

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, CAFETERÍA – CALLERÍA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

AUTOR:

BACH. DAVID ZUMAETA ARÉVALO

ORCID: 0000-0002-9066-813X

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Pucallpa – Perú

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bach. David Zumaeta Arévalo

ORCID: 0000-0002-9066-813X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante pregrado,
Pucallpa, Perú

ASESOR:

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Pucallpa, Perú.

JURADO:

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0001-5070-4450

Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Mozombite Armas, José Wilson

RCID: 0000-0001-9818-7130

Secretario

Mgtr. Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-5070-4450

Miembro

Dr. Geider Grandes García

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Asesor

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la fuerza de afrontar todos mis problemas, los obstáculos y desánimos que dan los procesos de mi crecimiento profesional.

También quiero agradecer a cada uno de mis compañeros, profesores que a lo largo de mi estadía en la universidad, me brindaron conocimiento y amistad, para crecer y ser un buen estudiante para lograr alcanzar mis metas y objetivos.

Un agradecimiento muy especial para mi familia por estar presente en cada uno de las decisiones que tome para ser un profesional y recibir los ánimos necesarios para continuar y lograr mi sueño.

DEDICATORIA

Esta tesis dedico a las personas que siempre estuvieron conmigo en este largo camino, a mis padres por cada día, por apoyarme en todo, a mis hermanos por darme la fuerza para seguir luchando por mis objetivos, a todos ellos les dedico este trabajo y gracias por seguir y formar parte de mi vida, este logro les debo a ellos. Los quiero!

RESUMEN

El presente informe final de investigación tiene como objetivo establecer la relación de la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – distrito de Callería, 2019, la metodología de la investigación se caracterizó por ser cuantitativa, de nivel descriptivo de diseño no experimental, correlacional y descriptivo. En la investigación se desarrolló un cuestionario de 22 preguntas que se aplicó a los microempresarios del sector comercial, cafetería con la técnica de la encuesta, encontrando que los microempresarios son adultos jóvenes (37 -45 años) (40%), también se halló que implementan un sistema de gestión de calidad, sin embargo no utilizan herramientas o algún mecanismo para detectar errores en sus productos. Los microempresarios implementaron su organigrama, estructura orgánica y manual de operación y funciones, el 80% de los microempresarios realizan un control de las actividades en su empresa, el 70% de los microempresarios encuestadas no utilizan herramientas o algún mecanismo para detectar errores en sus productos. Los microempresarios desarrollan programas de fortalecimiento entre los trabajadores por ello llevan un liderazgo asertivo para mejorar el desempeño de los trabajadores. En conclusión, los micro empresarios del sector comercial, cafetería, establecen que existe una relación de la gestión de calidad con respecto a la eficacia de los procesos administrativos; los procesos son diferentes pero se entrelazan para llegar a tener una calidad total, utilizando eficientemente los recursos y brindando servicios de calidad.

Palabras claves: Gestión de calidad, procesos administrativos, plan de calidad.

ABSTRACT

This final research report aims to establish the relationship of quality management with the effectiveness of administrative processes in the mypes of the commercial sector, cafeteria - Callería district, 2019, the research methodology was characterized by being quantitative, Descriptive level of non-experimental, transversal and descriptive design. In the investigation a questionnaire of 22 questions was developed that was applied to the micro entrepreneurs of the commercial sector, cafeteria with the technique of the survey, finding that the micro entrepreneurs are young adults (37 -45 years) (40%), also He found that they implement a quality management system, however they do not use tools or some mechanism to detect errors in their products. The micro entrepreneurs implemented their organizational chart, organizational structure and an operation and functions manual, 80% of the micro entrepreneurs control the activities in their company, 70% of the micro entrepreneurs surveyed do not use tools or some mechanism to detect errors in your products. Of the micros entrepreneurs develop programs of strengthening among the workers so they have an assertive leadership to improve the performance of the workers. In conclusion, the micro entrepreneurs of the commercial sector, cafeteria, establish that there is a relationship of quality management with respect to the effectiveness of administrative processes; the processes are different but intertwined to achieve total quality.

Keywords: Quality management, administrative processes, quality plan.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLA	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planeamiento del problema	2
1.1.1. Caracterización de problema	3
1.1.2. Enunciado de problema	4
1.2. Objetivos de la investigación	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. Justificación de la investigación	5
1.3.1. Justificación teórica	5
1.3.2. Justificación metodológica	5
1.3.3. Justificación práctica	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6

2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2.	Antecedentes nacionales	8
2.1.3.	Antecedentes regionales	10
2.1.4.	Antecedentes locales	12
2.2.	Bases teóricas de la investigación.....	14
2.2.1.	Gestión de calidad	14
2.2.2.	Plan de calidad	16
2.2.3.	Control de calidad.....	17
2.2.4.	Aseguramiento de calidad	18
2.2.5.	Procesos administrativos.....	19
2.2.6.	Planeación.....	19
2.2.7.	Organización	20
2.2.8.	Dirección.....	22
2.2.9.	Control	24
2.3.	Marco conceptual.....	25
2.3.1.	Cafetería	25
2.3.2.	Infusión de café (café).....	26
2.3.3.	Tipos de Café.....	26
2.3.4.	Glosario de términos.....	27
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		29
3.1.	Hipótesis general	29
3.2.	Hipótesis Específicas	29
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		30
4.1.	Diseño de la investigación.....	30

4.1.1.	Tipo de investigación	30
4.1.2.	Nivel de investigación	31
4.2.	Población y muestra	31
4.2.1.	Población.....	31
4.2.2.	Muestra	32
4.3.	Definición y operacionalización de las variables	33
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.4.1.	Técnicas.....	35
4.4.2.	Instrumentos.....	35
4.5.	Plan de análisis	35
4.6.	Matriz de consistencia.....	37
4.7.	Principios éticos.....	41
4.7.1.	Protección a la persona.....	41
4.7.2.	Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad	41
4.7.3.	Libre participación y derecho a ser informado.....	41
4.7.4.	Beneficencia no maleficencia	41
4.7.5.	Justicia	41
4.7.6.	Integridad científica.....	42
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....		43
5.1.	Resultado.....	43
A.	Generales.....	43
B.	Gestión de calidad	47
A.	Procesos administrativos	55
5.2.	Análisis de resultado	65

5.3. Propuesta de mejora	67
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
6.1. Conclusiones	70
6.2. Recomendaciones	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	77
1. Presupuesto.....	77
2. Cronograma	79
3. Encuesta.....	80
4. Fotografías tomadas en el centro de la investigación	83

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: mypes del sector comercial, cafeterías	32
Tabla 3: Definición y operacionalización de las variables	33
Tabla 4: Matriz de consistencia	37
Tabla 04: ¿Cuál es su edad del microempresario?.....	43
Tabla 05: ¿Cuál es el sexo del microempresario?	44
Tabla 06: ¿Nivel educativo del microempresario?	45
Tabla 07: ¿Cuál es su cargo del microempresario?	46
Tabla 08: ¿Implemento un sistema de gestión de calidad?.....	47
Tabla 09: ¿Desarrollo la visión y misión en su empresa?	48
Tabla 10: ¿Realizo un plan de calidad?	49
Tabla 11: ¿Han identificado los procesos de calidad?.....	50
Tabla 12: ¿Utiliza herramientas o algún mecanismo para detectar errores en sus productos?	51
Tabla 13: ¿Cumple los requisitos de calidad?	52
Tabla 14: ¿Cuenta con documentación de política de calidad?	53
Tabla 15: ¿Monitorea los resultados y la calidad de sus productos?	54
Tabla 16: ¿Conoce sobre los procesos administrativos?	55
Tabla 17: ¿Ha implementado un proceso administrativo eficaz?.....	56
Tabla 18: ¿Realizo una planeación en su empresa?.....	57
Tabla 19: ¿Identifico los objetivos de su empresa?	58
Tabla 20: ¿Realizo su organigrama y estructura orgánica?	59
Tabla 21: ¿Implemento su manual de operación y funciones?.....	60
Tabla 22: ¿Implementa un liderazgo asertivo en su empresa?	61
Tabla 23: ¿Desarrolla programas de fortalecimiento entre los trabajadores?.....	62
Tabla 24: ¿Realiza un control de las actividades en su empresa?	63
Tabla 25: ¿Realiza la retroalimentación en su empresa?	64
Tabla 26: Presupuesto.....	77
Tabla 27: Cronograma	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: ¿Cuál es su edad del microempresario?	43
Gráfico 02: ¿Cuál es el sexo del microempresario?	44
Gráfico 03: ¿Nivel educativo del entrevistado?.....	45
Gráfico 04: ¿Cuál es su cargo del microempresario?	46
Gráfico 05: ¿Implemento un sistema de gestión de calidad?:	47
Gráfico 06: ¿Desarrollo la visión y misión en su empresa?	48
Gráfico 07: ¿Realizo un plan de calidad?	49
Gráfico 08: ¿Han identificado los procesos de calidad?.....	50
Gráfico 09: ¿Utiliza herramientas o algún mecanismo para detectar errores en sus productos?	51
Gráfico 10: ¿Cumple los requisitos de calidad?	52
Gráfico 11: ¿Cuenta con documentación de política de calidad?.....	53
Gráfico 12: ¿Monitorea los resultados y la calidad de sus productos?.....	54
Gráfico 13: ¿Conoce sobre los procesos administrativos?	55
Gráfico 14: ¿Ha implementado un proceso administrativo eficaz?:.....	56
Gráfico 15: ¿Realizo una planeación en su empresa?	57
Gráfico 16: ¿Identifico los objetivos de su empresa?.....	58
Gráfico 17: ¿Realizo su organigrama y estructura orgánica?.....	59
Gráfico 18: ¿Implemento su manual de operación y funciones?.....	60
Gráfico 19: ¿Implementa un liderazgo asertivo en su empresa?	61
Gráfico 20: ¿Desarrolla programas de fortalecimiento entre los trabajadores?	62
Gráfico 21: ¿Realiza un control de las actividades en su empresa?	63
Gráfico 22: ¿Realiza la retroalimentación en su empresa?.....	64

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente informe final de investigación se enfocó a establecer la relación con los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, cafetería para conocer qué factores inciden en la eficacia y admitan desarrollar un sistema de gestión optimo en las cafeterías que incluya una serie de procesos operativos que son requeridos por sus clientes. El conocimiento y aplicación de un plan de calidad son el eje principal para direccionarse a la mejora continua.

El crecimiento económico y la demanda de productos de calidad ha aumentado, el café como infusión energética está siendo solicitado no solo por los migrantes, también por la población del distrito de Callería, por sus diferentes propiedades y sabor, esto hace que microempresarios deseen implementar políticas de calidad para aumentar sus ventas y sean reconocidos en el mercado local.

Las cafeterías están desarrollan una gestión de calidad incompleta, implementando procesos inadecuados para la satisfacción de sus clientes, en la actualidad sus planes de calidad y aseguramiento de calidad son deficientes o no lo realizan, por el motivo que son programas de asesoramiento con alto costo.

La investigación consta de seis capítulos en lo que establece las distintas temáticas:

Capítulo I. en este capítulo se desarrolló la introducción, el planteamiento de problema con su enunciado de problema, los objetivos de la investigación que es establecer la relación del uso de la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – Callería, año 2019 y las justificaciones de la investigación.

Capítulo II. Se desarrolló la revisión de literatura con 5 antecedentes internacionales, 5 antecedentes nacionales, 5 antecedentes regionales y 5 antecedentes locales para identificar cuáles son las causas del problema de investigación, las bases teóricas se desarrollara según la identificación de nuestras variables y dimensiones de la investigación, teniendo en claro los objetivos planteados; y los marcos conceptuales.

Capítulo III. En este capítulo se estableció las hipótesis generales e hipótesis específicas.

Capítulo IV. Se estableció la metodología de investigación el cual es descriptiva – correlacional – no experimental, con un tipo de investigación cuantitativo, tomando como población las mypes del sector comercial, cafeterías y una muestra de 10 mypes que representa el 100% de la población por conveniencia de la investigación y desarrollando un cuestionario de 22 preguntas para la entrevista.

Capítulo V. Se desarrolló los resultados de la investigación según lo obtenido por el cuestionario, se realizó el análisis de cada uno de los resultados y se hizo una propuesta de mejora.

Capítulo VI. Luego de obtener de la información primaria, secundaria y de los resultados de la investigación se realizó las conclusiones y recomendaciones.

La justificación del presente informe final es que la investigación servirá a los microempresarios para que logren ser más competitivos y también se justifica por que servirá para la población estudiantil para nuevas investigaciones.

1.1. Planeamiento del problema

La mypes del sector comercial, cafetería año 2019, tienen problemas de gestión de calidad y de los procesos administrativos, esto se debe a los altos costos de

las asesorías externas sobre los temas relacionados a calidad, plan de calidad y otros, la información que manejan son deficientes; los procesos administrativos no van acorde a la necesidad de la empresa.

Una mala gestión de calidad, ocasiona perdida monetarias y de prestigio institucional u organizacional, las cafeterías tienen que integrar la calidad de su servicio y la calidad de sus productos, se observa que no cumplen los estándares de calidad establecido y solicitada por los clientes, su enfoque se direcciona a la ganancia monetaria, sin preocuparse en la mejora continua; los procesos administrativos son deficiente debido al mal uso del planeamiento, una mala distribución en la organización, una dirección deficiente y no llevan un control de las actividades.

La mala gestión de calidad y el deficiente proceso administrativo se debe a la limitación para la obtención de la información y los altos costos para contratar la asesoría externa de un profesional especializado.

Se observa que las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, no utilizan los procesos administrativos adecuados para llegar a una gestión de calidad y lograr sus objetivos propuestos.

1.1.1. Caracterización de problema

La comercialización de café se está produciendo en las diferentes cafeterías, restaurantes, heladerías y otros relacionados con la comercialización de comidas en distrito de Callería, focalizándose en el centro de la ciudad.

En la actualidad las cafeterías están en aumento, más aún por el crecimiento de la población, el crecimiento económico, esto trae consigo un factor muy importante

la exigencia de los consumidores por productos de calidad y con estándares en cuanto a los demandantes.

Las mypes del sector comercial, cafeterías del distrito de Callería no han desarrollado un enfoque al control de calidad, plan de calidad y aseguramiento de calidad olvidando que el objetivo es cumplir las necesidades de los clientes y desarrollar procesos administrativos eficientes, implementando la planeación, organización, dirección y control de cada una de las áreas.

Sin embargo, se observa que la gestión de calidad juega un papel muy importante, las nuevas microempresas no lo toman en cuenta, los procesos administrativos no está siendo bien utilizado ya que no enfatizan en los procesos para lograr los objetivos y cumplir una gestión de calidad.

1.1.2. Enunciado de problema

Se determinó en la caracterización del problema de investigación para llegar al siguiente enunciado: ¿La eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, se relaciona significativamente con la gestión de calidad?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación de la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – Callería, 2019

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación del plan de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, 2019

- Establecer la relación del control de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, Cafetería - Callería, 2019
- Establecer la relación del aseguramiento de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, Cafetería - Callería, 2019

1.3. Justificación de la investigación

Se justifica de las siguientes maneras:

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso de los sistemas de gestión de calidad, como la eficacia de los procesos administrativos influye en la competitividad en las mypes del sector comercial, cafetería, cuyo resultado podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento, ya que se estaría demostrando que existe relación entre estas dos variables.

1.3.2. Justificación metodológica

La elaboración y aplicación de los procesos administrativos y una gestión de calidad mediante método científico, situación que puede ser investigada por la ciencia, una vez que sea demostrado su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.3.3. Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el desempeño de las operaciones de las mypes del sector comercial, cafeterías, con la eficacia de los procesos administrativos y utilizando un sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Otacoma, V. (2015) según su tesis “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa SOLAINT S.A., Ante las necesidades de una reestructuración año 2015” para optar el título profesional de Contadora Publica, su objetivo fue realizar un estudio de los procesos administrativos y forma de organización en una empresa SOLAINT SA, ante la necesidad de una reestructuración año 2015, su metodología de investigación fue tipo explicativo, descriptivo, exploratorio y correlacional, su población y muestra se realizó en toda la empresa, llegando a la conclusión que la organización mejora mucho al utilizar los procesos administrativos y una forma de organización.

Ruilova, D. (2017) en su tesis “Propuesta de mejora de calidad en el área de producción y cocina para la cafetería Castellana en la ciudad de Quito” para optar el título de Ingeniería en Administración de Empresas de Hoteleras y Turismo, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora de calidad en el área de producción y cocina para la cafetería la Castellana en la ciudad de Quito, su metodología de investigación fue cuantitativa, su población sé desarrollarlo dentro de todas las áreas de la cafetería, llegando a la conclusión cuando se detectó los puntos críticos del control, se realizó la corrección e implementación de los procesos estandarizados para cada área, con la finalidad de tener un control de los costos, una homogeneidad de las presentaciones de los productos y un control productivo eficiente. Sin embargo cuando se enfatiza en el plan de mejora es responsable de mencionar que se deja a un lado la situación financiera, con la falta de liquidez.

Marín, M., Sanabria, B. & Sánchez, I. (2019) en su tesis “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante la Cafetería en Connecta (Gate Gourmet)” para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Calidad, tuvo con objetivo generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a las normas ISO 9001 – 2015, para el restaurante de Cafetería en Cannecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, su metodología de investigación fue descriptiva, la población es todas las áreas de la empresa, llegando a la conclusión que se realizó propuestas de direccionamiento estratégico basándose en la calidad de la cafetería, determino mediante matriz de indicadores los criterios de medición y seguimiento, con metodología de mejora continua, estableciendo escuetas pilotas de conocimiento, realizando análisis de evaluación de acuerdo a lo que aquejan los clientes y mediante la utilización de una diagrama se clasifíco los criterios de resultados, obteniendo que el 68 % de los encuestados se quejan de que no hay un servicio a domicilio, concluyo que la aplicación de un sistema de gestión de calidad es determinante para el desarrollo eficiente de las actividades y servicios que brinda la organización.

Calahorrano, F. (2015) en su tesis “Diseño e implementación de un proyecto de mejora en la calidad del servicio: caso aplicando a restaurante - cafetería Tayta Lola de la ciudad de Quito Ecuador” para obtención del título de Magíster en Gerencia Empresarial, tuvo como objetivo diseñar e implementar un proyecto de mejora en la calidad del servicio, para incrementar el volumen de ventas, satisfacer y superar las expectativas de los clientes del restaurante – cafetería “Tayta Lola”, su metodología de investigación fue cuantitativo – descriptivo - no experimental, la población es todo el área de venta, llegando a la conclusión que los resultados de la investigación

determinan e identifican las causas raíces que generan la disminución del nivel de ventas, las ventajas competitivas que tiene el establecimiento es de muy buena calidad, sus productos realzan la imagen de la empresa, como resultado atraerá más clientes, sin embargo el servicio es débil y no ayuda en la fidelización de los clientes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Coaguila, A. (2017) en su tesis “Propuesta De implementación de un modelo de gestión por proceso y calidad en la empresa O & C metals S.A.C.” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por proceso y calidad en la empresa O & C metal SAC para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponible y precio coste, su metodología de investigación fue teórica o explicativa y descriptiva, la población corresponde al personal del área administrativa, contable, ventas y técnicas de la empresa O & C SAC, llegando a la conclusión que la aplicación de un modelo de gestión por proceso aumenta la eficiencia del personal.

Meléndez, A. (2017) es su tesis “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad de una industria pesquera según las Normas ISO 9001-2015” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo establecer los lineamientos para la implementación adecuada de un sistema de gestión de calidad en la empresa del sector pesquero, su metodología de investigación fue no experimental – transversal, su metodología de investigación se basa en dos fases (Análisis y diagnóstico; propuesta de mejora). Concluyo que la utilización de los sistemas de gestión de calidad ayuda a identificar los problemas e ayuda a implementar planes de mejoras dentro de la empresa.

Gutiérrez, R. (2018) en su tesis “Proceso Administrativo de la empresa inversiones y construcciones GUTI S.A.C. en la ciudad de Chimbote 2018” para optar el título en Licenciado en Administración, su objetivo es identificar el nivel del proceso administrativo de la empresa inversiones y construcciones GUTI SAC de la ciudad de Chimbote, su metodología de investigación fue descriptiva no experimental, su población muestral está conformado por 15 trabajadores, llegando a la conclusión que la utilización de los procesos administrativos son muy eficientes en cada uno de las áreas.

Pérez, L. (2017) en su tesis “Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafetería del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo analizar las principales características de la gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafetería del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016, su metodología de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo, su población y muestra estaba conformada por 10 microempresas, llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes de las microempresas tienen conocimientos básicos de la gestión de calidad, de igual manera la mayoría de los encuestados consideran que una gestión de calidad genera una mejora continua en las organizaciones, así mismo realizan actividades de planificación para una gestión de calidad enfocado a sus clientes, realizando capacitación y dando incentivos a sus colaboradores.

Rojas, L. (2018) en su tesis “Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial Bahía Center de la ciudad de Chimbote, 2016” para optar el título profesional de

Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector textil, rubro sastrería, del centro comercial Bahía Center del distrito de Chimbote, 2016, su metodología de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo, su población y muestra estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas, llegando a la conclusión que una mayoría absoluta de mypes cuentan con un tiempo de permanencia en el rubro 7 años a más, son formales y tienen 1 a 2 trabajadores llegando a su objetivo de generar ganancias, la mayoría tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, considera que la aplicación de una gestión de calidad ayudara a mejorar la productividad de la empresa.

2.1.3. Antecedentes regionales

Díaz, S. (2017), en su tesis “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana Distrito de Iquitos 2016” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso a la acreditación, en la institución educativa estatal nivel secundaria, zona distrito de Iquitos 2016, su metodología de investigación fue de tipo descriptivo – transversal con una población de 17 instituciones estatales nivel secundaria, llegando a la conclusión que las instituciones estatales del nivel secundarios tiene una mala gestión educativa.

Arévalo, P. (2017), en su tesis “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales 2017” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de

la Municipalidad Distrital de Morales, 2017, su metodología de investigación fue descriptivo, correlacional y no experimental, con una población y muestra de 27 trabajadores de la municipalidad, llegando a la siguiente conclusión que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de procesos en el área de infraestructura.

Humani, E. (2018), en su tesis “Control interno y gestión administrativa del personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios 2018” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018, su metodología de investigación fue descriptivo, no experimental y correlacional, su población y muestra está conformada por 35 trabajadores de la oficina administrativa de la Universidad, llegando a la conclusión que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa.

Huallpa, V. (2016), en su tesis “Gestión Administrativa de la empresa Marasal S.A.” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa de la empresa Marasal SA, su metodología de investigación fue descriptivo – transversal – no experimental, la población fue de 19 personas, teniendo una muestra del 100%, llegando a la conclusión que no existe una clara y formal definición de los tipos y elementos de los procesos administrativos, tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, considera que la aplicación de una gestión de calidad ayudara a mejorar la productividad de la empresa.

Gonzales, G. (2018) en su tesis “Gestión de calidad en la capacitación, de las mypes del sector servicio-rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio

Prado, año 2017” para optar el título profesional en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación aplicadas en el sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017, su metodología de investigación fue no experimental – transversal – descriptiva, su población y muestra estaba conformada por mypes, llegando a la conclusión que la mayoría tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, considera que la aplicación de una gestión de calidad ayudara a mejorar la productividad de la empresa.

2.1.4. Antecedentes locales

Rodríguez, J. (2016), en su tesis “Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transporte urbano, rubro moto taxis del distrito de Iquitos, año 2016” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar la aplicación de dimensiones de gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector transporte urbano rubro moto taxi del distrito de Iquitos 2016, su metodología de investigación fue descriptiva, no experimental y transversal, su población está considerado 30,000 moto taxista y con una muestra según formula de 384 moto taxista, llegando a una conclusión que existe una relación entre las dimensiones de gestión de calidad y la formalización de las mypes en sector transporte urbano.

Del Águila, M. (2017) en su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles ecológicos, ciudad de Pucallpa, año 2017” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo demostrar que la correcta aplicación de la gestión de calidad en las mypes del rubro hoteles ecológicos dará como resultado una buena atención y plena

satisfacción del cliente por parte de los empleados, su metodología de investigación fue descriptiva – no experimental – transversal, utilizando un instrumento con preguntas cerradas, los cuales se aplicó a una muestra de la población de 4 mypes, entre sus conclusiones menciona, la mypes rubro hoteles ecológicos del sector Pucallpa 2017, capacitan a su personal esporádicamente, hecho que trae cierta disminución en las actualizaciones de los conocimientos adquiridos por los colaboradores, sin embargo en la atención al cliente se sienten satisfechos por el servicio brindado. Las mypes no cumplen adecuadamente con la gestión de calidad porque no conocen sobre los temas involucrados.

Ruiz, N. (2018), en su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de ropa y accesorios, distrito de Callería, año 2018.” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar si la gestión bajo el enfoque de atención al cliente influye en la satisfacción del cliente en las mypes del sector comercial, ventas de ropa y accesorios, distrito de Callería, año 2018, entre sus conclusiones menciona, la mypes rubro hoteles ecológicos del sector Pucallpa 2017, capacitan a su personal esporádicamente, hecho que trae cierta disminución en las actualizaciones de los conocimientos adquiridos por los colaboradores, sin embargo en la atención al cliente se sienten satisfechos por el servicio brindado. Las mypes no cumplen adecuadamente con la gestión de calidad porque no conocen sobre los temas involucrados.

Rabanal, L. (2019), en su tesis “Gestión de Calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo establecer los beneficios de la gestión de calidad

y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, su metodología de investigación fue descriptiva – no experimental – transversal, utilizando un instrumento con preguntas cerradas, su población fue de 10 clínicas y se sacó una muestra de 9 clínicas, llegando a un la conclusión que sus objetivos establecidos confirman que las mypes de este sector utilizas los procesos administrativos y tienen un enfoque a la gestión de calidad.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Según Evans, J. (2015) la definición de calidad evoluciona mientras se va desarrollando la competitividad entre las organizaciones, eso quiere decir que va evolucionando mientras la profesión de calidad crece. Tan importante es la calidad ya que se desarrolla en cada parte de la organización y se puede decir que se define de 6 perspectivas diferentes: producto, usuario, valor, manufactura, cliente y trascendente.

2.2.1.1. Visión

Fleitman, J. (2013) en su libro “Negocios exitosos: como empezar administrar y operar eficientemente un negocio” nos dice que en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

Thompson, A. y Strickland, A. (2014) en su libro “Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013” el simple hecho de establecer con claridad

lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Hay un imperativo administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes el día de mañana y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer y prosperar. Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado y competitivas, etc. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir.

2.2.1.2. Misión

La implementación de la visión en la empresa para guiar al cumplimiento de los objetivos. "Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible" (Franklin, E. 2014).

Muñoz, R. (2016) en su libro "Marketing en el siglo XXI" define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas. Además, según el mencionado autor, la misión proporciona una visión clara a la hora de definir en qué mercado está la empresa, quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto y a su criterio, sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica.

2.2.2. Plan de calidad

Según Camisón, C; Cruz, S. & González, T. (2016) es el documento a través del que se detalla cómo debe ser el proceso que garantice la calidad en un proyecto, producto y proceso; las empresas u organizaciones que desarrollen un plan de calidad, debe de identificar las entradas y los alcances del plan de calidad, por ello se tiene que tener los siguientes aspectos:

- Identificar a la persona responsable de la preparación del plan
- Documentar el plan
- Tener responsables y dar responsabilidades
- Tener coherencias, compatibilidad del contenido y formatos con el alcance.
- Tener una estructura y una presentación

2.2.2.1. Fases del plan de calidad

- A. Identificación de la necesidad de un plan de calidad: determinar si la organización necesita implementar un plan de calidad.
- B. Identificación de las entradas para el plan de la calidad: se identifica las entradas, se define los requisitos, los requerimientos de los clientes y los recursos disponibles.
- C. Definir el alcance del plan de calidad: delimitar claramente el alcance que tendrá el plan, se determinara si está enfocado a un proyecto o un proceso.
- D. Preparación del plan de calidad: es la planificación, organización, coordinación y elaboración del mismo, y la identificación del trabajo de equipo.

- E. Contenido del plan de calidad: es la documentación y preparación del documento del plan de calidad, este debe reflejar los datos necesarios para planes posteriores.
- F. Revisión, aceptación e implementación del plan de calidad: se revisara todo el proceso, aprobación final e implementarla a la organización.

2.2.3. Control de calidad

Según Camisón, C; Cruz, S. & González, T. (2016) es el conjunto de acciones, herramientas y mecanismos para detectar errores dentro de los procesos de producción o servicio, cual función principal es asegurar que cumplan los requisitos mínimos de calidad. La recolección y análisis de grandes datos ayuda a desarrollar acciones adecuadas para llegar a la excelencia.

Los productos que no cumplan los estándares de calidad, serán eliminados, sin corregir los defectos de fábrica que podrán evitar esos costos añadidos y desperdicio de los materiales.

- A. Mejora de calidad: los procesos para la mejora de nivel de rendimiento se tiene que seguir los siguientes pasos.
 - Probar la necesidad de mejora
 - Identificar los proyectos concretos de mejora
 - Organizar para la conducción de los proyectos
 - Organizar para el diagnóstico o descubrimiento de las causas
 - Diagnóstico de las causas
 - Probar que la solución es efectiva bajo condiciones de operación
 - Proveer un sistema de control para mantener lo ganado

2.2.4. Aseguramiento de calidad

Según Camisón, C; Cruz, S. & González, T. (2016) es un conjunto de actividades planificadas y que se sistematizan para aplicar un sistema de gestión de calidad para la calidad de un producto y servicio sea satisfecho. Entre ella se encuentra la medición sistemática, la comparación de estándares de calidad, el control de los procesos y otras actividades relacionadas con la retroalimentación de la información, estas actividades ayudan a la prevención de errores.

A. Características del aseguramiento de la calidad

- Prevención de errores
- Control total de la calidad
- Énfasis en el diseño de los productos

B. Objetivos: que los productos o servicios defectuosos no deben llegar a los clientes, evitando errores que se produzcan en forma repetitiva.

C. Maneras de aseguramiento de calidad

- Documentar las políticas aplicables: para el entendimiento compartido del proyecto
- Contar con los medios necesarios para el aseguramiento de calidad: tener las provisiones desde la planificación del proyecto hasta los costos que se supondrá.
- Disponer de los recursos necesarios para monitorizar la calidad: tiene que tener la experiencia técnica necesaria.
- Implementar procedimientos de verificación sistemáticas: asegurar las políticas para evitar peligros de hacer de forma incorrecta.
- Monitoreo de resultados: se realizara auditorías internas y externas.

2.2.5. Procesos administrativos

Según Cano, C. (2017) en su libro “la administración y el proceso administrativo” los procesos administrativos son lineamientos que tienen que seguir las empresas para llegar a cumplir los objetivos, estos lineamientos contiene políticas internas, desarrollo organizacional y otros que ayuden al crecimiento empresarial.

Para llegar a un proceso administrativo adecuado se tiene que tener en cuenta muchos factores como la planeación, la organización, la dirección, el control y otros factores que intervengan en la eficacia de los procesos, como la retroalimentación y demás.

Cabe recalcar que los procesos administrativos ayudan a los empresarios a tomar buenas decisiones utilizando estrategias, técnicas o herramientas, se puede decir que también ayuda a recaudar información sobre los acontecimientos pasados como información secundaria e información primaria.

2.2.6. Planeación

Walter, J. & Pando, D. (2014) en su libro “Planificación Estratégica Nuevos desafíos y Enfoque en el ámbito Público” indica que la planificación es parte de los procesos administrativos, se puede decir que el más importante de todos ellos, porque dentro de la planeación se puede desarrollar las políticas internas de la empresa al igual ciertos lineamientos para la toma de decisiones en el futuro para cualquier acontecimiento de incertidumbre.

Se puede decir que dentro de la planeación, se encuentra estipulado la visión y misión de la empresa, es decir acá enmarca a dónde quiere llegar la empresa y como va a llegar a alcanzar su visión, siempre respetando los valores.

Dentro del cual se encuentra toda la información necesaria que tiene que tener la empresa como cuáles son sus objetivos generales, sus objetivos estratégicos u otros tipos de objetivos para el crecimiento de la empresa.

Cabe recalcar que los lineamientos establecidos dentro del planeamiento no son estáticos, es decir son dinámicos según sea el acontecimiento y la toma de decisión correspondiente a esa situación, siempre encaminando al éxito empresarial.

2.2.6.1. Planeación empresarial

Castellanos, L. (2015) en su libro “Estrategia y Planificación Estratégica” indica que es una hoja de ruta donde se trata de prevenir acontecimientos futuros, que es la preparación previa a la ejecución, estructuración y ejecución de la toma de decisiones en la acción de minimizar riesgos y tener un futuro exitoso.

La planeación empresarial se debe al esfuerzo del conocimiento inscrito en un documento donde se tiene que tener en cuenta lo siguiente:

- a. Hacia donde se va
- b. Que acciones se harán
- c. Cuáles son los medios disponibles

A demás de que planeación se apoya en datos reales de buena calidad y actualizaciones, nunca debe ser unilateral, ya que se debe a estrategias definidas.

2.2.7. Organización

Franklin, E. (2014) en su libro “Organización de empresas” indica que es uno de los procesos administrativos donde se ordena cada uno de las funciones, labores u ocupaciones de cada una de las áreas de la empresa, se enmarca en dos funciones importantes en la organización que son:

- a. El organigrama: es la conceptualización de cada uno de las áreas desde la más alta jerarquía hasta la más baja, siguiendo parámetros de autoridad y de control, asesoría y apoyo, teniendo en cuenta que cada área sea funcional e cumpla una labor adecuada dentro de la empresa.
- b. Estructura Orgánica, es el esquema donde se jerarquiza o divide las funciones, donde jerarquizar es establecer líneas de autoridad, en diversos niveles y dar responsabilidades; toda organización cuenta con una estructura, la cual puede ser formal o informal.

2.2.7.1. Organización empresarial

De las Casas, M. & Rodríguez, M. (2015) en su libro “Organización empresarial” indica que es un factor que asegura el funcionamiento de la empresa enfocándose al cumplimiento de objetivos fijados, desarrollando sus actividades eficientes y eficaz en la utilización de los recursos, ayuda a la comunicación y clima laboral.

El diseño de una organización empresarial asume muchos factores desde el ordenamiento hasta los resultados obtenidos, siempre teniendo en cuenta la responsabilidad de cada área.

- Formal : son acciones desde la constitución de la empresa donde se describe cada uno de sus actividades, roles, diseño, elementos y jerarquización de la empresa.
- Informal : son las interacciones y las relaciones de cada día del personal o del factor humano en la realización de sus actividades.

2.2.8. Dirección

Walter, J. & Pando, D. (2014) en su libro “Planificación Estratégica Nuevos desafíos y Enfoque en el ámbito Público” este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.

- a. Cobertura de la Dirección Para Chiavenato la dirección cobertura a:
 - Dirección Global: Abarca la empresa como una totalidad; es la dirección propiamente dicha. Corresponde al nivel estratégico de la empresa.
 - Dirección Departamental: Abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es la llamada gerencia. Plano intermedio del organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa.
 - Dirección Operacional: Orienta a cada grupo de personas o tareas. Es la llamada supervisión. Corresponde al nivel operacional de la empresa.
- b. Elementos de la Dirección Robbins y Coulter, definen como elementos de la dirección:
 - Motivación: La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada.

- Liderazgo: liderazgo se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no solamente se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades.

2.2.8.1. Dirección empresarial

Torres, Z. (2014) en su libro “Administración Estratégica” manifiesta que es un cargo dentro de la empresa donde la persona elegida tiene el deber de guiar, orientar y encaminar al cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa, para estar en el cargo el director empresarial tiene que tener integridad y principios éticos – morales, responsabilidad y mucha coherencia.

El fin de la dirección empresarial es encaminar a cada uno de los agentes persiga u obtengan resultados favorables para el desarrollo de la empresa.

- a. Dirigir : es la toma de decisiones para alcázar los objetivos planteados, se puede dirigir de dos formas diferentes: centralizada y descentralizada.
- b. Directivo : es la persona que tiene la autoridad de dirigir.

Estilos de dirección:

- a. Dirección anárquica: la dirección no interviene en la obtención de los objetivos
- b. Dirección democrática: es la participación conjunta para conseguir cada uno de los objetivos planteados.

- c. Dirección autoritaria o autocrática: marca los objetivos y cuál es la forma de alcanzarlo.

Funciones de la dirección empresarial:

1. Planificación: planificar las actividades mediante la toma de decisiones en corto, media y largo plazo.
2. Organización: distribución de funciones y de tareas.
3. Dirección de recursos humanos: gestionar y administrar el recurso humano el cumplimiento de objetivos
4. Coordinación: entrelazar cada uno de las áreas para alcanzar los objetivos.
5. Control: evaluar constantemente cada uno de los objetivos planteados durante los procesos.

2.2.9. Control

Walter, J. & Pando, D. (2014) en su libro “Planificación Estratégica Nuevos desafíos y Enfoque en el ámbito Público” es el proceso de monitoreo, comparación y corrección el desempeño laboral. Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe que tanto ayuda a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos.

- A. El Proceso de Control El control según Robbins y Coulter, tiene como proceso, los siguientes pasos:

PASO 1: Medición. Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ¿Cómo medimos? Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.
- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

PASO 2: Comparación. El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

PASO 3: Toma de Acciones Administrativas. Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Cafetería

Racineux, S. & Chung, T. (2017) en su libro “El Arte del Café, como preparar café delicioso” indica que las cafeterías son establecimientos donde venden café,

aperitivos que acompañen el café, teniendo características muy establecida para cualquier acontecimiento de reunión.

2.3.2. Infusión de café (café)

Bartra, A.; Cobo, R. & Paz, L. (2013) en su libro “La hora del Café dos siglos a muchas voces” el café es una infusión de café molido en agua caliente, para su preparación se recomienda moler los granos de café justo antes del consumo para mantener el sabor y aroma.

El café también se comercializa molido, para ahorrar tiempo al consumidor, se puede encontrar instantáneo para disolver en agua o leche caliente, además en los últimos años tiene una gran popularidad los derivados de café como las capsulas, cremas u otros implementos.

2.3.3. Tipos de Café

Bartra, A.; Cobo, R. & Paz, L. (2013) en su libro “La hora del Café dos siglos a muchas voces” la elaboración de la infusión tiene diferentes preparaciones desde el café clásico hasta las preparaciones actuales como las infusiones frías.

- A. Diferentes formas de preparar café:** normalmente el café se sirve con azúcar, para contrarrestar su sabor amargo, en ocasiones con leche, según el gusto de la persona pueden agregar otros contenidos o especies, frutas y elementos, las siguientes preparaciones son las más pedidas.
- Espresso o café expreso: Se obtiene de una cafetera espresso se sirve poca cantidad de café (unos 30 ml) en una taza pequeña con una característica capa de crema en la superficie debido a la presión, este café tiene una aroma y sabor intenso.

- Café cortado, macchiato o noisette: se trata de un café expreso con leche caliente o espuma de lecha
- Cappucino o Capuchino: es café expreso con espuma de leche y se decora con canela o cacao en polvo, se suele servir en tazas grandes.
- Café con leche, café latte o café au lait: es café expreso con leche caliente, con proporción de 1/3 de café y 2/3 de leche.
- Latte macchiato o leche manchada: es leche caliente que se le añade una pequeña cantidad de café expreso, el café se debe echar sobre la leche.
- Café bombón: es un café que se le añade leche condensada y se suele servir en un vaso de cristal.
- Café americano: es un café expreso al que se le añade agua caliente y azúcar, para la obtención de un café más suave.

2.3.4. Glosario de términos

- Café: Infusión que de preparadas con las semillas molidas de café
- Cafetería: Establecimiento donde se vende los tipos de café.
- Gestión: Acción que se realiza para la obtención de un objetivo.
- Mype: Micro y pequeñas empresas, unidad económica del estado peruano.
- Calidad: Es capacidad de satisfacer cualquier necesidad con los estándares.
- Empresa: unidad formada por un grupo de personas para alcanzar un objetivo.
- Procesos administrativos: Lineamientos administrativos que se desarrollan para cumplir los objetivos dentro de las organizaciones.
- Planeación: Es el proceso administrativo que se encarga de desarrollar los diagnósticos de los posibles sucesos para llegar a los objetivos y poder tomar la decisión correcta.

- Organización: Es la estructura o división de las responsabilidades o jerarquización del personal que laboran dentro de la organización.
- Dirección: Es el encaminamiento o liderazgo para dirigir a personas al cumplimiento de objetivos.
- Control: Es el desarrollo de sistemas de evaluación para poder medir el desempeño o cumplimientos de objetivo y metas.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

Es la suposición que tiene base en lo que podría acontecer, el cual da proceso al pensamiento de investigar y desarrollar ciertos lineamientos para llegar a un resultado.

3.1. Hipótesis general

- La gestión de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, 2019.

3.2. Hipótesis Específicas

- El plan de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – Callería, 2019.
- El control de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – Callería, 2019.
- El aseguramiento de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – Callería, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación

Fernández, C. & Baptista, P. (2014) Es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para el desarrollo de los procesos de investigación, estuvo compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación.

No experimental : no se manipuló deliberadamente las variables, se basara fundamentalmente en la observación del fenómeno y como se da en su contexto natural para su análisis.

Correlacional : se basó en la observación y análisis de las variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre la población, muestra o subconjunto predefinido, las informaciones solo se obtienen una sola vez en un momento determinado, sin influencia de ninguna variable extraña.

Descriptiva : se caracterizó la situación y los fenómenos del objetivo de estudio.

4.1.1. Tipo de investigación

Fernández, C. & Baptista, P. (2014) indica que es un conjunto de métodos que se utilizó para conocer un problema en profundidad para generar nuevos conocimientos en las mypes del sector comercial, cafeterías, es una herramienta para el avance científico, porque comprobara o descartara la hipótesis con parámetros confiables, y con objetivos claros.

Esta investigación fue de tipo cuantitativo.

Cuantitativo: el método de estudio que permitió evaluar, ponderar e interpretar información a través de la entrevista, conversación, registro y memoria, con el propósito de indagar en su significado profundo.

4.1.2. Nivel de investigación

Fernández, C. & Baptista, P. (2014) indica que es el grado de profundidad con el que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social de acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, el nivel de investigación fue:

Descriptivo: porque analizó, interpretó, registró y comprendió los componentes y procesos.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Según Gleisner, C. (2010) indica que la población está conformado por los mypes del sector comercial, dedicado a la comercialización de café y cafetería ubicado en el distrito de Callería, 2019, es el conjunto total de individuos, medidas y objetos que poseen algunas características comunes observables en un lugar y un tiempo determinado.

La fuente de información para determinar la cantidad de mypes activas en el rubro de cafetería fueron los siguientes:

- Municipalidad de provincial de Coronel Pedro Portillo
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)

4.2.2. Muestra

Según Gleisner, C. (2010) es el subconjunto fielmente representado por la población, se determinó en la investigación que se utilizara el 100% de la población, se mencionara los siguientes mypes que representan al sector comercial, cafetería:

Tabla 1: mypes del sector comercial, cafeterías

N°	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Manu Resto Café	Jr. Inmaculada 780
2	Pucacha´s Tu Momento Vintege	Jr. Coronel Portillo 654
3	Mussa Frappe & Smoothie	Jr. Inmaculada 309
4	Amigos Café	Jr. Libertad 560
5	Dulcemanía	Jr. Raimondi 389
6	La Ñañita	Jr. Salaverry 402
7	Homguitos Frappés	Jr. Serafín Filomeno 122
8	Café Pamashto	JR. 9 de octubre 125 B
9	Fuente Soda "Ojojoi"	Jr. Sucre 499
10	La Traviata	Jr. Coronel Portillo 297 - 415

Fuente: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Son herramientas y acciones que se desarrollan dentro de las empresas para minimizar los errores en los procesos de producción. Evans, J. (2015)	Es la acción de la utilización de las herramientas de gestión para lograr los objetivos óptimos en los procesos de producción. Evans, J. (2015)	Plan de Calidad	Optimización de los recursos	¿Desarrolló un plan de calidad?	Nominal
			Control de calidad.	Evaluación de calidad	¿Utiliza algún sistema de control de calidad?	Nominal
			Aseguramiento de calidad	Estándares de calidad	¿Implemento actividades para el aseguramiento de calidad?	
	Walter, J. & Pando, D. (2014) Los procesos por	Walter, J. & Pando, D. (2014) Son los procesos	Planeación	Políticas internas	¿Realizo las políticas internas en su empresa?	Nominal
					¿Elaboró su organigrama?	Nominal

Procesos administrativas	el cual se consigue la calidad del funcionamiento administrativo, para lograr los objetivos determinados.	que dan los lineamientos administrativos para alcázar los objetivos y alcanzar la calidad de la gestión.	Organización	Manual de operación y funciones	¿Desarrollo su manual de operación y funciones?	Nominal
			Dirección	Liderazgo	¿Conoce los cuales son las cualidades de un líder?	Nominal
			Control	Evaluaciones	¿Realiza un control de las actividades en su empresa?	Nominal

Fuente: Elaborado por D. Zumaeta

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Según Maya, E. (2014) son acciones enmarcadas en variables específicas que nos servirá para recoger información y recolectar datos, que serán utilizados en el proceso de la elaboración del presente proyecto de investigación. Son las siguientes técnicas de investigación:

Recolección de información primaria: se realiza mediante encuestas por un cuestionario.

Recolección de información secundaria: se realiza mediante la investigación de literaturas u otras investigaciones racionados a nuestro título.

4.4.2. Instrumentos

Según Maya, E. (2014) son herramientas que se utilizaron para la investigación para la recolección de datos informativos de la muestra seleccionada y resolver el problema de investigación, que nos ayuda con la recolección de datos e análisis, lo cuales podemos enmarcar a los siguientes:

Cuestionario de encuesta : conjunto de preguntas seleccionadas para la recolección de información según sea el objetivo de la investigación.

Programas estadísticos : son paquetes estadísticos diseñados para resolver problemas en el área de investigación.

4.5. Plan de análisis

Es un mapa de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de la encuesta, se recolectara los datos de la investigación luego se realizara el análisis descriptivo, utilizando programas estadísticos como el IBM SPSS STATISTICS 24, exclusivo para

estadística de investigación y el programa Excel, se tabulará y realizara los gráficos de los resultados.

Finalmente, se utilizará el Word para la interpretación y discusión de los datos obtenidos.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
							Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro cafetería – Callería, 2019	Formulación	General	General	GESTIÓN DE CALIDAD	Plan de calidad	Optimización de los recursos	Cuantitativa	Está integrada por 10 mypes
	¿La eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro cafetería - Callería, se	Investigar la relación de la eficacia de los procesos administrativos y la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, 2019.	La eficacia de los procesos administrativos y la gestión de calidad se relacionan significativamente en las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, 2019.		Control de calidad	Evaluación de calidad		
					Aseguramiento de calidad	Estándares de calidad	Descriptiva	Es el 100% de la población

relaciona significativamente con la gestión de calidad?								
	Específicas	Específicas	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planeación	Políticas de internas	Diseño	Técnica	
	Establecer la relación del plan de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, 2019.	El plan de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería - Callería, 2019.		Organización	Manual de operación y funciones			- No Experimental
				Dirección	Liderazgo	- Descriptiva	Entrevista	
						- Correlacional	Instrumento	
							Cuestionario	
				Control	Evaluaciones		Análisis de datos	
	Establecer la relación del	El control de calidad se				Excel y programas estadísticos SSPS		

		<p>control de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, Cafetería - Callería, 2019.</p> <p>Establecer la relación del aseguramiento de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en</p>	<p>relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – Callería, 2019.</p> <p>El aseguramiento de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

		las mypes del sector comercial, Caf�-ter� - Caller�, 2019.	administrativos en las mypes del sector comercial, cafeter� - Caller�, 2019.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaborado por D. Zumaeta

4.7. Principios éticos

Las actividades de investigación que se realizó dentro de la Universidad Católica los Ángeles de CHIMBOTE se rigen por los siguientes principios éticos.

4.7.1. Protección a la persona

Se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio implica que las personas participen voluntariamente, dispongan de información adecuada y sobre todo el respeto a los derechos fundamentales.

4.7.2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Las investigaciones no dañan el medio ambiente y los animales, tomo medidas para minimizar el impacto que pueda ser perjudicial para las plantas, animales y medio ambiente.

4.7.3. Libre participación y derecho a ser informado

Las personas que participaron en las actividades de la investigación tuvieron el derecho de ser informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolló y en la que participaron; así como libertar de elegir participar o formar parte de ella.

4.7.4. Beneficencia no maleficencia

Se respetó el bienestar de las personas que apoyan en la investigación, por eso la conducta del investigador no debe de causar daño, maximizar los beneficios.

4.7.5. Justicia

Se tuvo un juicio razonable y se tomó acciones de precaución al realizar el censo. Reconociendo la equidad y la justicia otorgando a todas las personas participantes al derecho de acceder a los resultados.

4.7.6. Integridad científica

Se rigió mediante la integridad y la rectitud, según sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional, esto resulta idóneo cuando se aplica las normas deontológicas de su profesión.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultado

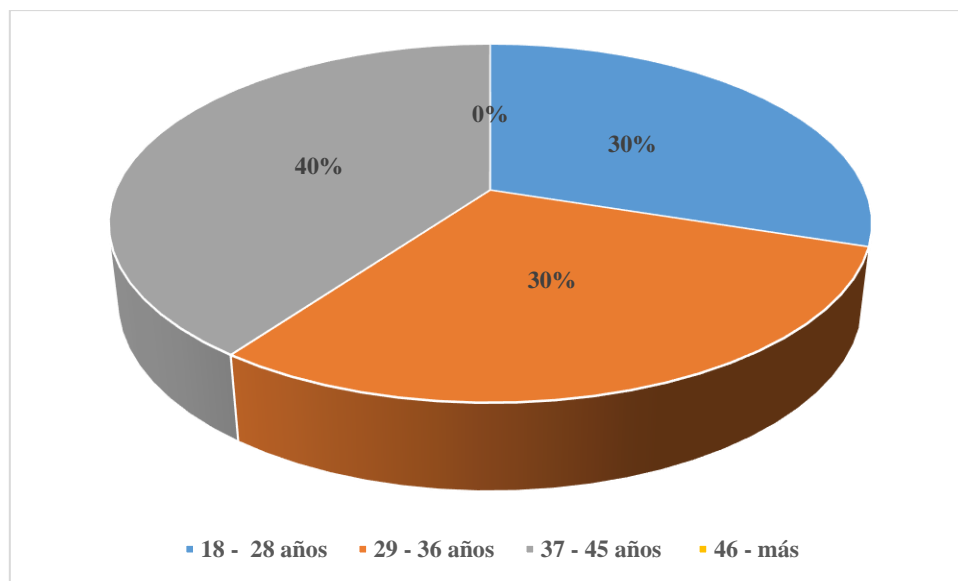
A. Generales

Tabla 04: ¿Cuál es su edad del microempresario?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
18 - 28 años	3	30%	3	30%
29 - 36 años	3	30%	3	30%
37 - 45 años	4	40%	4	40%
46 - más	0	0%	0	0%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype

Gráfico 01: ¿Cuál es su edad del microempresario?



Fuente: Tabla N° 04

INTERPRETACIÓN:

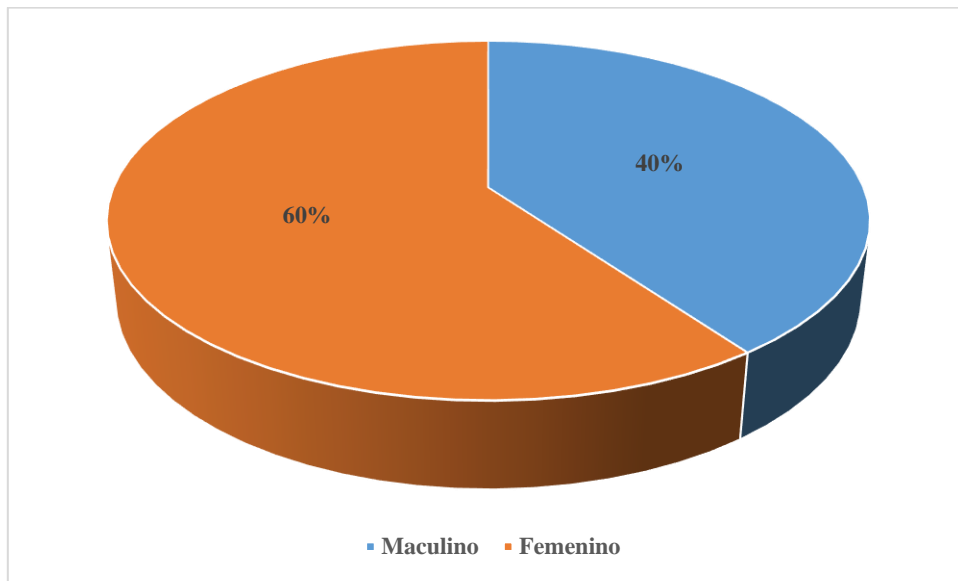
De acuerdo a los resultados, el 40% de los microempresarios encuestados tienen 37 - 45 años son adultos joven, con visión de hacer negocios y con ideas claras sobre el crecimiento empresarial, enfocándose a atraer a clientes de todas las edades y situación económica.

Tabla 05: ¿Cuál es el sexo del microempresario?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Masculino	4	40%	4	40%
Femenino	6	60%	6	60%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 02: ¿Cuál es el sexo del microempresario?



Fuente: Tabla N° 05

INTERPRETACIÓN:

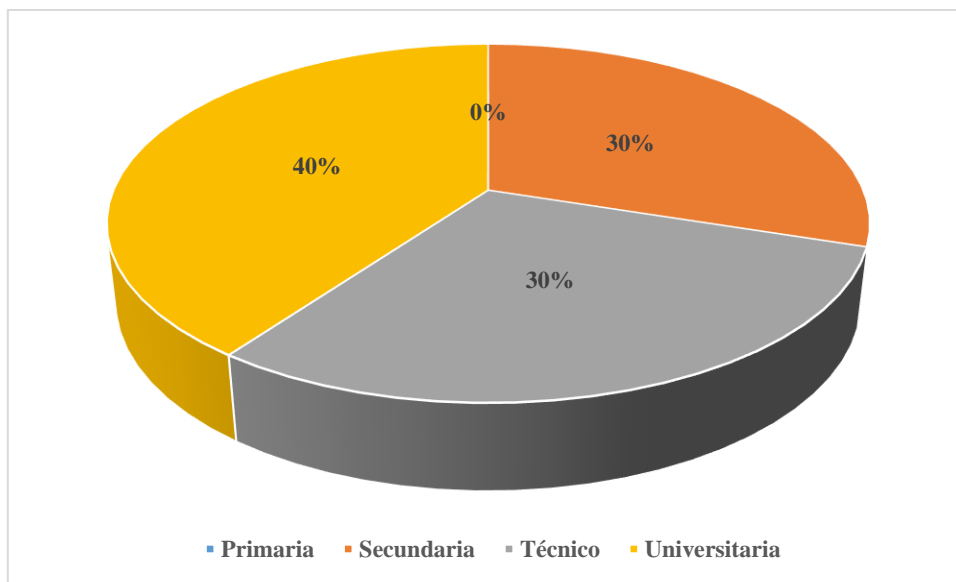
El rubro está dirigido naturalmente para cualquier tipo de sexo, pero está siendo dirigido por los microempresarios con el sexo femenino (60%), impulsando el crecimiento de las cafeterías y con el toque creativo para la aceptación de todos sus clientes.

Tabla 06: ¿Nivel educativo del microempresario?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Primaria	0	0%	0	0%
Secundaria	3	30%	3	30%
Técnico	3	30%	3	30%
Universitaria	4	40%	4	40%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 03: ¿Nivel educativo del microempresario?



Fuente: Tabla N° 06

INTERPRETACIÓN:

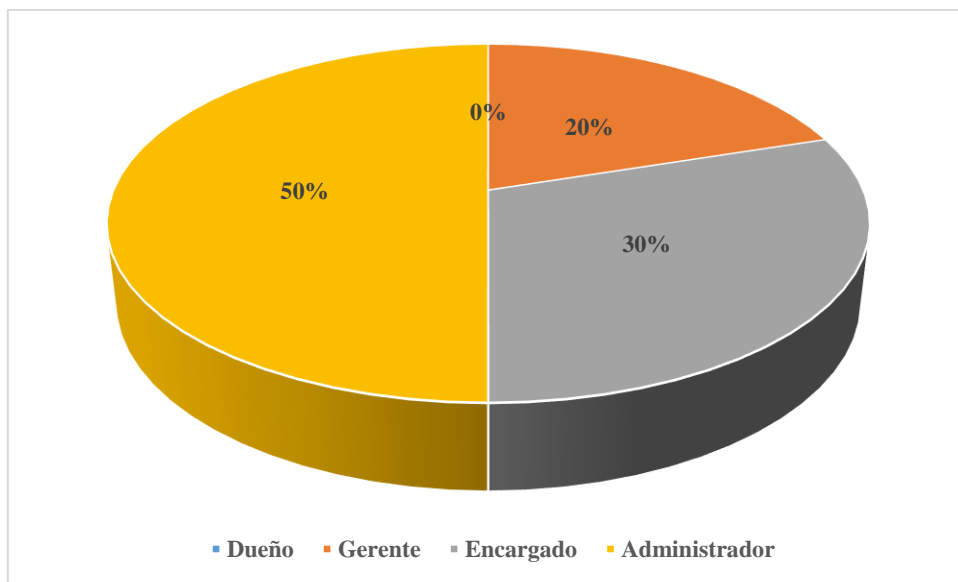
Como se puede observar, para la creación de una cafetería se tiene que tener conocimientos especializados en como dirigir un negocio, como se interpreta en el grafico los que dirigen las cafeterías tienen estudios universitarios (40%), teniendo la experiencia para el crecimiento empresaria.

Tabla 07: ¿Cuál es su cargo del microempresario?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Dueño	0	0%	0	0%
Gerente	2	20%	2	20%
Encargado	3	30%	3	30%
Administrador	5	50%	5	50%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 04: ¿Cuál es su cargo del microempresario?



Fuente: Tabla N° 07

INTERPRETACIÓN:

La dirección de las microempresas es un factor muy importante, por ello los emprendedores se identifican como administradores (50%) de una cafetería, el cual da una visión en la utilización de los procesos administrativos eficientes, utilizando sus conocimientos en el direccionamiento eficaz.

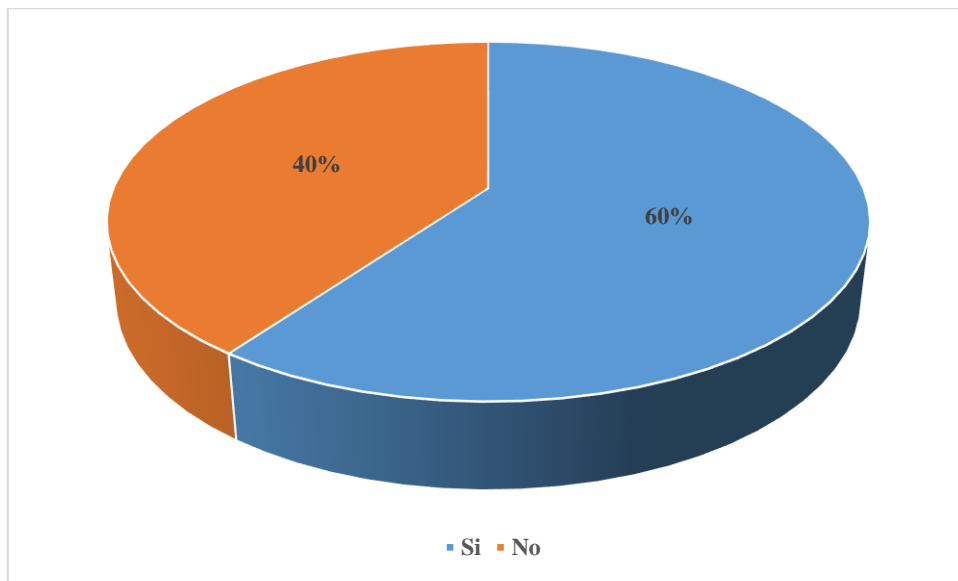
B. Gestión de calidad

Tabla 08: ¿Implemento un sistema de gestión de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	6	60%	6	60%
No	4	40%	4	40%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 05: ¿Implemento un sistema de gestión de calidad?:



Fuente: Tabla N° 08

INTERPRETACIÓN:

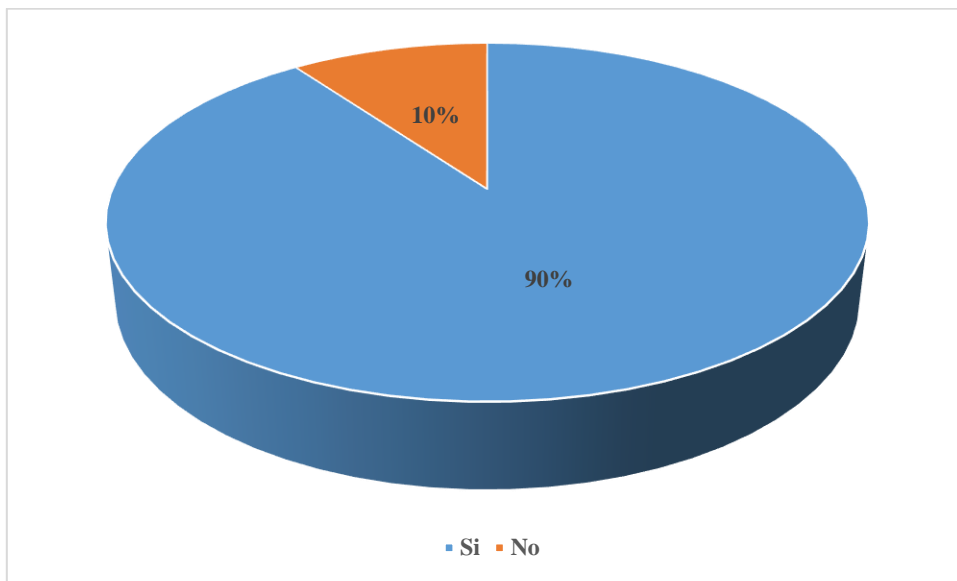
La implementación de sistemas para mejorar sus productos y servicios son importante, mediante los resultados se identificó que los microempresarios utilizan un sistema de gestión de calidad (60%) para cumplir las exigencias de sus clientes y visionar a una empresa que cumpla los estándares de calidad y la satisfacción.

Tabla 09: ¿Desarrollo la visión y misión en su empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	9	90%	9	90%
No	1	10%	1	10%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 06: ¿Desarrollo la visión y misión en su empresa?



Fuente: Tabla N° 09

INTERPRETACIÓN:

Los resultados evidencian que el conocimiento de misión y visión es muy importante para el crecimiento empresarial y para tener un direccionamiento eficaz de los microempresarios; por ello en los resultados se evidencia que el 90% lo está implementando.

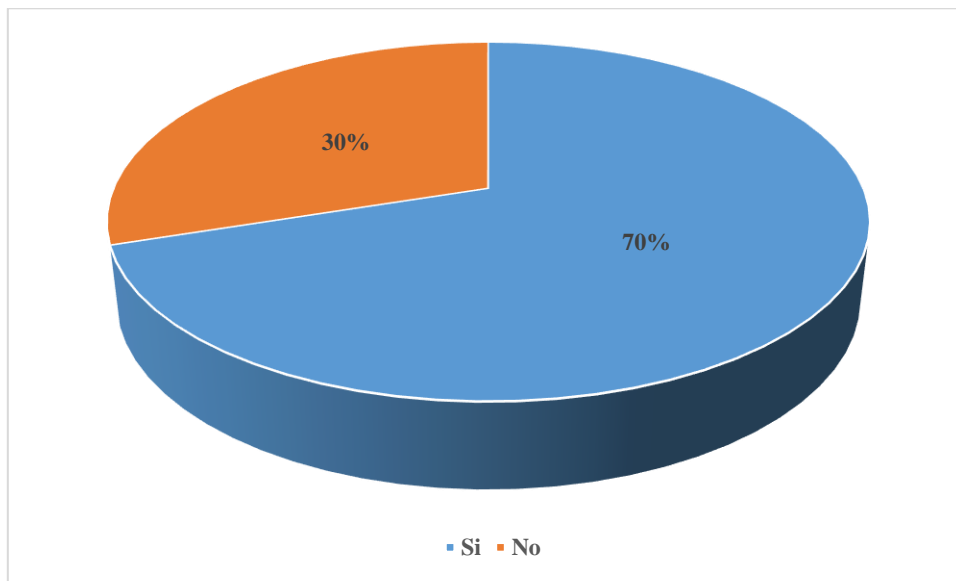
Plan de calidad

Tabla 10: ¿Realizo un plan de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	7	70%	7	70%
No	3	30%	3	30%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 07: ¿Realizo un plan de calidad?



Fuente: Tabla N° 10

INTERPRETACIÓN:

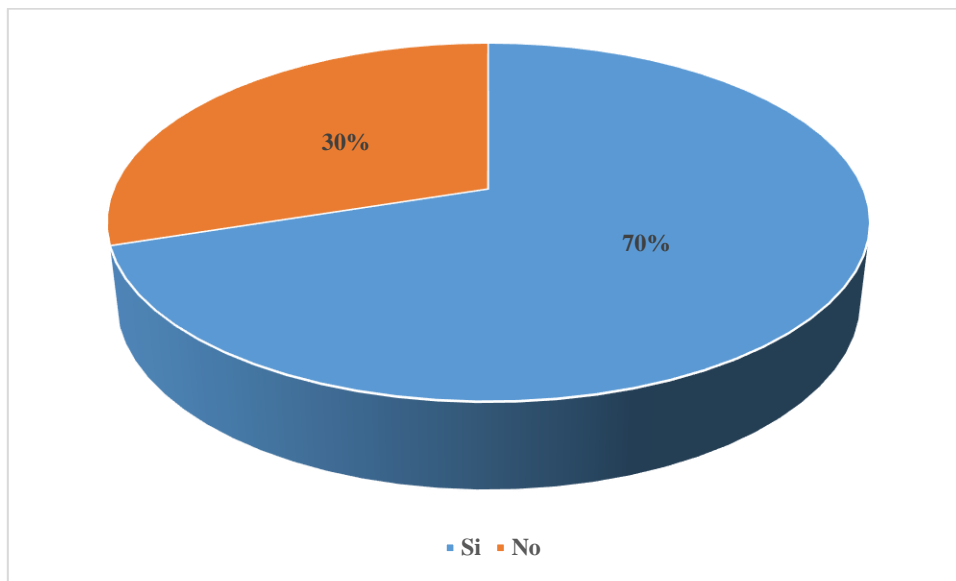
Los microempresarios tienen un enfoque al crecimiento empresarial y brindar un servicio de calidad en el producto y en los servicios, por ello implementan un plan de calidad (70%) para tener un objetivo claro sobre la mejora continua y una toma de decisión eficaz en cada una de sus procesos que conlleve a la excelencia.

Tabla 11: ¿Han identificado los procesos de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	7	70%	7	70%
No	3	30%	3	30%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 08: ¿Han identificado los procesos de calidad?



Fuente: Tabla N° 11

INTERPRETACIÓN:

Uno de los factores claves para tener productos de calidad y servicios de calidad es enfatizar en la excelencia, por ello los microempresarios identifican los procesos de calidad (70%) para minimizar errores o productos defectuosos para sus clientes, siempre enfocándose a la gestión de calidad.

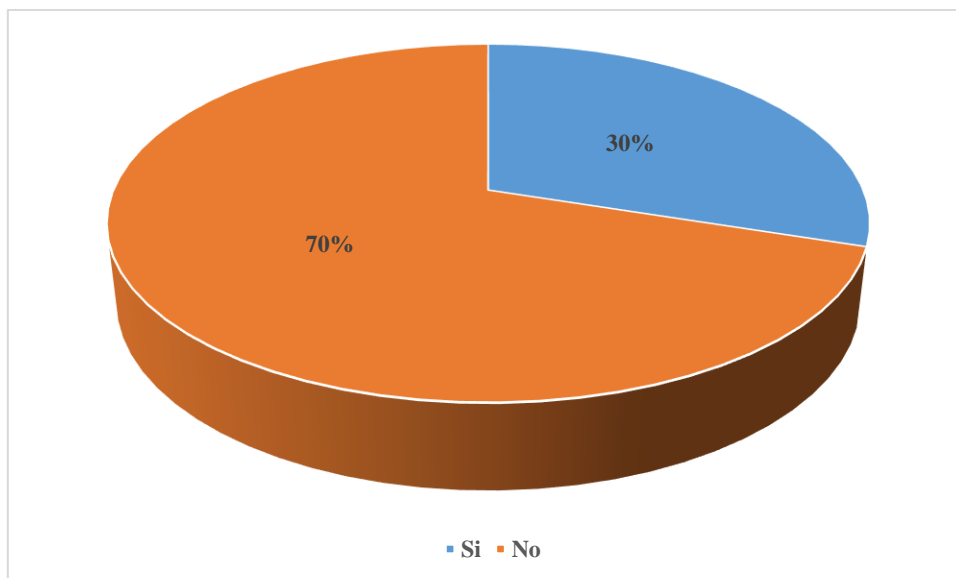
Control de calidad

Tabla 12: ¿Utiliza herramientas o algún mecanismo para detectar errores en sus productos?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	3	30%	3	30%
No	7	70%	7	70%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 09: ¿Utiliza herramientas o algún mecanismo para detectar errores en sus productos?



Fuente: Tabla N° 12

INTERPRETACIÓN:

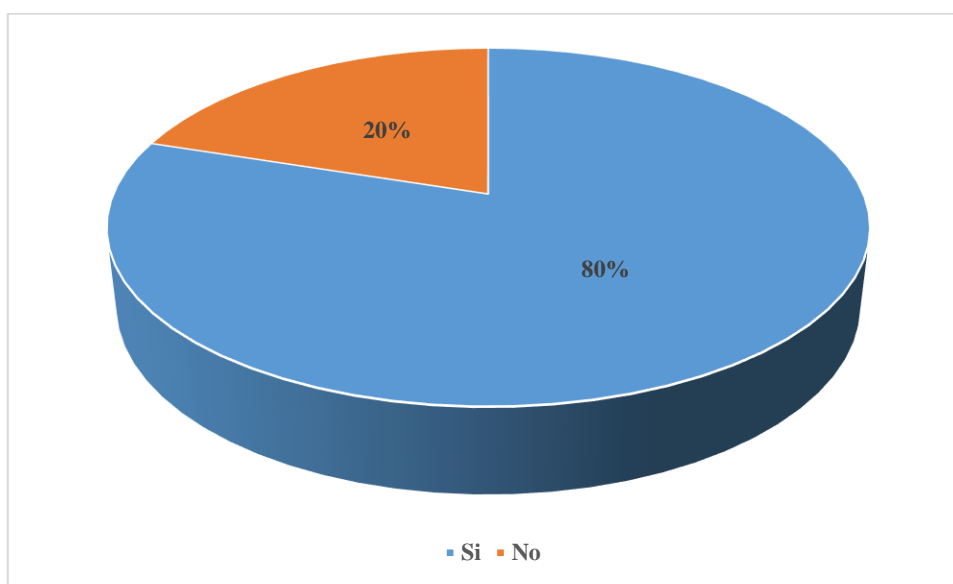
Los mecanismos o herramientas para detectar errores son sistemas muy complejos y muy elaborados, los microempresarios no implementan estos sistemas en sus productos y servicios (70%) teniendo conocimientos empíricos sobre estos mecanismos.

Tabla 13: ¿Cumple los requisitos de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	8	80%	8	80%
No	2	20%	2	20%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 10: ¿Cumple los requisitos de calidad?



Fuente: Tabla N° 13

INTERPRETACIÓN:

Brindar un producto de calidad, implica cumplir muchos estándares de calidad impuestas para lograr la excelencia, por ello los microempresarios están cumpliendo los requisitos de calidad (80%) lo que hace que cada vez sean conocidos por tener una gestión de calidad acorde a la demanda.

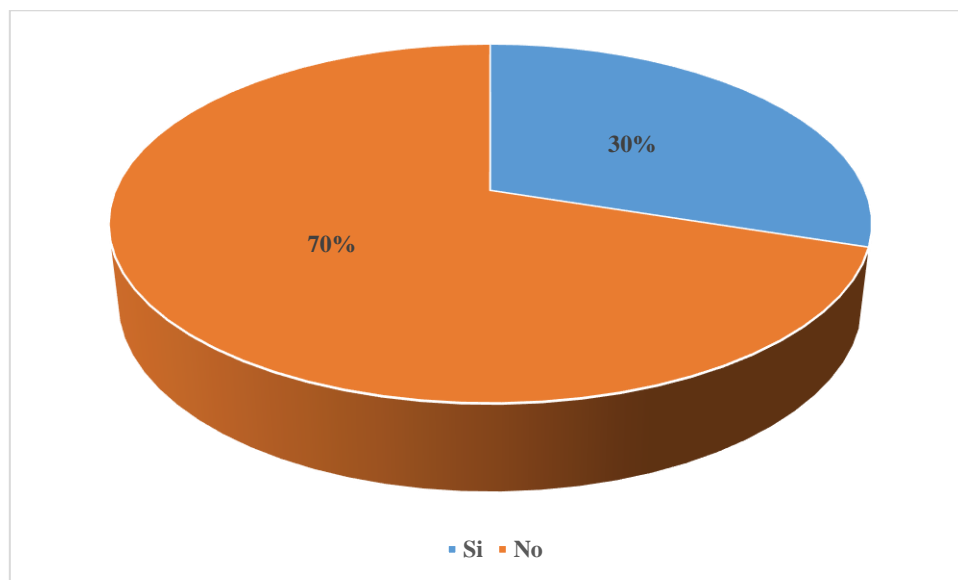
Aseguramiento de calidad

Tabla 14: ¿Cuenta con documentación de política de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	3	30%	3	30%
No	7	70%	7	70%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 11: ¿Cuenta con documentación de política de calidad?



Fuente: Tabla N° 14

INTERPRETACIÓN:

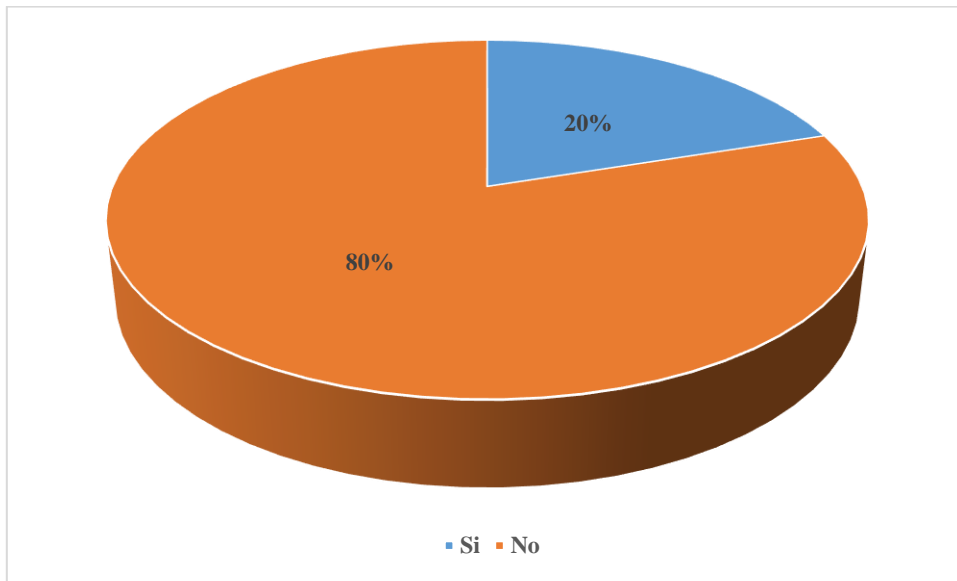
Las políticas de calidad son de importancia para llegar al cumplimiento eficaz y no dejar cabos sueltos en la gestión, lo que se observa en los resultados que los microempresarios no están implementando documentos de políticas de calidad (70%).

Tabla 15: ¿Monitorea los resultados y la calidad de sus productos?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	2	20%	2	20%
No	8	80%	8	80%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 12: ¿Monitorea los resultados y la calidad de sus productos?



Fuente: Tabla N° 15

INTERPRETACIÓN:

Las cafeterías no monitorean los resultados y la calidad de sus productos (80%), llevan enfoque solo al servicio y a brindar productos de calidad, sin saber la aceptación de sus clientes o si los clientes están satisfechos con lo ofertado.

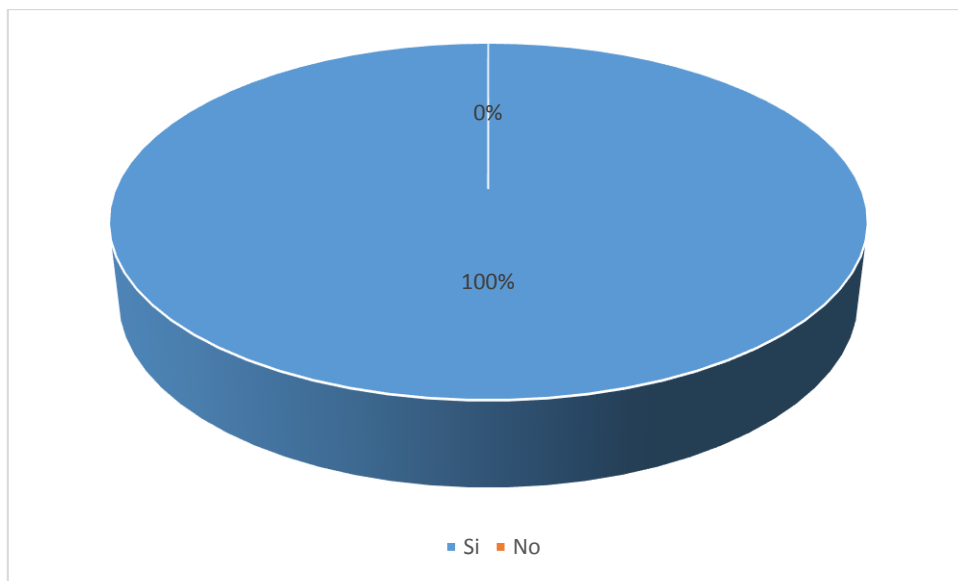
A. Procesos administrativos

Tabla 16: ¿Conoce sobre los procesos administrativos?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	10	100%	10	100%
No	0	0%	0	0%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 13: ¿Conoce sobre los procesos administrativos?



Fuente: Tabla N° 16

INTERPRETACIÓN:

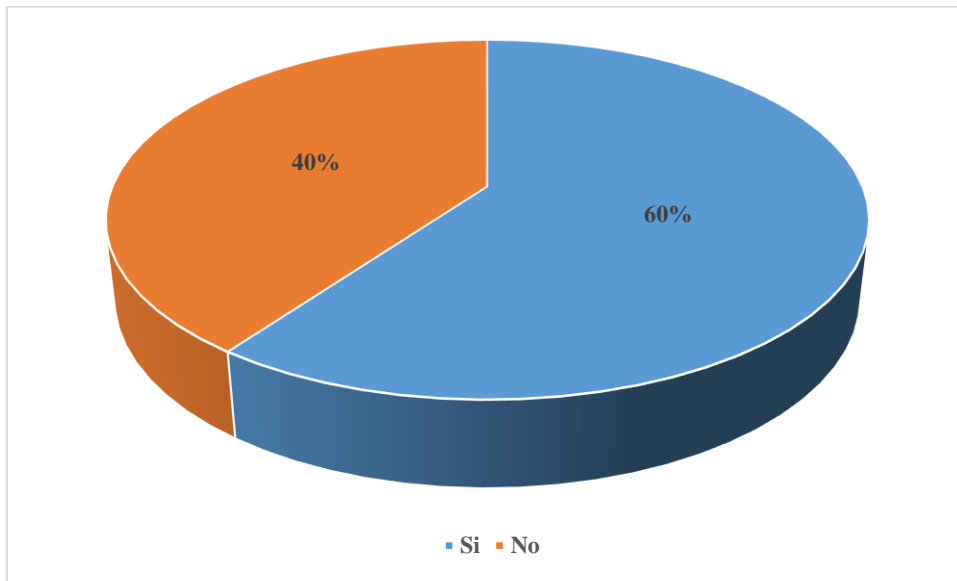
Los microempresarios indican que los procesos administrativos son muy importantes para llevar una gestión eficaz enfocada a los resultados y que ayuda a un direccionamiento, por ello el 100% conoce los procesos administrativos.

Tabla 17: ¿Ha implementado un proceso administrativo eficaz?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	6	60%	6	60%
No	4	40%	4	40%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 14: ¿Ha implementado un proceso administrativo eficaz?:



Fuente: Tabla N° 17

INTERPRETACIÓN:

La aplicación de un proceso administrativo eficaz ayuda a tener un gestión con objetivos firmes, los microempresarios de las cafeterías están implementando de manera contante (60%), por ello tienen un ordenamiento y la aplicación de sistemas que hacen más eficiente las operaciones.

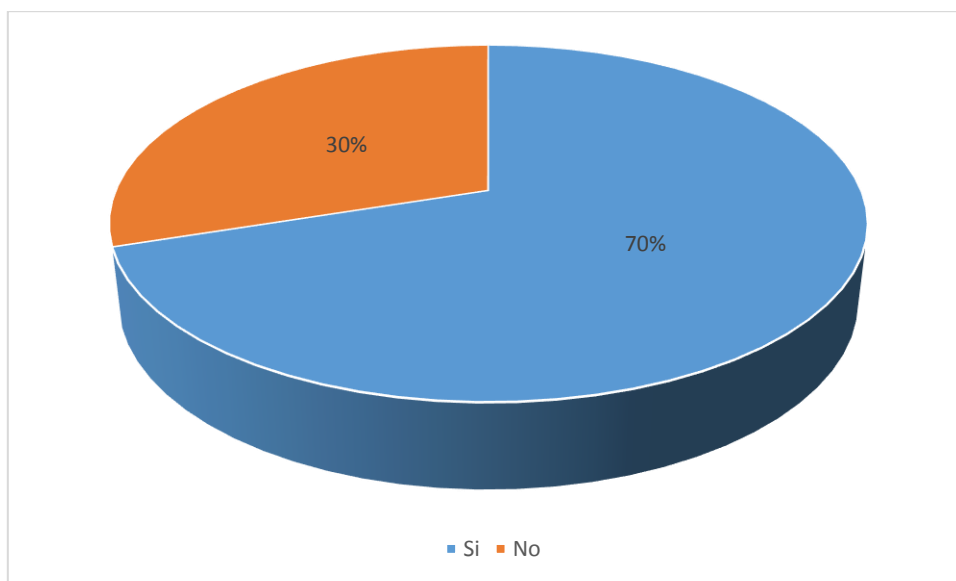
Planeación

Tabla 18: ¿Realizo una planeación en su empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	7	70%	7	70%
No	3	30%	3	30%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 15: ¿Realizo una planeación en su empresa?



Fuente: Tabla N° 18

INTERPRETACIÓN:

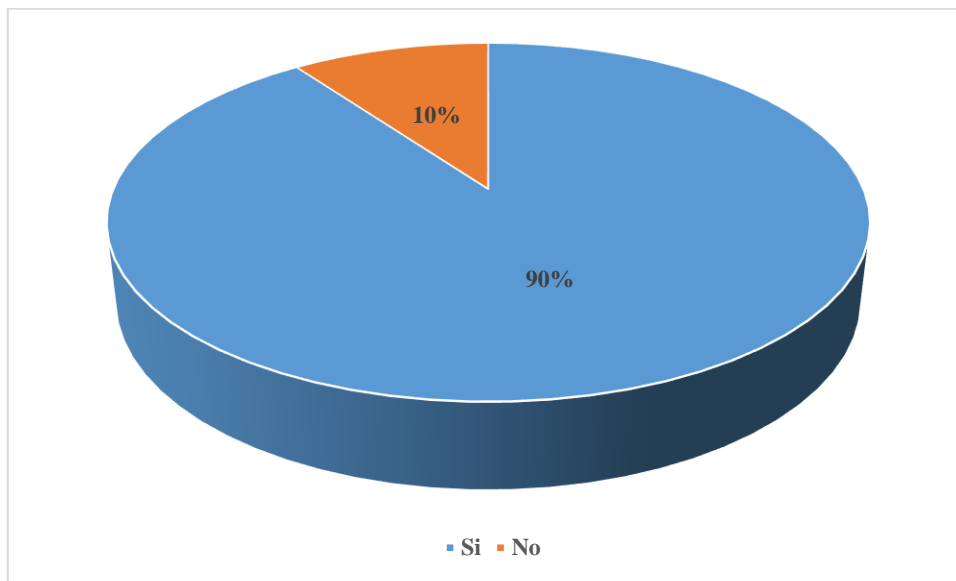
Los microempresarios de los negocios de las cafeterías, indican que la planificación es usual en su gestión porque permite proyectarse comercialmente y realizar evaluaciones periódicamente y un ordenamiento en sus operaciones. Por ello realizan una planificación (70%) para tener una ruta clara al cumplimiento de los objetivos.

Tabla 19: ¿Identifico los objetivos de su empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	9	90%	9	90%
No	1	10%	1	10%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 16: ¿Identifico los objetivos de su empresa?



Fuente: Tabla N° 19

INTERPRETACIÓN:

La gestión administrativa es un proceso muy largo, para tener resultados se tiene que enfocar al cumplir algunos requisitos, por ello los microempresarios identifica objetivos (90%), que les ayude a conseguir un proceso administrativo eficaz llegando a una gestión de calidad.

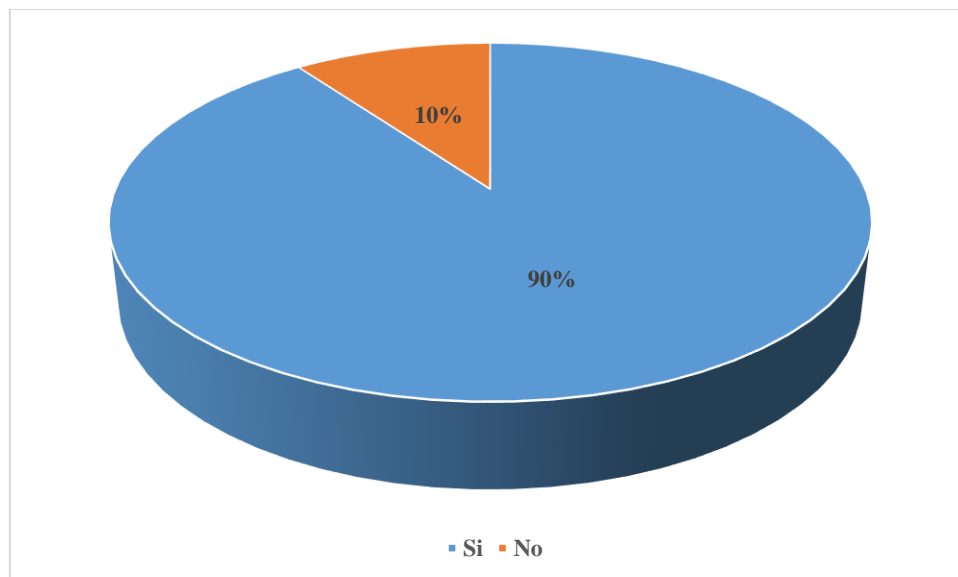
Organización

Tabla 20: ¿Realizo su organigrama y estructura orgánica?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	9	90%	9	90%
No	1	10%	1	10%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 17: ¿Realizo su organigrama y estructura orgánica?



Fuente: Tabla N° 20

INTERPRETACIÓN:

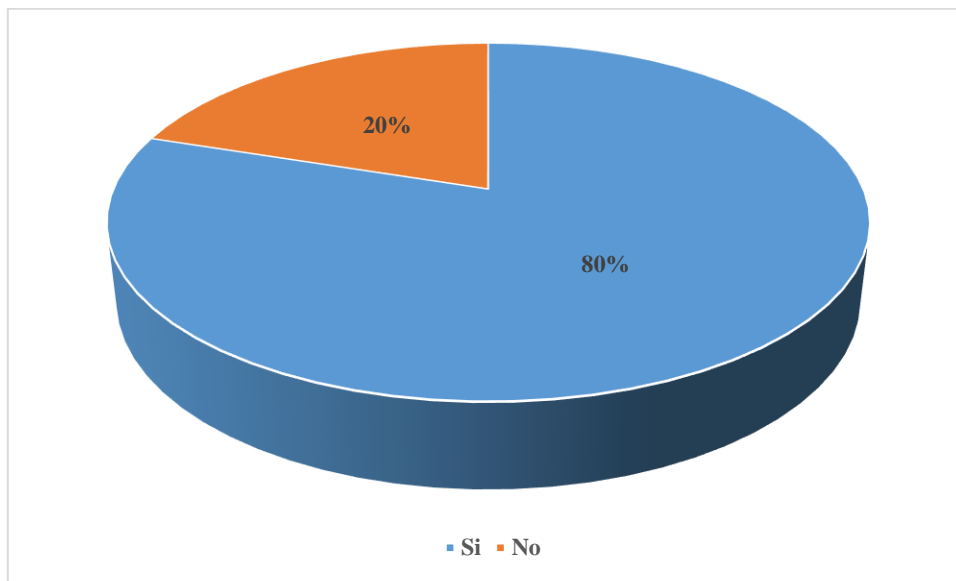
Asimismo, para ordenamiento de la gestión empresarial, los microempresarios utilizan instrumento de organización y comunicación, por ello implementan un organigrama y una estructura orgánica (90%), el cual les ayuda a conocer la jerarquía y los niveles de responsabilidad de cada uno de los trabajadores.

Tabla 21: ¿Implemento su manual de operación y funciones?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	8	80%	8	80%
No	2	20%	2	20%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 18: ¿Implemento su manual de operación y funciones?



Fuente: Tabla N° 21

INTERPRETACIÓN:

Profundizando la investigación para conocer la gestión de los representantes de las mypes, se evidencia que están implementando el manual de operación y funciones (80%). Para el resto la organización es verbal en todo sentido, sin advertir que la carencia no contribuye a mejorar el desempeño y alineamiento de la organización a los fines de la empresa.

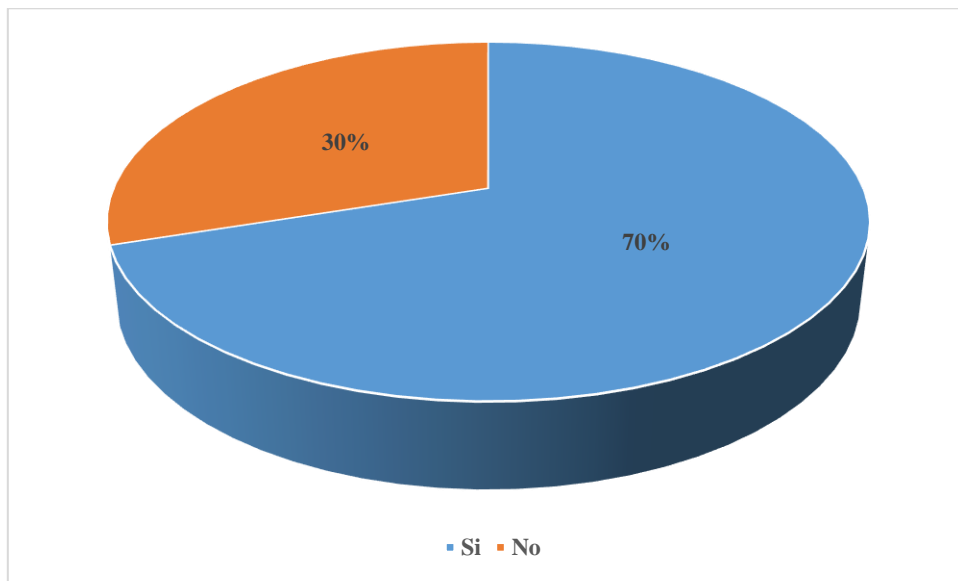
Dirección

Tabla 22: ¿Implementa un liderazgo asertivo en su empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	7	70%	7	70%
No	3	30%	3	30%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 19: ¿Implementa un liderazgo asertivo en su empresa?



Fuente: Tabla N° 22

INTERPRETACIÓN:

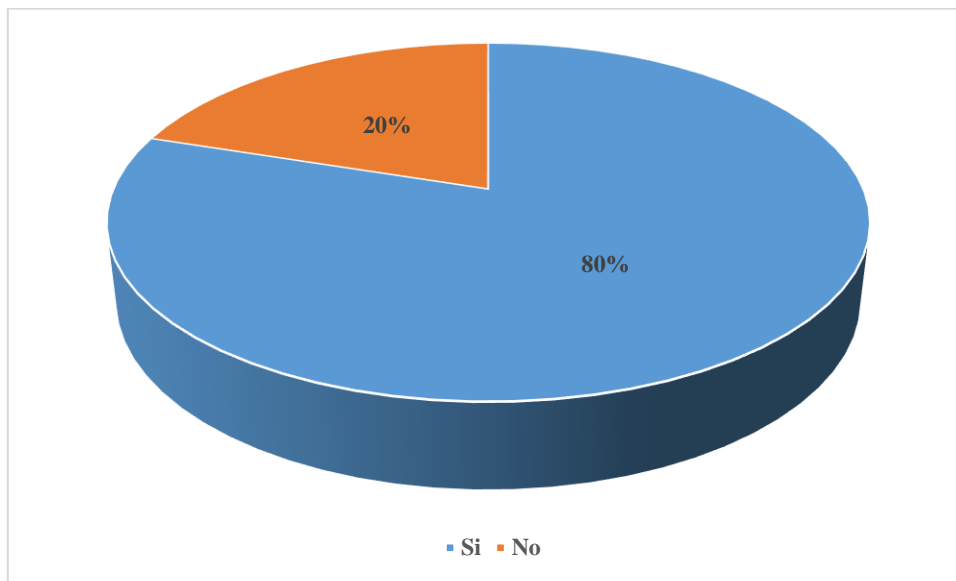
De acuerdo a la información obtenida, los microempresarios aplican un liderazgo asertivo para el cumplimiento de sus objetivos (70%), afirmando que están logrando que los trabajadores cumplan sus funciones y que su desempeño sea eficiente.

Tabla 23: ¿Desarrolla programas de fortalecimiento entre los trabajadores?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	8	80%	8	80%
No	2	20%	2	20%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 20: ¿Desarrolla programas de fortalecimiento entre los trabajadores?



Fuente: Tabla N° 23

INTERPRETACIÓN:

Los microempresarios están implementando programas de fortalecimiento entre sus trabajadores (80%), lo que les ayuda a tener un buen clima laboral y que se identifiquen con la empresa, consideran que un trabajador con motivación, se desempeña mejor y realiza sus actividades eficientemente.

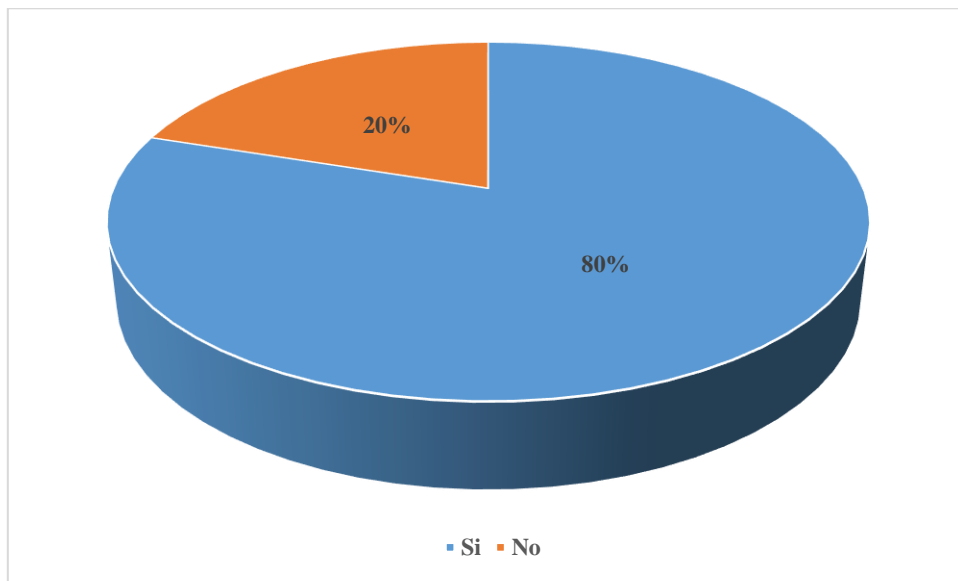
Control

Tabla 24: ¿Realiza un control de las actividades en su empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	8	80%	8	80%
No	2	20%	2	20%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 21: ¿Realiza un control de las actividades en su empresa?



Fuente: Tabla N° 24

INTERPRETACIÓN:

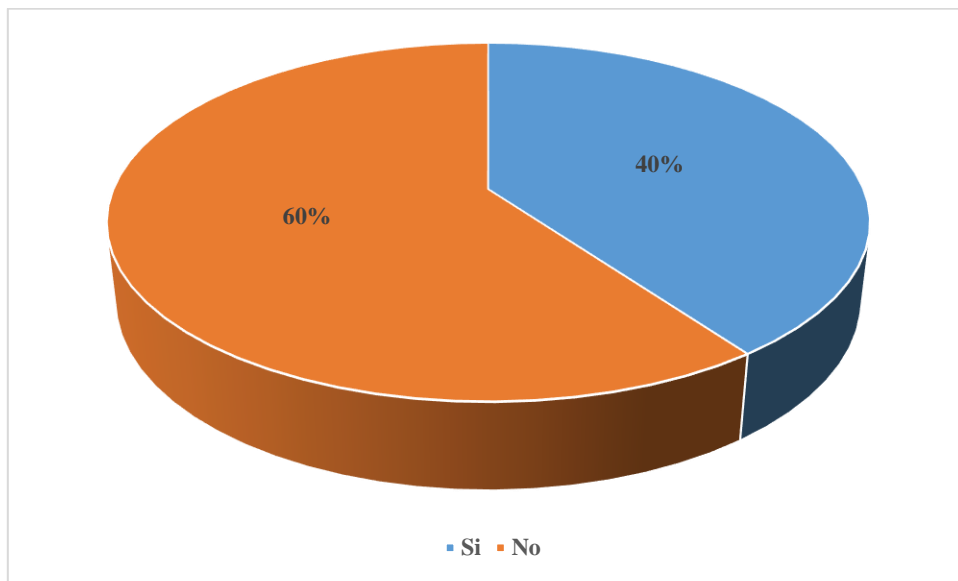
En los resultados se observa que los microempresarios llevan un control de las actividades (80%), pero evidencian que no realizan evaluaciones o monitorean los resultados de sus productos y servicios, lo cual se identifica que su sistema de control es inadecuado para una gestión de calidad.

Tabla 25: ¿Realiza la retroalimentación en su empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	4	40%	4	40%
No	6	60%	6	60%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Gráfico 22: ¿Realiza la retroalimentación en su empresa?



Fuente: Tabla N° 24

INTERPRETACIÓN:

De los microempresarios encuestados, no realizan una retroalimentación (60%), indicando que cada proceso tiene su ciclo, que los cumplimientos de objetivos se realizan mediante un plan visionando al futuro y creando nuevas estrategias o innovando con tendencias actuales de la administración.

5.2. Análisis de resultado

Finalizando la investigación, respondemos las preguntas del problema principal:

¿Implemento un sistema de gestión de calidad? los resultados indican que el 60% de los microempresarios encuestada implemento un sistema de gestión de calidad.

¿Ha implementado un proceso administrativo eficaz? los resultados indican que el 60% de los microempresarios encuestadas ha implementado un proceso administrativo eficaz.

Esta apreciación alcanza a nuestro objetivo general el cual tuvo como propósito establecer la relación de la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería – distrito de Callería, año 2019, lo que se demuestra cuando se gestiona bajo una gestión de calidad adecuada los procesos administrativos se desarrollan eficazmente logrando llevar un control de la calidad y cumpliendo los objetivos establecidos, tal como lo dice Camisón, C; Cruz, S. & González, T. (2016) es un conjunto de actividades planificadas y que se sistematizan para aplicar un sistema de gestión de calidad para la calidad de un producto y servicio sea satisfecho.

Por su parte **Marín, M., Sanabria, B. & Sánchez, I. (2019)** al desarrollar una propuesta de un sistema de gestión de calidad en su tesis “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante la Cafetería en Connecta (Gate Gourmet)” determino mediante matriz de indicadores los criterios de medición y seguimiento, con metodología de mejora continua, estableció escuetas pilotas de conocimiento, realizando análisis de evaluación de acuerdo a lo que aquejan los clientes y mediante la utilización de un diagrama se clasificó los criterios de

resultados, obteniendo que el 68 % de los encuestados se quejan de que no hay un servicio a domicilio, llegando a la conclusión que la aplicación de un sistema de gestión de calidad es determinante para el desarrollo eficiente de las actividades y servicios que brinda la organización.

Por otra parte, respecto al plan de calidad, control de calidad y aseguramiento de calidad de las mypes del sector comercial, cafetería se determinó que lo utilizan para lograr sus objetivos pero no utilizan mecanismos y herramientas para detectar errores en sus productos.

Respecto al control de calidad, no llevan un buen control en sus productos y servicios, **Coaguila, A. (2017)** en su tesis “Propuesta De implementación de un modelo de gestión por proceso y calidad en la empresa O & C metals S.A.C.” para optar el título en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por proceso y calidad en la empresa O & C metal SAC para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponible y precio coste, su metodología de investigación fue teórica o explicativa, descriptiva y explicativa, la población corresponde al personal del área administrativa, contable, ventas y técnicas de la empresa O & C SAC, llegando a la conclusión que la aplicación de un modelo de gestión por proceso aumenta la eficiencia del personal, las empresas no utilizan sistemas de control para maximizar el rendimiento de sus productos y servicios.

Para dar respuesta a nuestra hipótesis general la gestión de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, cafetería - distrito de Callería, año 2019. Se realizó el análisis de las preguntas y resultados de la encuesta donde se acepta la hipótesis,

porque cuando se realiza una gestión de calidad, los demás procesos se desarrollan eficientemente y si uno de los procesos fallan, no existiría una gestión de calidad.

5.3. Propuesta de mejora

Innovar, hay que definir estrategias, confeccionar planes y poner los recursos necesarios para llevarlo a cabo. Por ello hay que responder la siguiente pregunta ¿Estamos preparados para innovar?

Tendrán que desarrollar un plan de mejora antes de innovar, y cuando esté en marcha, entonces se debe introducir la innovación como un elemento adicional de mejora, entonces se puede distribuir recursos a la innovación que no se necesitan en otras actuaciones más urgentes como la mejora de la gestión de la organización.

Para comenzar a innovar las empresas tienen que tener en cuenta los siguientes conceptos, herramientas y programas:

1. FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas:

Realizar un diagrama FODA es una herramienta que analiza y se aplica en los negocios en modo de diagnóstico, trata de definir las estrategias que necesita las empresas para contrarrestar las debilidades y amenazas, aplicando las fortalezas y oportunidades, siempre teniendo en cuenta el análisis interno y externo, analizando el mercado y las competencias, sobre todo evaluando los procesos internos, como los recursos humanos, como los productos o servicios que se oferta.

2. Clima laborar entre trabajadores y empresa

Los trabajadores son parte importante de la empresa, por ello la motivación constante ayuda a fortalecer el vínculo laboral entre persona y empresa; por ello se tiene que implementar un plan de comunicación corporativo o empresarial, para hacer llegar los logros alcanzados, el cumplimiento de objetivos y sobre todo el buen trabajo que realizan para el crecimiento de la empresa.

3. Medición, indicadores

Toda la actividad que se realicen durante la gestión se tiene que medir, para conocer si estamos cumpliendo los objetivos planteados, y sobre todo poder mejorar. Todo proceso o actividad de la empresa debe ser medida para evaluar las acciones internas, para conocer su productividad, eficiencia en el uso de los recursos y su rendimiento.

Con los datos obtenidos se podrá tomar decisiones estratégicas, realizar cambios en busca de la mejora continua, por ello se tiene que medir todo de forma continua, porque las actualizaciones son contante y lo de hoy se vuelven obsoleto mañana.

Se debe de medir el desempeño en personas, es decir en los trabajadores para conocer la eficiencia de las funciones y poder corregirlo en su momento.

4. Plan de mejora continua

Reducir los costos es una acción de la mejora continua, ya que la competencia se fija cada vez en los precios, por ello se tiene que aplicar un plan de ahorro de costes que se debe de evaluar con el tiempo y observar si se ha cumplido y de lo contrario se debe de ajustar los planes y buscar alternativas.

Los planes de mejora continua tienen que ser a mediano y largo plazo revisable cada cierto tiempo, con objetivos sólidos a la mejora del trabajo de cada área de la organización. Las metas por su parte deben ser pequeños hitos que se acumulen en el tiempo para dar lugar a una mejora significativa.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La investigación concluye respondiendo la problemática, los objetivos y las hipótesis planteadas.

Con referencias a la gestión de calidad, los microempresarios dedicados al sector comercial, cafeterías, implementan una gestión de calidad inexacta, el mismo hecho que tienen conocimiento empíricos sobre el uso de un sistema completo de calidad, tratando de enfocarse a minimizar errores y defectos en sus productos y servicios.

La implementación de un plan de calidad está dado por conocimientos propios es decir por la experiencia, sin un estudio apropiado que ayude a llegar a realizar un proceso eficiente para brindar productos que cumpla todos los requisitos y estándares de calidad.

El control de calidad en las cafeterías no está siendo aplicadas correctamente, ya que cumplen los requisitos de calidad, pero no tienen herramientas o algún mecanismo para detectar errores, es decir que siguen los estándares de calidad pero no lo evalúan.

Los microempresarios manifiestan que conocen y aplican un proceso administrativo eficaz, desarrollando planeaciones enfocados al cumplimiento de objetivos y resultados, implementando su organigrama, su estructura orgánica y su manual de operación y funciones que les ayude a tener un ordenamiento de las funciones y responsabilidades de sus trabajadores, con un liderazgo asertivo que aplica

programas de fortalecimiento en sus trabajadores para que tengan un buen clima laboral y se lleguen a identificar con la empresa.

En las cafeterías los microempresario realizan el control de sus actividades, pero no están utilizando la información obtenida para la retroalimentación en cada una de las áreas de trabajo, sin llevar un direccionamiento a la mejora continua.

Con todo lo antes investigado, se establece que existe una relación de la gestión de calidad con respecto a la eficacia de los procesos administrativos; los procesos son diferentes pero se entrelazan para llegar a tener una calidad total, cada uno de las operaciones que se realice tienen que ser eficiente y cumplir los estándares de calidad para llegar a la eficacia y a la calidad total.

6.2. Recomendaciones

Al final de la investigación planteamos las siguientes recomendaciones:

- Se debe de desarrollar un plan minucioso donde se dé solución cada uno de los errores, realizando seguimientos mediante un plan de mejora continúa.
- Toda actividad que se realicen durante la gestión se tiene que medir, para conocer si estamos cumpliendo los objetivos planteados, y sobre todo poder mejorar. Todo proceso o actividad de la empresa debe ser medida para evaluar las acciones internas, para conocer su productividad, eficiencia en el uso de los recursos y su rendimiento.
- Para la implementación de un proceso administrativo eficiente y eficaz, se tiene que enfatizar en desarrollar cada uno de los procesos y aplicarlo dentro de su organización. El personal tiene que participar en capacitaciones,

actualización y talleres para tener resultados favorables en la gestión de calidad e implementarlo dentro de su organización.

- Realizar un diagrama FODA como herramienta que analiza y aplicarlo en los negocios en modo de diagnóstico, tratar de definir las estrategias que necesita las empresas para contrarrestar las debilidades y amenazas, aplicando las fortalezas y oportunidades, siempre teniendo en cuenta el análisis interno y externo, analizando el mercado y las competencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo, P. J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales 2017*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Bartra, A., Cobo, R., & Paz, L. (2013). *La hora del Café dos siglos a muchas voces*. México: Conobio.
- Calahorrano, F. (2015). *Diseño e implementación de un proyecto de mejora en la calidad del servicio: caso aplicando a restaurante - cafetería Tayta Lola de la ciudad de Quito Ecuador*. Quito - Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de calidad: conceptos, Enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A.
- Cano, C. (2017). *La Administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Castellanos, L. R. (2015). *Estrategia y Planificación Estratégica*. Maracaibo - Venezuela: Ediciones LC Venezuela.
- Coaguila, A. F. (2017). *Propuesta De implementación de un modelo de gestión por proceso y calidad en la empresa O&C metals S.A.C*. Arequipa - Perú: Universidad Católica San Pablo.
- De las Casas, M. T., & Rodríguez, M. A. (2015). *Organización empresarial*. Buenos Aires - Argentina: IES Siglo 21.
- Del aguila, M. (2017). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles ecologicos, ciudad de pucallpa, año 2017*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Díaz, S. L. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana Distrito de Iquitos 2016*. Iquitos - Perú: Universidad de la Amazonia Peruana.
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education .
- Franklin, E. B. (2014). *Organización de empresas tercera edición*. México DF: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Fleitman, J. (2013). *Negocios exitosos: como empezar administrar y operar eficientemente un negocio*. México: McGraw-Gill.
- Gleisner V., C. (2010). *Para buscar e investigar Herramienta para el estudiante*. Chile: Alvimpress Impresores Ltda.
- Gonzales, G. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación, de las mypes del sector servicio-rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017*. Tingo María - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Gutiérrez, R. D. (2018). *Proceso Administrativo de la empresa inversiones y construcciones GUTI S.A.C. en la ciudad de Chimbote 2018*. Chimbote - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Huallpa, V. (2016). *Gestión Administrativa de la empresa Marasal S.A.* Cusco - Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Humani, E. X. (2018). *Control interno y gestión administrativa del personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios 2018*. Madre de Dios - Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- López, D. B. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercedi S.A. Ubicada en el cantón el triunfo, provincia del Guayas*. Milagro - Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Marín, L., Sanabria, B., & Sánchez, I. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante la Cafetería en Connecta (Gate Gourmet)*. Bogotá D.C. - Colombia: Universidad Agustiniana.
- Maya, E. (2014). *Metodología y técnicas de investigación Una propuesta ágil para la presentación científica en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplinas a fines*. México: Universidad Autónoma de México.
- Meléndez, A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad de una industria pesquera según las Normas ISO 9001-2015*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Muñoz, R. (2016). *Marketing en el siglo XXI (3ra edición)*. México: Prentice Hall.
- Otacomá, V. X. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa SOLAINT S.A. Ante las necesidades de una reestructuración año 2015*. Guayaquil - Colombia: Universidad de Guayaquil.
- Pérez, L. (2017). *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafetería del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Rabanal, L. A. (2019). *Gestión de Calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Racineux, S., & Chung, T. (2017). *El Arte del Café, como preparar café delicioso*. Perú: Lunweg.
- Rodríguez, J. (2016). *Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016*. Iquitos - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Rojas, L. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial Bahía Center de la ciudad de Chimbote, 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Ruilova, D. (2017). *Propuesta de mejora de calidad en el área de producción y cocina para la cafetería Castellana en la ciudad de Quito*. Quito - Ecuador: Universidad de las Américas.
- Santillán, J. G., & Villanueva Arias, D. C. (2013). *Propuesta de un sistema de gestión Administrativa para la compañía POISON S.A.* Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil.
- Thompson, A. & Strickland, A. (2014). *Administración Estratégica: conceptos y casos* (11ª ed.). México: McGraw-Gill/Interamericana de México.
- Tisnado, J. R. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel N° 0 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Torres, Z. (2014). *Administración Estratégica*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Walter, J., & Pando, D. (2014). *Planificación Estratégica Nuevos desafíos y Enfoque en el ámbito Público*. Buenos Aires - Argentina: alessandrini & Salzman.

ANEXOS

1. Presupuesto

Para ayudar en la realización del presente informe final de investigación, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/.4939.50

Tabla 26: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.20	200	20.00
• Fotocopias	0.05	1000	10.00
• Anillados	7.00	4	28.00
• Papel bond A -4 (500 hojas)	11.50	4	46.00
• Lapicero	2.5	3	7.50
• Memoria USB de 8 Gb	38.00	1	38.00
• Tina para cartuchos	66.00	3	66.00
Servicios			
• Uso del Turniting	50.00	2	100.00
• Taller de Investigación	3,000.00	4	3,000.00
Sub total			3,315.5
Gastos de Viaje			
• Pasajes para recolectar información	3.00	8	24.00
Sub total			24.00
Total de presupuesto desembolsable			3,339.5
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)			120.00

• Búsqueda de información en base de datos	30.00	4	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación de ERP University. MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humanos			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	12	1260.00
Sub total			1260.00
Total de presupuesto no desembolsable			1660.00
Total (S/.)			4939.50

Fuente: Zumaeta Arévalo David

2. Cronograma

El cronograma de seguimiento y cumplimiento en el desarrollo del presente informe final de investigación, en semanas por mes y por semestre es el siguiente:

Tabla 27: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				x												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico					X					x						
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x					x					
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						x										
8	Ejecución de la metodología						x										
9	Resultados de la investigación							x		x	x				x		
10	Conclusiones y recomendaciones								x			x			x		
11	Redacción del pre informe de Investigación.								x								
12	Reacción del informe final												x	x	x		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x	x	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																x
15	Redacción de artículo científico																x

Fuente: Zumaeta Arévalo David

6	¿Desarrollo la visión y misión en su empresa?	
	A) Si	B) No
Plan de Calidad		
7	¿Realizo un plan de calidad?	
	A) Si	A) No
8	¿Han identificado los procesos de calidad?	
	A) Si	B) No
Control de calidad		
9	¿Utiliza herramientas o algún mecanismo para detectar errores en sus productos?	
	A) Si	A) No
10	¿Cumple los requisitos de calidad?	
	A) Si	B) No
Aseguramiento de calidad		
11	¿Cuenta con documentación de política de calidad?	
	A) Si	A) No
12	¿Monitorea los resultados y la calidad de sus productos?	
	A) Si	B) No
PROCESOS ADMINISTRATIVOS		
13	¿Conoce sobre los procesos administrativos?	
	A) Si	B) No
14	¿Ha implementado un proceso administrativo eficaz?	
	A) Si	B) No
Planeación		
15	¿Realizo una planeación en su empresa?	
	A) Si	B) No
16	¿Identifico los objetivos de su empresa?	
	A) Si	B) No
Organización		
17	¿Realizo su organigrama y estructura orgánica?	
	A) Si	B) No
18	¿Implemento su manual de operación y funciones?	
	A) Si	B) No
Dirección		
19	¿Implementa un liderazgo asertivo en su empresa?	
	A) Si	B) No
20	¿Desarrolla programas de fortalecimiento entre los trabajadores?	

	A) Si	B) No
Control		
21	¿Realiza un control de las actividades en su empresa?	
	A) Si	B) No
22	¿Realiza la retroalimentación en su empresa?	
	A) Si	B) No

Pucallpa 2019

4. Fotografías tomadas en el centro de la investigación

