

A mis amados hijos Ángel y Angely, porque son la fuente, mi motivación e inspiración de superación, dedico este logro a mis hijos porque gracias al amor, comprensión, paciencia de ellos he podido hacer realidad este sueño, con el afán de darles el mejor ejemplo que una madre o un padre puede darle a sus hijos, un ejemplo que quedará grabado en sus memorias y corazones, estoy segura que es la mejor herencia que puedo darles, mi dedicación, perseverancia y sobre todo mi amor incondicional. Me siento orgullosa de tener los hijos que tengo, son el mejor regalo que Dios me dio y los amo y adoro con toda mi Alma.

## RESUMEN

La presente investigación científica “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes – Iquitos, 2020” tuvo por objetivo general Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión de las microempresas para determinar las mejores prácticas administrativas y difundirlas entre el empresariado para su implementación. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 30 microempresas del rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, alcanzándose a sus representantes un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. Como principales resultados se identifica que la mayoría están constituidas como persona natural, dirigidas por microempresarias, con estudios básicos. Respecto a la gestión, existe el propósito de la mejora continua y atención a sus clientes, pero carecen del conocimiento técnico para utilizar herramientas o planes de mejora. Respecto a los procesos administrativos, todo se conduce verbalmente bajo el liderazgo del propietario, siendo el más aplicado la planificación, pero existe poco seguimiento a su cumplimiento por ausencia de organización formal y procedimientos de control establecidos. Como conclusión, los procesos administrativos necesitan ser implementados por lo que se propone un plan de mejora.

**Palabras clave:** gestión de calidad, restaurantes, procesos administrativos.

## **ABSTRACT**

The general objective of this scientific research, "Proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commercial sector, restaurant sector - Iquitos, 2020", was to establish a proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commercial sector, restaurant sector in the district of Iquitos, 2020. This research was justified because it is important to know the characteristics of the management of micro businesses in order to determine the best administrative practices and disseminate them among the business community for their implementation. The methodology followed was quantitative, non-experimental and descriptive. The sample was made up of 30 microenterprises in the restaurant sector in the city of Iquitos. Their representatives were given a structured questionnaire of 26 questions related to the variables under investigation. For the analysis plan, the descriptive statistics were used for the interpretation of the variables. The main results are that the majority are constituted as natural persons, directed by micro-entrepreneurs, with basic studies. With respect to management, there is the purpose of continuous improvement and attention to their clients, but they lack the technical knowledge to use tools or improvement plans. With respect to administrative processes, everything is conducted verbally under the leadership of the owner, with planning being the most applied, but there is little monitoring of compliance due to the absence of formal organization and established control procedures. As a conclusion, the administrative processes need to be implemented so an improvement plan is proposed.

**Keywords: quality management, restaurants, administrative processes.**



## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
III. HIPÓTESIS .....	26
IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1. Tipo de investigación .....	27
4.2. Nivel de investigación.....	27
4.3. Diseño de investigación .....	27
4.4. Población y muestra .....	28
4.4.1. Área geográfica del estudio .....	28

4.4.2.	Población .....	28
4.4.3.	Muestra .....	28
4.5.	Definición y operacionalización de las variables .....	30
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.6.1.	Técnicas .....	33
4.6.2.	Instrumentos.....	33
4.7.	Plan de análisis .....	33
4.8.	Matriz de consistencia.....	34
4.9.	Principios éticos .....	38
V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
5.1.	Resultados .....	41
5.2.	Análisis de resultados.....	49
5.3.	Plan de mejora.....	51
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
6.1.	Conclusiones .....	52
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
	Anexos .....	56
1.	Cronograma .....	56
2.	Presupuesto .....	57
3.	Consentimiento Informado .....	58

4. Directorio de micro y pequeñas empresas de restaurante de la ciudad de Iquitos que participaron como muestra de investigación.....	59
5. Instrumento de recolección de datos.....	60
6. Tablas de tabulación .....	63
7. Figuras .....	70
8. Prueba turnitin.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables.....	30
Tabla 2: Matriz de consistencia .....	34
Tabla 3: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020. ....	41
Tabla 4: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020. ....	42
Tabla 5: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020. ....	43
Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020. ....	44
Tabla 7: “Describir los procesos administrativos (Dimensión Planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.” .....	45
Tabla 8: Describir los procesos administrativos (Dimensión Organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020. ....	46
Tabla 9: “Describir los procesos administrativos (Dimensión Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.” .....	47

Tabla 10: “Describir los procesos administrativos (Dimensión Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.” ..... 48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de la gestión de calidad .....	43
Figura 2. Características de la gestión de calidad .....	44
Figura 3. Características de los procesos administración .....	45
Figura 4. Características de los procesos administración .....	46
Figura 5. Características de los procesos administración .....	47
Figura 6. Características de los procesos administración .....	48
Figura 7. Edad del trabajador.....	70
Figura 8. Género del trabajador .....	70
Figura 9. Grado de instrucción .....	71
Figura 10. Cargo que desempeña.....	71
Figura 11. Tiempo que desempeña su cargo.....	72
Figura 12. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	72
Figura 13. Numero de trabajadores.....	73
Figura 14. Tipo de constitución de la empresa .....	73
Figura 15. Tipo de régimen tributario.....	74
Figura 16. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo .....	74
Figura 17. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	75
Figura 18. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	75
Figura 19. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos .....	76
Figura 20. Se hace uso de herramientas de calidad .....	76
Figura 21. Se utilizan de gestión para medir el desempeño.....	77

Figura 22. Se conoce la política de gestión .....	77
Figura 23. Se conoce la misión y visión .....	78
Figura 24. Se guían un plan de negocio.....	78
Figura 25. Se planifica las operaciones de la empresa .....	79
Figura 26. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado .....	79
Figura 27. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente .....	80
Figura 28. Existe organigrama y es difundido .....	80
Figura 29. Existe habilidades directivas .....	81
Figura 30. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones.....	81
Figura 31. Existe mecanismos oportunos de control .....	82
Figura 32. Existen auditorias preventivas.....	82

## I. INTRODUCCIÓN

Los restaurantes constituyen el rubro de negocio más incursionado por los emprendedores ya que no existe ninguna limitación o especialización previa para establecer un local más que solo tener la visión y buena sazón, esto último dicho por los comensales que destinan parte de su presupuesto al consumo recurrente de comer fuera de casa.

En el presente año, 2020, la pandemia Covid -19 ha golpeado fuertemente a este sector que tuvo que esperar hasta el 20 de julio para reabrir sus puertas, previo al cumplimiento estricto de los protocolos sanitarios de control y solo operar en el mejor de los casos con un aforo del 40.0% (gestión, 29.06.2020). Sin embargo, muchos restaurantes han cerrado sus puertas y otras han tomado la opción de convertirse en pollerías, por la facilidad de hacer delivery, esta modalidad representa el 50.0% de las ventas (gestión, 22.06.20).

Ante este escenario, nos cabe preguntar ¿qué características tienen los restaurantes que lograron seguir en el negocio?, ¿la administración que llevan es formal?, ¿los procesos administrativos brindaron el soporte necesario a la gestión en esta contingencia?. Estas interrogantes nos motivan a presentar la presente investigación de título: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes – Iquitos, 2020”, ciudad donde el turismo ha tenido una gravísima caída, por la reducción de visitantes.

Ampliando más la problemática que nos despierta interés, es la oportunidad de que los empresarios se convenzan que la administración debe estar ordenada y con involucración de todos los integrantes de la organización.



La insistencia de determinado sector empresarial de continuar con la informalidad administrativa ha afectado considerablemente la continuidad de las microempresas del rubro restaurantes en la ciudad de Iquitos; muchas con las ganas emprendedoras de dar servicios a sus clientes, pero sin una estructura administrativa, las eventualidades tienen un costo alto. En ese orden de ideas, ejecutaremos una investigación de campo con el fin de saber si en la práctica hay interés por la mejora continua, columna de la gestión de calidad, en las microempresas de restaurantes.

En conversaciones que se sostuvieron con los microempresarios del rubro restaurante en Iquitos manifiestan que el giro de su administración es práctica, realizada desde las coordinaciones diarias con sus proveedores y personal de cocina.

Al preguntarse por los procesos administrativos, ellos indican que existen en la práctica, planifican que se cocinará durante la semana y que comestibles necesitan adquirir, pero sin contemplar aspectos de medición.

Por otra parte, la organización, la consideran hecha porque el personal conoce que hacer, pero no está capacitado, ya que el perfil que tienen es que tienen un lazo con los propietarios y el efecto se descubre en el nivel de atención al cliente. La dirección es ejercida por el o los propietarios, pero en la práctica existen hasta duplicidad de funciones por la escasa coordinación.

El aspecto más delicado es el control.

Con todo, los restaurantes se ha tenido que convertir y adicionar un nuevo proceso: el delivery para llevar sus platos a los clientes, pero esto nuevamente los obliga a tomar una decisión: implementar los procesos administrativos para mejorar la gestión del restaurante, presencia en el mercado y sostenibilidad en el duro momento

que vive la economía mundial. En esta línea se planteó la siguiente interrogante: ¿Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?; y como objetivo principal: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020. Asimismo, como objetivos específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020 y c) Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

La situación que ha generado la pandemia Covid-19 ha puesto en zozobra a las empresas, pero también representa una oportunidad para conocer el nivel de capacidad de revertir la situación y convertirla en una oportunidad.

En ese orden, nuestra investigación la investigación se justificó que es importante conocer las características de la gestión de las microempresas del rubro restaurante de la ciudad de Iquitos, para determinar las mejores prácticas administrativas y difundirlas entre el empresariado para su implementación y contribuir a la rápida recuperación económica, pero bajo un administración bien diseñada e implementada en favor de sus clientes.

La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, el nivel descriptivo y diseño transversal y no experimental y en su desarrollo se dio estricto cumplimiento de los principios éticos de la Uladech-Católica.

Como principales resultados y conclusiones, se identificó que la gestión de las microempresas de restaurante de la ciudad de Iquitos se realiza de manera informal, donde la visión y liderazgo del propietario constituyen la directriz principal, la problemática es que se da bajo sus percepciones y experiencia logradas por años de trabajo, lo cual no se ajusta exactamente a las actuales circunstancias de alto nivel de competencia y satisfacción del cliente.

Los procesos administrativos se realizan de manera informal, en algunos extremos sin que los protagonistas de las mypes de los restaurantes sepan a que proceso corresponden. Se concluye que se requiere un cambio de actitud desde la gerencia para contribuir al sostenimiento de los restaurantes en el mercado y la capacidad de atender las actuales contingencias por la pandemia Covid-19.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### **En el ámbito internacional:**

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

López, D. (2018). En su tesis: “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil-Ecuador”, para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante 7 Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el

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

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

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

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

### **En el ámbito nacional**

Palacios (2020) en su trabajo de investigación “*Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las mype rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020*”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las mype del rubro de restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, año 2020, en el cual se aplicó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental. En la se encontró que la población fue infinita, para la variable gestión de calidad y finita para la variable clima organizacional; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes y 15 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos para la dimensión Objetivos de la gestión de calidad, se plasma en sus servicios y productos de calidad; y además una proyección de imagen adecuada; para la dimensión Ventajas de la gestión de calidad, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; y un nivel alto de compromiso; en la dimensión Factores del clima organizacional, se demuestra en la actitud del trabajador para la realización de sus funciones; y una cultura de trabajo adecuado; para la dimensión Estrategias del clima organizacional, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; y el goce de autonomía en los trabajadores. Con los resultados ya mencionas se puede concluir que los productos y sus servicios son de calidad; y proyectan una imagen adecuada; un aprovechamiento máximo de los recursos; la mejora de los procesos; la satisfacción

del cliente; y el cumplimiento de requerimientos de funcionamiento; La dimensión de las ventajas de la gestión de calidad de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; un nivel alto de compromiso; organización adecuada para brindar el servicio; eficiencia en los recursos; rendimiento de los trabajadores. Por otro lado, no existen planes de contingencia; - La dimensión de factores del clima organizacional de las mype del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se demuestra en la actitud del trabajador para la realización en sus funciones; una cultura de trabajo adecuado; la dirección de las mype se involucra con los factores externos; se cuenta con instalaciones confortables y cómodas; la existencia de un liderazgo adecuado; disponibilidad de equipos y recursos para trabajadores. Por otro lado, es necesario políticas de carrera en la estructura organizacional; y políticas de incentivo. La dimensión de estrategias del clima organizacional de las mype del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; gozar de autonomía en los trabajadores; contar con momentos de dispersión laboral; mayor flexibilidad en pro de los profesionales y personal; y mayor reconocimiento laboral. Por otro lado, hace falta capacitación por la propia MYPE.

Fabián (2019) en su trabajo de investigación *“El Marketing Mix y la Gestión de Calidad del Restaurant Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019”*, para optar el título Profesional de Administración, en la Universidad Uladech Católica, el cual tuvo como objetivo general Determinar qué relación existe entre el Marketing Mix y la Gestión de Calidad de la Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019, aplicando la metodología del tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental, con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 88,2% de los clientes encuestados

considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurante – pollería El Viajero siempre es la indicada. Con los resultados encontrados en la investigación se pudo concluir que: se pudo identificar que el Marketing Mix aplicado por el restaurant- pollería El Viajero EIRL influye en los elementos del sistema de gestión de calidad; también se pueden describir tres requisitos que de calidad los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad; se pudo identificar que si aplica estrategias de marketing mix, resaltando las estrategias de promoción, en los cuales hace mención de que emplean una publicidad adecuada.

Apolinario (2018) en su trabajo de *“Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – Rubro Restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2016”*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Uladech Católica, el cual tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz,2016, aplicando un metodología de tipo descriptiva no experimental-transversal o transaccional, se identificó una población de 26 restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas cerradas, referido a la variable e indicadores de la investigación a través de



la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 53% de los gerentes son propietarios del restaurante pollería, el 69,23% llevan en el cargo de 5 a más años, el 26,92% tienen estudios universitarios completo y el 69,23% ha recibido capacitación sobre las buenas prácticas de manipulación, por otra parte el 42,31% de los gerentes no están seguros de conocer la norma sobre la elaboración y expendio de alimentos y bebidas Decreto Supremo (DS) 007-98, el 53,85% nunca tiene un registro para el chequeo médico del personal, el 50% a veces establece programas de limpieza y desinfección de áreas y programas de control de plagas. Y se concluyó que los gerentes muestran poco interés para emplear la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98, porque en la mayoría relativa de las mypes hay un incumplimiento de los requisitos mínimos de higiene y sanidad que exige la ley para garantizar la calidad de los alimentos y bebidas. En relación a las principales características de los gerentes de las mypes del rubro restaurante pollería; la mayoría relativamente se caracteriza por ser propietario del restaurante pollería, por tener experiencia como gerente, por llevar en el cargo de 5 a más años, por haber recibido capacitación sobre las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y por tener estudios universitario completo.

Silva (2017) en su trabajo de investigación *“mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería pardos chicken en el distrito de San Borja 2017”*, para optar el título de Licenciado en Turismo y Hotelería en la Universidad san Martín de Porres, el cual tuvo como objetivo general analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken, aplicando la metodología de investigación de tipo observacional de nivel descriptivo – no experimental, y aplicando esta metodología se obtuvo el siguientes resultados de

la encuesta en su mayoría los colaboradores de las áreas indican que es el administrador es el único que posee la responsabilidad de la tienda, pero con una buena comunicación interna se puede llegar a solucionar situaciones mínimas para lograr grandes objetivos dentro del local. Y se puede concluir que los procesos administrativos se realizan, pero no hay la fortaleza de control para convertirlo en rutina y así mejorar a tiempo cualquier eventualidad que se presente y evitar muchos errores que se en cualquier momento se presentan, administrador es el único que posee la autoridad por así decirlo de resolver cualquier momento de peligro en el local.

### **En el ámbito local**

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

Vela, W. (2018). En su tesis de investigación: “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo principal: determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. Conclusión: existe un gran interés en la práctica de la mejora continua en sus operaciones, para brindar un buen servicio al cliente. Sin embargo, el conocimiento de gestión de calidad es incipiente, porque el uso de indicadores de monitoreo de la gestión es empírico, por parte de los microempresarios del sector en estudio.

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

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

## **Variable: Procesos administrativos**

### **Planificación**

López, et al (2018), nos indica que la planeación es la elaboración de estrategias o plan a establecer, a través de un grupo de providencias y no de providencias particulares que solo ofrecen un objetivo, sino de un método de providencias anejo entre sí para el beneficio de los objetivos dentro de la compañía. También nos dice que la planeación es el resultado de investigaciones de un grupo de pensamiento y reflexiones que instituyen a la planeación como algo fundado y muy distintas a la impremeditación, sin negar la experiencia y la intuición que estriban la organización (p.19).

### **Organización**

Münch (2015), destaca que es el período donde se instituye los distintos espacios jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal. También es donde se regulariza, optimiza y elabora toda funcionalidad de la compañía.

### **Dirección**

Blandez (2014), nos muestra que “es administrar, influenciar o conducir al esfuerzo y el talento de los demás para poder obtener los fines de anhelados” (p.68).

### **Control**

Münch, (2015), indica que la aplicación y elección de las distintas estrategias o tipos de control debe estar dirigido para conservar una ponderación entre el progreso positivo en las distintas áreas y ser un gran moderador de labor en las operaciones. Los

controles deben ser muy adecuados y precisos para el beneficio de los objetivos planteados.

## **Variable: Gestión de Calidad**

### **Mejora de procesos**

Jabaloyes, J., et al. (2020) indicaron que se debe distinguir desde un inicio las siguientes sistemáticas de mejora de procesos, ya que el peligro que involucra, su operativo e impacto son muy disímiles:

- Reingeniería exacta.
- Mejoran y modernización de procesos (BPI).
- Reingeniería emprendedora. (pág. 35)

### **Servicio al cliente**

Sánchez, A.C. (2011) explicó que para iniciar con pie derecho en el progreso de un servicio es importante una agradable y buena acogida de los clientes. El maître es el individuo que recibe a los clientes, siendo en todo instante amable, respetuoso, agradable y cordial. (pág. 81)

### **Mejora continua**

Meza, S., et al. (2010) dieron a conocer que la empresa debe optimizar constantemente la eficiencia del método de gestión de la calidad por medio del uso de los objetivos de la calidad, las acciones preventivas y correctivas, la política de calidad, los resultados de la auditoria, la revisión por la dirección y el análisis de datos. (pág. 77)

## **Trabajo en equipo**

Laborar en grupo involucra laborar ayudando a los compañeros que son parte de ese grupo de trabajo, quiere decir, ese grupo de individuos que son el conjunto. de autores, C. (2013).

## **Marco conceptual**

### **Restaurante**

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

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

### **Base legal**

#### **Reglamento de restaurantes Decreto Supremo Nro. 025-2004-MINCETUR**

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

- Disposiciones sobre Establecimientos que expenden Comidas y Bebidas (R.M. N°

081-94-ITINCI del 12.08.94) Resolución Ministerial que señala que los establecimientos que expenden comidas y bebidas incluyan en sus listas de precios el IGV y el recargo al consumo.

### **Clasificación**

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

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

- **Restaurante de lujo** (cinco tenedores): Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y tener políticas internas y externas. La decoración de este tipo de restaurantes debe tener los materiales de la mejor calidad, mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería deben ser cuidadosamente elegidos. De la misma forma, los alimentos son de la mejor calidad, preparados en el momento y escogidos a la carta y servidos a la mesa. El precio va de acuerdo al servicio y la calidad de los platillos, es importante que cuenten con carta de vinos.
- **Restaurante de primera clase** (4 tenedores): Éstos restaurante también son conocidos como full service, se diferencia de los de lujo porque su estrategia de venta es diferente, ofrece alimentos a la carta o en menú que puede presentar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio y cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas.
- **Restaurante de segunda clase** (3 tenedores): También se le conoce como restaurante turístico, se distingue de los dos anteriores porque no tiene un acceso especial para los empleados y proveedores, utilizan la misma que los clientes pero en un horario donde no hay servicio. El espacio de servicio es más restringido, su

carta cuenta sólo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces, helados o fruta.

- **Restaurante de tercera clase** (2 tenedores): En este tipo de restaurantes sólo se necesita tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos, se puede ofrecer hasta 4 entradas. De igual forma la entrada es compartida por clientes y personal, necesita tener baños para hombres y para mujeres.
- **Restaurante de cuarta clase** (1 tenedor): En estos establecimientos debe estar separado el comedor de la cocina, sólo ofrece un menú sencillo con al menos cuatro entradas. Vajilla, cristalería y mantelería sencillas, limpias y resistentes. Los meseros no necesitan estar uniformados, sólo muy bien aseados.

### **Tipos de restaurantes**

Hay otra clasificación de los restaurantes que se define de acuerdo a las costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y el tipo de clientes, a continuación, el listado:

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

**Restaurante de especialidad.** Ofrece una variedad limitada de estilos de cocina, su menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a su especialidad. En ocasiones se confunde con el restaurante étnico que acostumbra ofrecer los platillos más representativos de una región. Dentro de esta clase de restaurantes encontramos otra clasificación de acuerdo al tipo de comida:

- Vegetarianos y macrobióticos



- De pescados y mariscos
- Carnes rojas
- Aves Restaurante familiar.

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

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

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

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

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

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

## **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 microfinanzas 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.

**Glosario de términos:**

Según el Reglamento de restaurantes Decreto Supremo Nro. 025-2004-MINCETUR :

- **Restaurante:** Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.
- **Categoría:** Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.
- **Bar:** Recinto del Restaurante, caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.
- **Chef:** Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- **Sub Chef:** Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.
- **Maitre:** Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.
- **Jefe de Comedor:** Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.
- **Capitán de Mozos:** Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- **Mozo:** Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.
- **Barman:** Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de

diversa índole, en el bar.

- **Personal de recepción:** El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- **Personal subalterno:** Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- **Personal de servicio:** Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

#### **Términos de administración:**

- **Calidad** Grado en que un producto satisface las expectativas del cliente; es igual que calidad de producto (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Estrategia** Plan de acción por el cual una organización trata de alcanzar sus objetivos (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Marketing** Sistema total de actividades de negocios proyectados para planear asignar precios, promover y distribuir productos satisfactorios de necesidades a mercados meta con el fin de lograr los objetivos de la organización (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Mercado** Personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y voluntad de gastarlo; alternativamente, cualquier persona o grupo con los que un individuo o una organización tiene una relación de intercambio actual o potencial (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Planeación estratégica de marketing** Nivel de planeación que consiste en 1) llevar a cabo un análisis situacional, 2) determinar los objetivos del marketing, 3) determinar el posicionamiento y la ventaja diferencial, 4) seleccionar los

mercados meta y medir la demanda del mercado, y 5) proyectar una mezcla de marketing estratégica (Stanton, Etzel, Walker, 2007).

- **Planeación estratégica** Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Planeación** Proceso de decidir ahora lo que se va a hacer más tarde, incluyendo cuándo y cómo se va a hacer (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Precio** Cantidad de dinero u otros elementos redituables que se necesitan para adquirir un producto (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Productos** Conjunto de atributos tangibles e intangibles, que pueden incluir empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y reputación del vendedor. Un producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Promoción** Elemento en la mezcla de marketing de una organización que sirve para informar, persuadir y recordarle a un mercado sobre cierto producto o la organización que lo vende, con la esperanza de influir en los sentimientos, creencias o comportamientos de los receptores de la acción promotora (Stanton, Etzel, Walker, 2007).
- **Ventas por internet** ofrecimientos de bienes o servicios a clientes por internet (Stanton, Etzel, Walker, 2007).



### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación de título: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes – Iquitos, 2020”, no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de investigación

Esta investigación se caracteriza por ser del tipo cuantitativo, porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

### 4.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo. Porque la 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).

### 4.3. 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)

- **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)

#### **4.4. Población y muestra**

##### **4.4.1. Área geográfica del estudio**

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, departamento de Loreto.

##### **4.4.2. Población**

Para determinar la población de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, se realizó consulta a las fuentes de información elegidas:

- Municipalidad Provincial de Maynas
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria
- Dirección Regional de Turismo y Comercio Exterior de Loreto.

La información que se obtuvo da como resultado la cantidad de 1,029 microempresas de restaurante.

##### **4.4.3. Muestra**

La muestra se determina según el tamaño del universo o población.

Para su cálculo hemos utilizado el siguiente instrumento estadístico:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

**Dónde:**

<b>N</b>	<b>Población</b>	
<b>Z</b>	Nivel de confianza	95% (1.96)
<b>E</b>	Margen de error	5% (0.05)
<b>P</b>	probabilidad de éxito	0.5
<b>Q</b>	probabilidad de fracaso	0.5
<b>ε</b>	épsilon	1-0.95

**Fuente:** Elaborado por Mónica Loraine Sánchez Lavi.

Aplicando la fórmula, tenemos una muestra de 286 microempresas del rubro restaurante en la ciudad de Iquitos.

Para efectos de factibilizar la investigación por el tamaño de la muestra, se tomará a 30 microempresas restaurante ubicados en las principales calles de la ciudad de Iquitos.

**Criterio de Inclusión:**

Todas las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante formalizadas de la ciudad de Iquitos, ubicadas en las principales calles y avenidas céntricas de la ciudad.

**Criterio de Exclusión:**

Se excluyen a todas las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante informales de la ciudad de Iquitos.

#### 4.5. Definición y operacionalización de las variables

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

Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Procesos administrativos</b>	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. Luna (2013).	Planificación	Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo (Stanton, Etzel, Walker, 2007).	Misión Visión Objetivos	Likert
		Organización	Jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal, Münch (2015),.	Organigrama Desempeño	Likert

		Dirección	Es administrar, influenciar o conducir al esfuerzo y el talento de los demás para poder obtener los fines de anhelados, Blandez (2014).	Liderazgo Toma de desiciones	Likert
		Control	Implica la aplicación y elección de las distintas estrategias o tipos de control, Münch, (2015).	Normas Auditorías Eficacia	Likert
<b>Gestión de calidad</b>	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. Benzaquen, J. (2019)	Mejora de procesos	Involucra un análisis operativo para generar un impacto en la percepción del producto final, Jabaloyes, J., et al. (2020).	Mejora continua  Enfoque en el cliente  Trabajo en equipo	Likert
		Servicio al cliente	Implementación de acciones destinadas a brindar mejor experiencia al cliente, Sánchez, A.C. (2011)	Estandarización  Instrumentos  Indicadores	Likert

		Mejora continua	Optimizar constantemente la eficiencia del método de gestión de la calidad por medio del uso de los objetivos de la calidad, Meza, S., et al. (2010)	Tácticas Políticas	Likert
--	--	-----------------	--	--------------------	--------

**Fuente:** elaborado por Mónica Loraine Sánchez Lavi

## **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1. Técnicas**

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, ya que por este medio se obtuvo los datos que permitió realizar las tablas y figuras estadísticas, (Hernández, 2014).

### **4.6.2. Instrumentos**

Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario estructurado de 26 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

## **4.7. Plan de análisis**

Los datos de las encuestas se transformarán en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtendrán las tablas resultados se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.



#### 4.8. Matriz de consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes- Iquitos, 2020.	¿Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?	Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.	Procesos administrativos	Planificación	Misión, visión y objetivos	Cuantitativa	Población
				Organización	Organigrama y desempeño		1029 microempresas del rubro restaurante en la ciudad de Iquitos.
				Dirección	Liderazgos	Nivel	Muestra
		Control		Eficiencia	Descriptiva	Se determina 286 microempresas del rubro restaurante en la ciudad de Iquitos.	
		Objetivos Específicos					

							<p>Para efectos de factibilizar la investigación por el tamaño de la muestra, se tomará a 30 microempresas restaurante ubicados en las principales calles de la ciudad de Iquitos.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro</li> </ul>	Gestión de calidad	Mejora de procesos	Oportunidad de mejora	No experimental transversal descriptiva	Encuesta
						Diseño	Técnica

		<p>restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.</li> <li>- Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas</li> </ul>		Servicio al cliente	Capacitación		
				Mejora continua	Satisfacción del cliente		Instrumento
				Trabajo en equipo	cooperación		Cuestionario estructurado respecto al comportamiento de las variables.
							Análisis de datos

		empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.				Se realizará mediante el análisis descriptivo.
--	--	---	--	--	--	--

**Fuente:** elaborado por Mónica Loraine Sánchez Lavi

#### **4.9. Principios éticos**

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica:

*Principio de protección a las personas*, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los representantes de las mypes del rubro restaurante que conforman la muestra en estudio. Si los participantes no desean o tienen dificultades para firmar dicho documento, se aplican diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación que consiste en formular una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, así como se les informó a que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hará mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se tuvo participantes menores de edad en esta investigación. Cabe señalar que esta investigación tiene como muestra a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de la ciudad de Iquitos.

*Principio de beneficencia y no maleficencia*, esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los

beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presente investigación, si las personas que formarán parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindó el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

***Principio de integridad científica***, se tendrá siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dará a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación. Cualquier aspecto que genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que puedan afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del recojo

de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

*Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad*, esta investigación no tiene como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

## V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. Resultados

En relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Tabla 3:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

<b>Perfil del trabajador</b>		
<b>Edad del trabajador</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 22 a 29 años	4	13.3
De 30 a 39 años	7	23.3
De 40 a 59 años	10	33.4
De 50 a más	9	30.0
Total	30	100.0
<b>Género del trabajador</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	13	43.3
Femenino	17	56.7
Total	30	100.0
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Estudios básicos	13	43.3
Técnico	10	33.3
Universitario	7	23.4
Total	30	100.0
<b>Cargo que desempeña</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Gerente	5	16.6
Administrador	11	36.7
Propietario	14	46.7
Total	30	100.0
<b>Tiempo que desempeña su cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	3	10.0
De 3 a 6 años	9	30.0
De 7 a mas años	18	60.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

El 56.7% de los representantes pertenecen al género femenino; son los propietarios; la mayoría está en el rango de edad de 40 a 59 años (33.4%) y cuentan con estudios básicos (43.3%).



En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Tabla 4:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

<b>Datos de la micro empresa</b>		
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	7	23.4
De 3 a 6 años	10	33.3
De 7 a más	13	43.3
Total	30	100.0
<b>Número de Trabajadores</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 5 a 8	17	56.7
De 9 a más	13	43.3
Total	30	100.0
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Persona Natural	17	56.6
EIRL	8	26.7
SRL	5	16.7
Total	30	100.0
<b>Régimen tributario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Régimen General	6	20.0
Régimen Especial	14	46.7
RUS	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

***Interpretación:***

El 56.6% de éstas mypes están constituidas como personas naturales y 26.7% con personería jurídica como EIRL. Ocupan entre 5 a 8 colaboradores (56.7%) y el 43.3% de la muestra tiene más de siete años en el mercado de la ciudad de Iquitos.

**Tabla 5:** Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo		0.00%	3	10.00%	8	26.67%	19	63.33%	0.00%	30	100.00%	
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	1	3.33%	19	63.33%	8	26.67%	2	6.67%	0.00%	30	100.00%	
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	4	13.33%	6	20.00%	17	56.67%	3	10.00%	0.00%	30	100.00%	
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	14	46.67%	8	26.67%	3	10.00%	2	6.67%	3	10.00%	30	100.00%
5	Se hace uso de herramientas de calidad	19	63.33%	4	13.33%	3	10.00%	1	3.33%	3	10.00%	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia

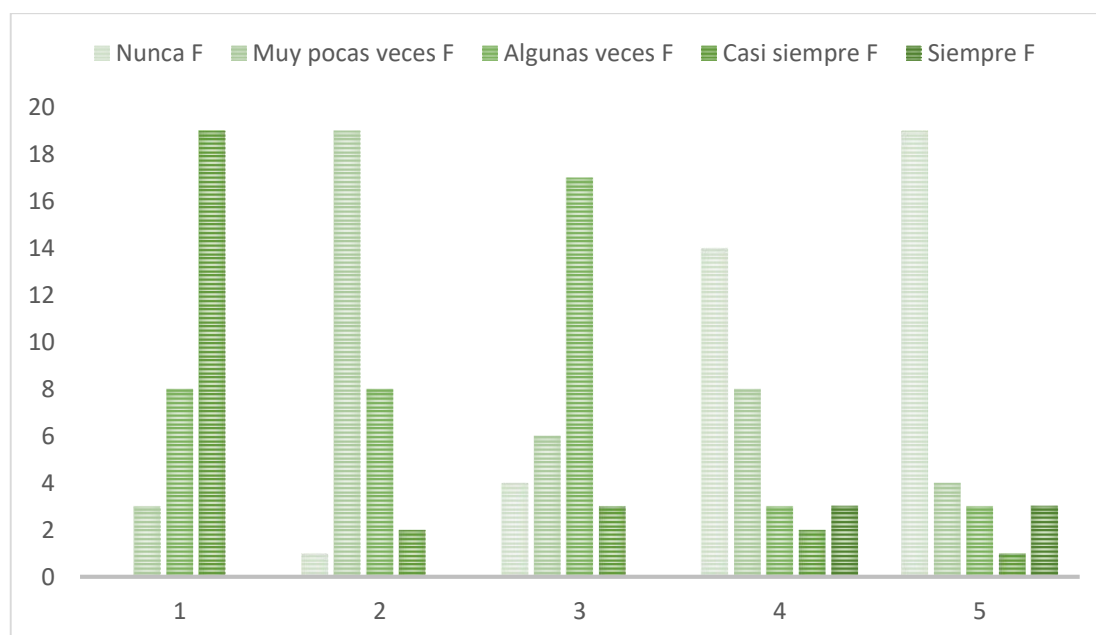


Figura 1. Características de la gestión de calidad

**Interpretación:**

Los representantes indican que el 63.3% casi siempre aplican la filosofía de mejora continua; el 63.33% muy pocas veces realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 56.67% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 46.67% nunca aplican mecanismos estandarizados y el 63.33% nunca han utilizado herramientas de calidad.

**Tabla 6:** Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	5	16.67%	4	13.33%	16	53.33%	2	6.67%	3	10.00%	30	100.00%
7	Se conoce la política de gestión	3	10.00%	13	43.33%	10	33.33%	1	3.33%	3	10.00%	30	100.00%
8	Se conoce la misión y visión	3	10.00%	13	43.33%	9	30.00%	2	6.67%	3	10.00%	30	100.00%
9	Se guían por un plan de negocio	8	26.67%	6	20.00%	12	40.00%	1	3.33%	3	10.00%	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia

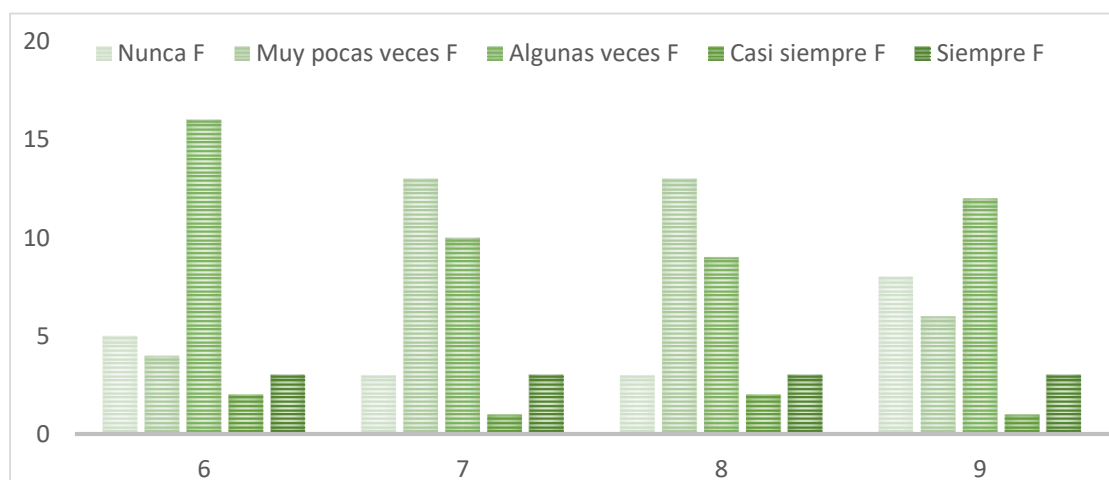


Figura 2. Características de la gestión de calidad

**Interpretación:**

Los representantes indican que 53.33% algunas veces se utilizan indicadores para medir el desempeño; 43.33% muy pocas veces se aplica políticas de gestión; el 30.00% algunas veces han difundido la misión y visión de la empresa a los colaboradores y 40.00% muy pocas veces se guían por un plan.

**Tabla 7:** Describir los procesos administrativos (Dimensión Planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

Nº	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la empresa	0	0.00%	5	16.67%	8	26.67%	14	46.67%	3	10.00%	30	83.33%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	1	3.33%	5	16.67%	10	33.33%	11	36.67%	3	10.00%	30	83.33%

Fuente: Elaboración propia

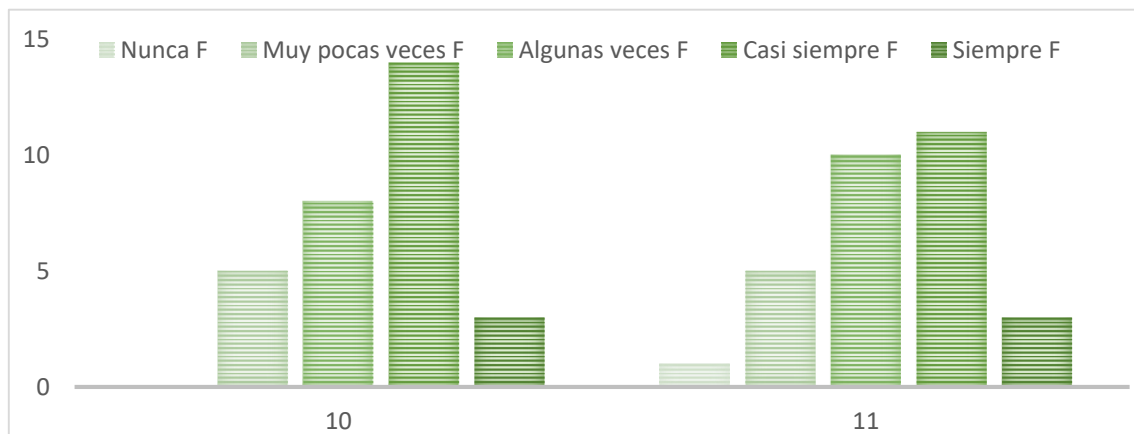


Figura 3. Características de los procesos administración

**Interpretación:**

Los representantes nos mencionan que el 46.67% aplican casi siempre la planificación de operaciones y 36.67% algunas veces se cumple lo planificado.

**Tabla 8:** Describir los procesos administrativos (Dimensión Organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	0	0.00%	4	13.33%	16	53.33%	7	23.33%	3	10.00%	30	100.00%
13	Existe organigrama y es difundido	8	26.67%	5	16.67%	10	33.33%	4	13.33%	3	10.00%	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia

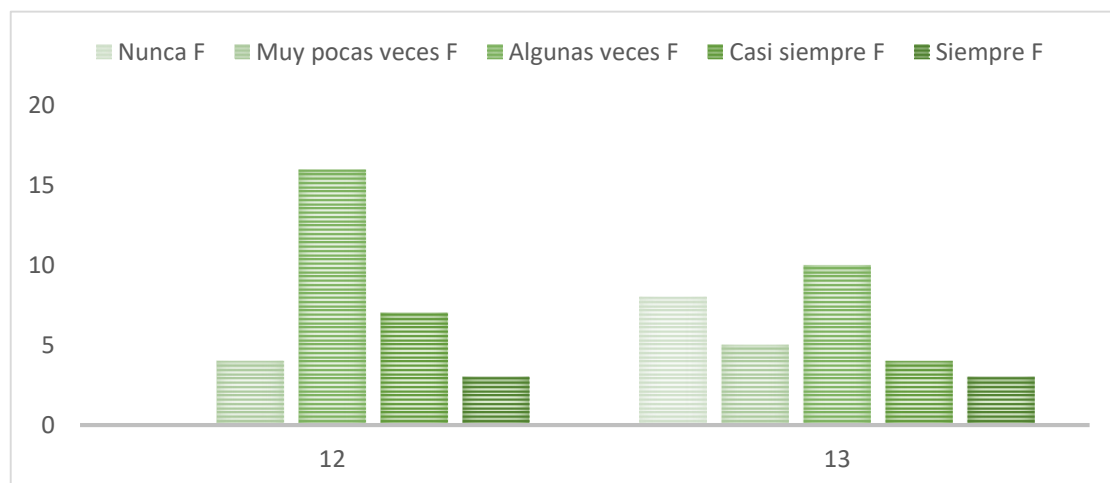


Figura 4. Características de los procesos administración

**Interpretación:**

Los representantes indican que el 53.33% algunas veces realizan distribución de la carga de trabajo y el 33.33% nunca difunde lo organigramas de empresa.

**Tabla 9:** Describir los procesos administrativos (Dimensión Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

Nº	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Existen habilidades directivas	0	0.00%	0	0.00%	4	13.79%	7	24.14%	18	62.07%	29	100.00%
15	Se utilizan técnicas para toma de decisiones	0	0.00%	8	26.67%	15	50.00%	4	13.33%	3	10.00%	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia

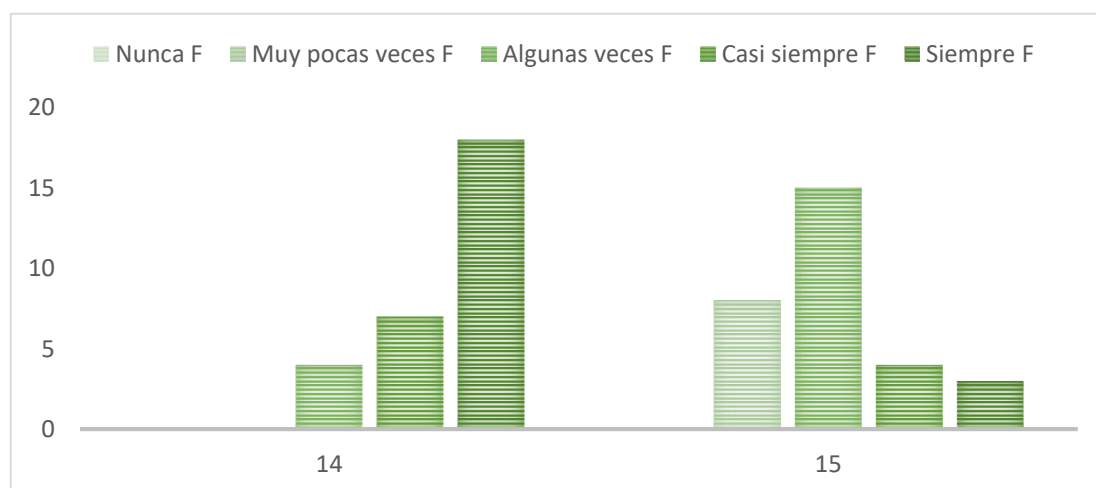


Figura 5. Características de los procesos administración

**Interpretación:**

Los representantes indican que el 62.07% siempre destacan las habilidades directivas y el 50.00% algunas veces utilizan técnicas para toma de decisiones.

**Tabla 10:** Describir los procesos administrativos (Dimensión Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	0.00%	5	16.67%	18	60.00%	3	10.00%	4	13.33%	30	100.00%	
17	Existen auditorías preventivas	0.00%	21	70.00%	6	20.00%	1	3.33%	2	6.67%	30	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

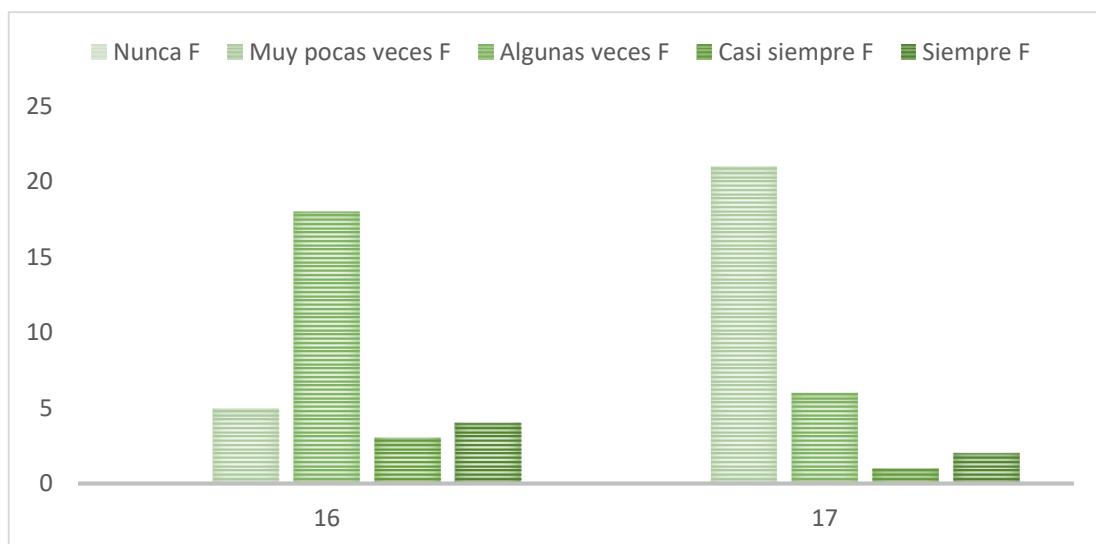


Figura 6. Características de los procesos administración

**Interpretación:**

Los representantes indican que el 60.0% algunas veces aplican mecanismos de control; el 70.0% muy pocas veces aplican auditorías preventivas en las empresas.

## 5.2. Análisis de resultados

En relación al primer objetivo específico: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020”, nuestra investigación identifica que la gestión de estas microempresas se realiza de manera informal, donde la visión y liderazgo del propietario constituyen la directriz principal, la problemática es que esta se da bajo sus percepciones y experiencia logradas por años de trabajo, lo cual no se ajusta exactamente a las actuales circunstancias que las empresas experimentan por el alto nivel de competencia. Como mejores prácticas destaca la mejora continua (63.3%) y el enfoque al cliente, pero se carecen de técnicas como la ausencia de medición de satisfacción al cliente, porque no se puede mejorar lo que no se mide. No se gestiona con uso de indicadores (53.3%) y se carece de misión y visión, tan importante para orientar al personal a las metas. Estos resultados se relacionan con la investigación de Gaviria (2017), que en su investigación concluye que los propietarios no tienen interés en realizar una gestión formal porque su proyección empresarial es de corto plazo. Por otra parte, contrasta con Fabián (2019) que la percepción del cliente es que busca un personal capacitado que ofrezca un buen nivel de servicio; con Vela (2018) que haya un microempresario en revertir su falta de conocimiento técnico por capacitación en administración. Asimismo, se relaciona con Gaviria (2017). Finalmente, citamos la investigación de Guzmán (2018), en su investigación sobre el diseño de herramientas administrativas para el direccionamiento estratégico, concluye que dichas herramientas permiten establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento de los restaurantes en el mercado.



En relación al segundo objetivo específico: “Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020”, los resultados se caracterizan porque los procesos administrativos se realizan de manera informal, en algunos extremos sin que los protagonistas de las mypes de los restaurantes sepan a que proceso corresponden. En el proceso de planificación, las microempresas no se guían de un plan de negocio, solo un 30% indica planificar realmente, el seguimiento a lo planificado es aún más limitado. Se carece de organigrama (76.7%) y esta carencia limita la buena coordinación entre los miembros del equipo de trabajo. El liderazgo es el proceso sobre el que se sostiene la gestión, recae en el propietario, pero la falta de delegación o dependencia limita el flujo de trabajo. Esta problemática influye en los mecanismos de control como los que se registran en “caja” los cuales no son oportunos y/o inexistentes, y deja expuesta a posibles eventualidades de deshonestidad. Haciendo una comparación de estos resultados, contrasta con la investigación de López, D. (2018), “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rchy’s de la ciudad de Guayaquil-Ecuador”, en donde el sistema se ha fortalecido con un sistema de gestión administrativa que permite orientar los procesos a la mejora de atención al cliente. También contrasta con Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2016) en su investigación de diseño de un sistema de control interno administrativo para el restaurante “Las Parrillas”, que influye de manera positiva con la eficiencia y eficacia de la administración.

En relación al tercer objetivo: “Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020”, proponemos un plan de mejora. (ver el punto 5.3).

### 5.3. Plan de mejora

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
No se realiza medición de satisfacción al cliente	El propietario se guía por sus percepciones.	Programar medición de satisfacción al cliente periódicamente.	Gerencia
La gestión no se enfoca en estandarizar los procesos.	Falta de conocimiento técnico en administración de los propietarios.	Apertura de los propietarios a capacitación en gestión de empresas.	Gerencia y personal
Gestión administrativa informal.	Se desconoce de técnicas para administrar	Implementar los procesos administrativos.	Gerencia y personal.
No se tiene misión y visión	No se conoce contribución de esta técnica de calidad.	La gerencia debe tomar iniciativa e involucrar al personal.	Gerencia y personal.
Se carece de procesos administrativos definidos	Política del propietario de dirigir informalmente.	Implementar los procesos, diseñar organigrama y capacitar.	Gerencia y personal.
Los mecanismos de control no son oportunos	La dirección no advierte importancia.	Fortalecer con manuales.	Gerencia y personal.

**Fuente:** elaborado por Mónica Loraine Sánchez Lavi

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

Se identifica que la gestión de las microempresas de restaurante de la ciudad de Iquitos se realiza de manera informal, donde la visión y liderazgo del propietario constituyen la directriz principal, la problemática es que se da bajo sus percepciones y experiencia logradas por años de trabajo, lo cual no se ajusta exactamente a las actuales circunstancias de alto nivel de competencia y satisfacción del cliente.

Los procesos administrativos se realizan de manera informal, en algunos extremos sin que los protagonistas de las mypes de los restaurantes sepan a que proceso corresponden. Se concluye que se requiere un cambio de actitud desde la gerencia para contribuir al sostenimiento de los restaurantes en el mercado y la capacidad de atender las actuales contingencias por la pandemia Covid-19.

### **Aporte del investigador**

Las prácticas administrativas formales, se basan en normas y procedimientos escritos.

### **Beneficio al cliente**

Los procesos administrativos garantizan el nivel de servicio al cliente

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apolinario (2018). Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – Rubro Restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2016. (Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Huaraz. Perú.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Paerson Educación.
- Blandez Ricalde, M. D. G. y María de Guadalupe Blandez Ricalde. (2014). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/41174?page=68>
- 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. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2016). Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante (Las Parrillas). (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Fabián (2019). El Marketing Mix y la Gestión de Calidad del Restaurant Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019. (Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Huánuco. Perú.
- Franco, G. & Jiménez, J. (2016). Manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto” en Guayaquil, año 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

- Gaviria, A. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Guzmán, L. (2018). Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá. (Tesis para optar el título de pregrado), Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, Bogotá, Colombia. Recuperado:  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/18756>
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.
- Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=39>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- López Carvajal, G. A. Mata Varela, M. D. L. C. y Becerra Lois, F. Á. (2018). Planificación de empresas. Editorial Universo Sur.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837?page=19>
- Meza Sánchez, S. Zárate, J. J. y Contreras Espinosa, R. (2010). Gestión y estadística de la calidad. Grupo Editorial Éxodo.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/130329?page=78>
- Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=15>
- Pacaya, B. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha,

- año 2019. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha, Pucallpa.
- Palacios (2020). Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las mype rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020. (tesis inédita de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote) Ayabaca. Perú.
- Sánchez-Lafuente, A. C. (2011). Servicio y atención al cliente en restaurante (UF0259). IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/54216?page=87>
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de Marketing: William J. Staton, Michael J. Etzel y Bruce J. Walker* (14a. ed.--.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Silva (2017). Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería pardos chicken en el distrito de san Borja 2017. (Tesis inédita de pregrado. Universidad san Martin de Porres). Lima. Perú.
- Vela, W. (2018). Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Yarinacocha, año 2018. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.

## Anexos

### 1. Cronograma

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-Nov			
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca														14-Nov		
Levantamiento observaciones Jurado															19-Nov	
Sustentación del informe final.																20-Nov
Entrega de Empastado y Acta																20-Nov
Cierre de Taller																21-Nov

**Fuente:** elaborado por Mónica Loraine Sánchez Lavi

## 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
<b>Suministros (*)</b>				
<input type="checkbox"/> Impresiones	1/2 millar	120	0.50	60.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	1 millar	360	0.10	36.00
<input type="checkbox"/> Empastado	Unidad	70	1.00	70.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	12.5	2.00	25.00
<input type="checkbox"/> Engrapador	Unidad	1	26.00	26.00
<input type="checkbox"/> Perforador	Unidad	1	30.00	30.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	Docena	3	12.00	36.00
<input type="checkbox"/> Internet	Horas	1	460.00	460.00
<b>Sub total</b>				<b>743.00</b>
<b>Servicios</b>				
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
<input type="checkbox"/> Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
<b>Sub total</b>				<b>3200.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>				
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	Persona	35	12.00	420.00
<input type="checkbox"/> Alimentación	Persona	30	14.00	420.00
<b>Sub total</b>				<b>840.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>				<b>4783.00</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
<b>Servicios</b>				
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	<b>120.00</b>
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	<b>70.00</b>
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	<b>160.00</b>
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	<b>50.00</b>
<b>Sub total</b>				<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>				
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>				<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>				<b>5435.00</b>

Fuente: elaborado por Mónica Loraine Sánchez Lavi



### 3. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RÚBRO RESTAURANTES - IQUITOS, 2020** y es dirigido por Sánchez Lavi Mónica Loraine, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en el rubro de Restaurantes, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1813162107@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

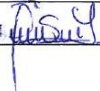
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Antonia Morales Aquino

Fecha: 20 setiembre del 2020

Correo electrónico: antoniamorales@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

**4. Directorio de micro y pequeñas empresas de restaurante de la ciudad de Iquitos que participaron como muestra de investigación.**

Orden	Nombre comercial	
1	Restaurant cevicheria El Mijano.	Iquitos
2	Restaurante Blanquita.	Iquitos
3	Huasai Restaurant.	Iquitos
4	Restaurante El Sombrero de Paja.	Iquitos
5	Restaurante La Mishquina.	Iquitos
6	Restaurant cevicheria Don Sata.	Iquitos
7	Restaurant El Nuevo Rinconcito.	Iquitos
8	Restaurant cevicheria Punta Salinas.	Iquitos
9	Parrillas El Carbón.	Iquitos
10	Restaurant El Arenal.	Iquitos
11	Restaurante La Paulina.	Iquitos
12	Tijota sabores y parrillas.	Iquitos
13	Restaurant Alejandro.	Iquitos
14	Restaurant El zorrito.	Iquitos
15	Restaurant cevicheria Don Andrés.	Iquitos
16	Restaurante Fitzcarraldo.	Iquitos
17	Restaurant flotante Al Frio y Fuego.	Iquitos
18	Restaurant turístico gran Maloca.	Iquitos
19	Chef Paz restaurant.	Iquitos
20	Bucanero restaurant turístico.	Iquitos
21	Restaurante pollería El Trincherero.	Iquitos
22	Restaurante Don Bigote.	Iquitos
23	Restaurante "Al Vuelo".	Iquitos
24	Cevicheria restaurante Palo Alto.	Iquitos
25	Menú de casa La Rica Sazón.	Iquitos
26	Nativo restaurant.	Iquitos
27	Restaurante El Regionalito.	Iquitos
28	El Ajicito restaurant.	Iquitos
29	Cevicheria restaurant El nuevo Huacamayo.	Iquitos
30	Yacumama restaurante Flotante.	Iquitos

**Fuente:** elaborado por Mónica Loraine Sánchez Lavi

## 5. Instrumento de recolección de datos



---

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

### **ENCUESTA**

#### **Instrucciones:**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Propuesta de mejora del proceso administrativo y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

#### **Encuestado:**

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

### **I. Datos generales**

#### **1.1. Referente a las características del microempresario**

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

De 22 a 29 años ( ) De 30 a 39 años ( ) De 40 a 49 años ( ) De 50 a más ( )

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

a) Masculino                      b) Femenino

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

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

**4. Cargo que desempeña**

- a) Propietario    b) Administrador    c) Coordinador    c) Empleado  
administrativo

**5. Tiempo que desempeña**

- a) De 1 a 2 años ( )      b) De 3 a 6 años ( )      c) de 7 a más años ( )

**1.2. Referente a las características de la microempresa**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) De 1 a 2 años ( )      b) De 3 a 6 años ( )      c) de 7 a más años ( )

**7. Número de trabajadores**

- a) De 1 a 4 ( )      b) De 5 a 8 ( )      c) De 9 a más ( )

**8). Tipo de constitución de la empresa**

- a) Persona Natural  
b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)  
c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)  
d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)  
e) Sociedad Anónima (S.A.)

**9). Tipo de régimen tributario**

- a) Régimen General  
b) Régimen Especial  
c) Régimen Único Simplificado

d) Mype Tributario

e) Amazonía

	<b>Nunca</b> <b>(1)</b>	<b>Muy pocas veces</b> <b>(2)</b>	<b>Algunas Veces</b> <b>(3)</b>	<b>Casi Siempre</b> <b>(4)</b>	<b>Siempre</b> <b>(5)</b>				
<b>Nro.</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>				<b>ESCALAS</b>				
					1	2	3	4	5
10	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua							
11		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente							
12		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes							
13	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos							
14		Se hace uso de herramientas de calidad							
15		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño							
16	Estrategias de calidad	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes							
17		Se conoce la misión y visión							
18		Se guían por un plan de negocio							

<b>Nro.</b>	<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>				<b>ESCALAS</b>				
					1	2	3	4	5
19	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa							
20		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado							
21		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución							
22		Existe organigrama y es conocido							
23	Administración dinámica	Existen habilidades directivas							
24		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones							
25		Existen mecanismos oportunos de control							
26		Existen auditorías preventivas							

Iquitos, setiembre del 2020

## 6. Tablas de tabulación

### Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	4	13,3	13,3	13,3
	De 30 a 39 años	7	23,3	23,3	36,7
	De 40 a 49 años	10	33,3	33,3	70,0
	De 50 a más	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	13	43,3	43,3	43,3
	Femenino	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	13	43,3	43,3	43,3
	Técnico	10	33,3	33,3	76,7
	Universitario	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	5	16,7	16,7	16,7
	Administrador	11	36,7	36,7	53,3
	Propietario	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	3	10,0	10,0	10,0
	De 3 a 6 años	9	30,0	30,0	40,0
	De 7 a más años	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	7	23,3	23,3	23,3
	De 3 a 6 años	10	33,3	33,3	56,7
	De 7 a más años	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5 a 8	17	56,7	56,7	56,7
	De 9 a más	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	17	56,7	56,7	56,7
	EIRL	8	26,7	26,7	83,3
	SRL	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	6	20,0	20,0	20,0
	Régimen Especial	14	46,7	46,7	66,7
	RUS	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	8	26,7	26,7	36,7
	Casi siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Muy pocas veces	19	63,3	63,3	66,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	93,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Muy pocas veces	6	20,0	20,0	33,3
	Algunas veces	17	56,7	56,7	90,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



### Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Muy pocas veces	8	26,7	26,7	73,3
	Algunas veces	3	10,0	10,0	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Muy pocas veces	4	13,3	13,3	76,7
	Algunas veces	3	10,0	10,0	86,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Muy pocas veces	4	13,3	13,3	30,0
	Algunas veces	16	53,3	53,3	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	13	43,3	43,3	53,3
	Algunas veces	10	33,3	33,3	86,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	13	43,3	43,3	53,3
	Algunas veces	9	30,0	30,0	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Muy pocas veces	6	20,0	20,0	46,7
	Algunas veces	12	40,0	40,0	86,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	43,3
	Casi siempre	14	46,7	46,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	20,0
	Algunas veces	10	33,3	33,3	53,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	16	53,3	53,3	66,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	43,3
	Algunas veces	10	33,3	33,3	76,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	13,3	13,8	13,8
	Casi siempre	7	23,3	24,1	37,9
	Siempre	18	60,0	62,1	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

### Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	8	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	15	50,0	50,0	76,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	18	60,0	60,0	76,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	21	70,0	70,0	70,0
	Algunas veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## 7. Figuras

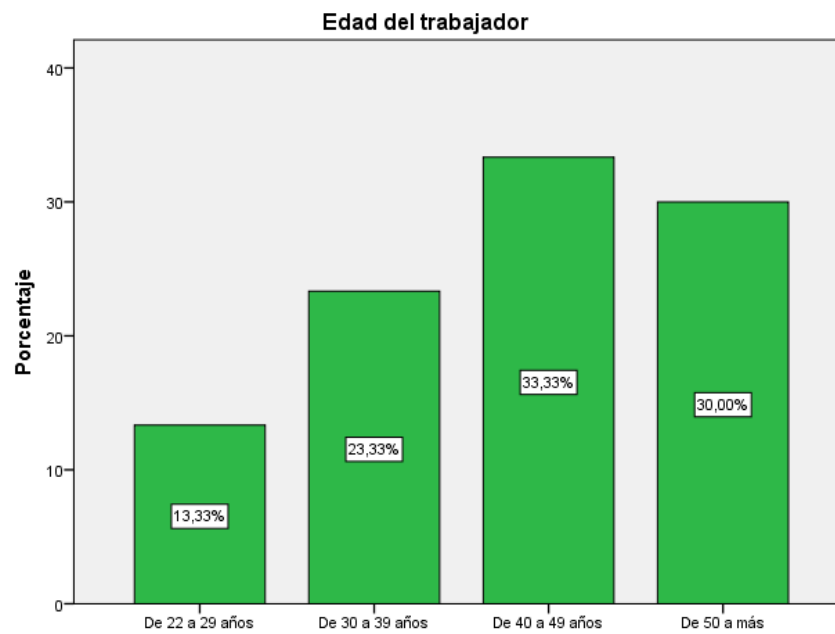


Figura 7. Edad del trabajador

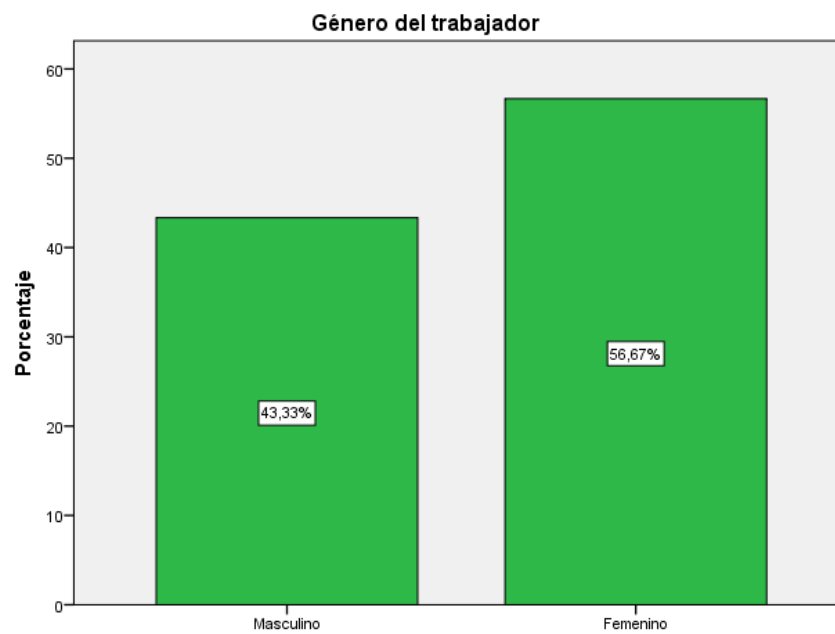


Figura 8. Género del trabajador

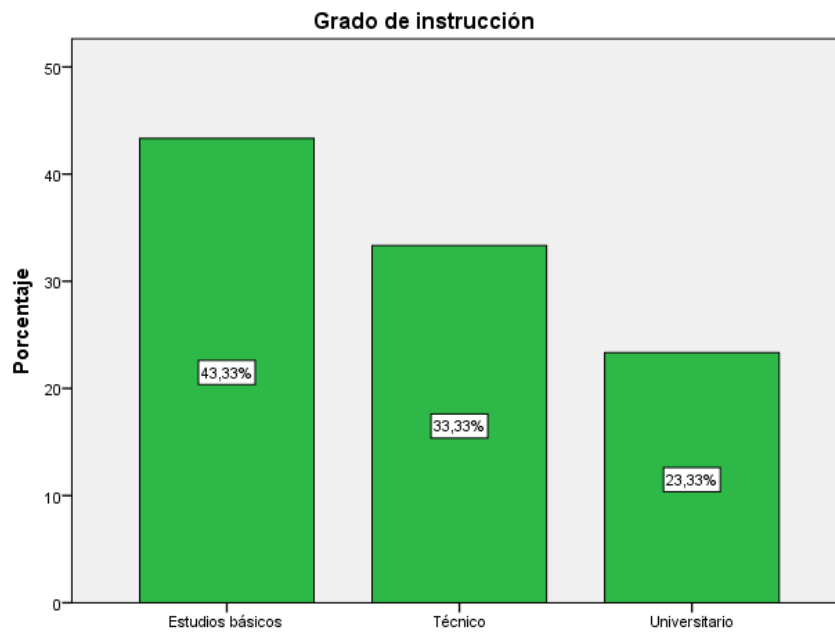


Figura 9. Grado de instrucción

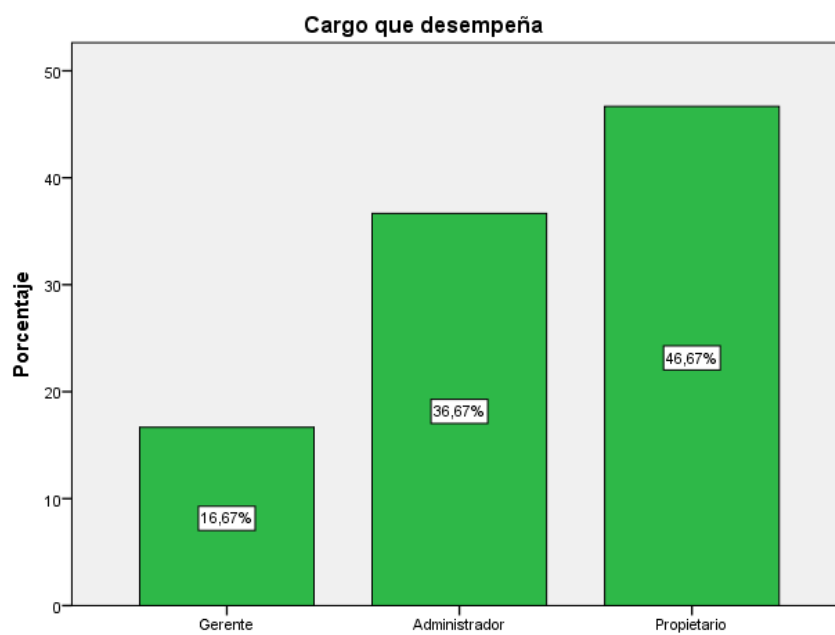


Figura 10. Cargo que desempeña

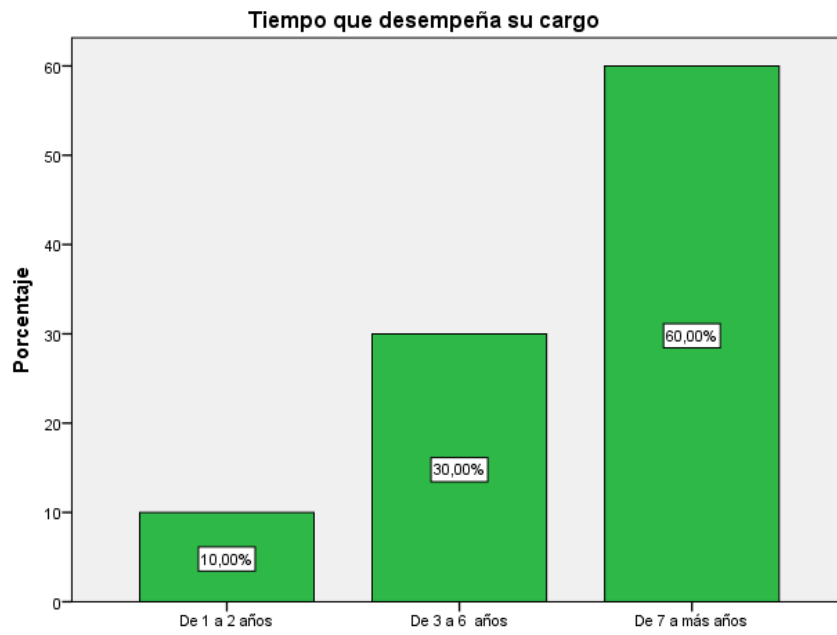


Figura 11. Tiempo que desempeña su cargo

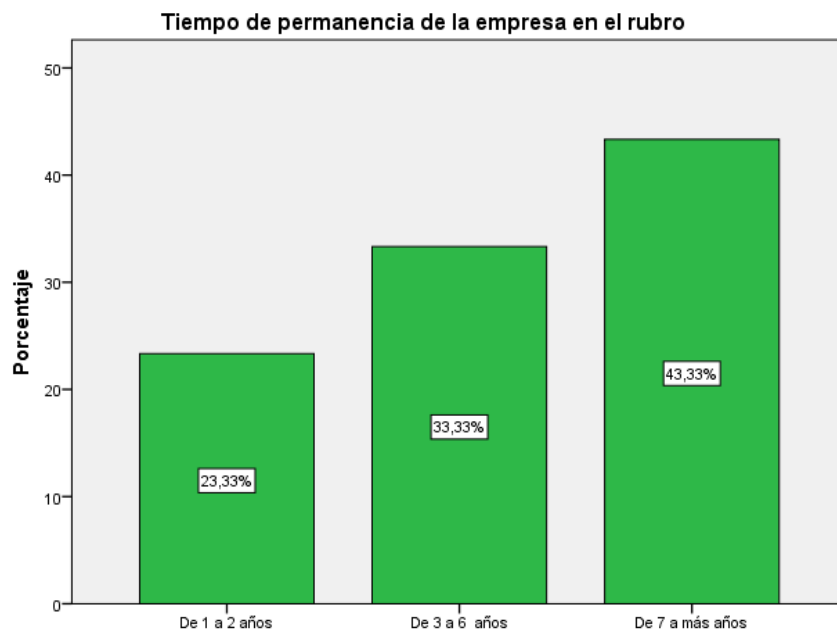


Figura 12. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

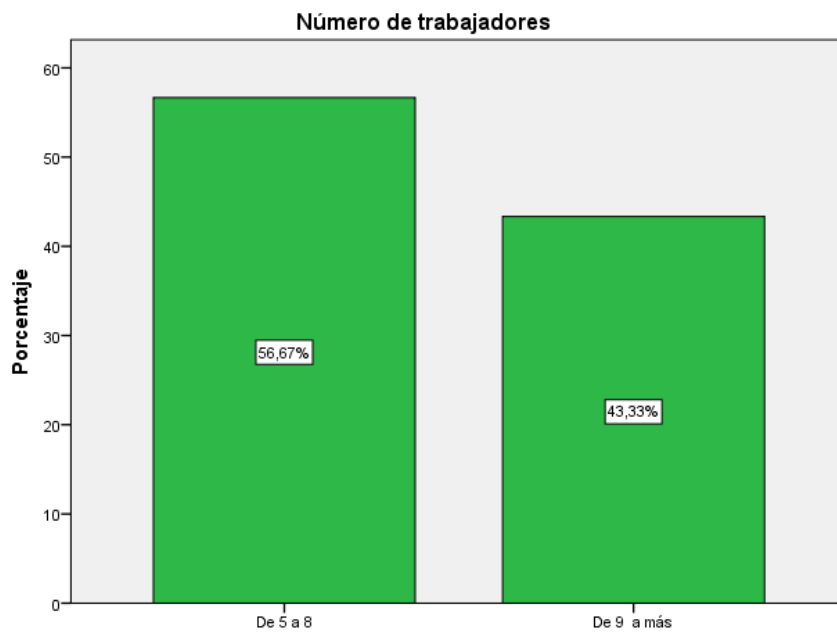


Figura 13. Número de trabajadores

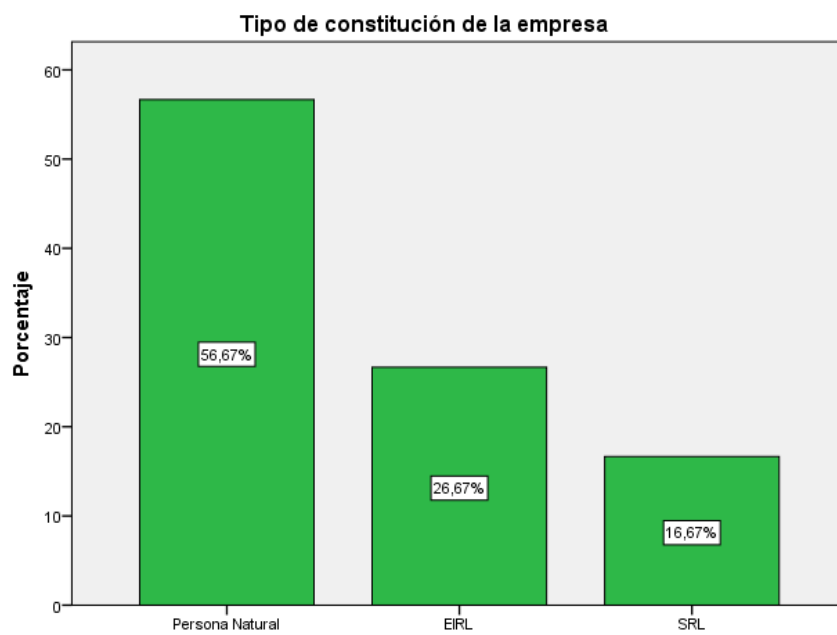


Figura 14. Tipo de constitución de la empresa



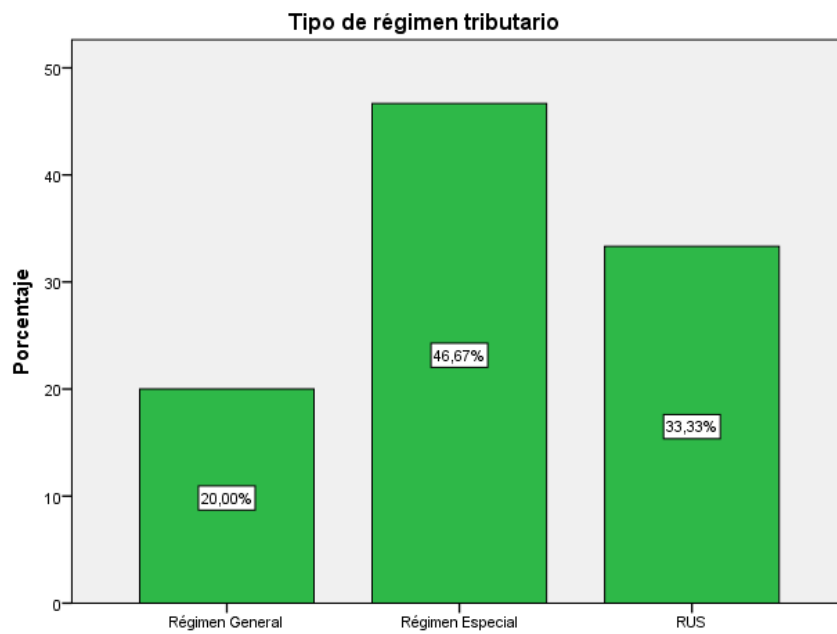


Figura 15. Tipo de régimen tributario

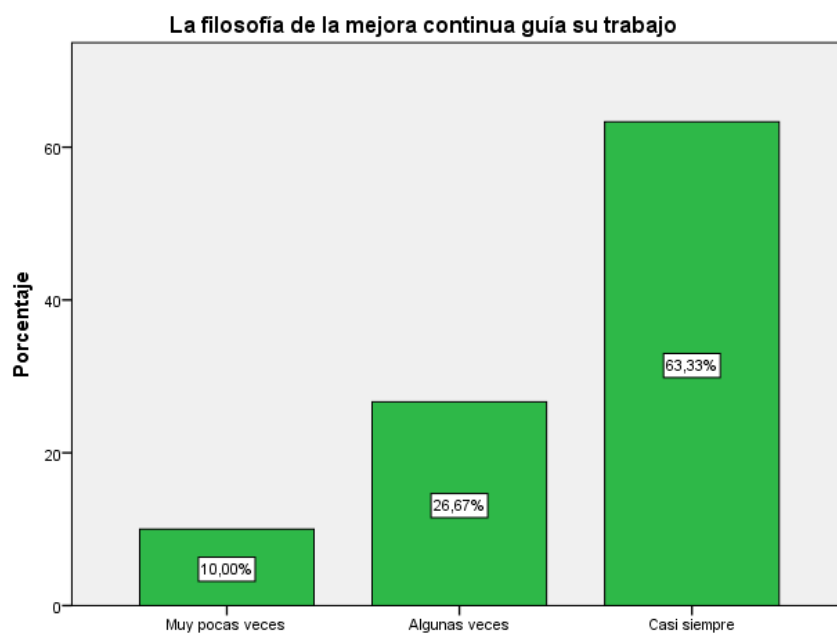


Figura 16. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

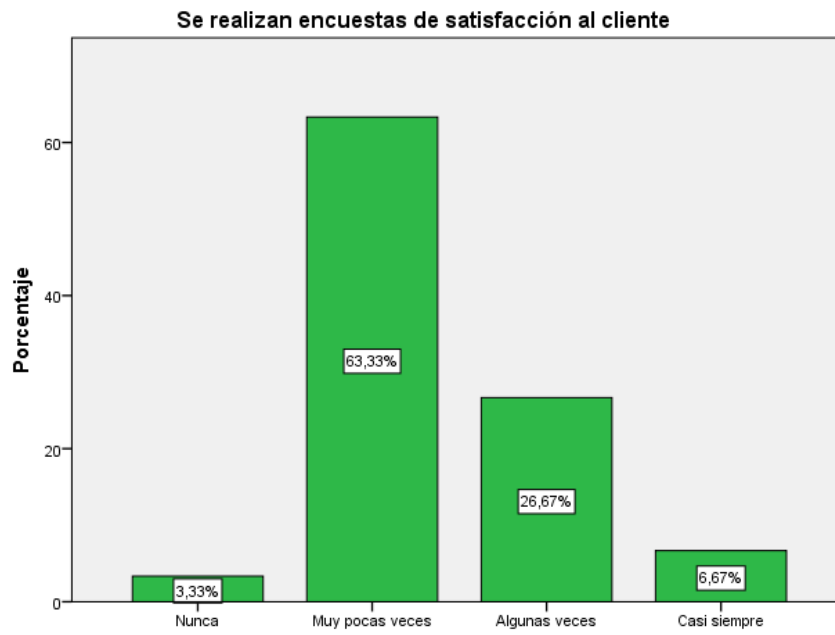


Figura 17. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

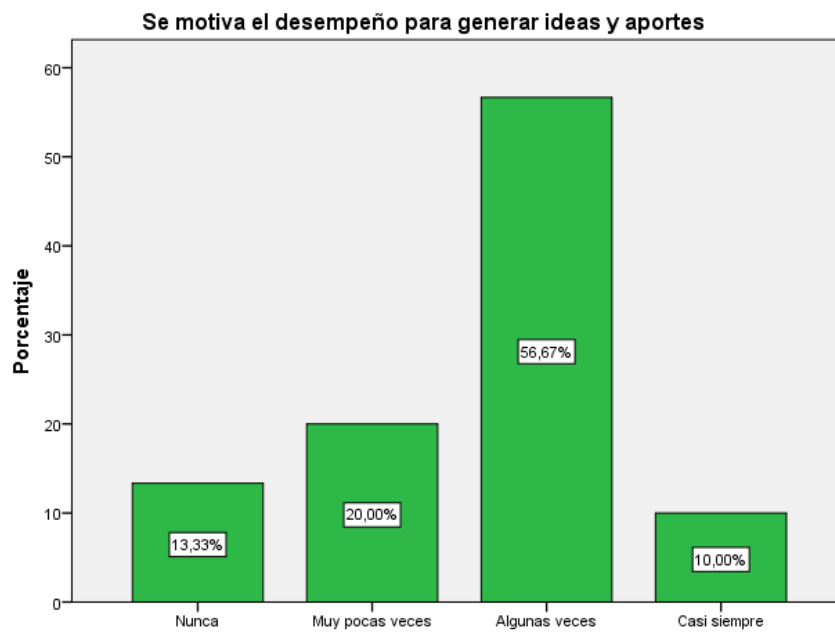


Figura 18. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

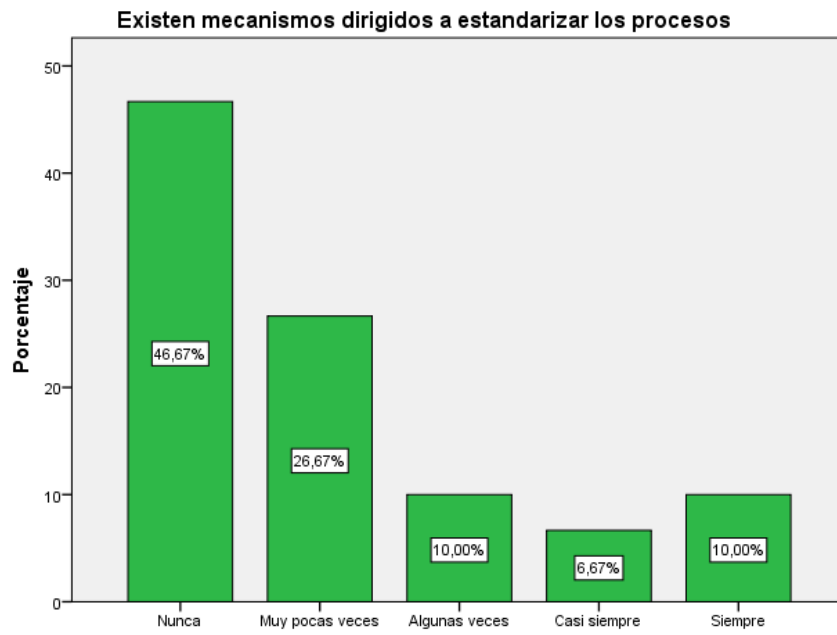


Figura 19. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

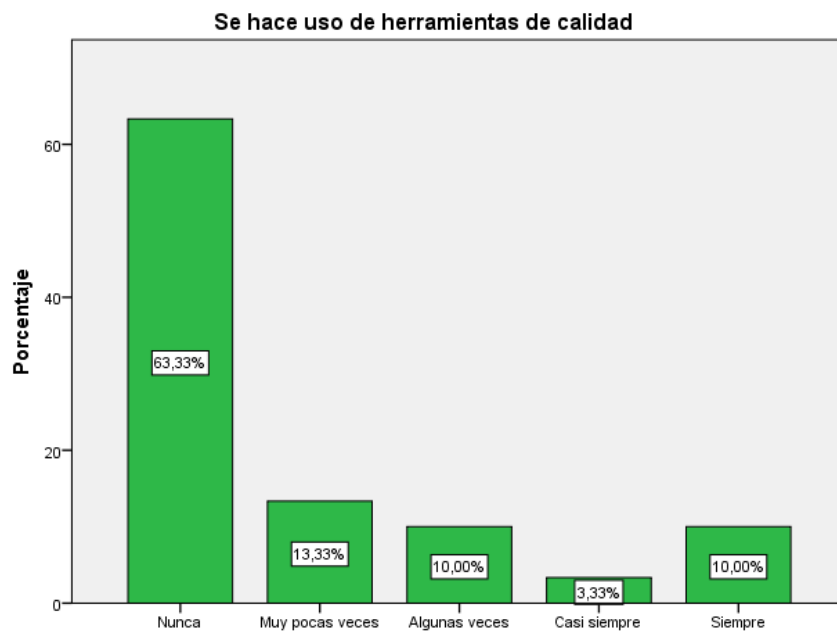


Figura 20. Se hace uso de herramientas de calidad

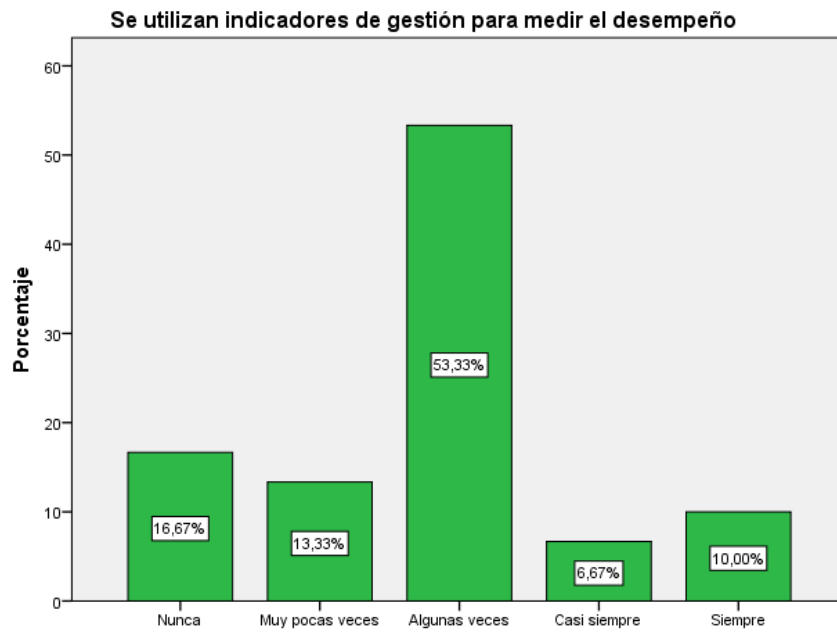


Figura 21. Se utilizan de gestión para medir el desempeño

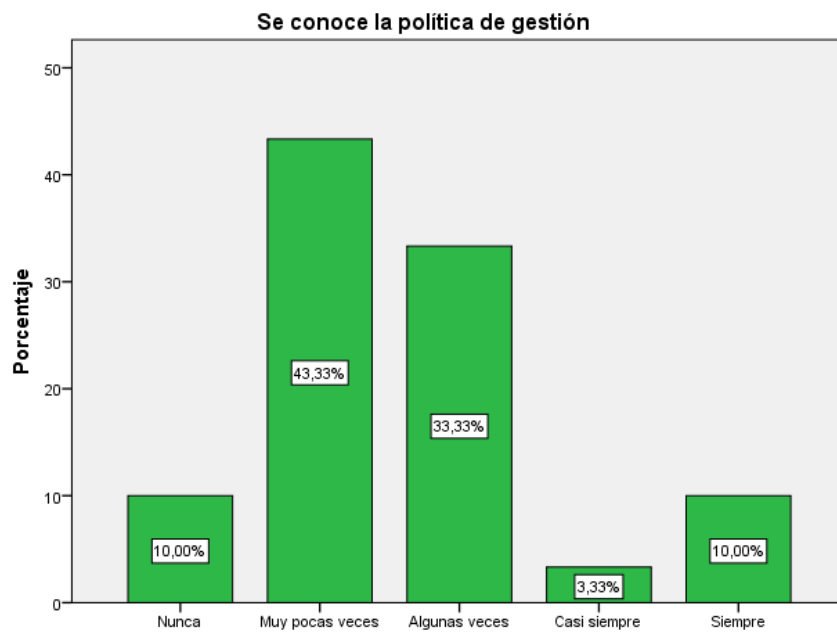


Figura 22. Se conoce la política de gestión

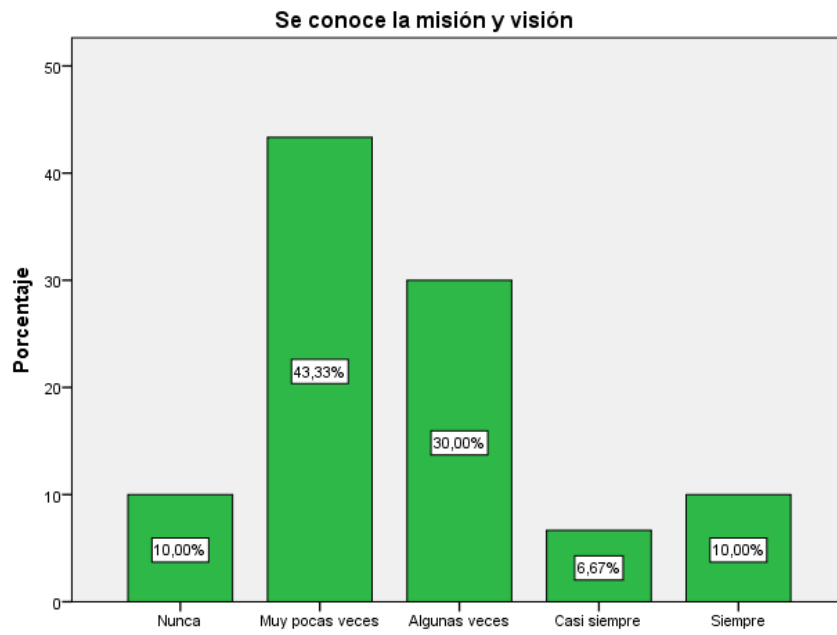


Figura 23. Se conoce la misión y visión

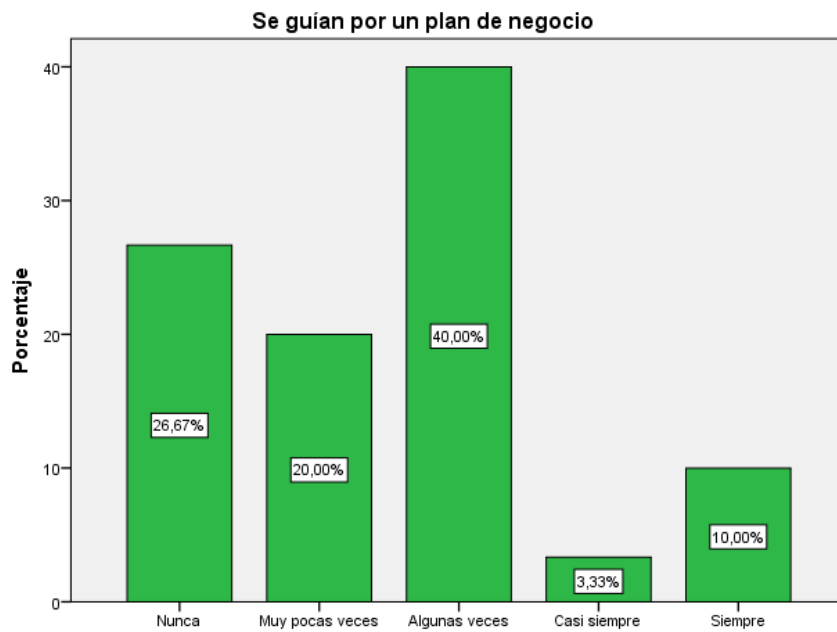


Figura 24. Se guían un plan de negocio

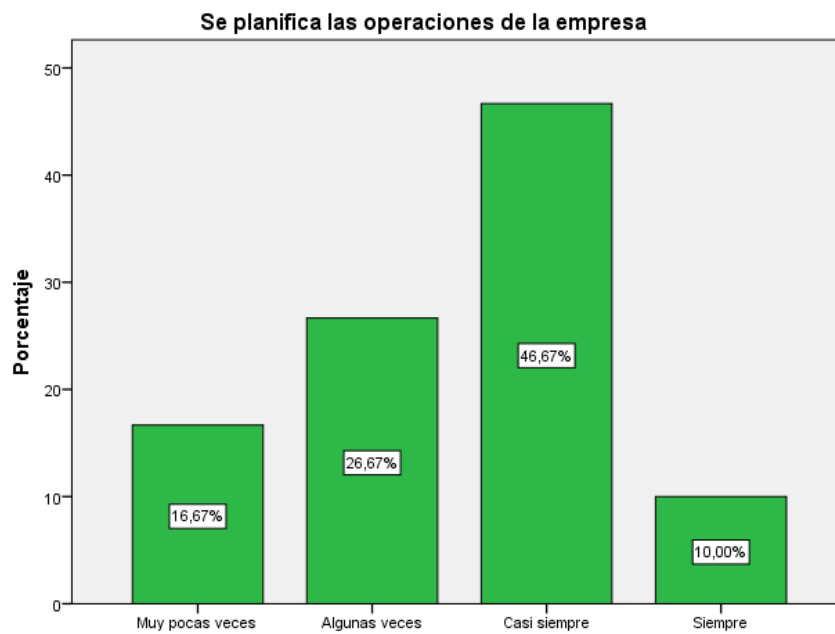


Figura 25. Se planifica las operaciones de la empresa

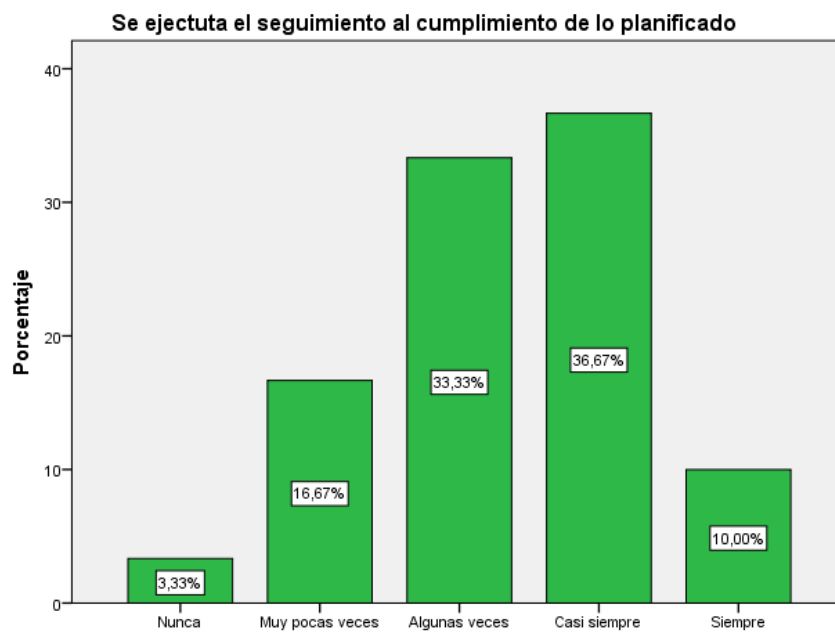


Figura 26. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

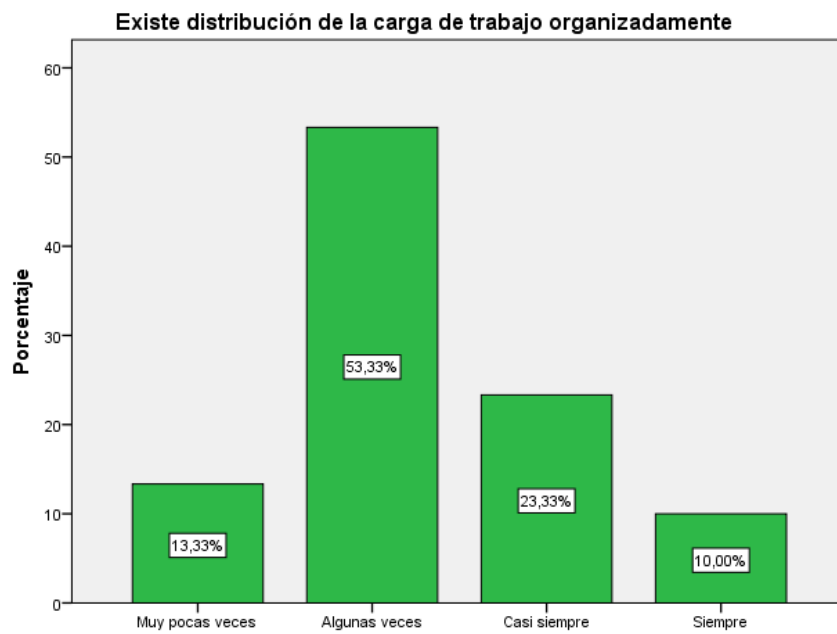


Figura 27. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

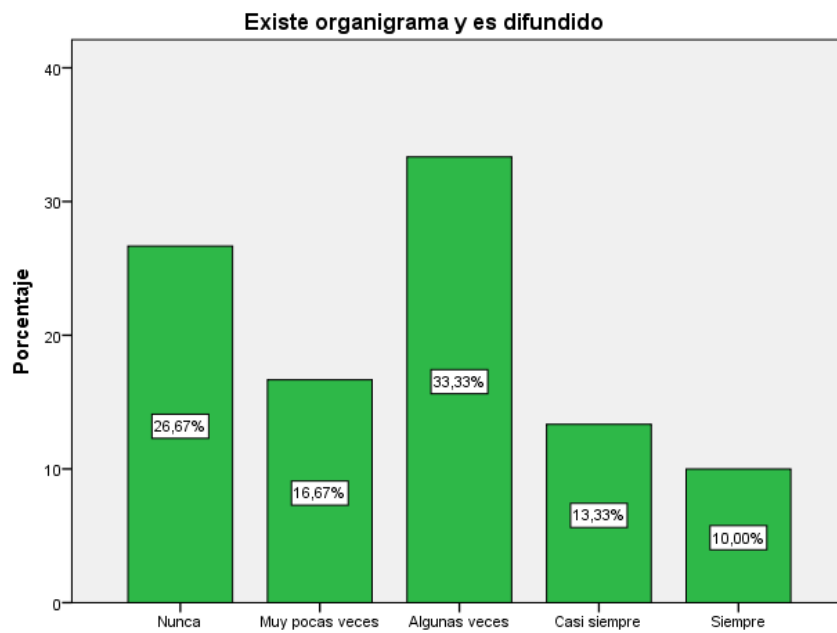


Figura 28. Existe organigrama y es difundido

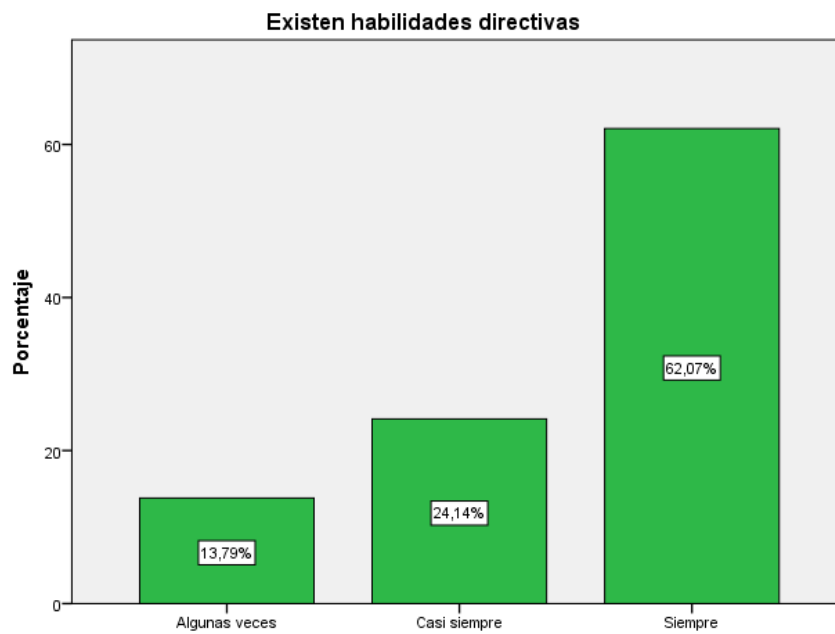


Figura 29. Existe habilidades directivas

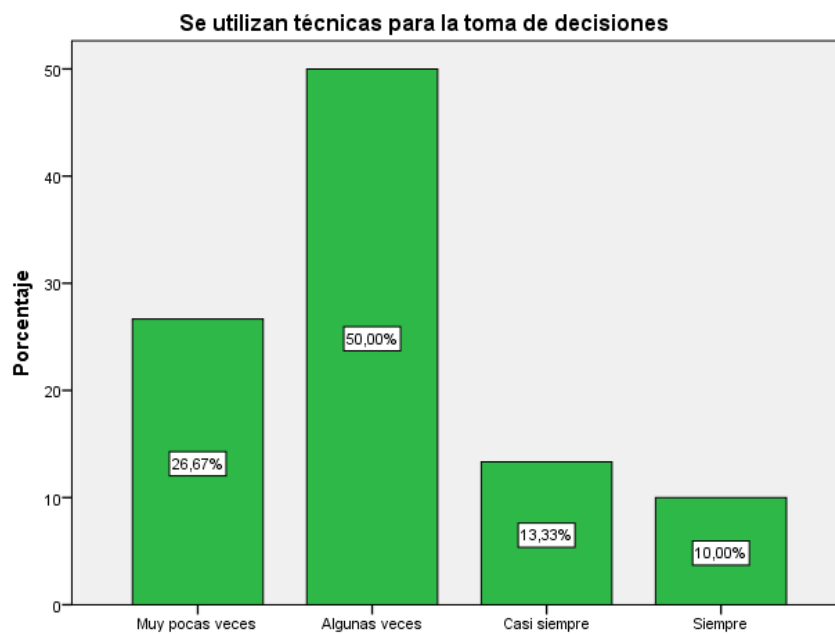


Figura 30. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones



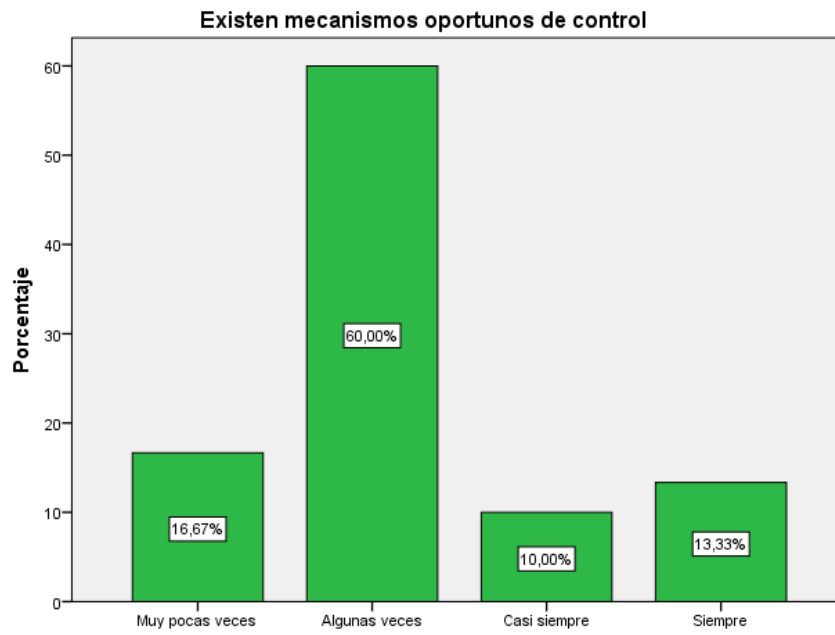


Figura 31. Existe mecanismos oportunos de control

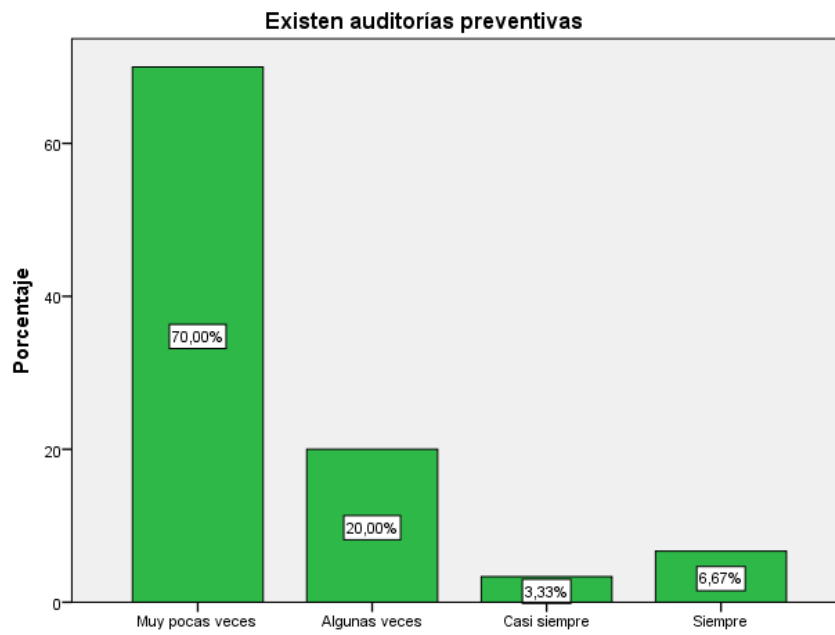


Figura 32. Existen auditorias preventivas

## **8. Prueba turnitin**