



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMO FACTOR  
RELEVANTE PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS  
CASO: A Y L COMIDAS DEL ORIENTE E.I.R.L,  
CALLERÍA, 2020**

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

**AUTORA**

**BENAVIDES SATALAYA, LILIANA**

**ORCID ID: 0000-0002-5992-6671**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID ID: 0000- 0002-6399-5928**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTORA** Benavides Satalaya,

Liliana ORCID: 0000-0002-

5992-6671

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

## **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000- 0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

## **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000 0003 2177 5676

Presidente

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID ID 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

María Del Carmen Rosillo de Purizaca

**Presidente**

José German Salinas Gamboa

**Miembro**

María Isabel Mino Asencio

**Miembro**

Reinerio Zacarías Centurión Medina

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mis padres por brindarme la oportunidad de estudiar, por su confianza, su apoyo, consejos, sobre todo su amor que fue y es un motivo para lograr culminar satisfactoriamente mi carrera profesional.

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mis adorados padres por su apoyo infinito, por sus excelentes consejos y palabras de aliento, por la buena educación que me brindaron y por hacer de mí una persona de bien.

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general determinar las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio. Caso A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020. La investigación se formuló a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio Caso A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020?. La metodología fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y estudio de caso. La población la conformó la mype A y L Comidas del Oriente E.I.R.L. y la muestra de tipo censal, tomó a sus 10 trabajadores. Como resultados, del análisis de la variable planificación estratégica se determina que permite alcanzar los objetivos planteados (80,0%); el uso de un plan permite el uso de estrategias para asegurar el éxito (90,0%) y toma información real basada en hechos (70,0%). De la variable gestión de calidad se idéntica que se conoce la misión, visión y objetivos (100,0%); que 70,0% indica que la gestión de calidad y herramientas usadas se orientan a la mejora continua; como fortaleza se indica que existe buena relación con sus proveedores. Las oportunidades de mejora identificadas forman parte del plan de mejora que acompaña la presente investigación. Como conclusiones, se determinó que se sigue un plan estratégico apoyado de una gestión positiva.

**Palabras clave:** calidad, estrategia, gestión, planificación, restaurant.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the improvements in strategic planning as a relevant factor for quality management in service sector SMEs. Case A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020. The research was formulated through the following statement: What are the improvements of strategic planning as a relevant factor for the quality management in the mypes of the service sector Case A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020. The methodology was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional and case study. The population was formed by the mype A y L Comidas del Oriente E.I.R.L. and the census sample was taken from its 10 workers. As results, from the analysis of the strategic planning variable, it was determined that it allows the achievement of the proposed objectives (80.0%); the use of a plan allows the use of strategies to ensure success (90.0%) and takes real information based on facts (70.0%). The quality management variable shows that the mission, vision and objectives are known (100.0%); that 70.0% indicate that the quality management and tools used are oriented towards continuous improvement; and that there is a good relationship with suppliers as a strength. The improvement opportunities identified are part of the improvement plan that accompanies this research. As conclusions, it was determined that a strategic plan supported by positive management is being followed.

**Key words:** quality, strategy, management, planning, restaurant.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
III. HIPÓTESIS.....	28
IV. METODOLOGÍA .....	29
4.1 Diseño de investigación .....	29
4.2 Población y muestra .....	30
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5 Plan de análisis.....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos .....	36
V. RESULTADOS.....	38
5.1 Resultados .....	38

5.2	Análisis de resultados.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS .....		64
ANEXOS		
Anexo 1.	Cronograma de actividades .....	70
Anexo 2.	Presupuesto .....	71
Anexo 3.	Instrumento .....	72
Anexo 4.	Validación de instrumento .....	75
Anexo 5.	Consentimiento informado.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad del propietario de la mype .....	38
Tabla 2 Sexo del propietario de la mype .....	39
Tabla 3 Grado de instrucción del propietario de la mype.....	40
Tabla 4 Tiempo que desempeña en el cargo.....	41
Tabla 5 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	42
Tabla 6 Número de trabajadores.....	43
Tabla 7 Objetivo de la creación de la empresa .....	44
Tabla 8 Conocimiento del propósito de la gestión de calidad .....	45
Tabla 9 Ejecución de gestión de calidad en la microempresa .....	46
Tabla 10 Uso de técnicas de administración usadas en la microempresa.....	47
Tabla 11 La gestión de calidad contribuye a alcanzar los planes de la microempresa .....	48
Tabla 12 Técnicas usadas para medir el rendimiento de la microempresa.....	49
Tabla 13 Conocimiento de la misión y visión de la microempresa .....	50
Tabla 14 Ejecución de la filosofía de la mejora continua en la microempresa.....	51
Tabla 15 Aplicación de estrategias por la dirección de la microempresa.....	52
Tabla 16 El personal realiza reportes periódicos a la jefatura de la microempresa...	53
Tabla 17 Seguimiento a la ejecución de la planificación en la microempresa .....	54
Tabla 18 Decisiones tomadas en base a hechos y datos .....	55
Tabla 19 El nivel de negociación con los proveedores es positiva.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad del propietario de la mype.....	38
Figura 2: Sexo del propietario de la mype .....	39
Figura 3: Grado de instrucción del propietario de la mype .....	40
Figura 4: Tiempo del desempeño del propietario de la mype.....	41
Figura 5: Tiempo de permanencia de la mype.....	42
Figura 6: Número de trabajadores de la mype .....	43
Figura 7: Objetivo de creación de la mype .....	44
Figura 8: Conocimiento del propósito de la gestión de calidad.....	45
Figura 9: Ejecución de gestión de calidad en la microempresa .....	46
Figura 10: Uso de técnicas de administración usadas en la microempresa .....	47
Figura 11: La gestión de calidad contribuye a alcanzar los planes de la microempresa .....	48
Figura 12: Técnicas usadas para medir el rendimiento de la microempresa .....	49
Figura 13: Conocimiento de la misión y visión de la microempresa.....	50
Figura 14: Ejecución de la filosofía de la mejora continua en la microempresa .....	51
Figura 15: Aplicación de estrategias por la dirección de la microempresa .....	52
Figura 16: El personal realiza reportes periódicos a la jefatura de la microempresa	53
Figura 17: Seguimiento a la ejecución de la planificación en la microempresa.....	54
Figura 18: Decisiones tomadas en base a hechos y datos.....	55
Figura 19: El nivel de negociación con los proveedores es positiva .....	56

## I. INTRODUCCIÓN

Para el crecimiento de un país, las mypes son de vital importancia en el desarrollo, por puntos muy importantes como: son los que más aporte hacen al estado mediante el impuesto general a las ventas (IGV), genera el porcentaje más alto en dar trabajo a las personas; eso significa que ayuda a reducir la pobreza del país. Pero no todo es color de rosa, emprender o montar un negocio pequeño es un riesgo total para el emprendedor, ya que hay mucha competencia en distintos rubros, y la mayoría de las empresas no aplican sistemas administrativos que ayuden en la eficiencia de las mypes, lo que provocan su fracaso en un corto tiempo.

Según Prompyme (2003), las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las mypes abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Las empresas para garantizar una buena rentabilidad y equilibrio en el mercado, necesita aplicar la gestión de calidad. Witcher (1995), afirma que la gestión de calidad es como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. Spencer (1994), recalca también que la

gestión de la calidad captura aspectos de modelos ya establecidos de organización y los amplía para aportar una metodología de uso.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el Perú las estadísticas referidas a las micro y pequeñas empresas muestran que la participación de las mypes en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (Anuario, 2020) y el 80.96% de la población económicamente activa.

Por otra parte, en el caso del rubro restaurants, existe mucha competencia, debido a la gran demanda de que existe en la ciudad de Pucallpa, pero centrándonos en Callería podemos encontrar muchos restaurants de diversas especialidades y tamaños, lo que significa que dependerá de factores administrativos, tener más clientes. Muchos de estos restaurants carecen de problemas administrativos lo que significa que deben mejorar en ello, para mejorar la satisfacción hacia el cliente y por ende evitar pérdidas.

Desde nuestro punto de vista la mayoría de los restaurants no están satisfaciendo a sus clientes, debido que se contrata personal inadecuado, lo que significa mala atención, falta de rapidez, insatisfacción del cliente, mala recomendación, mala imagen, eso conlleva a que el cliente no vuelva a tu restaurant, lo que a la larga significará el fracaso de tu negocio.

Esta tesis permitió encontrar, analizar y evaluar todos los problemas que afectan a las mypes del sector servicio, rubro restaurants, asimismo nos ayudó a identificar estrategias que ayuden a mejorar la gestión de calidad en dichas mypes basándose en la planificación estratégica, teniendo en cuenta la alta competencia que existe en este rubro, entonces el gran reto en este trabajo de investigación es aplicar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente, que nos ayudará a mejorar nuestros

resultados y rentabilidad. La investigación se realizó por la necesidad de evaluar la planificación estratégica y la gestión de calidad que ofrece el Restaurant A y L Comidas del Oriente E.I.R.L. que nos permitió mejorar esos puntos y que conllevaran a obtener mejores resultados.

De acuerdo a lo expuesto, se planteó el problema general con el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020? y como problemas específicos: 1.- ¿Cuáles son los factores relevantes de la planificación estratégica de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020; 2.-¿Cuáles son los factores relevantes de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020? y 3.- ¿Cuál será la propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020?.

Para dar respuesta a la problemática expuesta se formuló el siguiente objetivo general: Determinar las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020. Asimismo, para dar cumplimiento al objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

1.-Identificar los factores relevantes de la planificación estratégica de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.

2.. Determinar los factores relevantes de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.

3.-Elaborar la propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.

Como justificación de la investigación, en el aspecto teórico la investigación se realizó con el propósito de dar conocimiento respecto a la importancia y las ventajas que tienen de aplicar una buena planificación estratégica para la mejora de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio, rubro restaurants, “la justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo”, (Bernal, 2016); Como justificación práctica: la investigación se realizó porque en la actualidad estas mypes del rubro restaurants tienen la necesidad de mejorar su sistema de gestión para mejorar sus resultados y mejorar en la satisfacción del cliente, “se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”, (Bernal, 2016); como justificación metodológica, este trabajo de investigación se realizó basado en métodos estandarizados y científicos, siguiendo estándares que nos ayudaron en el desarrollo y culminación eficaz del proyecto de investigación, “la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”, (Bernal, 2016).

Como resultados, del análisis de la variable planificación estratégica se determina que permite alcanzar los objetivos planteados (80,0%); el uso de un plan permite el uso de estrategias para asegurar el éxito (90,0%) y toma información real

basada en hechos (70,0%). De la variable gestión de calidad se idéntica que se conoce la misión, visión y objetivos (100,0%); que 70,0% indica que la gestión de calidad y herramientas usadas se orientan a la mejora continua; como fortaleza se indica que existe buena relación con sus proveedores. Las oportunidades de mejora identificadas forman parte del plan de mejora que acompaña la presente investigación. Como conclusiones, se determinó que se sigue un plan estratégico apoyado de una gestión positiva.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Clark (2020) en su tesis titulada: *Requerimientos de la norma ISO 9001 y conceptos de la filosofía Lean* es la mejora cada vez más, las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible dentro del mercado. Un sistema de gestión eficiente y eficaz le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva con las demás empresas. Uno de los requerimientos de la norma ISO 9001 y conceptos de la filosofía Lean es la Mejora, lo que permite dar luces de una integración conceptual entre ambas prácticas, en busca de procesos esbeltos y estandarizados que faciliten la gestión y control de los procesos. En general la realidad actual en las empresas es que las áreas de Calidad y Lean funcionan por separado, dejando a la calidad como un gestor de documentos en su mayoría, distinto a un gestor eficiente de procesos que asegure esta misma. El presente estudio, tiene como objetivo la oportunidad de investigar y analizar la sinergia complementaria que tiene un sistema de gestión de calidad bajo una mirada ISO 9001 y Lean Construction, generando un sistema de gestión Lean que incluya los requisitos de la norma ISO. Se procede a estudiar los nexos existentes entre las normas ISO y los conceptos asociados a Lean. Este análisis proporciona una nueva forma de abordar la implementación y desarrollo de las normas ISO en una empresa, sin crear mayor desperdicio. Para lo cual se desarrolla un desglose de las cláusulas de la norma, para evidenciar la influencia de los beneficios de las herramientas Lean que cumplen con los fundamentos de su filosofía. Se busca demostrar las similitudes entre ambas

prácticas, traduciéndolo a un sistema de gestión más ágil y flexible, que desarrolla los conceptos de mejora de proceso y mejora continua de la organización. Los resultados obtenidos permiten evidenciar la sinergia entre ambas prácticas al definir una estructura de gestión complementaria aplicada en Sistemas de Gestión de Calidad, la cual se apoya de la aceptabilidad de profesionales del rubro, mediante encuestas, previamente a su desarrollo. Finalmente, se espera que el trabajo realizado en esta investigación sirva como punto de partida, base o complemento a estudios posteriores, acerca de la implementación de un sistema de gestión de calidad con herramientas Lean integradas, y que les permitan a los profesionales, abordar prácticas para una metodología óptima de trabajo en función de la calidad de la organización.

Arias (2019) en su tesis titulada: *Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa Dailywork Importadora y distribuidora compañía limitada*. tuvo como objetivo general proponer el diseño de sistema de Gestión de Calidad para la empresa Daylywork importadora y distribuidora Cía.Ltda. Metodología realizó el método inductivo. Obtuvo como resultados que en el proceso de operación: el 33,3% indican que hay responsabilidades de roles el cual es asignado y comunicado por la alta dirección, el 40% del personal conozca la política y los objetivos y riesgos de incumplir la calidad, el 100% en Dayliwork Cía.Ltda. documenta las no conformidades por medio del procedimiento de manejo y control y seguimiento de no conformidades. Concluyó que la propuesta del diseño de sistema de calidad aportó eficacia en las actividades logísticas disminuyendo así el 90% de reclamos y quejas a comparación de su primer trimestre. Conclusión: ejecutar la acción de implementación de un modelo de calidad indica a futuros resultados positivos y porque se cumple los requisitos de calidad que se necesita para el producto y/o servicio añadido en esta empresa.

Escobar & Goyes (2019) en su tesis titulada: *Estudio de modelos de gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, provincia del Guayas*, en la Universidad de Guayaquil-Ecuador, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería, teniendo como objetivo general Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del Cantón Playas, provincia del Guayas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnica: entrevista y encuestas, llego a las siguientes conclusiones Entre las principales falencias identificadas en el restaurante que no posee un modelo de gestión se encuentran existe un 49,46% de encuestados que manifiesta sentirse parcialmente en desacuerdo y un 43,74% en total desacuerdo con la satisfacción de los clientes luego del uso del servicio brindado por el restaurante.

Andrade (2018) en su tesis titulada: *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. para el período 2016-2018*, en la Universidad de Internacional de Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniera Comercial, teniendo como objetivo general Desarrollar la planificación estratégica de forma estructural, organizacional y financiera, tomando en cuenta el análisis del clima laboral con la finalidad de que alcancen altos niveles de productividad en cuanto a costos y rentabilidad Para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnica: entrevista y encuestas, llego a las siguientes conclusiones para una buena aplicación de planificación estratégica se debe partir de un adecuado diagnóstico que tome en consideración el entorno de la empresa, así como su parte interior, para lo cual existen algunas herramientas como FODA.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Gaspar (2020) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías - Satipo, 2019*. Presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Para optar el título profesional de licenciado en administración, El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019, siendo el principal problema si el posicionamiento y éxito de estos negocios se debe a la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos, por lo que el trabajo toma como propósito dar respuesta a este problema. La metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivocorrelacional. El instrumento para recolectar información fue un cuestionario 17 preguntas y la entrevista a los propietarios, en donde la muestra estaba conformada por 10 mypes del sector comercio, rubro ferreterías. Los resultados arrojaron diversos puntos a destacar en los que se puede destacar que en las mypes es mayor predominante los hombres de una edad aproximada entre 51 años a más con una instrucción técnica, mientras que en lo que respecta a la gestión de calidad, una gran parte de mypes no ha enfocado su gestión en la mejora continua, al cliente y que no presentan establecido sus valores, visión, misión y objetivos, mientras que en los procesos administrativos se puede ver que existen ciertos problemas en la planeación, organización, dirección y control. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferreterías tienen ciertas deficiencias en sus procesos administrativos y gestión de calidad, los cuales deben ser atendidos para mejorar las actividades y operaciones de estos negocios.

Arestegui (2019) en su tesis titulada: *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca, 2018*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua. Su metodología es descriptiva, con nivel cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Obtuvo como resultados que el 67% son del género femenino, el 42% está en desacuerdo de sus actividades, el 58% está en desacuerdo de las actividades y funciones designadas, el 42% está en desacuerdo de implementar un proceso de mejora. Concluyó: que en la organización no hay una buena gestión de calidad como la planificación, dirección y control. En base al análisis del estudio realizado a esta investigación se resalta que la gestión de calidad es muy importante ya que conlleva a desarrollarse de manera muy organizada y cumplir objetivos planificados, lo cual no se percibe en la organización de este estudio.

Espinoza et al., (2019) en su tesis titulada: *Planeamiento estratégico del restaurante criollo MA'GUCHA*, en la Universidad de San Ignacio de Loyola, para optar el título profesional de Maestro en Ciencias Empresariales, teniendo como objetivo general desarrollar un plan estratégico para el restaurante criollo MA'GUCHA para el periodo 2016 - 2021, que contribuya con un progreso económico por parte de la empresa, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnica: entrevista y encuestas, llego a las siguientes conclusiones el restaurante, no cuenta con ventajas competitivas sostenibles, lo que obliga a establecer estrategias para contar con

ventajas competitivas sostenibles y diferenciarse, con otros restaurantes del sector que ofrecen comida criolla.

Salazar (2018) en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2018*, en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, teniendo como objetivo general determinar el nivel de aplicación de herramientas de gestión de calidad y estrategias de neuromarketing en las mypes del sector servicios, rubro restaurant del distrito y provincia de Satipo, año 2018, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnica: entrevista y encuestas, llego a las siguientes conclusiones por el poco conocimiento de administración, no conocen de las estrategias de neuromarketing, en las cuales no tienen interés de aplicarlas aun sabiendo posteriormente en qué consisten. Inclusive las consideran aplicables a su negocio o muy costosas.

Surita (2018) en su tesis titulada: *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles de la ciudad de Sullana - Año 2018, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo. Obtuvo como resultados lo siguiente: con relación a la gestión de calidad el 100% define objetivos de acuerdo con su política de calidad; el 100% cuenta con el personal idóneo para la toma de decisiones, con respecto a la competitividad, se

determinó que el 72% del precio del producto es aceptable, el 96% ofrecen documentos al cliente. El autor llegó a la siguiente Conclusión que las mypes de este rubro cuentan con políticas de calidad establecidas.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Barbarán (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta y de nivel descriptivo; con diseño de la investigación no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que indicaron que estos negocios, son administrados por el sexo femenino, y que solo cuentan con estudios básicos. De acuerdo con la gestión de calidad: 75,0% de las mypes no establece su misión, visión y valores, tampoco gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo con los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritario. Conclusión, el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

García (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico Yarinacocha,*

2019, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, teniendo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnica: entrevista y encuestas, llego a las siguientes conclusiones que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, de acuerdo a la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson cuyos valores de significancia alcanzados lo confirman.

Gaviria (2018), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017*, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, teniendo como objetivo general determinar la influencia de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, clúster Restaurant Turístico, distrito de Yarinacocha año 2017, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnica: entrevista y encuestas, llego a las siguientes conclusiones los microempresarios tienen poco interés en practicar una gestión de calidad, por tal motivo la gestión carece de aspectos técnicos. No se aprovecha la ventaja de conformar un clúster en la zona turística de Yarinacocha con los negocios del mismo rubro.

Pacaya (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general investigar el funcionamiento administrativo de las mypes

del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, con enfoque en gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. El tipo de investigación es descriptiva, transversal-no experimental. Conclusión: las mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha, son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente, no tienen ningún proceso administrativo implementado, y que el funcionamiento de las mypes del rubro restaurant turístico, recae en el liderazgo de sus propietarios (autoritario), quienes consideran un costo implementar algún proceso administrativo.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Variable 1: Planificación estratégica**

#### **Definición**

Es el proceso más importante, porque lo que se indica en él se realizará en los siguientes procesos de organización, dirección y control. La planeación es definir qué quiere hacer la microempresa, a donde se va a dirigir o establecer, también cuando iniciará sus operaciones y como logrará las metas que se plantee alcanzar. (Luna, 2013)

Otros conceptos importantes para destacar son de la Real Academia Española, la planificación se define como *acción y efecto de planificar*, también como el plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc. (Planificación, s.f.).

Rizo (2013) en la tesis Plan estratégico para mejorar la Gestión Administrativa de la microempresa Good Water, ubicada en el cantón la troncal y potenciar así su rentabilidad, de la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador, tuvo como objetivo “Establecer de qué manera los problemas de la gestión administrativa inciden en el nivel de rentabilidad de la microempresa GoodWater, ubicada en el cantón La Troncal; a través de un análisis administrativo para mejorar sus resultados financieros” (p. 5), La investigación fue de tipo descriptiva porque se detalló a fondo las características del problema de la microempresa Good Water, el tamaño de la población y de la muestra fue siete personas. El investigador concluyó que GOOD WATER, presenta problemas de gestión administrativa, siendo este el factor principal que incide en el nivel poco satisfactorio de rentabilidad que se ha obtenido como resultado de sus operaciones, y dentro de sus recomendaciones indicó: Poner en práctica el Plan Estratégico dándole el debido seguimiento a su ejecución, siempre y cuando tomando en cuenta la secuencia del plan, ya que permitirá efectuar cambios favorables en la gestión administrativa de la organización, definiendo las estrategias a seguir por parte de la microempresa, así se trabajará en función de mejorar la rentabilidad (p.127).

Tavares y Berretta (2006), describe a la Planificación Estratégica como una metodología que permite identificar los objetivos prioritarios de una organización y las metas que se compromete a lograr en un cierto período de tiempo. Sobre la base del plan estratégico se redefinirán las actividades y en consecuencia, las prioridades presupuestarias de los organismos. (p.11).

La planificación estratégica es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del quehacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e

instituciones. No solo para responder a los cambios y a las demandas que le impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno.

Armijo (2009), considera que para aplicar una planificación estratégica en una entidad pública no se sigue un modelo, y a veces suele ser más complejo y no es como la planificación operativa o el presupuesto que se siguen pasos estandarizados y además indica que:

### **Dimensiones de planificación estratégica**

- **Misión:** La misión según Kotler y Armstrong (2004) es “un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización”, (p. 43). Por su parte Ferrel y Hirt (2004) indica que la misión “enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización” (p. 211). Es importante considerar que, en la actualidad, las empresas, deben expresar su misión con base en el cliente o a las personas que sirven, de manera tal que indique las necesidades que ambicionan satisfacer y los beneficios que se consiguen.
- **Visión:** Fleitman (2000) refiere que la visión viene a ser “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” (p. 283).

- **Diagnostico Interno, Externo:** Armijo (2009) Para la definición de la planificación estratégica es importante e imprescindible tomar en cuenta el análisis del entorno, es decir el ambiente interno y externo de la organización y esto se realiza revisando las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas conocido como el análisis FODA (p. 43).
- **Objetivos estratégicos:** Armijo (2011) refiere que luego de haber establecido adecuadamente la misión el siguiente paso a seguir es definir los objetivos estratégicos. Para ayudarse a definirlos es recomendable responder a las siguientes preguntas: “¿Dónde queremos ir? ¿Qué resultados esperamos lograr?”, (p. 41).
- **Estrategias:** Tabatorny y Jarniu (1975) plantean que estrategia es: “el conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno”, (p. 115).

## **Variable 2: Gestión de calidad**

### **Definición**

El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización. De acuerdo con Moreno (2001), el concepto de calidad se encuentra en cuatro categorías fundamentales: calidad como conformidad, es decir conformidad con las especificaciones definidas en función a los requerimientos de los

clientes; calidad como satisfacción de las expectativas del cliente; calidad como valor con relación al precio y calidad como excelencia, aplica en aquellos productos o servicios que reúnen los máximos estándares de calidad en sus diferentes características. Un producto o un servicio es de calidad excelente cuando se aplica en su realización los mejores componentes, la mejor gestión y realización en de los procesos.

De acuerdo con Atkinson (1990), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. Oakland (1989) sugiere que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. James (1997), afirma que la gestión de la calidad es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

### **Principios de la gestión de la calidad**

Principios fundamentales de la gestión de calidad

**Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de estos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma.

**Enfoque basado en procesos:** Para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de entradas (Inputs) en salidas (Outputs), se puede considerar como un proceso.

El modelo no refleja los procesos de una forma detallada. Para ello es preciso que cada organización:

- Identifique los procesos.
- Determine su secuencia e interacción.
- Determine los criterios y métodos para asegurar que tanto su operación como su control sean efectivos.
- Asegure la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento.
- Ejecute las actividades de Seguimiento, medición y análisis.
- Implante acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

### **Técnicas de la gestión de la calidad**

Se dice que solo existen siete *Herramientas Básicas* que han sido ampliamente adoptadas en las actividades de mejora de la Calidad y utilizadas como soporte para el

análisis, pero creo que deben ser más porque cada área merece un análisis más preciso de cómo mejorar su rendimiento.

- El AMFE: (Análisis Modal de Fallos y Efectos) es una herramienta que permite identificar las variables significativas de un proceso o producto para poder establecer las acciones correctoras necesarias, con lo que se previenen los posibles fallos y se evita que lleguen al cliente productos defectuosos. Por tanto, la metodología AMFE está orientada a maximizar la satisfacción del cliente gracias a la eliminación -o minimización- de posibles problemas.
- Balanced Scorecard: Desarrollada por los profesores Kaplan y Norton en 1992, el Balanced Scorecard – BSC (Cuadro de Mando Integral) se caracteriza por medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. Otra característica es que permite que exista comunicación entre los gerentes y los empleados de la empresa y ayuda a entender cómo y en qué medida estos últimos impactan en los resultados del negocio.
- Benchmarking: Es un proceso continuo que consiste en comparar y medir los procesos internos de una organización con los de otra con mejores resultados. Es una herramienta para mejorar las prácticas de un negocio y, por ende, su competitividad.

- **Círculos de calidad:** Un Círculo de Calidad es un grupo reducido de personas que se reúnen voluntaria y periódicamente para detectar los errores que se producen en la empresa, analizarlos y buscar las soluciones apropiadas a los problemas que surgen en su área de trabajo.
- **Diagrama de Ishikawa:** También conocido como Diagrama Causa-Efecto, el Diagrama de Ishikawa es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad.
- **Brainstorming:** El brainstorming o *tormenta de ideas* es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. Las ideas que surgen de estas reuniones deben ser estructuradas y analizadas a posteriori utilizando otras herramientas de mejora.
- **Análisis DAFO:** es una herramienta diseñada para comprender la situación de un negocio a través de la realización de una lista completa de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Resulta fundamental para la toma de decisiones actuales y futuras.

## **Dimensiones de la gestión de calidad**

### **Control de la calidad**

Juran, J. (2001) define en su Manual de calidad de Juran, al control de calidad como un sistema de producción que económicamente genera bienes de calidad acorde a los requisitos de los consumidores. El control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos y suelen llamarse control de calidad estadístico. Practicar el control de calidad es desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil, y siempre satisfactorio para el consumidor.

### **Calidad total**

De acuerdo con Evans (2005), la calidad fue evolucionando hasta surgir el concepto de calidad total o bien *TQ*, siglas en inglés de *Total Quality*. Conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de la calidad, surgió el concepto. La calidad total es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia adelante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. (Evans, 2005).

A efectos de contrastación, partimos de la consideración de que, para implantar la mejora continua, tal y como la literatura mantiene, se precisa del convencimiento de los líderes de las empresas sobre la eficacia de los modelos de gestión de calidad. Un factor fundamental para el éxito, sino no se explica que unas empresas estén

certificadas y otras no, es implantar una cultura basada en la excelencia del servicio al cliente. Para ello es necesario analizar y evaluar las siguientes dimensiones:

1. satisfacción del cliente
2. implicación de la dirección
3. participación del personal de la organización
4. mejora continua e innovación
5. formación permanente

### **Modelo europeo de la calidad EFQM**

El modelo EFQM creado por la European Foundation for Quality Model es un modelo de calidad que trata de hacer tangibles los principios de calidad o excelencia en las organizaciones. (Blog Isotools, 2013)

Circulo de la calidad de Edward Deming

Según Summers (2006) dice: Que las dimensiones del ciclo de Deming son:

- **Planificar:** Aceptar que existen problemas La información referente a los problemas puede provenir de diferentes fuentes. Para solucionar problemas, la administración debe participar en la aceptación e identificación de problemas. Los problemas se describen en términos muy generales y aún no se han definido claramente los aspectos específicos del problema.
- **Verificar:** Evaluar solución Para determinar si la solución ha funcionado, se deben aplicar las mediciones del desempeño creadas en

el paso 4. Se debe utilizar gráficas de control, histogramas, etc. tanto antes como después. Si se utilizaron estos recursos durante el análisis inicial del problema, se puede generar una comparación directa para determinar cómo se está ejecutando la solución. - Analizar y desplegar los datos. - ¿Se han alcanzado los resultados deseados? - Comprender y documentar las diferencias. - Revisar los problemas y errores. - ¿Qué se aprendió? ¿Qué queda aún por resolver?

- **Actuar:** Asegurar la permanencia de la solución Actuar, implica tomar la decisión de adoptar el cambio, abandonarlo o repetir el ciclo de resolución de problemas. Si se adopta el cambio, se deben realizar esfuerzos para asegurar que los nuevos métodos se han establecido. (p.240).

### **Principios de la calidad de Juran**

Juran es un firme defensor de la GCT. La define como una colección de ciertas actividades relacionadas con la calidad:

- La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.
- Las metas de calidad se incorporan al plan empresarial.
- Las metas ampliadas derivan del benchmarking: el énfasis está puesto en el consumidor y en la competencia; existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.
- Las metas se despliegan a los niveles de acción.
- La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.

- La medición se efectúa en cada área.
- Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
- Se reconoce la performance superior.
- Se replantea el sistema de recompensas.

### **Teoría de la micro y pequeña empresa**

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

#### **Las mypes en el Perú**

La Ley Mype es una norma del gobierno peruano que tiene como objetivo promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPE), así como su formalización. Para ello, esta ley les otorga una serie de beneficios laborales y tributarios para apoyar su crecimiento y la generación de empleo.

#### **Características de las mypes**

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Aunque tienen características y tamaños diferentes, la microempresa y la pequeña empresa se rigen en el Perú por la Ley Mype (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), donde se establece que el número total de trabajadores de una microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive; mientras que en una pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Gestión de la calidad**

De acuerdo con Atkinson (1990), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

#### **Restaurantes**

##### **Definición**

Es aquel establecimiento o comercio en el cual se ofrece a los clientes, comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que este tiene dispuestas, eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita, lo ordenan a un mozo o camarero, y una vez listos los alimentos y bebidas se los sirve en a la mesa para que consuman el pedido allí mismo.

**Análisis:**

Es el efecto de dividir un todo en los elementos que lo componen, con el objeto de estudiar y conocer sus principios o elementos, su naturaleza, función o significado y las relaciones entre éstos.

**Comunicación**

Se define como el proceso a través del cual otros conocen y aceptan nuestros conocimientos, tendencias y sentimientos.

**Control de calidad:**

Es la tarea encaminada a garantizar la calidad mediante la combinación de inspecciones finales y actividades de aseguramiento.

### **III. HIPÓTESIS**

El presente trabajo de investigación titulado: La planificación estratégica como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las mypes del sector servicios, caso A y L comidas del oriente E.I.R.L, Callería, 2020, no se planteó hipótesis porque es una investigación descriptiva. Solo se mostró las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2016) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación titulado: Propuesta de planificación estratégica como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las mypes del sector servicios, caso: A y L comidas del oriente E.I.R.L, Callería, 2020 fue transversal y no experimental porque se desarrolló sin realizar cambios o modificación alguna.

Estudiando deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encontraba dentro de su contexto y la información obtenida permitió su viabilidad.

#### **Transversal o transeccional**

La investigación tuvo un diseño de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado.

Según Hernández et al. (2014), denominado también transeccional. “Es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

#### **No experimental**

La investigación tuvo carácter no experimental. Una investigación es no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador.

Conforme a Hernández et al. (2014), no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.152).

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1. Población**

Para la investigación, la población es finita. Se trata de un estudio de caso, conformada por la micro y pequeña empresa A y L comidas del oriente E.I.R.L, del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa.

Según Hernández et al. (2014) es la totalidad de unidades que comparten características comunes.

### **4.2.2. Muestra**

La muestra para el estudio fue no probabilística por tratarse de un estudio de caso: la micro y pequeña empresa A y L Comidas del Oriente E.I.R.L.. Cuenta con 10 trabajadores que conformaron la muestra de investigación.

Para Cruz et al. (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

#### **Criterios de inclusión:**

- a) Gerente de la microempresa
- b) Administrativos que gestionan la calidad
- c) Administrador

- d) Personal que toman decisiones de la gestión de la calidad y se encuentran laborando.

**Criterios de exclusión:**

Se excluyen a :

- a) personal de limpieza
- b) personal de seguridad
- c) clientes
- d) proveedores
- e) trabajadores que están de vacaciones

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Definición de operacionalización	Indicadores	Escala
<b>Planificación Estratégica</b>	Bonilla (2003) define el plan estratégico de manera similar considerándolo como el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad, la(s) estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada	Planeación	<u>Koontz O'donnell (1985)</u> , Definen la planeación con un puente que se erige dónde nos encontramos y donde queremos ir. Es un proceso intelectual, es la determinación consciente de vías de acción.	La dimensión de satisfacción nos permitirá medir con los indicadores; así mismo se usará del instrumento del cuestionario y las técnicas de encuestas.	-Misión y Visión -Objetivos y metas -Estrategia	Nominal
		Gestión de calidad	James (1997), afirma que la gestión de la calidad es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.	La dimensión de servicio de atención se medirá con los indicadores, haciendo uso del cuestionario y las técnicas de encuesta con una escala nominal.	-Control de calidad -Gestión e recursos materiales -Gestión de recursos humanos	

*Nota:* elaborado por Liliana Benavides Satalaya

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<b>Gestión de calidad</b>	Deming (2010) menciona; “La gestión de calidad Deming es un conjunto de medios de gestión y materiales para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. La implantación de este sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo. (p.11).	Enfoque en el cliente	ISO 9001(2015) “Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.	Conocimiento del cliente	Nominal
				Satisfacción del cliente	
		Liderazgo	ISO 9001 (2015) “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.	Motivación	
				Toma de decisiones	
				Orientación al logro	

*Nota:* elaborado por Liliana Benavides Satalaya

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

Para las dos variables se utilizó la técnica de encuesta con el propósito de recolectar los datos para la investigación con el uso del cuestionario diseñado con las referencias de los indicadores por cada objetivo planteado.

Bernal (2016) considera que la encuesta “es una técnica de recolectar información que consiste en la elección de una serie de datos que las personas deben responder sobre la base de un cuestionario”, (p.253).

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el surtido de información y posterior estudio se hizo el acompañamiento con el uso de la encuesta a toda la muestra de la investigación tras la aceptación del consentimiento informado. Con los datos obtenidos se elaboró una base de datos para su posterior análisis y comprensión de los resultados, utilizando software especializado como Excel, SPSS, Word y Power Point.

Al respecto, Bernal (2016) explica este paso de la siguiente manera: “consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objetivo de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el correspondiente análisis”, (p.198).

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cuáles son las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020?	<b>Objetivo general</b> OG: Determinar las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.	Gestión de calidad	Enfoque en el cliente	Conocimiento del cliente - Satisfacción del cliente - Fidelización del cliente	<b>Tipo de investigación</b> Tipo cuantitativo. <b>Nivel de investigación</b> Descriptivo <b>Diseño</b> No experimental Transversal Descriptivo
P <sub>1</sub> ¿Cuáles son los factores relevantes de la planificación estratégica de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020?	<b>Objetivos específicos</b> O <sub>1</sub> Identificar los factores relevantes de la planificación estratégica de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.		Liderazgo	- Motivación - Toma de decisiones	<b>Población</b> Conformado por la microempresa A y L
P <sub>2</sub> ¿Cuáles son los factores relevantes de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020?	O <sub>2</sub> Determinar los factores relevantes de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.		Plan estratégico	- Misión y visión - Objetivos y metas	Comidas del Oriente EIRL <b>Muestra</b> Censal, no probabilística,
P <sub>3</sub> ¿Cuál será la propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020?	O <sub>3</sub> Elaborar la propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.		Gestión de calidad	- estrategia - Control de calidad - Gestión e recursos materiales - Gestión de Recursos humanos	Se tomó a sus 10 trabajadores. <b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario

Nota: elaborado por Liliana Benavides Satalaya



#### 4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al código de ética de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

- a) ***Principio de protección a las personas***, para esta investigación se aplicó el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los trabajadores de la mype A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020 que conformaron la muestra en estudio. Si los participantes, no desearon o tuvieron dificultades para firmar dicho documento, se aplicaron diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación.
- b) ***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad***, esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.
- c) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- d) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.
- e) ***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formaron parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación.
- f) ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

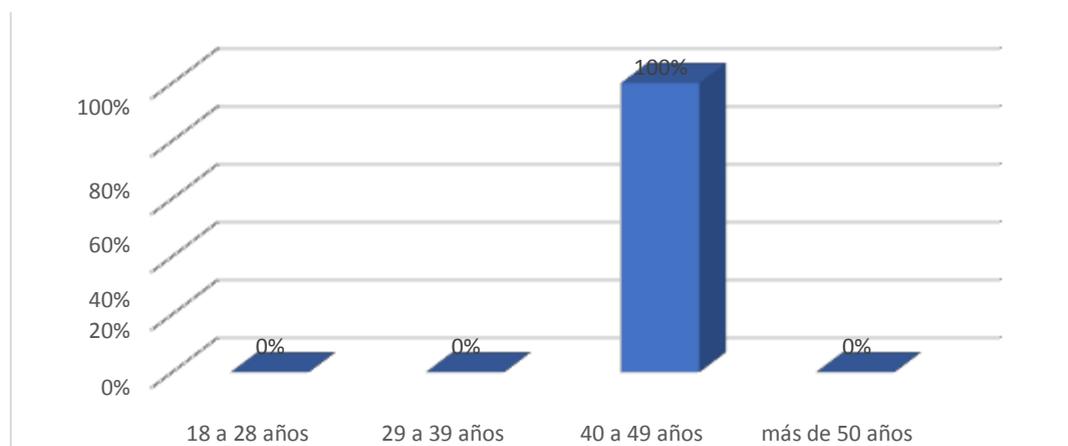
**Tabla 1**

*Edad del propietario de la mype*

Respuestas	<i>f</i>	%
18 a 28 años	0.00	0.00
29 a 39 años	0.00	0.00
40 a 49 años	10.00	100.00
más de 50 años	0.00	0.00
Total		100.00

*Nota: data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 1: Edad del propietario de la mype



#### Interpretación

Según tabla 1 y figura 1, de toda la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento de la edad del propietario ya que se observa que el 100% marco de 40 a 49 años.

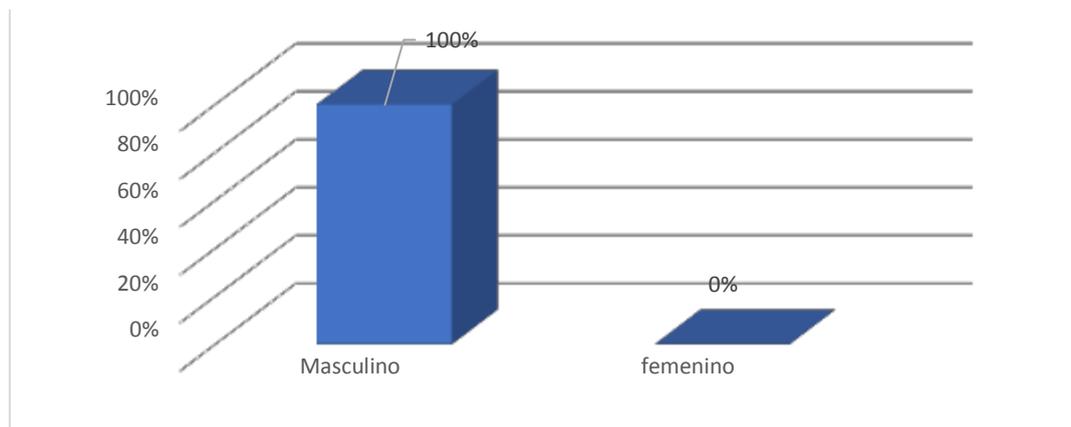
**Tabla 2**

*Sexo del propietario de la mype*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Masculino	10.00	100.00
femenino	0.00	0.00
Total		100.00

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 2: Sexo del propietario de la mype



**Interpretación**

Según tabla 2 y figura 2, de toda la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento del sexo del propietario ya que el 100% marco masculino.

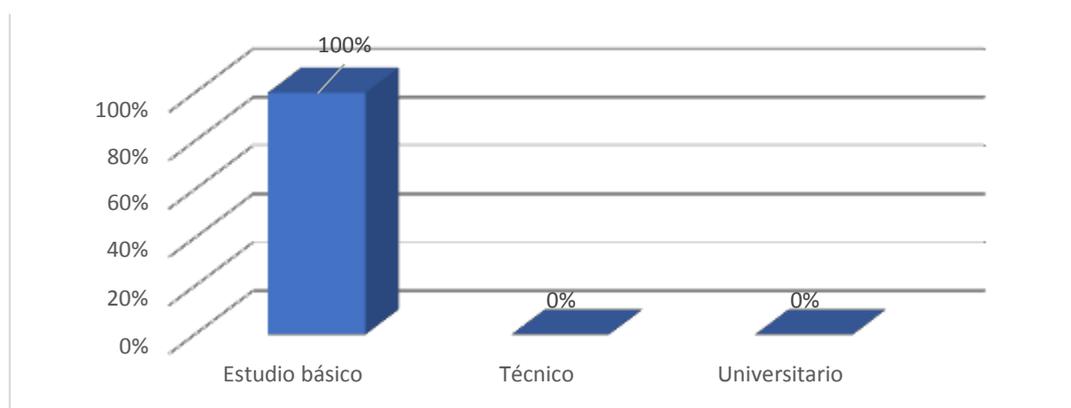
**Tabla 3**

*Grado de instrucción del propietario de la mype*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Estudio básico	10.00	100.00
Técnico	0.00	0.00
Universitario	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 3: Grado de instrucción del propietario de la mype



### Interpretación

Según tabla 3 y figura 3, de toda la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento del grado de instrucción del propietario ya que el 100% marco estudios básicos.

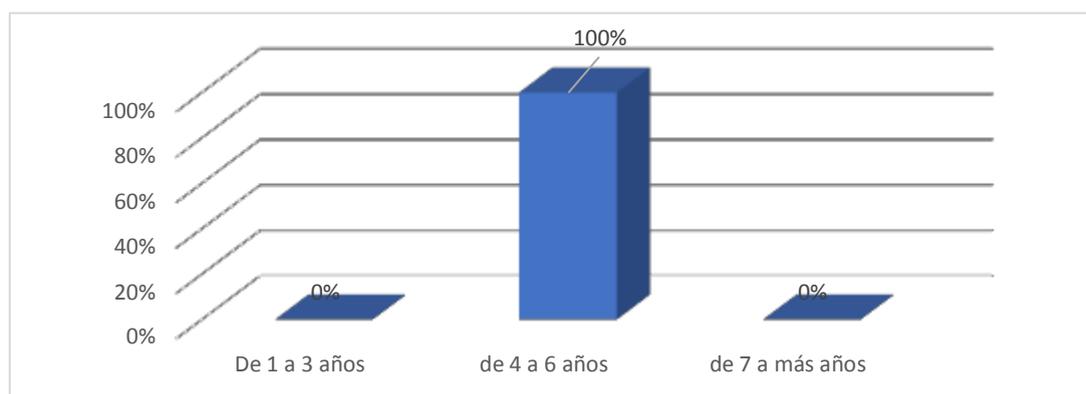
**Tabla 4**

*Tiempo que desempeña en el cargo*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
De 1 a 3 años	0.00	0.00
de 4 a 6 años	10.00	100.00
de 7 a más años	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 4: Tiempo del desempeño del propietario de la mype



#### Interpretación

Según tabla 4 y figura 4, de toda la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento de los años desempeño ya que el 100% marco de 4 a 6 años.

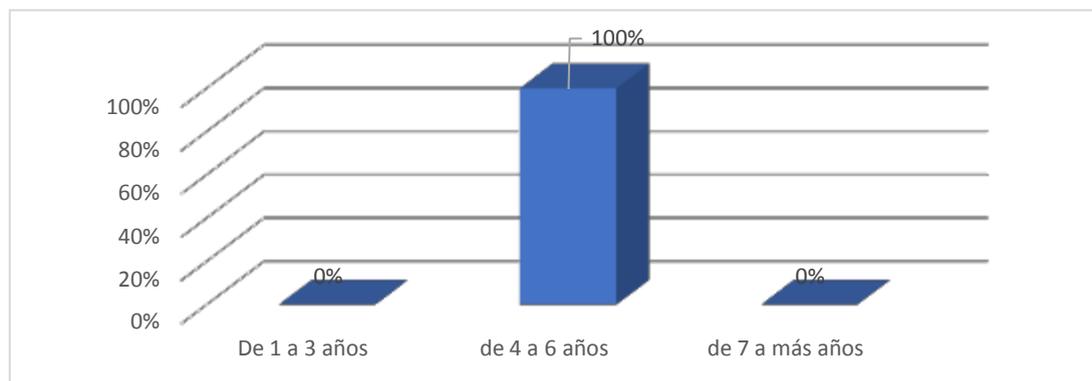
**Tabla 5**

*Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
De 1 a 3 años	0.00	0.00
de 4 a 6 años	10.00	100.00
de 7 a más años	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 5: Tiempo de permanencia de la mype



### Interpretación

Según tabla 5 y figura 5, de toda la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento de los años que tiene la mype ya que el 100% marco de 4 a 6 años.

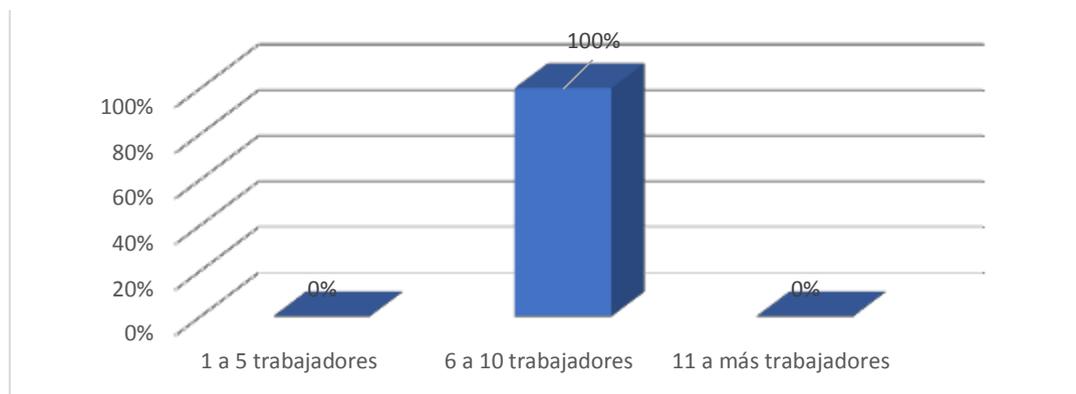
**Tabla 6**

*Número de trabajadores*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
1 a 5 trabajadores	0.00	0.00
6 a 10 trabajadores	10.00	100.00
11 a más trabajadores	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 6: Número de trabajadores de la mype



**Interpretación**

Según tabla 6 y figura 6, de toda la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento del número de colaboradores de la mype ya que el 100% marco de 6 a 10 trabajadores.

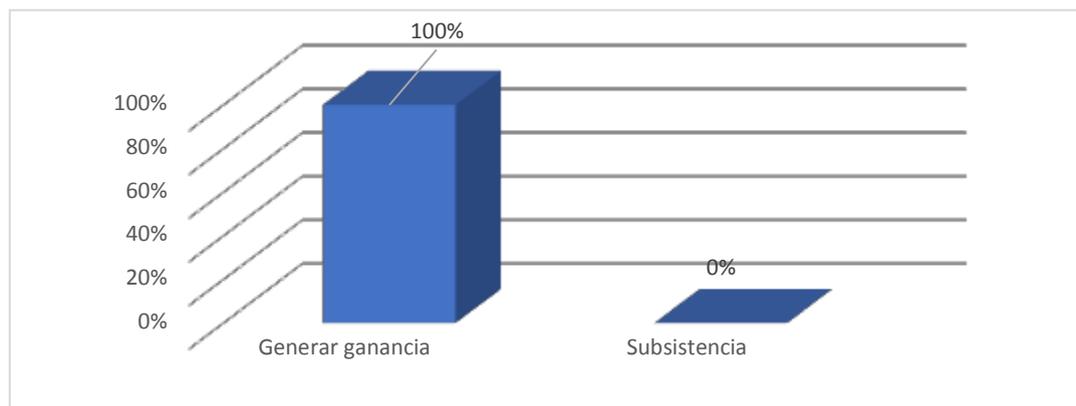
**Tabla 7**

*Objetivo de la creación de la empresa*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Generar ganancia	10.00	100.00
Subsistencia	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 7: Objetivo de creación de la mype



**Interpretación**

Según tabla 7 y figura 7, de toda la población encuestada se evidencia que el 100% de ellos marco generar ganancias.

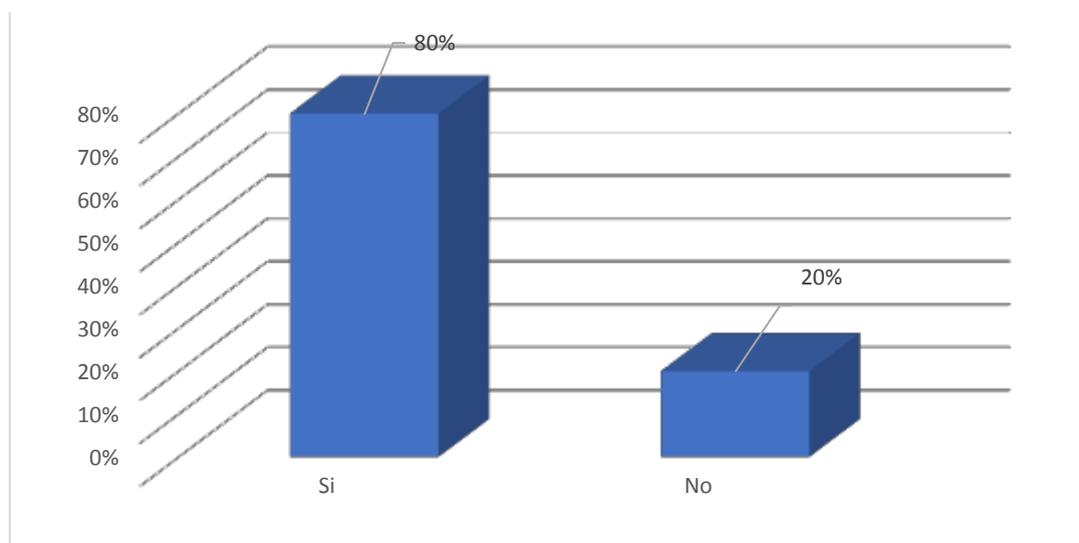
**Tabla 8**

*¿Conoce el término Gestión de Calidad?*

Respuestas	<i>f</i>	%
Si	8.00	80.00
No	2.00	20.00
Total		100

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 8: Conocimiento del propósito de la gestión de calidad



#### Interpretación

Según tabla 8 y figura 8, de toda la población encuestada se evidencia que el 80% de ellos conocen el término gestión de calidad, mientras que un 20% desconoce el término.

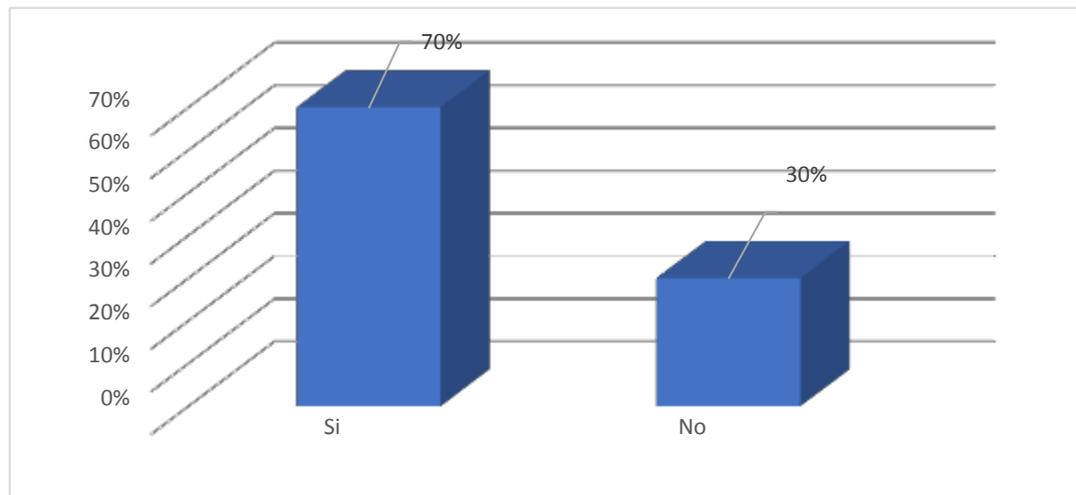
**Tabla 9**

*¿Está aplicando una Gestión de calidad en su negocio?*

Respuestas	<i>f</i>	%
Si	7.00	70.00
No	3.00	30.00
Total		100

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 9: Ejecución de gestión de calidad en la microempresa



**Interpretación**

Según tabla 9 y figura 9, de toda la población encuestada se evidencia que el 70% de los trabajadores aplica una gestión de calidad, mientras que un 30% no lo aplica.

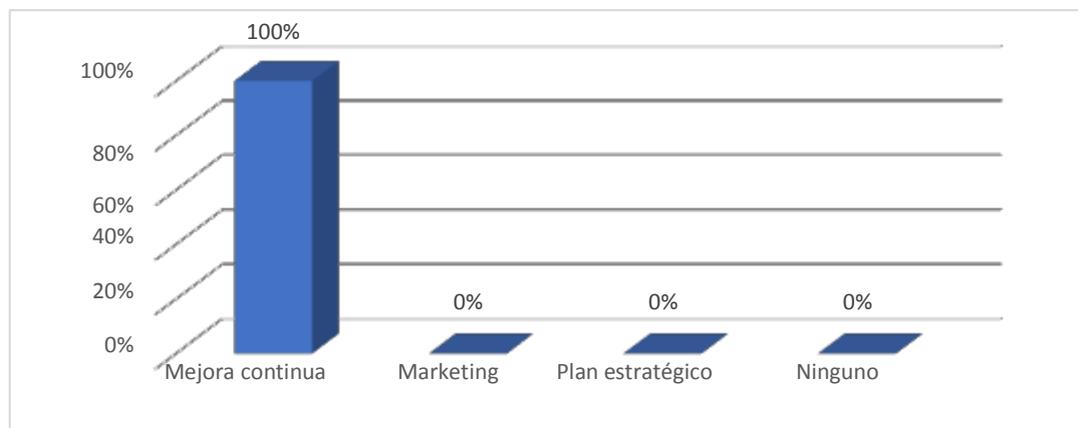
**Tabla 10**

*¿Qué técnicas modernas de gestión empresarial usa en su empresa?*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Mejora continua	10.00	100.00
Marketing	0.00	0.00
Plan estratégico	0.00	0.00
Ninguno	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

**Figura 10: Uso de técnicas de administración usadas en la microempresa**



**Interpretación**

Según tabla 10 y figura 10, de toda la población encuestada se evidencia que el 100% refleja que dentro de la mype se utiliza la técnica de mejora continua.

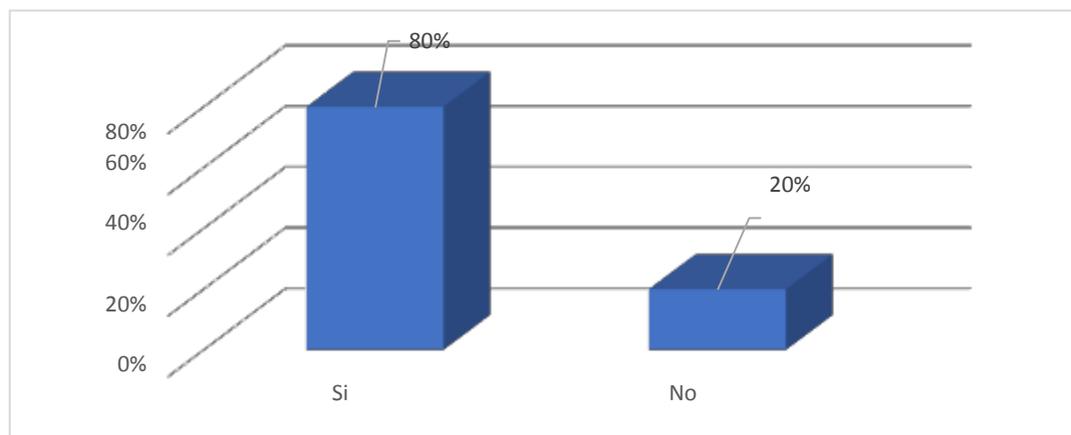
**Tabla 11**

*¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?*

Respuestas	<i>f</i>	%
Si	8.00	80.00
No	2.00	20.00
Total		100.00

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 11: La gestión de calidad contribuye a alcanzar los planes de la microempresa



**Interpretación**

Según tabla 11 y figura 11, de toda la población encuestada se evidencia que el 80% refleja que dentro de la mype la gestión ayuda a alcanzar los objetivos de ella, mientras que un 20% marco no.

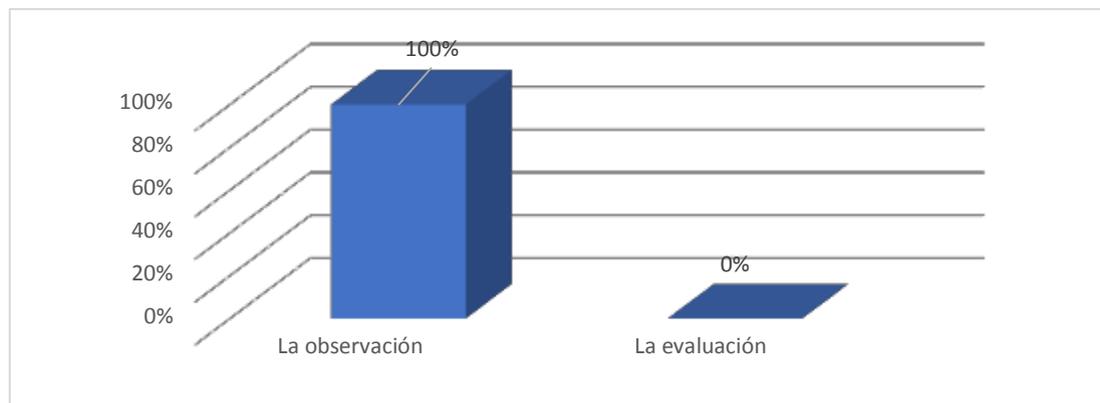
**Tabla 12**

*¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
La observación	10.00	100.00
La evaluación	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 12: Técnicas usadas para medir el rendimiento de la microempresa



**Interpretación**

Según tabla 12 y figura 12, de toda la población encuestada se evidencia que el 100% refleja que la mype utiliza la técnica de la observación.

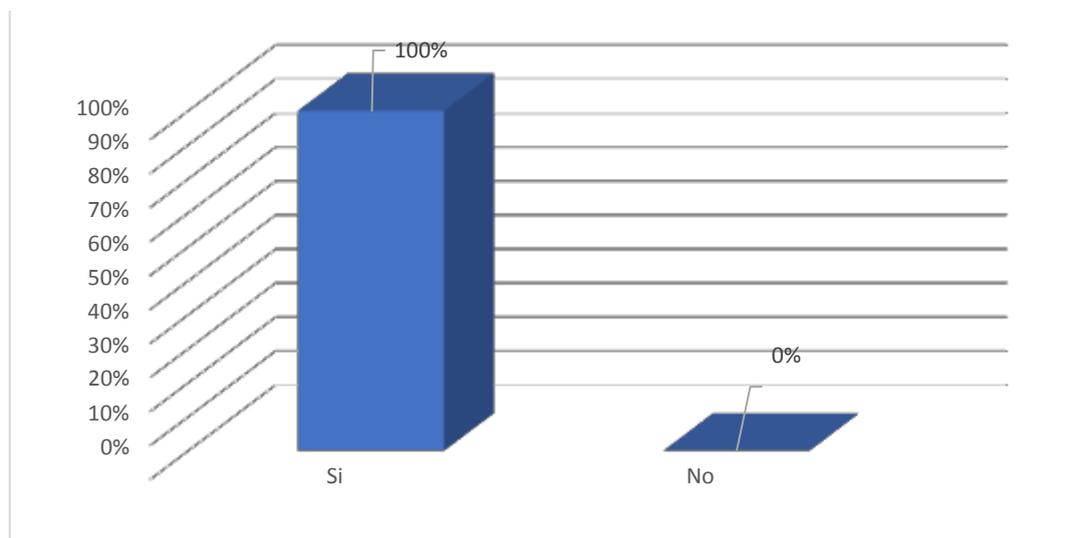
**Tabla 13**

*¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Si	10.00	100.00
No	0.00	0.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

**Figura 13: Conocimiento de la misión y visión de la microempresa**



**Interpretación**

Según tabla 13 y figura 13, de toda la población encuestada se evidencia que el 100% refleja que tiene ven establecido la misión y visión de la mype.

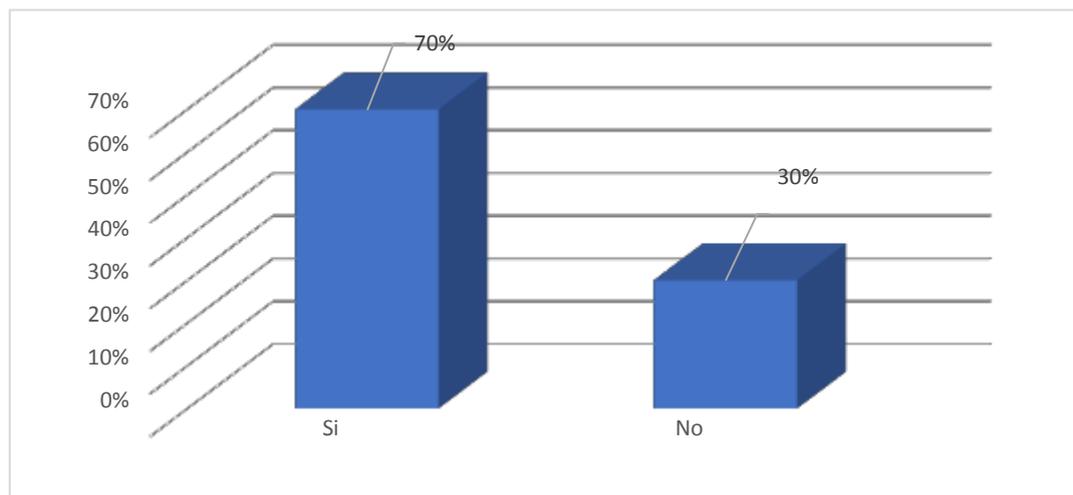
**Tabla 14**

*¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?*

<b>Respuestas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	7.00	70.00
No	3.00	30.00
Total		100.00

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 14: Ejecución de la filosofía de la mejora continua en la microempresa



**Interpretación**

Según tabla 14 y figura 14, de toda la población encuestada se evidencia que el 70% de los trabajadores gestionan bajo la mejora continua, mientras que un 30% marco no.

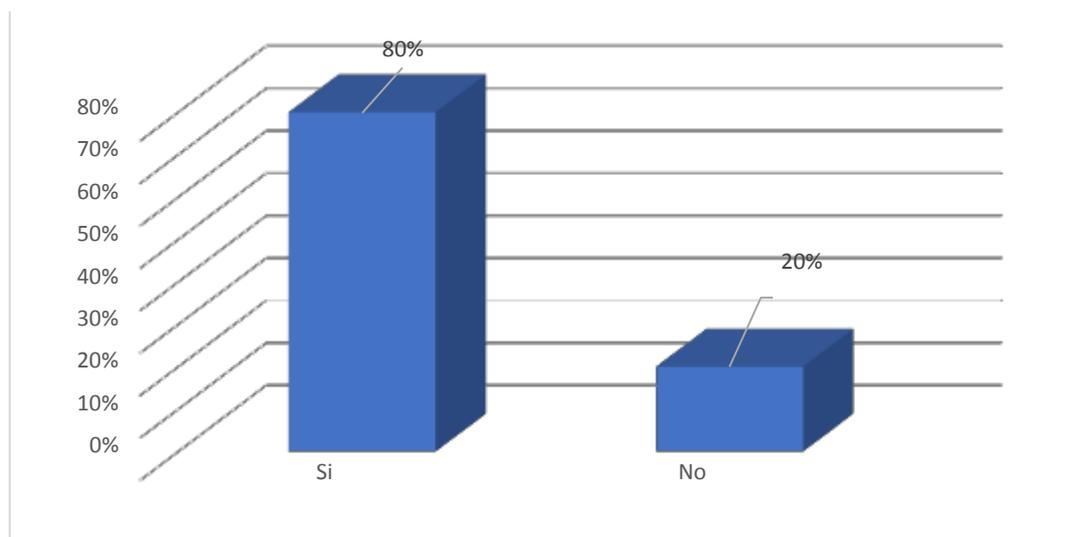
**Tabla 15**

*¿Las estrategias planteadas en la mype permite alcanzar los objetivos?*

<b>Respuestas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	8.00	80.00
No	2.00	20.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 15: Aplicación de estrategias por la dirección de la microempresa



### Interpretación

Según tabla 15 y figura 15, de toda la población encuestada se evidencia que el 80% refleja que las estrategias planteadas en la mype permiten alcanzar los objetivos de ellas, mientras que un 20% marco no.

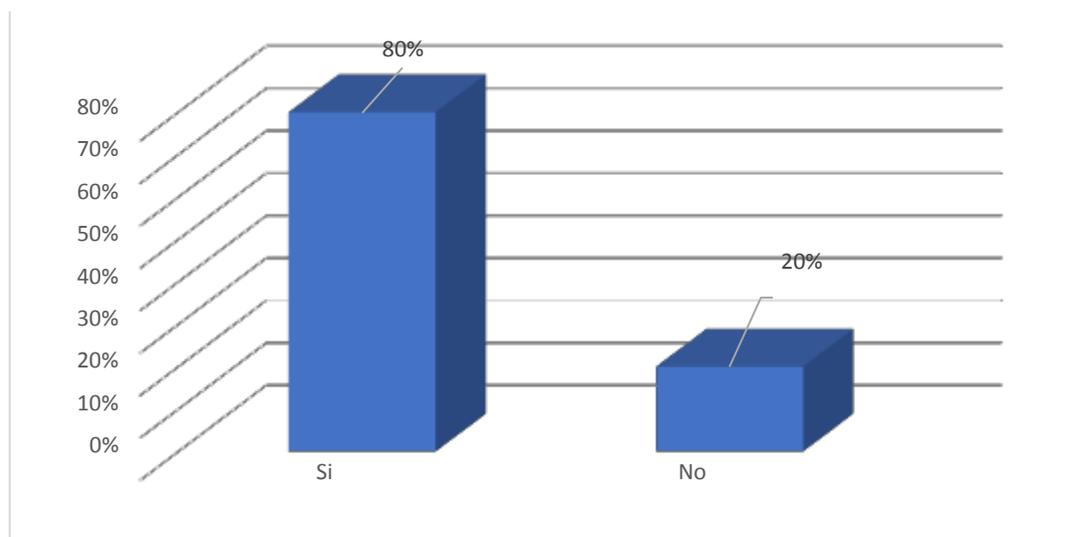
**Tabla 16**

*En la empresa se reportan los resultados obtenidos al jefe*

<b>Respuestas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	8.00	80.00
No	2.00	20.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 16: El personal realiza reportes periódicos a la jefatura de la microempresa



**Interpretación**

Según tabla 16 y figura 16, de toda la población encuestada se evidencia que el 80% refleja que se reportan al jefe de la mype por los objetivos cumplidos, mientras que un 20% marco no.

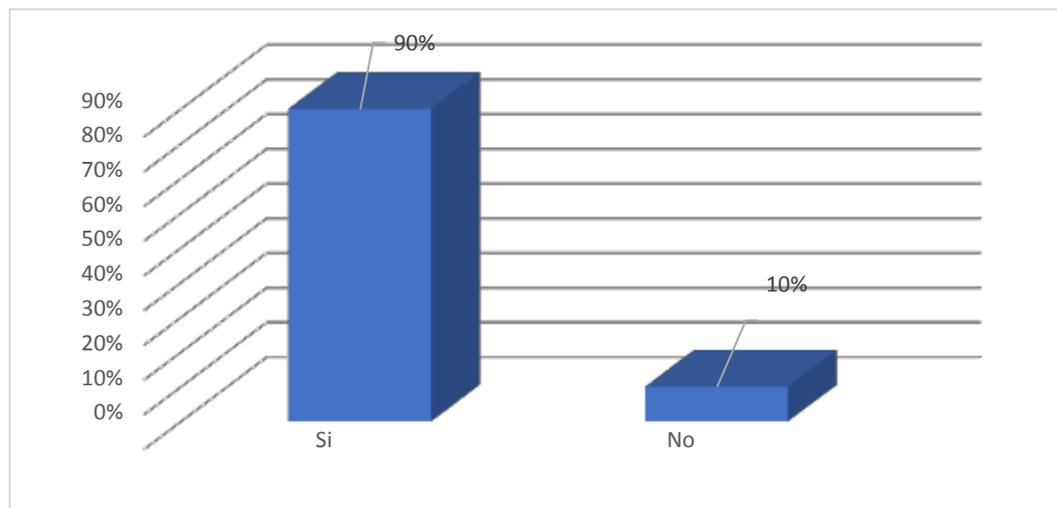
**Tabla 17**

*El plan da lugar a la aplicación de diferentes estrategias para asegurar el éxito de la empresa*

Respuestas	<i>f</i>	%
Si	9.00	90.00
No	1.00	10.00
Total		100.00

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 17: Seguimiento a la ejecución de la planificación en la microempresa



### Interpretación

Según tabla 17 y figura 17, de toda la población encuestada se evidencia que el 90% refleja que el plan que lleva la mype da lugar a la planificación de diferentes estrategias, mientras que un 10% marco no.

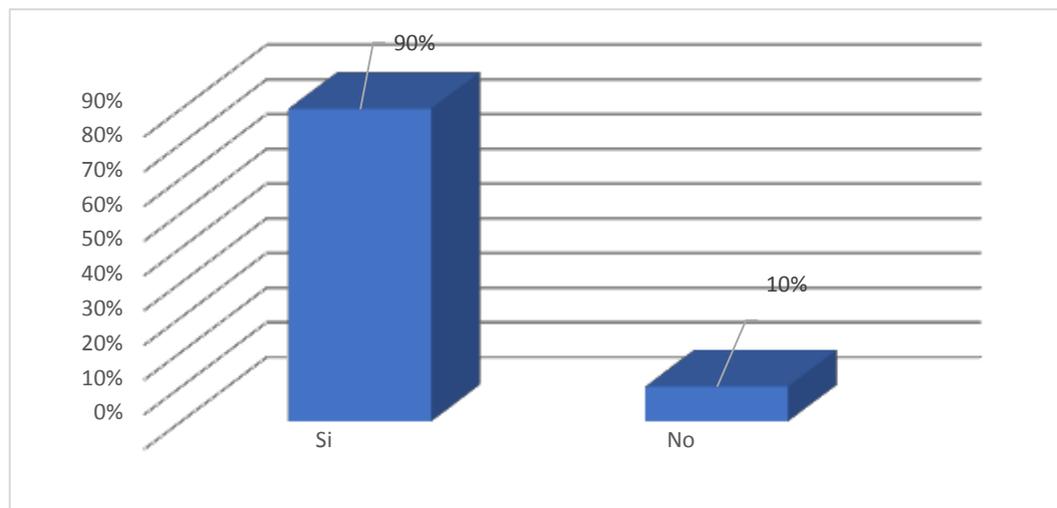
**Tabla 18**

*Los planes que se elaboran son objetivos basados en información real y no en suspensiones*

Respuestas	<i>f</i>	%
Si	7.00	70.00
No	3.00	30.00
Total		100.00

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

Figura 18: Decisiones tomadas en base a hechos y datos



**Interpretación**

Según tabla 18 y figura 18, de toda la población encuestada se evidencia que el 70% refleja que los planes de mype se hacen con información real, mientras que un 30% marco no.

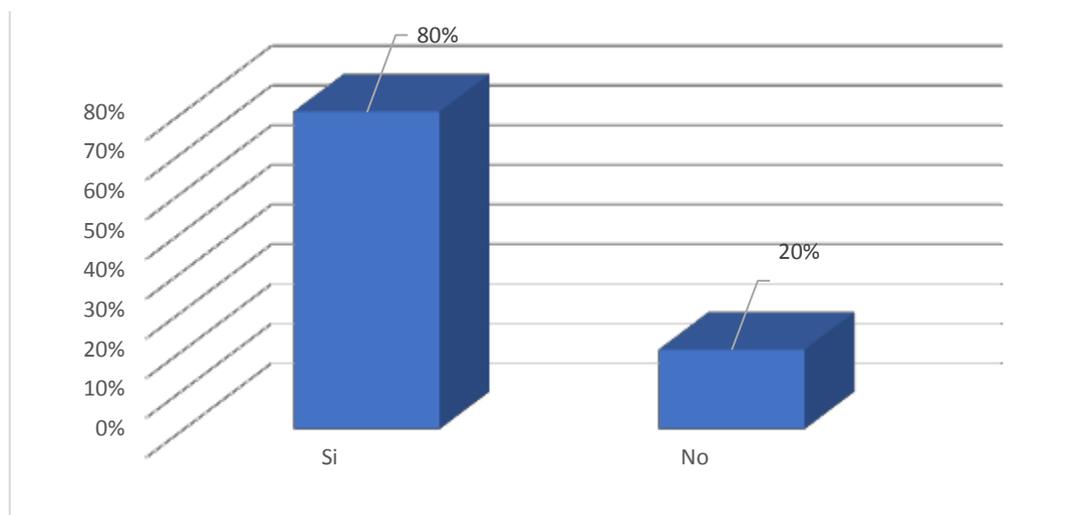
**Tabla 19**

*Existe una buena capacidad de negociación con los proveedores*

<b>Respuestas</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Si	8.00	80.00
No	2.00	20.00
<b>Total</b>		<b>100.00</b>

*Nota: Data obtenida de aplicación de instrumento a la muestra.*

**Figura 19: El nivel de negociación con los proveedores es positiva**



**Interpretación**

Según tabla 19 y figura 19, de toda la población encuestada se evidencia que el 80% refleja que existe una buena capacidad de negociación con los proveedores, mientras que un 20% marco no.

## 5.2 Análisis de resultados

Para el análisis se tomó en cuenta el objetivo general determinar las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio. caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020, a lo que nos llevó a trabajar con una población conformada por los trabajadores y dueño de la mype, ya que el trabajo de investigación es de carácter descriptivo y no experimental tiene como objetivo de intervenir de manera directa con variable objetivo de estudio, a continuación, se podrá apreciar los resultados.

**Respecto al primer específico** Identificar los factores relevantes de la planificación estratégica de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020, en la pregunta ¿Las estrategias planteadas en la mype permite alcanzar los objetivos?, de toda la población encuestada se evidencia que el 80% refleja que las estrategias planteadas en la mype permiten alcanzar los objetivos de ellas, mientras que un 20% marco no. Los resultados obtenidos se relacionan con el colombiano Humberto Serna (2006) en sus teorías de servicio al cliente en la cual hace importante hincapié en la planificación estratégica en aspectos de atención al cliente, indicando que las barreras para mejorar el servicio al cliente, se tiene que mejorar e implementar nuevas estrategias orientados al cliente. En la empresa ¿se reportan los resultados obtenidos al jefe?, de toda la población encuestada se evidencia que el 80% refleja que se reportan al jefe de la mype por los objetivos cumplidos, mientras que un 20% marco no. Estos resultados guardan relación con la investigación de Andrade (2018) quien en su investigación concluye que para una buena aplicación de planificación estratégica se debe partir de un adecuado diagnóstico que tome en

consideración el entorno de la empresa, así como su parte interior, para lo cual existen algunas herramientas como FODA. Por otra parte, contrasta con la investigación de Gaviria (2018), que en el análisis de la gestión del servicio, los trabajadores se resisten a involucrarse en la planificación, línea de gestión de calidad y nivel de servicio del restaurante donde laboran porque no comprenden los conceptos.

**Respecto al segundo específico** Determinar los factores relevantes de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020, en la pregunta ¿Está aplicando una gestión de calidad en su negocio?, de toda la población encuestada se evidencia que el 70% de los trabajadores aplica una gestión de calidad, mientras que un 30% no lo aplica. Esta investigación tiene relación con Arias (2019) que en su análisis de la gestión del servicio expresa que al tener a los trabajadores contentos y con máquinas modernas se está aplicando una gestión de calidad buena ya que el mismo clima organizacional es agradable y acogedor para los clientes y los trabajadores. En ¿Qué técnicas modernas de gestión empresarial usa en su empresa?, de toda la población encuestada se evidencia que el 100% refleja que dentro de la mype se utiliza la técnica de mejora continua. Dichos resultados tienen relación con Serna (2006) y García (2019) ya que ellos definen que las existencias de maquinaria y técnicas modernas en la gestión de la empresa es muy aportante ya que los trabajadores se desenvuelven mejor y trabajan bajo un enfoque de mejora continua, por otra parte, contrasta con la investigación de Escobar & Goyes (2019) que identifica la

**Respecto al tercer objetivo específico**, elaborar la propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las

mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020, la investigación centra su enfoque en los datos que necesita la planificación para toda empresa para ser efectiva, la cual debe basarse en hechos y datos para la correcta toma de decisiones.

## PLAN DE MEJORA

Propuesta de plan de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020:

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
30% del personal no se desempeña aplicando la filosofía de la mejora continua.	El personal no comprende el objetivo y beneficio de la filosofía.	Proveer de un plan interno de capacitación a cargo de la gerencia.	Gerente/ Administrador/ personal
El personal no se desempeña de manera óptima.	El personal es evaluado sin métodos ni técnicas	Capacitar a la administración e implementar los recursos técnicos necesarios de adm. de personal.	Administrador / Personal
No existe innovación en la administración	La gerencia no conoce de estrategias modernas de administración	Capacitar a la gerencia y administración en técnicas de gestión e implementar en la empresa.	Gerente/ Administrador
Algunos objetivos no se cumplen	No se realiza una planificación técnicamente elaborada.	Capacitar al personal para su involucramiento inmediato.	Gerente/ Administrador/ personal
No existe un mecanismo para identificar oportunidades de mejora	Existe personal que no reporta al jefe de problemas.	Implementar mecanismo y procedimiento de registro e informe.	Administrador / Personal
Existen malas decisiones por falta o deficiente información.	No se tiene una data histórica por falta de registro oportuno.	Implementar mecanismo y procedimiento para registro e informe.	Gerente/ Administrador/ personal

*Nota:* elaborado por Liliana Benavides Satalaya

## VI. CONCLUSIONES

### **Objetivo específico 1:**

La planificación estratégica contribuye a la microempresa A y L Comidas del Oriente E.I.R.L para que alcance sus objetivos propuestos, porque existe la práctica de reporte de resultados por todas las áreas a la jefatura, que facilita el seguimiento al cumplimiento del plan estratégico.

### **Objetivo específico 2:**

La gestión de calidad que se realiza en la microempresa A y L Comidas del Oriente E.I.R.L es positiva porque la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento sobre sus propósitos y aplicación de la filosofía de la mejora continua en sus puestos de trabajo.

### **Objetivo específico 3:**

Se elaboró un plan de mejora que tomó como insumo los hallazgos de la investigación y se enfoca en mejorar la planificación estratégica y gestión integrando la capacitación, liderazgo, organización y análisis interno de la empresa.

Finalmente, como conclusión general, en la microempresa A y L Comidas del Oriente E.I.R.L determina la aplicación de un plan estratégico apoyado en una gestión positiva dentro de cada una de las áreas que componen la microempresa.

**Aporte investigador**

A medida que una empresa va creciendo operativamente, necesita planificar estratégicamente para alcanzar sus objetivos.

**Beneficio al cliente**

Atención al cliente y calidad sostenible gracias a la planificación en todas las operaciones de la microempresa.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **RECOMENDACIONES**

Respecto al plan estratégico, se sugiere integrar la aplicación de nuevas técnicas, porque los contextos económicos evolucionan con el tiempo y se necesita capacidad de adaptación de los procesos de la empresa.

Respecto a la gestión de calidad, se recomienda trabajar permanentemente bajo un enfoque de mejora continua con la finalidad de maximizar los recursos disponibles de la empresa.

Con recomendación general, la gerencia debe estar disponible a mantener una relación dinámica con el capital humano para coordinar la planificación de nuevas estrategias para adaptar la gestión a los constantes cambios en el mercado y economía del país.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almendra, G. (2019). *Planeamiento estratégico de tecnologías de información para la gestión educativa del colegio Antonio Raimondi*. (Tesis inédita de pregrado). Pucallpa, Perú.
- Anuario MTPE (2020). *Anuario estadístico sectorial 2020*. Oficina de estadística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2038301/Anuario\\_2020.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2038301/Anuario_2020.pdf)
- Arestegui (2019) *Gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las mypes del sector comercio - rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial santa celedonia del distrito de Juliaca, 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13936/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MEJORA\\_CONTINUA\\_ARESTEGUI\\_CHALCO\\_BEATRIZ\\_ROSMERY.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13936/GESTION_DE_CALIDAD_MEJORA_CONTINUA_ARESTEGUI_CHALCO_BEATRIZ_ROSMERY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias (2019) *Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa Dailywork Importadora y distribuidora compañía limitada*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de las Américas <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/UDLA-EC-TMDOP-2019-01.pdf>
- Andrade, G. (2016). *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. para el período 2016-2018*. (Tesis inédita de pregrado). Ecuador.
- Armijo M. (2009) *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública*

ILPES/CEPAL.

2009.

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual\\_planificacion\\_es\\_trategica.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_es_trategica.pdf)

Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. IFS Publications.

Barbaran (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*". (tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11598/GESTION\\_CALIDAD\\_MYPES\\_BARBARAN\\_OSIS\\_ALICIA\\_LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11598/GESTION_CALIDAD_MYPES_BARBARAN_OSIS_ALICIA_LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Tlalnepantla de Baz, México 1a ed.: 2012.

Bravo, S (1998). *Técnica de Investigación Social*. Madrid España. (Quinta Edición). Editorial Paraninfo.

Berretta, N., y Tavares, M. (2006). *Sistemas de Planificación Estratégica e Innovaciones Presupuestarias*. Banco Interamericano de Desarrollo. PRODEV. Diálogo Regional de Política.

Bernal, C. (2016) *Metodología de la Investigación* 3° edición. Bogotá - Colombia. Editorial Pearson Educación: Colombia.

Campos, J. (2018). *La planeación estratégica como instrumento de gestión para el cumplimiento del plan operativo institucional en la subregión de padre abad Aguaytía*. (Tesis inédita de pregrado). Tingo María, Perú.

- Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica (2021). *Código de ética versión 004*, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.
- Clark (2020). *Bases de un sistema de gestión de calidad integrando las Normas ISO 9001:2015 y los fundamentos de Lean Construction*.
- Cruz, Gonzáles, Olivares (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Escobar; Goyes (2019). Estudio de modelos de gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46078>
- García, S. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_71a12c571e25590225d7006d69145ec7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_71a12c571e25590225d7006d69145ec7)
- Gaspar (2020) *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías - Satipo, 2019*. (tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Gaviria (2019) *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017*. (tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Gutiérrez, N. (2019). *Financiamiento y planificación estratégica factores que inciden para obtener mayor rentabilidad en las empresas inmobiliarias en el distrito de Ayacucho, 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Ayacucho, Perú.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- James, P. T. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Un texto Introductorio. Prentice Hall, España.
- Koontz, H., O'donnell, C., & Weihrich, H. (1985). *Administración* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2004) *Principios de marketing*. 10ª Edición, Pearson-Prentice Hall, Nueva Jersey.
- Ley N° 28015 *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*.  
Ley N° 30056 *Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial*.
- Ley N. ° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*.
- Mendoza, C. & Palacios, M. (2016). *Diseño de un plan estratégico de emprendimiento para el desarrollo organizacional de la empresa de transporte y logística ecubienestar S.A. de Guayaquil*. (Tesis inédita de pregrado). Guayaquil, Ecuador.
- Oakland, J. S. (1993). *Total Quality Management. Text with Cases*. El Sevier, ButterworthHeinemann, Ltd., Londres.
- PROMPYME (2003). *Potencial de la pequeña empresa como proveedora del Estado*.
- Rizo, V. & Muñoz, M. (2013). *Plan Estratégico para mejorar la gestión administrativa de la microempresa Good Water, ubicada en El Cantón La Troncal y potenciar así su rentabilidad*. Proyecto de grado previo a La obtención del título de Ingeniería Comercial. Milagro, Ecuador.

Romero, P. (2017). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*. (Tesis inédita de posgrado). Lima, Perú.

Serna, H. (2006). *Servicio de atención al cliente. Una nueva visión: clientes para siempre*. 3era edición. Bogotá

Surita (2018) *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018"*. (tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10594/CARACTERIZACION\\_COMPETITIVIDAD\\_SURITA\\_HERRERA\\_EMERITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10594/CARACTERIZACION_COMPETITIVIDAD_SURITA_HERRERA_EMERITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Cronograma de actividades

Nro.	ACTIVIDADES  MES/SEMANAS >>>	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2022- I							
		FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	13	14	15	16
		1	Carátula del informe final						
2	Cronograma de actividades								
3	Borrador del informe final								
4	Primer borrador del artículo científico								
5	Levantamiento de observaciones del artículo científico								
6	Levantamiento de las observaciones del informe final								
8	Diapositivas para la ponencia								
9	El DTI realiza la metacognición								
10	Informe final - TURNITIN								
11	Artículo científico - TURNITIN								
12	Sustentación del informe final								

*Nota:* elaborado por Liliana Benavides Satalaya

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.50	40	20.00
• Folder (docena)	10	2	20.00
• Fotocopias	0.10	100	10.00
• Empastado	20.00	3	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	2	28.00
• Lapiceros	1.00	10	10.00
• Anillados	5.00	5	30.00
• USB	30.00	2	60.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Internet (horas)	1.50	100	150.00
<b>Sub total</b>			488.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	15	7	105.00
<b>Sub total</b>			593.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			1245.00

*Nota:* elaborado por Liliana Benavides Satalaya

### Anexo 3. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado propietario o representante de la MYPE, las siguientes preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recolectar información para analizar la “PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, CASO A Y L COMIDAS DEL ORIENTE E.I.R.L, CALLERÍA, 2020”.

### Encuestado:

(a).....

Fecha...../...../2020.

### Objetivos específicos:

**O1** Identificar los factores relevantes de la planificación estratégica de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.

**O2** Determinar los factores relevantes de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.

**O3** Elaborar la propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Callería, 2020.

### a) Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

1. Qué edad tiene el propietario:

a) 18 a 28 años    b) 29 a 39 años    c) 40 a 49 años    d) más de 50 años

2. Cuál es el sexo del propietario:

a) Masculino    b) femenino

3. Grado institucional:

a) Estudio básico    b) Técnico    c) Universitario

4. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años

**b) Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.**

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años

6. Número de trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores

7. Objetivo de la creación de la empresa

a) Generar ganancia b) Subsistencia

**c) Referente a la variable gestión de calidad**

8. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

a) Si b) No c) No lo sé.

9. ¿Está aplicando una Gestión de calidad en su empresa?

a) Si b) No c) No lo sé.

10. ¿Qué técnicas modernas de gestión empresarial usa en su empresa?

a) Mejora continua b) Marketing c) Plan estratégico d) Ninguno

11. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?

a) Si b) No c) A veces

12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

a) La observación b) La evaluación e) Otros

13. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

a) Si b) No c) No lo sé

14. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

a) Si b) No c) No lo sé

**d) Referente a la planificación estratégica**

15. ¿La estrategia planteada en la organización permite alcanzar los objetivos?

a) Si b) No c) No lo sé

16. En la empresa se reportan los resultados obtenidos al jefe

a) Si b) No c) No lo sé

17. El plan da lugar a la aplicación de diferentes estrategias para asegurar el éxito de la empresa

a) Si b) No c) No lo sé

18. Los planes que se elaboran son objetivos basados en información real y no en suspensiones

a) Si   b) No   c) No lo sé

19. Existe una buena capacidad de negociación con los proveedores

a) Si   b) No   c) No lo sé

## Anexo 4. Validación de instrumento

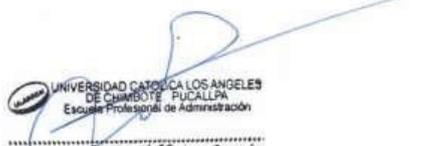
### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CRYSDER MOISÉS VALDIVIEZO SARA VIA identificado con DNI 00097128, **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA:**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por la Srta. LILIANA BENAVIDES SATALAYA, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS CASO: A Y L COMIDAS DEL ORIENTE E.I.R.L, CALLERÍA, 2020" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Pucallpa, 9 DE OCTUBRE DEL 2020

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
DE CHIMBOTE PUCALLPA  
Escuela Profesional de Administración  
.....  
MBA Crisder M. Valdiviezo Saravia  
Docente Tutor Investigador

(firma) sello



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado propietario o representante de la MYPE, las siguientes preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recolectar información para analizar el tema: "La planificación estratégica como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las mypes del sector servicios, caso A y L comidas del oriente E.I.R.L., Calleria, 2020".

**Encuestado:**

(a)..... Fecha...../...../2020.

**Objetivos específicos:**

**O1** Identificar los factores relevantes de la planificación estratégica de las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Calleria, 2020.

**O2** Determinar los factores relevantes de la gestión de calidad de las mypes del sector servicio caso A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Calleria, 2020.

**O3** Elaborar la propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio caso: A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Calleria, 2020.

**a) Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.**

1. Qué edad tiene el propietario:

a) 18 a 28 años    b) 29 a 39 años    c) 40 a 49 años    d) más de 50 años

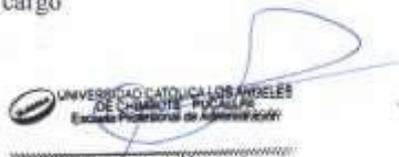
2.Cuál es el sexo del propietario:

a) Masculino    b) femenino

3. Grado institucional:

a) Estudio básico    b) Técnico    c) Universitario

4. Tiempo que desempeña en el cargo

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE - PERÚ  
Escuela Profesional de Administración  
Dra. Crystal M. Valderrama Serrano  
Docente Tutor Investigador

## Anexo 5. Consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula La planificación estratégica como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las mypes del sector servicios, caso A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Calleria, 2020 y es dirigido por la Srta. Lilliana Benavides Satalaya, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector servicio. Caso A y L Comidas del Oriente E.I.R.L., Calleria, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

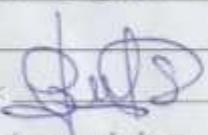
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [lilibenavides678@gmail.com](mailto:lilibenavides678@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Cristina Torres Sanchez

Fecha: 02 de abril del 2022

Correo electrónico: cristina\_ts\_30@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

# Turnitin

Sección I

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final de tesis - Revisión Turnitin - Sección I	4 abr 2022 - 00:20	12 abr 2022 - 23:59	4 abr 2022 - 00:20

Resumen

Estimado estudiante:

A través de este medio, deberán remitir el informe final de tesis (en solo archivo) Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones, respetando la Política del servicio entregado. (Porcentaje de similitud máxima 15%), antes de la siguiente reunión programada de verificación de trabajo autónomo.

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programada serán calificados con nota cero (00)

El Docente Tutor Investigador (DTI)

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Acciones
Ver recibo digital	TO 886- L826WCESE- TURNITIN 4-2022-01	100404623	7042022 21:24	10% <input checked="" type="checkbox"/> Entregar Trabajo

