



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO  
RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ,  
ANCASH, 2021**

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

**AUTORA**

**HURTADO RIVERA, KARINA IRIS**

**ORCID: 0000-0002-9134-9173**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

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

**HUARAZ– PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Hurtado Rivera, Karina Iris

ORCID: 0000-0002-9134-9173

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, 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**

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000- 0002 -1003 -0372

Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000 -0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002 -1003 -0372

**Presidente**

Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000 -0002-7575-3571

**Miembro**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

No ha sido sencillo llegar hasta este momento, pero gracias al apoyo, al amor, a los consejos de mis padres que me ayudaron a forjar mi camino correcto.

Agradezco a todas las personas que estuvieron conmigo apoyándome en los malos y buenos momentos

A mis Padres, hermanos, por ser los principales promotores, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios inculcados

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional, paciencia, cariño y amor sin importar las dificultades las cuales me permitieron llegar a este punto tan importante en mi formación profesional.

Agradezco a dios por darme sabiduría y paciencia en el trascurso de mi vida, así poder realizar mis metas propuestas.

A las personas que me apoyaron brindándome su ayuda y compartiendo sus conocimientos, he hicieron que el trabajo se realice con éxito

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: identificar el trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Ancash, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 12 trabajadores de la empresa restaurante menú: caso restaurante Tamyá, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 83.33% son de género masculino y el 58.33% tienen un grado de secundaria, el 58.33% la empresa logra alcanzar los objetivos planteados, el 83.33% la empresa a veces trabaja en equipo para una actividad designada por parte del representante, el 83.33% en la empresa no existe nunca honestidad dentro del trabajo en equipo. La investigación concluye que el Restaurante Tamyá que no tiene la capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de las mypes.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, Trabajo en equipo, Mypes

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was: to identify teamwork for quality management in micro and small companies in the menu restaurant category: Case of Tamyá Restaurant, Huaraz district, Ancash, 2021. The research was of a non-experimental design - transversal - descriptive - proposal, for the collection of information a sample population of 12 workers of the restaurant menu company was used: Tamyá restaurant case, to whom a structured questionnaire with 16 questions was applied through the survey technique obtaining the following results: 60% of the employees are between 18 and 30 years old, 83.33% are male and 58.33% have a high school degree, 58.33% the company achieves the objectives set, 83.33% the company sometimes works as a team for an activity designated by the representative, 83.33% in the company there is never honesty within teamwork. The investigation concludes that the Tamyá Restaurant does not have the ability to lead or guide in the establishment that works, teamwork is essential to obtain the best results within the mypes.

**Keywords:** Quality management, Teamwork, Mypes

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	v
3. Jurado evaluador y asesor .....	vi
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	vii
5. Resumen y abstrac .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción .....	26
II. Revisión de literatura.....	32
III. Hipótesis.....	49
IV. Metodología .....	50
4.1. Diseño de la investigación.....	50
4.2. Población y muestra .....	50
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores. ....	51
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
4.5. Plan de análisis .....	53
4.6. Matriz de consistencia.....	55
4.7. Principios éticos .....	56
V. Resultados .....	58
5.1. Resultados .....	58
5.2. Análisis de resultados .....	74
VI. Conclusiones .....	81
Aspectos complementarios.....	83
Referencias bibliográficas.....	84
Anexos .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

### TABLAS

Tabla 1. Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021.....	58
Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021 ..	59
Tabla 3. Características del trabajo de equipo para la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021 .....	62
Tabla 4. Plan de mejora del trabajo de equipo para la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	103
Figura 2. Género .....	103
Figura 3. Grado de Instrucción .....	104
Figura 4. Cargo que desempeña.....	104
Figura 5. Tiempo que desempeña en la empresa .....	105
Figura 6. La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados .....	106
Figura 7. La empresa como hace conocer sus políticas establecidas.....	106
Figura 8. El responsable de la empresa evalúa el desempeño .....	107
Figura 9. La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño .....	107
Figura 10. El control interno ayudaría en mejorar la calidad y control en su empresa .....	107
Figura 11. La empresa trabaja en equipo para una actividad designada.....	108
Figura 12. Existencia en la empresa un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva.....	108
Figura 13. Opiniones de sus colaboradores al representante .....	109
Figura 14. En la empresa existe honestidad dentro del trabajo en equipo.....	109

## I. Introducción

En la actualidad las organizaciones se encuentran en constante cambio tecnológicos, como de gestión. Esto implica que deben hacer el mayor esfuerzo de adaptarse a las situaciones para seguir siendo competitivas y eficientes en los mercados que se desenvuelven. La aparición de nuevos enfoques de gestión que encaminan a la empresa hacia la excelencia, teniendo como eje principal alcanzar la calidad, estos vienen a ser la mejora continua de los productos, procesos y de todas las áreas.

A nivel mundial las micro y pequeñas empresas (MYPES) son líderes en el mercado por lo tanto contribuyen al desarrollo del país, porque muchas familias se benefician al mejorar los negocios, pero cabe señalar que la mayoría no sobrevivió. La insatisfacción de los clientes genera competencia y pérdida de clientes, ya que sus aplicaciones no incluyen el proceso de capacitación de los empleados, este problema comienza con todos los países del mundo (Chau, 2018).

El Perú ha pasado por diversos acontecimientos durante muchos años como el desempleo y la pobreza, entre otros sucesos que pasa la población, por estos motivos decidieron generar sus propias fuentes de trabajo, dando paso a las micro y pequeñas empresas, estas se han convertido en un gran impulso para la economía, llamando la atención de los países sub desarrollados, las micro y pequeñas empresas están orientadas a algunas actividades empresariales relacionadas con la producción, el turismo, el comercio o servicios.

Para el Banco de Desarrollo de América Latina (2019) menciona que en la actualidad las MYPES son construidas en una era moderna sobre los puestos de trabajo y así se identifiquen con la empresa, para que tengan innovación de la tecnología en los países latinoamericanos, por eso es esencial para promover la competitividad y el

cargo que desempeñara. En Latinoamérica de los 22 millones de las MYPES aportan un promedio del 1.7% se incrementó de los años anteriores de un total de 26 millones de puestos de trabajos en todas las empresas. Para ello se da con frecuencia las dificultades que existen en el mercado para obtener el capital como al inicio de las fases de comienzo de nuevas tecnologías.

De acuerdo con Caldas, Castellanos y Hidalgo (2018) el éxito de utilizar el trabajo en equipo reside en la creación de la sinergia. Es decir que, si todos los miembros de un equipo potencian sus acciones conjuntas, pueden lograr un desempeño mucho mayor al que tienen de manera independiente. Dentro de una empresa aplicar el trabajo en equipo es fundamental, ya que solo así, se pueden lograr obtener resultados competentes, que se adapten a los cambios que exige el mercado.

Trabajo en equipo es dar seguimiento y evaluar los resultados de la decisión. Si el seguimiento y la evaluación indican que los resultados buscados no se lograron, necesitará revisar el proceso de decisión, el cual es un proceso de seguimiento, evaluación y orientación, para ver qué estuvo mal. Tendrá en esencia un nuevo problema, y deberá llevar a cabo otro proceso de toma de decisiones, pero desde una nueva perspectiva. (Durán, 2018).

Ochoa (2017) menciona que el trabajo en equipo es crucial para lograr mejores resultados, más eficiencia e innovación en las empresas, sin embargo no se enseña ni se motiva a hacerlo, la mayoría de las compañías premian los resultados individuales y no los grupales, pero se sabe muy que las actitudes que se recompensan y se refuerzan constantemente se mantienen, el trabajo en equipo es parte fundamental en todas las organizaciones, ya que esto puede generar un clima organizacional saludable que ayude al crecimiento de la misma o viceversa.

El nivel de exigencia que expiden los clientes con respecto a la gestión de calidad de los productos o de los servicios que comercializan las organizaciones, obliga a estas entidades a tener clara y concisa una estructura del trabajo, la cual les permita que todas las variables involucradas en distintos procesos estén en completo control, con la intención de que el resultado a obtener sea, no solamente percible, sino siempre el mismo (Sánchez, 2017).

La calidad en el servicio de la atención al cliente es de fundamental importancia para el buen desempeño de cualquier organización; es por ello que se deben de desarrollar estrategias que ayuden ante cualquier contingencia a la organización; la implementación de la norma ISO 9001 en cualquier organización de servicios, es favorable en la obtención de la certificación de calidad, si bien no es de vital obligación, se le es exigida a cualquier organización por los clientes (Gutiérrez, 2019).

La gestión de calidad se ha convertido un aspecto importante dentro las empresas especialmente que prestan servicios, para poder ocupar en el mercado una ventaja competitiva; por ello es importantes que las mypes ofrezcan productos de calidad, ya se bienes o servicios ya que hoy en día cada vez la exigencia de los clientes es más frecuente. Ante esto la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH- CATÓLICA) viene impulsando a través de la carrera profesional de Administración el desarrollo de la línea de investigación Gestión de calidad, con el trabajo de equipo en el rubro de restaurantes en la ciudad de Huaraz.

En la ciudad de Huaraz, se aprecia una realidad innegable respecto del sector servicio, rubro restaurantes, específicamente de las micro y pequeñas empresas que se ubican en la zona más concurrida y de mayor servicio de la ciudad. Esta situación problemática está referida al deficiente uso de plataformas digitales necesarias para la

promoción de los productos como nuevos platos a la carta, mejores servicios y promociones de delivery ya que ha logrado sobrevivir a las constantes dificultades que se han presentado debido a la pandemia COVID-19 (Instituto Peruano de Economía, 2021).

Para el cual se formuló la problemática de la presente investigación: ¿Cuáles son las principales características del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021?; Para poder dar la solución a este problema, se planteó el objetivo general: Determinar las características del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021. Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021; (b) Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021; (c) Identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021; (d) Elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021.

En la ciudad de Huaraz, se aprecia una realidad innegable respecto del sector servicio, rubro restaurante, específicamente de las micro y pequeñas empresas que se ubican en la zona más concurrida y de mayor comercio de la ciudad. Esta situación problemática está referida al deficiente uso de plataformas digitales necesarias para la

promoción de los productos como lo son el consumo de diversas comidas ya que ha logrado sobrevivir a las constantes dificultades que se han presentado debido a la pandemia COVID-19.

La presente investigación se justificó porque permitirá caracterizar el trabajo en equipo para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas restaurante Tamyá en la ciudad de Huaraz, Áncash, 2021. Es decir, se describirá si la empresa mencionada tiene como objeto de estudio si utilizan o no el trabajo en equipo y la gestión de calidad, y si lo utilizan, en qué medida; ya que al poner en práctica el trabajo en equipo podrán lograr grandes cosas y el servicio mejorará, logrando así clientes más satisfechos y colaboradores más cómodos en su lugar de trabajo.

De acuerdo con Caldas, Castellanos y Hidalgo (2018) el éxito de utilizar el trabajo en equipo reside en la creación de la sinergia; es decir, si todos los miembros de un equipo potencian sus acciones conjuntas, pueden lograr un desempeño mucho mayor al que tienen de manera independiente.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 12 trabajadores de la empresa restaurante menú: caso restaurante Tamyá, a quienes se les aplicó un cuestionario con 16 preguntas

Se obtuvo como principales resultados: el 60% de los colaboradores tienen edades de 18 a 30 años, el 83.33% son de género masculino y el 58.33% tienen un grado de secundaria, el 58.33% la empresa logra alcanzar los objetivos planteados, el 83.33% la empresa a veces trabaja en equipo para una actividad designada por parte del representante, el 83.33% en la empresa nunca hay honestidad dentro del trabajo en equipo.

La investigación concluye que el Restaurante Tamya, que el 50% no tiene la capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de las mypes.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

González (2018) en su tesis *Trabajo en equipo y satisfacción laboral aplicado en el personal de operaciones de telemercadeo de Transactel*, la autora determinó como objetivo general: establecer la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los miembros del staff de la empresa, la metodología utilizada en la investigación fue de tipo descriptivo, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a los empleados y una entrevista a los jefes directos, obteniéndose como principales resultados: en cuanto a la confianza que tienen los trabajadores con respecto a sus compañeros, un 68% afirmó que confía en sus compañeros, frente a un 32% que no confía en sus compañeros; en cuanto a si las tareas asignadas pueden ser compartidas, un 56% afirma que las tareas pueden ser compartidas y un 44% no considera que las tareas asignadas puedan ser compartidas. Las conclusiones a las que arribó la investigación fueron: (a) La mayor parte de los encuestados confían en sus compañeros y esto permite que exista trabajo en equipo en la empresa, pero esto no quiere decir que el trabajo en equipo sea total, se debe trabajar en buscar la integración de todas las personas.

Villanueva y Morroquin, (2018) en su tesis *Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco*, los autores plantearon como objetivo general: determinar las propuestas de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas, la metodología empleada fue de tipo exploratoria, nivel cuantitativo diseño no experimental. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a los

empleados y una entrevista a los jefes directos para detectar los puntos más vulnerables en los que hacía falta mejorar o implementar estrategias para trabajar en equipo obteniéndose los siguientes resultados: El 80.0% las estrategias aplicadas no son las adecuadas, el 79.9% de los empleados afirman que aunque no existe una comunicación afectiva en su entorno de trabajo por último 60.0% se están aplicando de forma correcta o no son suficientes, lo que afecta en el proceso productivo y la interacción en el grupo de trabajo. Se concluye la capacitación que se brinda, no es suficiente, debido a que no existe motivación para poner en práctica lo aprendido.

Gil (2018) en su tesis *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*, cuyo objetivo general fue analizar la importancia del trabajo en equipo en las organizaciones y su influencia en el desempeño laboral, la metodología fue de documento bajo una revisión literaria. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a los empleados de 20 interrogantes, obteniéndose los siguientes resultados: el 80.0% no realizan trabajo en equipo depende de que muchos factores intrapersonales, interpersonales y de la tarea, es por ello, que se requiere que estas sean asignadas de forma apropiada, así mismo, el 78.8% todos los participantes del equipo no entiendan la misión para la cual se desempeñan, se apoyen mutuamente y superen las diferencias de forma asertiva. Se concluye En cada empresa, de acuerdo con los principios institucionales y los valores que deben caracterizar a su talento humano, definidos en sus lineamientos, se deben especificar tales políticas y propiciar las condiciones para que se desarrollen al máximo entre los equipos.

Burgos (2017) en su investigación *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008*; tuvo como objetivo general desarrollar un sistema de gestión de calidad para la empresa, bajo los lineamientos de la ISO 9001 y la NTS-USNA 008, la metodología utilizada en la investigación fue de carácter cualitativo, de tipo mixta para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de 20 preguntas y la técnica la encuesta a una población de 20 empresas obteniéndose como resultados: se logró estandarizar los procesos que desarrolla la empresa, se diseñaron procesos de gestión del cambio y se contribuyó con el levantamiento de la información documentada. Se concluye la capacidad financiera y recursos de la organización para la implementación del sistema de gestión de calidad diseñado y propuesto, se establecieron los parámetros de costeo, flujo de caja y evaluación de activos disponibles para ejecución de la propuesta en un detallado estudio, incluyendo hasta los costos de no calidad.

### **Antecedentes Nacionales**

Flores (2021) en su tesis *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso café restaurante andre'e, distrito Ayacucho, 2022*; estableció como objetivo general describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso café restaurante andre, la metodología de investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; además contó con una población de 6 trabajadores de café restaurante andre'e, al ser una población reducida la muestra fue de tipo censal. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados

obtenidos en el estudio fueron, con respecto a la eficacia del trabajo en equipo, un 100% de los participantes afirmó que el trabajo en equipo no es eficaz ni ineficaz; en cuanto al nivel de compromiso mostrado, un 60% mostró tener un compromiso medio y un 40% un compromiso alto. La conclusión a la que se llegó en el estudio fue que, a mayor nivel de compromiso, mayor es la eficacia del trabajo en equipo.

Ríos (2018) en su tesis *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en el rubro de restaurantes en Huacho en el año 2018*; el autor propuso como objetivo general determinar la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en el rubro de restaurantes en Huacho, la metodología fue de tipo cuantitativo, no experimental y de corte transversal, Para recopilar información se aplicó como instrumento la encuesta y un cuestionario a una población de 88 personas que laboran en la entidad, que se agruparon en 03 áreas de trabajo obteniéndose como resultados: el 65% implica la percepción del personal de que el trabajo se desarrolla de forma armoniosa y conjunta; la participación el 85% implica la percepción del personal de ser tomado en cuenta en las decisiones y por último el 55% la comunicación que implica la interacción que caracteriza al personal de la entidad. Se concluye que el trabajo en equipo es adecuado con una media de 85.75% pero con varios valores que están en la zona de nivel regular, de las 49 personas de las 88 encuestadas señalan que perciben un nivel adecuado y 39 personas indican que es regular.

Berrocal (2019), en su tesis *Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*, tuvo como objetivo general describir los factores relevantes del trabajo en equipo en las 22 micro y pequeñas empresas

del rubro pollerías. Así mismo la metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Para recolectar informaciones se obtuvo una muestra de 7 Mypes, donde se aplicó un censo a 46 trabajadores de las Mypes del rubro pollerías. Llega a la conclusión que el 50% no tiene capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de las Mypes.

Salas (2019) en su tesis *Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de san Martín de Porres, 2019*; la autora propuso como objetivo general proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, la metodología fue de tipo cuantitativo, no experimental y de corte transversal, Para recopilar información se aplicó como instrumento la encuesta y un cuestionario a una población de 12 micro y pequeñas empresas obteniéndose como resultados: el 67% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, mientras el 83% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, mientras el 58% manifiesta que la empresa siempre brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva, por otro lado el 100% manifiesta que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 75% manifiesta que la empresa casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta. Gestión de calidad: El 67% siempre considera que su equipo de trabajo

cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, mientras el 83% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, mientras el 58% manifiesta que la empresa siempre brinda las facilidades. Se concluye el 100% manifiesta que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 75% manifiesta que la empresa casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta.

Rosales (2019) en su investigación *Capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Chimbote, 2019*, tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, distrito de Huaraz, 2019; con una metodología que tuvo como diseño no experimental-transversal y descriptivo como enfoque cuantitativo, con una población de 15 Micro y Pequeñas empresas, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a 10 mypes 18 interrogantes. Se concluyó que el 90% de los representantes conoce que la capacitación al personal es un factor muy importante para una adecuada gestión de calidad, el 78.8% aplican técnicas modernas de gestión para la capacitación, el plan de mejora propuesto en esta investigación va permitir a contribuir a mejorar la gestión de calidad mediante un diagnóstico con factores internos y externos.

### **Antecedentes Locales**

Aranda (2018) en su investigación *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector*

*servicio – rubro reparación de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz, 2018*; la autora propuso como objetivo general describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas; cuya metodología de investigación fue descriptivo - cuantitativo y de diseño transeccional. Para el recojo de la información se consideró 10 micro y pequeñas empresas (MYPE), con una muestra igual a la población de 22 trabajadores a quienes se les realizó una encuesta de 22 preguntas obteniendo los siguientes resultados: el 82,18% manifestó que no ha recibido alguna capacitación en formación de equipos de trabajo, 72,73% expreso que siempre hay confianza al líder del equipo, el 59,09% siempre están dedicados y comprometidos con el trabajo, el 40,90% siempre manejan los conflictos constructivamente y 77,27% siempre son amistosos unos a otros. Finalmente concluye que la mayoría de los trabajadores no recibió capacitación en formación de equipo de trabajo, pero sin embargo han logrado nutrir sus capacidades de manera empírica caracterizándose por ser un equipo con un sentimiento de pertenencia al trabajo, existe confianza, se aprecia la capacidad individualidad de los miembros, hay mayor integración para resolver los problemas y son amistoso.

Santos (2018) en su tesis *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*; la autora propuso como objetivo general describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas, cuya metodología de investigación fue descriptivo, cuantitativo y de diseño transversal. La población de estudio fue dirigido a colaboradores de las 21 MYPES a quienes se le realizó una encuesta de 23 preguntas obteniendo como resultado los siguientes el 50%

manifestó que nunca ha recibido capacitación en equipos de trabajo, el 50% expresó estar dedicados y comprometidos con su trabajo, el 70,8% manifestó contar con un ambiente cooperativo en las actividades que desarrollan y el 58,3% casi siempre tienen la capacidad de prevenir y solucionar problemas. Como conclusión los equipos de trabajo de las ferreterías se encuentran en la etapa normativa, donde existe un fuerte sentido de identidad y camaradería en el grupo, convirtiéndose en una virtud de aceptación por parte de los miembros, son más amistosos, confían entre sí y tratan la dinámica del equipo.

Torres (2017) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria en el rubro de restaurantes del distrito de Huaraz, 2017*; la autora propuso como objetivo general describir las características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria en las micro y pequeñas empresas. Para el desarrollo del trabajo se utilizó como metodología de tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transversal. Para el recojo de la información se identificó una población de 17 establecimientos, de los cuales se escogió una muestra de 17 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta; en la cual como resultado se obtuvieron que el 63,16% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan en forma muy inaceptable que aplican la norma sanitaria para la elaboración de productos de panadería, el 78,95% en forma muy inaceptable cuentan con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el 42,11% en forma muy aceptable manifiestan que el ambiente de trabajo es exclusivo para la actividad de las panaderías y el 42,11% en forma muy aceptable sus registros del almacén (Kardex) evidencian una adecuada rotación de inventarios. Finalmente, como conclusión las panaderías del distrito de Huaraz, la

mayoría no aplican la norma sanitaria en la elaboración de productos de panificación; pero han logrado una gestión de calidad práctica caracterizándose en uso exclusivo del ambiente de trabajo para dicha actividad, almacenamiento de agua potable en perfecto estado de conservación e higiene, uso de equipos de trabajo adecuados en cada actividad y adecuada rotación de inventarios.

Sotomayor (2018) en su investigación *Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio restaurantes en la ciudad de Huaraz- Ancash, 2015*, tuvo como objeto, describir las principales características del trabajo en equipo en las Micro y Pequeñas Empresas. Para el desarrollo y ejecución del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño fue no experimental transversal. Para el recojo de la información se identificó una población a 17 trabajadores quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas por medio de una encuesta; tuvo como principales resultados: en poca proporción encontrándose que el 54% de trabajadores manifiesta que casi siempre los miembros del equipo cooperan con los demás miembros para cumplir las metas que se tienen en el trabajo, a su vez del total de trabajadores encuestados el 36% manifiesta que casi siempre los miembros del equipo pueden desarrollar su trabajo con autonomía. Se concluye que es importante referenciar que los equipos de trabajo ayudan a lograr las metas trazadas.

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

### **Micro y pequeñas empresas**

Las MYPES son unidades económicas creadas con fines lucrativos, pueden estar formadas por una persona de condición natural o jurídica, se pueden

desarrollar bajo cualquier forma de estructura en base a las normas vigentes del régimen MYPE (SUNAT, 2018).

Las mypes son unidades económicas que está compuesta o constituida por una persona jurídica o natural (empresa), bajo cualquier tipo de organización, estas tienen el objetivo de desarrollar actividades ya sea de transformación, extracción, comercialización o producción de bienes y servicios (SUNAT, 2018). Dentro del país, se cuenta con muchas mypes, y estas están dedicadas en diferentes rubros y están distribuidos en diferentes sectores.

Según la ley 28015 la Micro y Pequeña Empresa es la entidad económica conformada por una persona jurídica o natural, bajo alguna forma de empresa o gestión organizacional considerada en la legislación actual, que su objetivo es fomentar actividades de sustracción, modificación, elaboración, mercadeo de productos tangibles o prestación de servicios. De esta forma esta Ley hace alusión a la sigla mypes, está se refiere a las empresas pequeñas y micro, las cuales tienen tamaños y propiedades únicas, tienen igual trato en la actual Ley, excepto el régimen laboral que es para emplear a las Microempresas.

### **Características de las MYPE.**

Bajo la ley N°30056, la micro y pequeñas empresas cuentan con las siguientes características:

- Microempresas: de uno hasta 10 trabajadores inclusive ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: de uno hasta cien trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

- Mediana empresa: no hay límite de trabajadores, ventas anuales mayores a 1700 hasta 2,300 unidades impositivas tributarias (UIT).

### **Importancia de las Micro y pequeñas empresas:**

Según el Ministerio de Trabajo (2016) menciona la importancia que tiene las mypes en el país es que mejore su desarrollo ya que es el sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95.9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta un 97% si se añaden las pequeñas empresas.

### **Micro y pequeñas empresas restaurante Tamya.**

El restaurante Tamya busca satisfacer las necesidades gastronómicas de sus clientes, ofreciendo alimentos y servicios con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de nuestros clientes y ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y el desarrollo de sus colaboradores en el grupo.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un conjunto de herramientas y técnicas que se aplican para poder mejorar los procesos internos y externos en los que incurre la empresa, todo esto con la finalidad de obtener un producto que satisfaga las necesidades del cliente (Cuatracasas y Gonzáles, 2017). Es así como, la gestión de calidad se enfoca en mejorar la situación de la empresa.

Según Carro y Gonzales (2015) afirma que la gestión de calidad es el proceso, acción y efecto de administrar los recursos dentro de una organización, pública o privada, para lograr las metas establecidas por todo o parte de una entidad.

La gestión de calidad es la mejora para cualquier organización para la mejor competitividad ya sea en los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizado la productividad, reduciendo los precios, incremento la participación del mercado y aumenta la rentabilidad de la empresa (Lizarzaburu, 2016).

### **Importancia:**

Según Novillo, Parra & López (2017) mencionan que es un tema muy importante en estos días ya que las empresas quieren ponerse en contacto con los productos y servicios en constante cambio y mejorar en el mercado. B. Mejor precio. Es por eso que la calidad siempre se esfuerza por mantenerse al día con la competencia en la entrega de productos y servicios a los clientes y siempre trata de satisfacer sus necesidades.

### **Ciclo de Deming.**

Para Deming (citado por Armendáriz, 2019) menciona que, la gestión de calidad se logra a través de la aplicación de un ciclo de resolución de problemas y de mejora, al que denominó ciclo de mejora continua. Este ciclo se compone de cuatro fases o etapas (a las cuales se les conoce como ciclo de Deming):

#### a) Planificar:

Se planifica lo que se desea conseguir y el cómo conseguir. Esto, a través de seguir los siguientes pasos: (a) Se realiza un diagnóstico de la situación actual, (b) se plantean objetivos para alcanzar, (c) se eligen las técnicas a aplicar y (d) se asignan recursos para el desarrollo.

#### b) Hacer.

Se pone en marcha lo planificado, se implementan los procesos en la organización, se asignan responsables y se desarrollan las acciones necesarias para conseguir los objetivos planteados.

c) Verificar.

Se comparan los resultados obtenidos con los objetivos planteados, se detectan posibles fallos y los causantes de desviación.

d) Actuar.

Se establecen las acciones necesarias para corregir las desviaciones, se estandarizan los resultados satisfactorios y se descartan los resultados en extremo negativos. Una vez finalizado el recorrido del ciclo, con los resultados obtenidos, se procede a realizar una nueva planificación, dando origen así a un ciclo de mejora continua.

### **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo define la dinámica que se produce en un grupo de personas que participan activamente en la ejecución de determinados proyectos, los cuales obedecen a un interés común (Montaño, 2018).

Dentro de esta dinámica, se puede observar que cada miembro, de manera individual, posee habilidades y características únicas, las cuales se combinan al momento de desarrollar actividades que implican el uso del trabajo en equipo (Durán Asensio, 2018).

En el orden de estas ideas, se confirma que el trabajo en equipo consiste en un grupo de personas que se unen para trabajar en coordinación con la ejecución de un proyecto, este equipo es responsable de los resultados finales

que obtenga. Cada miembro se especializa en un área en particular, por lo que es responsable de las tareas que se le asignan (Ferro, 2019).

#### **a) Características del trabajo en equipo**

De acuerdo con Caldas, Castellano y Hidalgo (2018) las características que debe cumplir un equipo de trabajo para que funcione de manera eficaz son:

- La cohesión se refiere a la unidad de las personas que, de una manera u otra, han tenido éxito en otras misiones como tales, teniendo interés en ser comunes en el logro de objetivos.
- Deben existir roles asignados de manera eficiente, es decir, que aprovechen al máximo las habilidades de los integrantes.
- Dentro del equipo debe existir un líder, el cual se encargue de resolver conflictos, definir metas y motivar a los integrantes del equipo.

#### **b) Elementos básicos del trabajo en equipo**

Según la investigación de Gutiérrez (2019), todos los equipos tienen elementos básicos tales como:

- La dependencia entre los miembros crea aspectos favorables que les permiten a los miembros del equipo aprovecharla. Se trata de un conjunto de tareas para este grupo de la distribución correcta de los miembros del equipo asignados, teniendo en cuenta que los esfuerzos conjuntos para ayudar a alcanzar objetivos comunes.
- La responsabilidad personal y grupal hace que cada persona sea responsable de sus propias acciones y decisiones, y que el grupo sea responsable de lograr sus propios objetivos, esto significa que el trabajo se comparte y la demanda

no cambia y que cada miembro del grupo debe mejorar su personal. Contexto a medida que contribuyen al proceso de trabajo grupal.

- La interacción y motivación cara a cara está determinada por la necesidad de que todos compartan información, motivación, apoyo y todos los esfuerzos para lograr los objetivos de trabajar activamente.
- Las habilidades sociales e interpersonales que cada miembro debe impartir y llevar a un liderazgo efectivo para poder asumir el control.

### **c) Las 5 C del trabajo en equipo.**

Montaño (2018) define las bases del trabajo en equipo como las 5c:

#### *Confianza.*

Cada integrante debe ser capaz de confiar en la labor de sus compañeros, además debe ser consciente de la responsabilidad que tienen con sus propias tareas.

#### *Comunicación.*

Es la habilidad principal para la interacción del grupo, ya que de esta depende un correcto entendimiento entre todos los integrantes del equipo. Parte de esta comunicación debe estar orientada a la motivación, ya que esta genera un buen clima organizacional.

#### *Complementariedad.*

Es el equilibrio que existe entre los aportes del equipo, cada integrante domina funciones específicas y pone sus habilidades al servicio del equipo. Es hacer que todos los talentos de los integrantes encajen para lograr el bien común del equipo.

#### *Compromiso.*

Es el aporte individual de cada integrante del equipo, y se define como una obligación contraída hacia la realización de una tarea de manera conjunta. El compromiso muestra la disposición del integrante a participar de la dinámica del equipo.

#### *Coordinación.*

Las personas encargadas del liderazgo del equipo brindan pautas hacia los demás integrantes, con el propósito de lograr los objetivos. Dentro de la coordinación existe el rol asumido que es el que surge por la necesidad del funcionamiento del equipo y lo asume el líder, y, el rol designado, en la necesidad del grupo, de que un integrante desarrolle cierta actividad.

### **2.1. Marco conceptual**

#### *Ciclo de calidad*

Está definido como el desarrollo de actividades que permiten generar un proceso de mejora continua en una determinada empresa.

#### *Comunicación*

Capacidad esencial en el desarrollo del trabajo en equipo, la cual consiste en tener la competencia de escuchar y hablar con claridad.

#### *Confianza*

Consiste en poder otorgar responsabilidades a los miembros del equipo, esperando a que las cumplan.

#### *Compromiso*

Actitud de sujeción que demuestra una persona al estar interesada con el cumplimiento de un determinado objetivo.

*Influencia*

Capacidad que tiene una persona de influir en otras para el logro de un objetivo que beneficie a todos en general.

*Proceso.*

Conjunto de actividades que se realizan para lograr un resultado.

*Mejora continua.*

Definido por Deming como la aplicación de un ciclo de mejora continua que permite perfeccionar los procesos internos de una organización.

*Sinergia.*

Capacidad que tienen los equipos de trabajar aprovechando al máximo las habilidades de cada integrante.

### **III. Hipótesis**

En el presente estudio de investigación: Trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021 no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro de metodología afirma que en una investigación descriptiva no es necesario realizar hipótesis ya que solo se está describiendo las propiedades de los fenómenos estudiados.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.

Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable de trabajo en equipo en las micro pequeñas empresas de rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021 solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque el estudio de la investigación caracterización de trabajo de equipo en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021.

### **4.2. Población y muestra**

Se utilizó una población de 12 trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021 en el distrito de Huaraz, 2020. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo (ver anexo 3).

Se tuvo una muestra 12 trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021 igual que la población ya que es pequeña o censal.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Trabajadores del restaurante Tamyas	Persona que apoya al encargado de la empresa en la administración y planificación y organización.	Los colaboradores de la empresa restaurante Tamyas tienen una serie de características como son edad, género, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo que desempeña del cargo van influir directa para la atención al cliente ya que permitirá satisfacer sus necesidades.	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 40 años - 41 a 50 años - 51 a más años	Razón
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	- Sin educación básica - Superior no universitaria - Superior universitaria	
			Cargo que desempeña	- Dueño - Administrador - Trabajador	
			Tiempo que desempeña el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Razón

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es el proceso, la acción y el efecto de administrar los recursos, dentro de un	La gestión de calidad es importante que las mYPES conozcan el termino, ya que al momento de implementar no tengan	Planificar	Objetivos planteados	¿Usted cree que la empresa logra alcanzar los objetivos planteados?	Nominal
			Hacer	Políticas establecidas	¿La empresa hace conocer sus políticas establecidas a los trabajadores?	

organismo público o privado, con la finalidad de lograr los objetivos trazados de toda la entidad o parte de ella (Carro y Gonzáles, 2015)	dificultades, así mismo las técnicas para medir el rendimiento del personal va influir en la gestión de calidad ya que al ofrecer el producto cumpla con las expectativas del cliente mientras para la empresa mejora su rendimiento en los diferentes procesos.	Verificar	Desempeño evaluado	¿El responsable de la empresa de qué manera evalúa el desempeño de los colaboradores?
		Actuar	Seguimiento a sus empleados	¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?
			Control interno	¿Considera que el control interno ayudaría en mejorar la calidad y control de su empresa?

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo define la dinámica que se produce en un grupo de personas que participan activamente en la ejecución de determinados	El trabajo en equipo define la dinámica que se produce en un grupo de personas que participan activamente en la	Confianza	- Trabajo en equipo	¿En la empresa se trabaja en equipo para una actividad designada por parte del representante?	Nominal
			Comunicación	- Ambiente de trabajo y comunicación efectiva	¿En la empresa existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva?	

	proyectos, los cuales obedecen a un interés común (Montaño, 2018)	ejecución de determinado s proyectos, los cuales obedecen a un interés común.	Complementariedad	- Opiniones de sus colaboradores	¿Dentro de la empresa el representante considera las opiniones de sus colaboradores?
			Compromiso	- Honestidad y trabajo en equipo.	¿Usted cree que en la empresa existe honestidad dentro del trabajo en equipo?
			Coordinación	- Metas en común.	¿Usted cree que en la empresa si se forma equipos de trabajo van a tener las metas en común?
				- Funciones coordinadas.	¿En la empresa están claramente coordinados las funciones de cada trabajador?

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

**Técnica.** Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta, con una serie de preguntas de carácter formal que fueron aplicadas a la población muestral con la finalidad de recolectar información.

**Instrumento.** Se utilizó como instrumento el cuestionario que tuvo como 16 preguntas relacionada a la información general a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas: caso restaurante menú: restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021, la variable de trabajo en equipo.

#### 4.5. Plan de análisis

Para abordar las principales características del trabajo en equipo, se realizó la encuesta y el cuestionario, siguiendo la Escala Nominal para facilitar el recojo

de información. Posteriormente se introdujeron los datos al software SPSS versión 25 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas y figuras que muestren los resultados obtenidos, lo que luego servirá en el análisis apropiado de estos. Así mismo se utilizó el Word para la realización del trabajo de investigación, el Power Point para la sustentación y por último el Turnitin para la similitud.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
Trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021	¿Cuáles son las principales características del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las principales características del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021.</li> <li>- Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021.</li> <li>- Identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021</li> <li>- Elaborar un plan de mejora de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> El presente trabajo no presenta planteamiento de hipótesis, ya que, solamente busca describir la variable en relación con la gestión de calidad. Además, la ULADECH Católica, para los trabajos de grado, no exige que se realice el planteamiento de hipótesis.</p>	Trabajo en equipo	Confianza	<p><b>Diseño de la Investigación</b> El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.</p> <p><b>Población</b> Se utilizó una población de 12 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021.</p> <p><b>Muestra</b> Se tuvo una muestra de 12 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario.</p>
					Comunicación	
					Complementariedad	
					Compromiso	
					Coordinación	

#### **4.7. Principios éticos**

Reglamento del comité institucional de ética en investigación (2021), el trabajo se realizó bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la ULADECH CATÓLICA, los cuales se realizó con voluntad libre, específica y equitativa de los participantes, investigadores.

**Principio de protección a las personas:** por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación en el rubro servicios de Huaraz, se protegió a los elementos de la muestra cuidando en no incurrir en algún riesgo. Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas fue en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

**Principio de beneficencia y no maleficencia:** la investigación siempre contribuyó a mejoras, además en ningún momento del proceso de la investigación se les causó daño alguno a los participantes del cuestionario en este caso a los colaboradores de la empresa Tamyra, se cuidó la integridad de estas personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

**Principio de justicia:** Se trató equitativamente a todos y cada uno de los participantes de la encuesta, se aplicó un juicio razonable en cuanto a la toma de precauciones, para evitar prácticas injustas con cualquiera de los participantes, en conclusión. comprendió en dar el trato justo antes, durante y después de su participación en el desarrollo.

**Principio de integridad científica:** se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de Administración; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

**Principio libre participación y derecho a estar informado:** cada uno de los trabajadores de la empresa Tamyá seleccionadas como muestra brindaron su información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin presiones de ningún tipo.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** la presente investigación no se manipularán objetos o insumos que pudieron haber causado daños de ninguna índole en el medio ambiente y la biodiversidad, debido al tipo de investigación.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

Características de los colaboradores	N	%
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	6	50.00
31 a 40 años	4	33.33
51 a años	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	2	16.67
Femenino	10	83.33
Total	12	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	3	25.00
Secundaria	7	58.33
Superior no universitaria	2	16.67
Superior universitaria	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Gerente	0	0.00
Administrador	0	0.00
Personal operativo	12	100.00
Total	12	100.00
<b>Tiempo que desempeña en la empresa</b>		
0 a 3 años	7	58.33
4 a 6 años	4	33.33
7 años a más	1	8.33
Total	12	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021

Tabla 2

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

Características del trabajo en equipo para la gestión de calidad	N	%
<b>La empresa logra alcanzar los objetivos planteados</b>		
Si	3	25.00
No	7	58.33
A veces	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Existencia en la empresa de las políticas establecidas</b>		
Mediante periódico mural.	6	50.00
Realiza capacitaciones	4	33.33
Nunca realiza.	2	16.67
Total	12	100.00
<b>La empresa evalúa el desempeño</b>		
Por lograr las actividades planificadas.	3	25.00
Por ser eficiente y eficaz en su trabajo.	7	58.33
Nunca evalúa.	2	16.67
En vez en cuando.	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño</b>		
Si	3	25.00
No	7	58.33
A veces	2	16.67
Total	12	100.00
<b>El control interno ayuda mejorar la calidad y control en su empresa</b>		
Si	6	50.00
No	4	33.33
A Veces	2	16.67
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021

Tabla 3

*Características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

Características del trabajo en equipo para la gestión de calidad	N	%
<b>Existencia de trabaja en equipo para una actividad designada por parte del representante</b>		
Siempre	2	16.67
A veces	10	83.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Existencia en la empresa de buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva</b>		
Regular	6	50.00
Buena	4	33.33
Muy buena	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Opiniones de sus colaboradores al representante</b>		
Siempre	3	25.00
A veces	7	58.33
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Existencia de honestidad dentro del trabajo en equipo</b>		
Siempre	0	0.00
A veces	2	16.67
Nunca	10	83.33
Total	12	100.00
<b>Formación de equipos de trabajo para cumplir metas comunes</b>		
Siempre	3	25.00
A veces	7	58.33
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00

Continúa....

Tabla 3

*Características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

Concluye

Características del trabajo del equipo	N	%
Si están claramente coordinados las funciones		
Desde el primer día	6	50.00
De vez en cuando	4	33.33
Solo cuando es importante	2	16.67
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021

Tabla 4

*Plan de mejora del trabajo de equipo para la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

<b>Problemas encontrados resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Dificultad para implementar la gestión de calidad.	Falta de conocimiento y poco interés por el responsable de la empresa	Contratar a una persona que tema conocimiento el tema de la gestión de calidad así se pueda implementar en la empresa.	Representante
Falta de trabajo en equipo para realizar actividades designadas por el responsable de la empresa.	El representante de la empresa deja de lado el tema de trabajo en equipo para realizar tareas con sus colaboradores.	El responsable debe capacitarse sobre el tema de trabajo en equipo ya que de esta manera ayudara a que sus trabajadores realizan trabajos grupales y puedan ser más eficientes.	Gerencia
Algunas veces el responsable no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.	Falta de liderazgo por parte del responsable ya que no tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores	Capacitar al personal de contratos sobre los pasos internos a seguir para que puedan tomar decisiones informadas cuando un cliente se queja.	Administrador o gerencia
Falta de conocimiento en los colaboradores en los servicios que se le brinda a los clientes.	Esto surge porque el responsable de la empresa no está capacitando de manera correcta a sus colaboradores.	La alta dirección es decir la gerencia debe monitorear regularmente las posiciones de los empleados mientras envía mensajes a los clientes sobre productos y servicios que satisfacen sus necesidades.	Representante

*Nota:* Elaboración Propia

*Plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

## **1. Datos generales**

**Nombre o razón social:** Restaurante Tamya.

**Dirección:** En la ciudad de Huaraz.

**Nombre del representante:** Dueño de la empresa Tamya.

## **2. Misión:**

Somos una empresa dedica a la venta de comidas típicas de la región de Ancash, el platillo a degustar cuenta con la mejor calidad y al mejor precio dentro del mercado, siempre buscamos que nuestros clientes se sientan satisfechos, así mismo contamos con el personal altamente capacitado, comprometidos con la empresa y en la atención al cliente.

## **3. Visión:**

En el año 2028 ser la empresa más grande de la región de Ancash con los mejores platillos típicos siempre teniendo en cuenta los estándares de calidad, así mismo tener personales capacitados en la buena atención del cliente así satisfaciendo las expectativas.

## **4. Objetivos empresariales**

Las pequeñas y medianas empresas que operan en el rubro restaurante Tamya son entidades privadas que brindan alimentos y bebidas a un precio que satisface las necesidades de los clientes, y ofrecemos los siguientes objetivos de negocios:

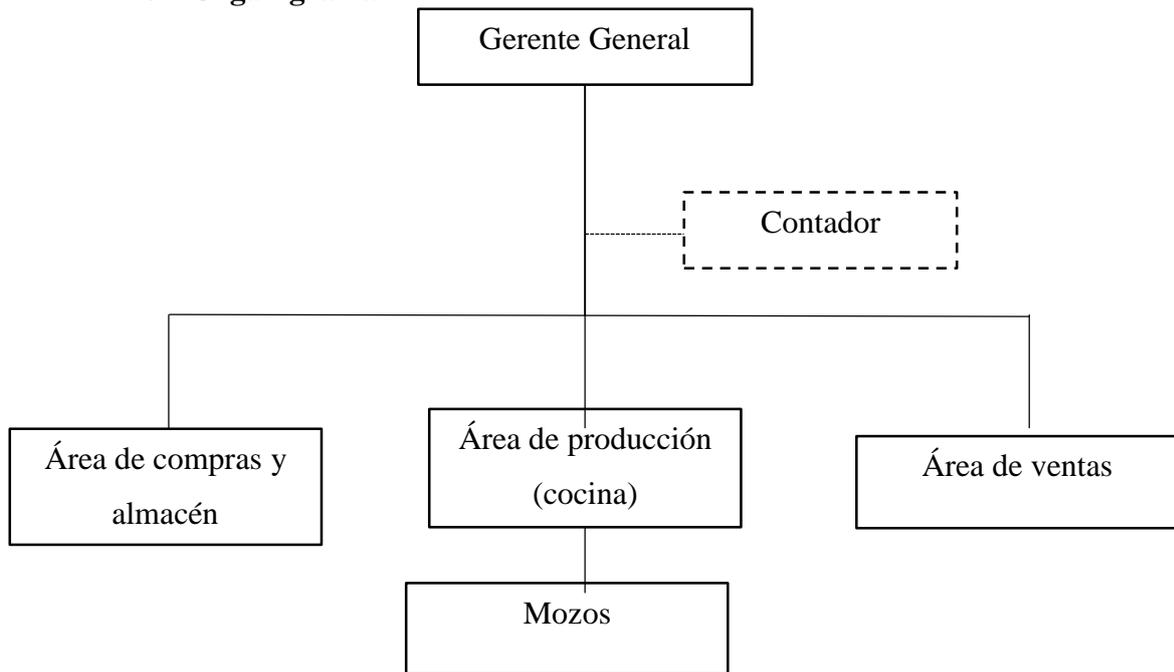
- Aumentar las ventas anualmente a un 5%.

- Incrementar la participación a un 5% en el mercado.
- Atraer a un 5% a clientes nuevos en la empresa.
- Capacitar 2 veces por mes durante un año.
- Aumentar la rentabilidad a un 4% anual.

## 5. Servicios

Restaurante Tamyá, es un restaurante que brinda diversos platos típicos de la región de Ancash siempre buscan que los clientes que se encuentran en la ciudad de Huaraz se sientan satisfechos ya que esto les permite atraer nuevos clientes.

## 6. Organigrama



## 6.2 Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar con estudios universitarios en administración de empresas.</li> <li>➤ Tener mínimo 2 años de experiencia en el rubro de restaurantes.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar a los personales.</li> <li>- Llevar en control las actividades.</li> <li>- Ver los cuatro procesos administrativos.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de instrucción nivel Superior, especialidad en contador titulado.</li> <li>➤ Experiencia en laborales contables.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Declarar de manera mensual los impuestos a la Sunat.</li> <li>- Llevar las cuentas contables de la empresa.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Área de producción (cocina)</b>
<b>Perfil</b>	Secundaria completa y/o técnico. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener experiencia mínimo 1 año en el cargo.</li> <li>➤ Contar con capacitaciones en esta especialidad.</li> <li>➤ Tener certificados en el tema de higiene y salubridad.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver si la preparación de los alimentos está de manera correcta.</li> <li>- Ver del día se está haciendo de manera correcta</li> </ul>

	- Ver que todos los insumos para la preparación del día estén en buenas condiciones.
--	--

<b>Cargo</b>	<b>Área de venta</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar en grado de instrucción secundaria o técnico</li> <li>➤ Experiencia mínimo 6 meses en el rubro de restaurantes.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver todos los días las ventas.</li> <li>- Hacer cierre de caja diario.</li> <li>- Entregar los informes de manera mensual.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Área de compras y almacén</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener el grado de instrucción superior o técnico en el tema de logística.</li> <li>➤ Tener un año de experiencia en esta área.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver sobre los productos lo que entran y salen.</li> <li>- Inventariar todas las cosas que tiene la empresa.</li> <li>- Llevar el control de los productos que se debe devolver si existe deficiencias.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Mozos</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en el cargo.</li> <li>- Capacitaciones en atención al cliente.</li> <li>- Grado de instrucción secundaria o técnico.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender bien a los clientes</li> <li>- Tener el ambiente higiénico</li> </ul>

## 6.2 Diagnostico Empresarial

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p>F1 Brinda un producto de buen sabor y presentación adecuada.            F2 Buena atención al cliente.            F3 Trabajadores con experiencia.            F4 Cuenta con proveedores con experiencia en el mercado local            F5 Cuenta con servicio delivery            F6 Se ubica en un lugar céntrico.            F7 Tienes dos sucursales.            F8 Cuenta con precios accesibles del producto.            F9 Cuenta con publicidad en medios digitales (TV – Facebook).</p>	<p>D1 Escasa diversificación y diferenciación de            D2 No cuenta con materiales biodegradables para su servicio delivery.            D3 Local alquilado            D4 Falta de innovación en el local por retorno de atención presencial.            D5 No cuenta con tecnología (pago con tarjeta).            D6 No cuenta con página web.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<p>O1 Al ser una empresa formal puede acceder a préstamos bancarios.</p> <p>O2 Crecimiento de la demanda del producto.</p> <p>O3 Capacidad de expandirse a nuevos mercados.</p> <p>O4 Demanda insatisfecha.</p> <p>O5 Apoyo por parte del estado a las Mypes.</p> <p>O6 Dia del pollo a la brasa.</p>	<p>E1: Productos con precios accesibles el cual aprovecharía en la demanda y atención a la creciente demanda del producto. (F8, O4, O2)</p> <p>E2: Tiene capacidad de expandirse a nuevos mercados debido al buen sabor y presentación adecuada con trabajadores con experiencia y buena atención al cliente. (F1, F2, F3, O3)</p> <p>E3: Al contar con publicidad en los medios digitales (TV-Facebook, radio) le da la posibilidad de promocionar el día el menú. (F9, O6)</p> <p>E4: Tiene la capacidad de expandirse debido a la adquisición de préstamos bancarios por ser una empresa formal. (O1, F7)</p> <p>E5: Cubrir la demanda insatisfecha a través del servicio delivery. (F5, O4)</p> <p>E6: Aprovechar el apoyo del estado para mejorar e implementar nuevas estrategias empresariales. (O1, O5, F7)</p>	<p>E1: Al ser una empresa formal tiene la posibilidad a adquirir un local propio. (O1, D3)</p> <p>E2: Debido al crecimiento de la demanda le da la posibilidad de diversificar y diferenciar al producto. (D1, O2)</p> <p>E3: Implementación del uso de tecnologías (pago con tarjeta y pagina web) por ende tiene la posibilidad de expandirse a nuevos mercados. (O3, D5, D6)</p> <p>E4: Al recibir capacitaciones por parte del estado la empresa puede informarse del uso de materiales biodegradables y así mismo de la implementación de nuevas tecnologías. (O5, D2, D4, D6)</p> <p>E5: La empresa debe implementar el uso de una página web para publicitar fechas específicas. (D6, O6)</p>

	E7: Celebración amena en el día del pollo a la brasa debido a la buena atención al cliente. (F2, O6)	
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<p>A1 Restricción por el COVID 19</p> <p>A2 Apertura de nuevas pollerías y restaurantes con experiencia y mayor equipamiento - tecnología</p> <p>A3 Elevado número de productos sustitutos (salchi-pollo, pollo broaster, alitas, etc.).</p> <p>A4 Incrementos en los precios de los principales insumos.</p> <p>A5 tendencia de vida saludable pos – covid.</p> <p>A6 Existencia de pollerías y restaurantes posicionada en los medios digitales.</p> <p>A7 Inspecciones municipales.</p>	<p>E1: Implementación del servicio delivery a raíz de las restricciones por el COVID – 19. (F5, A1)</p> <p>E2: Debido a que tiene una ubicación céntrica de Huaraz recibe constantes inspecciones municipales por ende deberá contar con las medidas sanitares de bioseguridad. (F6, A7)</p> <p>E3: La empresa debe estandarizar los precios del producto como medida preventiva a una futura alza de los precios de insumos. (F8, A4)</p> <p>E4: Innovar otros canales de publicidad para difundir con más agresividad los productos en el mercado, debido a que las empresas de su mismo rubro se encuentran posicionadas en dichos medios. (A6, F9)</p> <p>E5: Al contar con el servicio delivery puede contrarrestar el aumento de los productos sustitutos (salchi-pollo, pollo broaster, alitas, etc). (F5, A3)</p> <p>E6: Al brindar una presentación adecuada y tener un buen sabor del producto se minimiza el consumo de los productos sustitutos. (F1, A3)</p>	<p>E1: Se deberá implementar el uso de nuevas tecnologías de pago, así como la creación de una página web con la finalidad de competir con las pollerías de mayor experiencia, equipamiento tecnológico y posicionamiento en medios digitales.(A2, A6, D5, D6)</p> <p>E2: Innovación de nuevos productos que le permitan diferenciarse de la competencia nueva y existente en el rubro y de esta manera contrarrestar la venta exagerada de los productos sustitutos.(D1, A2, A3)</p> <p>E3: Se deberá incorporar a la carta guarniciones mas saludables debido a la tendencia de vida saludable optada por muchas personas (pos-covid) y la adecuación de los ambientes del local de atención con el aforo correspondiente.(D4, A5)</p>

## 7. Indicadores de Gestión.

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes del rubro de restaurantes</b>
Dificultad para implementar la gestión de calidad.	Falta de conocimiento y poco interés por el responsable de la empresa
Falta de trabajo en equipo para realizar actividades designadas por el responsable de la empresa.	El representante de la empresa deja de lado el tema de trabajo en equipo para realizar tareas con sus colaboradores.
Algunas veces el responsable no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.	Falta de liderazgo por parte del responsable ya que no tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores
Falta de conocimiento en los colaboradores en los servicios que se le brinda a los clientes.	Esto surge porque el responsable de la empresa no está capacitando de manera correcta a sus colaboradores.

## 8. Problemas:

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Dificultad para implementar la gestión de calidad.	Falta de conocimiento y poco interés por el responsable de la empresa	El responsable de la empresa no tiene la capacidad necesaria sobre el tema de gestión de calidad o sino no aplica es por desconocimiento.
Falta de trabajo en equipo para realizar actividades designadas por el responsable de la empresa.	El representante de la empresa deja de lado el tema de trabajo en equipo para realizar tareas con sus colaboradores.	El responsable piensa que trabajar en equipo no es la manera correcta ya que no existe una buena coordinación entre colaboradores.

Algunas veces el responsable no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.	Falta de liderazgo por parte del responsable ya que no tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores	El responsable no tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores porque a veces piensa que no es necesario o existe falta de liderazgo por parte de él.
Falta de conocimiento en los colaboradores en los servicios que se le brinda a los clientes.	Esto surge porque el responsable de la empresa no está capacitando de manera correcta a sus colaboradores.	Muy pocas veces el responsable de la empresa les capacita de los servicios que brinda la empresa a sus colaboradores.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1 Establecer Acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Acción de mejora</b>
Dificultad para implementar la gestión de calidad.	Falta de conocimiento y poco interés por el responsable de la empresa	Buscar asesoramiento con especialista para implementar la gestión de calidad.
Falta de trabajo en equipo para realizar actividades designadas por el responsable de la empresa.	El representante de la empresa deja de lado el tema de trabajo en equipo para realizar tareas con sus colaboradores.	El responsable debe capacitarse sobre el tema de trabajo en equipo ya que de esta manera ayudara a que sus trabajadores realizan trabajos grupales y puedan ser más eficientes.
Algunas veces el responsable no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.	Falta de liderazgo por parte del responsable ya que no tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores.	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa para que puedan tomar decisiones correctas si existe queja del cliente.

Falta de conocimiento en los colaboradores en los servicios que se le brinda a los clientes.	Falta de conocimiento a los clientes de los productos y servicios que ofrece las empresas.	La alta dirección evaluar constantemente en el área de recurso humanos ya que de esa manera transmite el mensaje del producto y servicio al cliente satisfaciendo sus necesidades.
--	--	--

## 9.2 Estrategias que desean implementar

Nº	Acciones de mejora a cabo de llevar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Buscar asesoramiento con especialista para implementar la gestión de calidad.	Falta de compromiso por parte del gerente de igual manera de los colaboradores	6 meses	Excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	Informarse sobre el tema de gestión de calidad, conociendo sus ventajas que tiene en las mypes.
	El responsable debe capacitarse sobre el tema de trabajo en equipo ya que de esta manera ayudara a que sus trabajadores realizan trabajos grupales y puedan ser más eficientes.	Falta de capacidad del representante para implementar el trabajo en equipo	8 meses	Aplicar de manera correcta el trabajo en equipo va permitir compañerismo entre trabajadores.	Ver siempre el tema de trabajo en equipo por que ayudara a que los colaboradores realicen su trabajo de manera eficiente.
3	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa para que puedan tomar decisiones correctas si	Por falta de confianza del gerente hacia a sus colaboradores.	8 meses	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes inmediatamente	Evaluar o medir al colaborador si tiene la capacidad de tomar decisiones

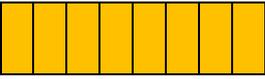
	existe queja del cliente.				dentro de la organización
4	La alta dirección evaluar constantemente en el área de recurso humanos ya que de esa manera transmite el mensaje del producto y servicio al cliente satisfaciendo sus necesidades.	Falta de compromiso por parte de los representantes a los colaboradores para que puedan preguntar a sus clientes del producto y servicio que brinda.	6 meses	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes de la atención que le brindo.	Tomar en cuenta todas las opiniones que puede tener los clientes con la finalidad las empresas puedan mejorar en las deficiencias que pueden surgir.

### 9.3 Recursos de implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Brindar excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	El representante de la empresa y el área de recursos humanos.	500 soles	Laptop web hojas lapicero.	6 meses
2	Aplicar de manera correcta el trabajo en equipo va permitir compañerismo entre trabajadores.	El gerente y administrador.	300 soles	Laptop web hojas bond lapiceros. Internet.	2 meses
3	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes inmediatamente	Gerencia.	300 soles	Laptop web hoja, multimedia y tiempo	8 meses

<b>4</b>	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes de la atención que le brindo.	Especialista o el administrador	200 soles	Materiales, equipo y tiempo.	6 meses
----------	---	---------------------------------	-----------	------------------------------	---------

### 10. Cronograma de actividades

Nº	Tarea	Inicio	Final	Enero- Diciembre
<b>1</b>	Brindar excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	<b>01-01-2022</b>	<b>30-06-2022</b>	
	Aplicar de manera correcta el trabajo en equipo va permitir compañerismo entre trabajadores.	<b>01-01-2022</b>	<b>01-03-2022</b>	
<b>3</b>	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes inmediatamente	<b>01-01-2022</b>	<b>30-08-2022</b>	
<b>4</b>	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes de la atención que le brindo.	<b>01-01-2022</b>	<b>30-06-2022</b>	

## 5.2. Análisis de resultados

**Tabla 1**

*Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

Edad: el 50.00% de los colaboradores tienen edades entre 31 a 40 años (Tabla 1), este resultado coincide con la investigación de Flores (2021) quien afirma que el 62% mantiene entre 31 a 40 años, también coinciden con Gonzales (2018) que manifiesta que un 55% tienen entre 31 a 40 años. Pero contrasta con Berrocal (2019) quien menciona que 35% tienen una edad entre los 41 a 50 años. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores tienen una edad de 31 a 40 esto permitiendo a que son personas jóvenes y pueden atender de la mejor manera a sus clientes o al momento que sean capacitados se adapten más rápido al trabajo.

Género: el 83.33% de los colaboradores son de género femenino, este resultado coincide con Berrocal (2019) quien afirma que el 60% son femenino (Tabla 1). Pero contrasta con los resultados de Gonzales (2018) quien menciona que 42% los colaboradores son de género femenino. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores del restaurante Tamya son de género femenino, mientras el género masculino se enfoca laboral en otras empresas u otros rubros, pero el género no afecta mientras que los trabajadores brinden una buena atención.

Grado de Instrucción: el 58.33% de los colaboradores no cuentan con educación (Tabla 1), este resultado coincide con Gonzales (2018) quien afirma que el 50% tienen educación básica los trabajadores. Pero contrasta con los resultados de Berrocal (2019) que manifiesta que un 53% tienen educación básica, así mismo

contrasta con los resultados de Aranda (2018) quien menciona que el 84% han concluido el grado básico. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores laboran por personas que no han concluido sus estudios superiores.

Cargo que desempeña: el 100.00% son personal operativo (Tabla 1), estos resultados coinciden con Gonzales (2018) quien afirma que el 68% tienen el cargo de trabajador, también coinciden con los resultados de Berrocal (2018) que manifiesta que un 63% de los colaboradores tienen el cargo de trabajador en el negocio. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores de la empresa en estudio son trabajadores esto demuestra que es importante el recurso humano ya que ayuda a cumplir las actividades planificadas.

Tiempo que desempeña en la empresa: el 58.33% de los colaboradores se desempeñan en la empresa de 0 a 3 años (Tabla 1). Este resultado está de acuerdo con Flores (2021) quien menciona que el 40% desempeñan su empresa entre 1 a 3 años. Pero contrasta con los resultados de Ríos (2018) donde indica el 40 % entre 7 años a más. Esto demuestra en la mypes en estudio están dirigidos por personas que tienen experiencia entre 0 a 3 años, lo cual se puede demostrar que los colaboradores han demostrado buen trabajo y han cumplido con las actividades que ordeno los superiores.

## **Tabla 2**

### ***Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021***

La empresa logra alcanzar los objetivos planteados: El 58.33% mencionan que la empresa no logra alcanzar los objetivos planteados (Tabla 2), este resultado

coincide con Torres (2017) manifiesta que el 66% a veces determinan los problemas que pueden surgir en las empresas (Tabla 2). Pero se contrasta con Salas (2019) que manifiesta un 40% no toman en cuenta las causas y efectos, así mismo es importante mencionar a Carro y González (2015) quien afirma los principales problemas que se presentan en la empresa es importante seguir un proceso adecuado en un momento determinado, por lo que permite mejorar la distribución de los recursos disponibles, de esa manera ayuda a reducir los riesgos de pérdida en la empresa. Esto evidencia la empresa en estudio no logran los objetivos que plantean esto puede traer problemas ya que no se está ejecutando de manera correcta lo planificado y puedan a llevar desaparecer el mercado.

Existencia en la empresas de las políticas establecidas: el 50.00% hacen conocer a sus colaboradores mediante periódico mural (Tabla 2), este resultado coincide con Salas (2019) que menciona de un 42,86% señalan que a veces formulan y se implementan planes de mejora como es las políticas. Esto demuestra que en la empresa en estudio hacen conocer a sus colaboradores sus políticas por periodo mural para enfrentar los problemas que se presentan en la empresa, ya que el plan de solución ayuda a seguir un proceso adecuado en un momento determinado, por lo que permite mejorar la distribución de los recursos disponibles, de esa manera ayuda a reducir los riesgos de pérdida en la empresa.

Evaluación del desempeño: el 58.33% afirma que el representante evalúa el desempeño para lograr las actividades planificadas, estos estos resultados coinciden con los encontrado por Torres (2017) quien establece que el 83.3% manifiestan que evalúan al personal mediante su rendimiento y las actividades que se designan. Se

observa la empresa de estudio el representante evalúa a sus colaboradores mediante las actividades planificada esto permitiendo a conocer si son eficientes y eficaz en su puesto de trabajo.

El control interno ayuda mejorar la calidad y control en su empresa: el 50.00% de los colaboradores manifiestan que el control interno ayuda a mejorar la calidad y control de su empresa, estos estos resultados coinciden con los encontrado por Torres (2017) quien establece que el 100.0% manifiestan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que el uso de las técnicas administrativas mejorar la productividad de la empresa.

### **Tabla 3**

#### ***Características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021***

Existencia de trabaja en equipo para una actividad designada por parte del representante: el 83.00% de los colaboradores mencionaron que a veces realizan actividades en equipo (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ríos (2018) quien determina que el 80% de los colaboradores pertenecen a un equipo comprometido con sus roles y tener un buen desempeño con su trabajo, asimismo coinciden con los resultados de Berrocal (2019) quien manifiesta que el 82% de los colaboradores se sienten con la capacidad de adoptar diferentes roles, a nivel teórico es importante mencionar a Duran (2018) quien afirma el trabajo en equipo define la dinámica que se produce en un grupo de

personas que participan activamente en la ejecución de determinados proyectos, los cuales obedecen a un interés común. Esto demuestra que la empresa en estudio tiene claro los roles que se le asignan teniendo en claro la posición dentro de la organización sintiéndose comprometidos e identificados con su empresa y su equipo de trabajo.

Existencia en la empresa de buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva: el 50.00% de los representantes mencionaron que es regular (Tabla 3), estos resultados coinciden con la investigación de Berrocal (2019) quien afirma que el 40,90% siempre toman en cuenta el autoconocimiento en sus colaboradores, así mismo coinciden con Santos (2018) quien manifiesta que el 81% de los colaboradores perciben buenas relaciones interpersonales, a nivel teórico es importante mencionar a Duran (2018) quien afirma el autoconocimiento en las empresas es importante crecer ya avanzar, de igual manera conocer a los personales sus virtudes si son capaces de realizar actividades planificadas. Esto demuestra que la empresa en estudio los colaboradores se encuentran en un clima laboral agradable centrándose en las tareas que realizar y contando con el apoyo de sus representantes, no ven amenazado su posición, responsabilidades y actividades y evitan conflictos innecesarios.

Opiniones de sus colaboradores al representante: el 58.33% afirman que a veces los representantes dejan expresar sus opiniones con libertad a sus colaboradores en la empresa (Tabla 3), respecto a ello se buscaron antecedentes en los repositorios de las diferentes universidades nacionales, sin encontrarse datos que permitan contrastar o coincidir con los resultados hallados en esta investigación, pero es importante mencionar al autor Duran (2018) quien afirma

cada integrante debe ser capaz de confiar en la labor de sus compañeros, además debe ser consciente de la responsabilidad que tienen con sus propias tareas. Esto evidencia la empresa en estudio los colaboradores a veces expresan sus opiniones esto va permitir al momento que pueda existir un reclamo por parte del cliente se solucione de manera rápida.

Formación de equipos de trabajo para cumplir metas comunes: el 83.33% manifiesta que nunca existe honestidad por parte de colaboradores (Tabla 3), este resultado coincide con Flores (2021) quien manifiesta que el 52% casi nunca existe honestidad dentro del centro laboral, así mismo coinciden con Ríos (2018) quien afirma el 56.7% algunas veces existe honestidad, a nivel teórico según Duran (2018) quien afirma es muy importante para todas las empresas el compañerismo en los trabajadores va permitirá a cumplir a la compañía a ser más eficientes y eficaces en el mercado, de cierta manera las estrategias que se pueden aplicar. Esto evidencia la empresa en estudio nunca otorgan responsabilidades a sus colaboradores permitiendo a que los responsables o dueños no conozcan si los colaboradores cumplen con las actividades designadas.

Formación de equipos de trabajo para cumplir metas comunes: el 58.33% manifiesta que a veces se forma equipos de trabajo y los colaboradores van a cooperar de manera correcta con todo lo planificado (Tabla 3), estos resultados coinciden con la investigación de Berrocal (2019) quien manifiesta que el 81% de los representantes aplican de equipo de trabajo en sus empresas, así mismo coincide con Aranda (2018) quien menciona el 54% se aplica de manera regular el trabajo en equipo para realizar alguna actividad por parte de los representantes, a nivel teórico es importante mencionar al autor Montaña (2018) quien afirma el trabajo en

equipo define la dinámica que se produce en un grupo de personas que participan activamente en la ejecución de determinados proyectos, los cuales obedecen a un interés común. Esto demuestra la empresa en estudio a veces aplican trabajo de equipo donde va permitir a que las actividades designadas por parte del responsable va permitir que se haga de manera eficiente y eficaz.

Si están claramente coordinados las funciones: 58.33% a veces están claramente coordinados las funciones de la empresa (Tabla 3), este resultado coincide con Salas (2019) que menciona de un 42,86% de los representantes señalan que a veces formulan y se implementan planes de mejora. Esto demuestra que la empresa en estudio está claramente coordinada las funciones que se presentan en la empresa, ya que el plan de solución ayuda a seguir un proceso adecuado en un momento determinado, por lo que permite mejorar la distribución de los recursos disponibles, de esa manera ayuda a reducir los riesgos de pérdida en la empresa.

## **VI. Conclusiones**

En la mayoría de los colaboradores de la empresa restaurante Tamyá tienen entre los 31 a 40 años de edad, son personas de sexo femenino, con un grado de instrucción educación básica, la totalidad de los encuestados son trabajadores de la empresa y laboran entre 0 a 3 años. Como valor agregado se puede afirmar que los trabajadores están poco tiempo en la empresa mencionada ya que no existe contratos laborales por parte del representante.

En la mayoría respecto a la gestión de calidad los colaboradores mencionaron que la empresa a veces logra alcanzar los objetivos planteados, así mismo la empresa hace conocer sus políticas mediante periódico mural, también el responsable de la empresa evalúa el desempeño mediante la eficiencia y eficacia de los trabajos que realizan los colaboradores. Por último, la mayoría mencionaron la empresa no realiza el seguimiento para ver el desempeño de sus trabajadores, pero si creen que el control interno ayuda a mejorar la calidad. Como valor agregado podemos mencionar que la empresa siempre debe implementar la gestión de calidad ya que ayudara a que cumpla satisfacer las necesidades o expectativas del cliente por el servicio y producto que se le brinda.

En la mayoría respecto al trabajo en equipo los colaboradores mencionaron dentro de la empresa a veces trabajan en equipos para realizar alguna actividad, así mismo existe regular un ambiente de trabajo y comunicación efectiva, mientras que nunca el responsable considera las opiniones de sus colaboradores, también la mayoría de los trabajadores afirman que nunca en la empresa existe la honestidad y por ultimo a veces se forman equipos para cumplir metas y desde el primer día

coordinan las funciones que tienen que tener cada trabajador. Como valor agregado es importante que se debe manejar de manera correcta el trabajo en equipo ya que ayudara a que exista compañerismo entre trabajadores de esta manera ayudando a la empresa a que exista un ambiente laboral favorable.

En la propuesta de mejora se plantea hacia las deficiencias encontradas en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá se le sugiere a la adaptación y aplicación de la herramienta gestión de calidad y el trabajo en equipo, así mismo el asesoramiento profesional para su desarrollo y aplicación.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones:**

- Se recomienda mantener y mejorar el desempeño del equipo para lograr las metas y tareas planteadas por el dueño y/o encargado del restaurante Tamya.
- Desarrollar estrategias que permitan aumentar el nivel de éxito de los empleados, motivar a los empleados para ayudar a mejorar la calidad del trabajo y la eficacia del grupo, reducir el tiempo de espera en la gestión.
- Disponer de un plan de formación basado en el liderazgo y la resolución de problemas para que los empleados desarrollen sus conocimientos y habilidades. De acuerdo con el resultado real 3.- Proporcionar una comunicación efectiva y una comunicación que elimine las barreras de comunicación, eficaz en la orientación a usuarios y socios similares en el restaurante.
- Implementar el procedimiento de trabajo en equipo y la gestión de calidad, que lograra la integración e intercomunicación entre colaboradores en el restaurante Tamya.
- Se debe capacitar constantemente a la área administrativa y operativa sobre las técnicas del trabajo en equipo, con la finalidad de que pueda existir un ambiente favorable y de equipo para que puedan cumplir de manera las tareas designadas los colaboradores, así mismo pueden ejercer de manera eficiente el cargo que ocupan.

## Referencias bibliográficas

- Aranda, D. (2018). *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3229>
- Armendariz, J. (2019). *Gestión de calidad y de la seguridad e higiene alimentaria 2a edición*. Paraninfo.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2019). Índice de políticas PYME: América Latina y el Caribe 2019. *OCDE*, 32-33.
- Berrocal, R. (2019). *Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación de los Olivos del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13327>
- Burgos, D. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 (Tesis de grado)*. Bogotá: Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/>
- Caldas, M., Castellanos, A., & Hidalgo, M. (2018). *Trabajo en equipo (FOL)*. Madrid: Editorial Editex S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>

- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2015). *Administración de la calidad total*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina: agencia peruana del noticia*.
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Profit Editorial.
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- El Peruano. (2016). Ley N° 30056. *Normas Legales*, 8-9.
- Ferro, J. (2019). Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral. *Universidad Católica de Colombia*, 15-16.
- Flores, J. N. (2021). *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso café restaurante andre'e, distrito Ayacucho, 2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22855/TRABAJO\\_EQUIPO\\_FLORES\\_AVALOS\\_JUANITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22855/TRABAJO_EQUIPO_FLORES_AVALOS_JUANITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fuentes, B., & Morroquin, D. (2018). *Propuesta de estrategia para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco*. Tesis para obtener el título de licenciada en Contaduría, Universidad Autónoma del Estado de

México, México. Obtenido de  
<https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99503>

Gil Erazo, D. C. (2018). *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*. Informe final del diplomado de gestión de talento humano basado en competencias, Universidad Cooperativa de Colombia, Barrancamermeja. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018\\_estrategia\\_productividad\\_empresarial.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresarial.pdf)

Gonzalez, K. (2018). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral aplicado en el personal de operaciones de telemercadeo de Transactel (Tesis de grado)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/>

Gutiérrez, J. (2019). Importancia de la gestión de calidad en el mejoramiento del servicio al cliente. *Universidad Santiago de Cali*, 1-2.

Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición ed.). México: McGrawHillEducation.

Instituto Peruano de Economía. (2021). Áncash: El turismo cayó 70% en el 2020. *Áncash: Impacto del Covid-19 en el Sector Turismo*, 23-24.

Lizarzaburu, E. (2016). La Gestión de la Calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 36.

- Montaño, A. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. ADGD0208. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- Novillo, E., Parra , E., & Leonardo, M. (2017). *Gestión de calidad: Un enfoque práctico*. Guayaquil: Grupo Compas.
- Ochoa, J. (2017). *Liderazgo y trabajo en equipo*. Quito: CODEU.
- Reglamento del Comité de Ética en Investigación. (2021). *Código de ética para la investigación*. Uladech. Recuperado el 2019, de [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)
- Ríos, R. J. (2018). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital “Alto de la Alianza”, en el año 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>
- Rosales , R. C. (2019). *La capacitación el personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Huaraz, 2019*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz.
- Salas, P. (2019). *Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica, del distrito de san Martin de Porres, 2019*. San Martin de Porres: Universidad Catòlica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17249>

- Sánchez, S. (2017). *Gestión de calidad (ISO 9001)*. Madrid: Editorial Elearning.
- Santos, V. (2018). *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3527>
- Sotomayor, G. (2018). *Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio restaurantes en la ciudad de Huaraz- Ancash, 2015*. Tesis para optar el título de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz.
- SUNAT. (Abril de 2018). *Régimen MYPE Tributario - RMT*. Obtenido de Emprender: <http://emprender.sunat.gob.pe/>
- Torres, J. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3436>
- Vazquez, R. (2019). *Las fuentes de financiamiento y el crecimiento de las mypes del sector carpintería y metal - mecánica de la ciudad de Huancavelica - año 2019*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.			X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado.						X										
8	Ejecución de la metodología.						X										
9	Mejoramiento de los resultados de la investigación.						X	X									
10	Conclusiones y recomendaciones.								X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final.													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción de artículo científico.																X

## Anexo 02: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% número</b>	<b>o Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
- Impresiones	0.20	100	20.0
- Fotocopias	0.10	50	5.00
- Empastado	25.00	3	75.0
- Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	500	50.00
- Lapiceros	1.50	5	7.5.00
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
- Pasajes para recolectar información	1.00	12	20.00
<b>Sub total</b>			227.50
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			227.50
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% número</b>	<b>o 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>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			879.50

### Anexo 03: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeña Empresa Marketing Carrera S.A.C con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021**. Para obtener el título profesional en administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

#### **INTRUCCIONES:**

Se presente un conjunto de 19 ítems, los cuales miden las dimensiones de trabajo en equipo para la gestión de calidad en el rubro restaurante Tamyá en la ciudad de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<p><b>1. ¿Qué edad tiene?</b></p> <p>a) 18 – 30 años</p> <p>b) 31 – 50 años</p> <p>c) 51 a más años</p>	<p><b>4. ¿Qué cargo usted desempeña en su empresa?</b></p> <p>a) Personal administrativo</p> <p>b) Dueño</p> <p>c) Personal operativo</p> <p>d)</p>
<p><b>2. ¿Cuál es su género?</b></p> <p>a) Masculino</p> <p>b) Femenino</p>	<p><b>5. ¿Cuánto tiempo usted desempeña en la empresa?</b></p> <p>a) 0 a 3 años</p> <p>b) 4 a 6 años</p> <p>c) 7 a más años</p>
<p><b>3. ¿Cuál es su grado de instrucción?</b></p> <p>a) Primaria</p> <p>b) Secundaria</p> <p>c) Superior universitario</p>	

**REFERENTE A LAS  
CARACTERISTICAS DE GESTIÓN DE  
CALIDAD**

- 6. ¿Usted cree que la empresa logra alcanzarlos objetivos planteados?**
- a) Si
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 7. ¿La empresa como hace conocer sus políticas establecidas a los trabajadores?**
- a) Mediante periódico mural.
  - b) Realiza capacitaciones.
  - c) Nunca realiza.
- 8. ¿El responsable de la empresa de qué manera evalúa el desempeño de los colaboradores?**
- a) Por lograr las actividades planificadas.
  - b) Por ser eficiente y eficaz en su trabajo.
  - c) Nunca evalúa.
  - d) En vez en cuando.
- 9. ¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?**
- a) Si
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 10. ¿Considera que el control interno ayudaría en mejorar la calidad y control en su empresa?**
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces

**REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS  
DEL TRABAJO EN EQUIPO**

- 11. ¿En la empresa se trabaja en equipo para una actividad designada por parte del representante?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 12. ¿En la empresa existe un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva?**
- a) Regular
  - b) Buena
  - c) Muy buena
- 13. ¿Dentro de la empresa el representante considera las opiniones de sus colaboradores?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 14. ¿Usted cree que en la empresa existe honestidad dentro del trabajo en equipo?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 15. ¿Usted cree que en la empresa si se forma equipos de trabajo van tener las metas en común?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 16. ¿En la empresa están claramente coordinados las funciones de cada trabajador?**
- a) Desde el primer día
  - b) De vez en cuando
  - c) Solo cuando es importante

## Anexo 04: Carta de permiso de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N.º 01 - 2021- OMER ULADECH CATÓLICA

Sr. JUAN OBREGÓN DE LA TORRE.  
Gerente General del Restaurante Tamya.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente carta tiene por finalidad presentarme, **Hurtado Rivera Karina Iris**, con código de matrícula N° 1212161017, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **“TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021”** durante los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Hurtado Rivera Karina Iris

DNI. N° 71289990

## Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y es dirigido por Hurtado Rivera Karina Iris investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [irishurtado321@gmail.com](mailto:irishurtado321@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Juan Obregón de la Torre

Fecha: 07/09/2021

Correo electrónico: joarmiguel9323@gmail.com

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

TAMYA S.R.L.  
RUC: 20600710681  
JUAN OBREGÓN DE LA TORRES  
GERENTE GENERAL  
DNI: 47817048



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y es dirigido por Hurtado Rivera Karina Iris investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [irishurtado321@gmail.com](mailto:irishurtado321@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: MACEDO QUIÑONES HILDA EDUARDA.

Fecha: 18-10-21.

Correo electrónico: hildaeduardam@gmail.com.

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y es dirigido por Hurtado Rivera Karina Iris investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [irishurtado321@gmail.com](mailto:irishurtado321@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Ariadna Gissel Bautista Agreda

Fecha: 18 de Octubre del 2021

Correo electrónico: bautistariadne@gmail.com

Firma del participante: Ariadne Bautista

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y es dirigido por Hurtado Rivera Karina Iris investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [irishurtado321@gmail.com](mailto:irishurtado321@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Miguel Alejandro Salinas Márquez

Fecha: 18 de octubre del 2021

Correo electrónico: Miguel4Salinas@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y es dirigido por Hurtado Rivera Karina Iris investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [irishurtado321@gmail.com](mailto:irishurtado321@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 Ángeles de Chimbote.

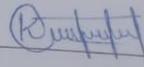
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Solis MACEDO YESELYN DANIELSY.

Fecha: 18-10-21

Correo electrónico: SolisYessy@gmail.com.

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y es dirigido por Hurtado Rivera Karina Iris investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del **TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANTE TAMYA, DISTRITO HUARAZ, ANCASH, 2021** y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [irishurtado321@gmail.com](mailto:irishurtado321@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Maribel Nérida Vela Vega

Fecha: 18 de octubre de 2021

Correo electrónico: lida24@98.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

## Anexo 06: Validación por expertos

### VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:

Cuestionarios sobre: Trabajo en Equipo para la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas, Marketing Estratégico, Gestión de calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Gestión y proceso Administrativo, calidad de servicio, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño laboral y Gestión de calidad, Gestión de calidad y Marketing Digital, Calidad de servicio y Satisfacción al cliente.

#### II. TESIS

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

#### III. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Mgtr. Adm. Elida Adelia Estrada Díaz

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

#### IV. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI



NO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANGELES - CHIMBOTE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
Mgtr. José Luis Claudio Pérez

DNI: 22520222  
CLAD N° 08975

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### V. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:

Cuestionarios sobre: Trabajo en Equipo para la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Marketing Estratégico, Gestión de calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Gestión y proceso Administrativo, calidad de servicio, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño laboral y Gestión de calidad, Gestión de calidad y Marketing Digital, Calidad de servicio y Satisfacción al cliente.

### VI. TESIS

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

### VII. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Mgtr. Adm. Elida Adelia Estrada Diaz

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

### VIII. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI  NO



---

Escobedo Gálvez, José Fernando  
DNI: 44632438  
CLAD N°09720

**I. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:**

Cuestionarios sobre: Trabajo en Equipo para la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Marketing Estratégico, Gestión de calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Gestión y proceso Administrativo, calidad de servicio, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño laboral y Gestión de calidad, Gestión de calidad y Marketing Digital, Calidad de servicio y Satisfacción al cliente.

**II. TESISISTAS**

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

**III. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS**

Mgtr. Adm. Elida Adelia Estrada Diaz

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

**IV. DECISIÓN**

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

**APROBADO:**

SI



**LIMO VÁSQUEZ MIGUEL**  
**ÁNGEL DNI N° 18215927**

**CLAD N° 04926**

## Anexo 07: Figuras

Tabla 1

*Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tamyá, distrito Huaraz, Áncash, 2021*

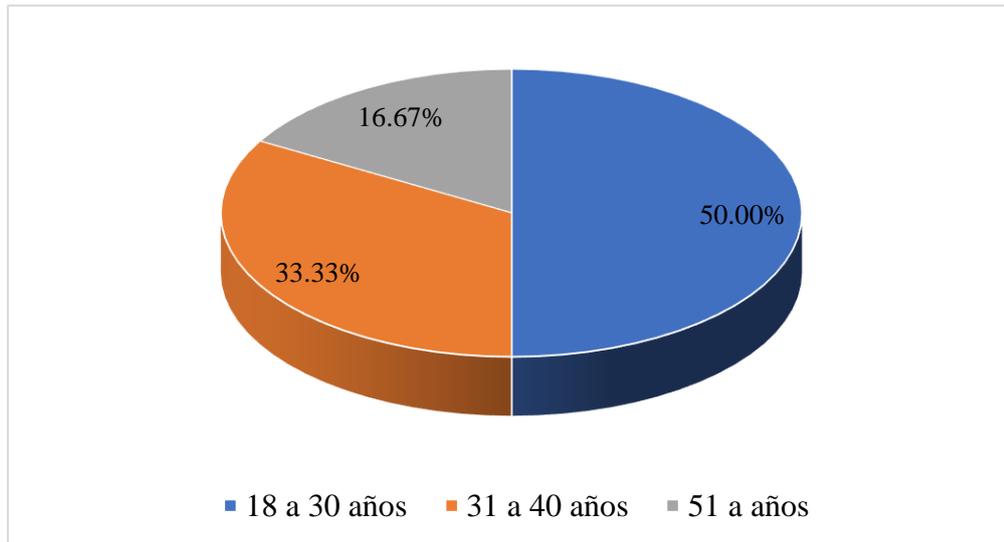


Figura 1. Edad

Nota. Tabla 1

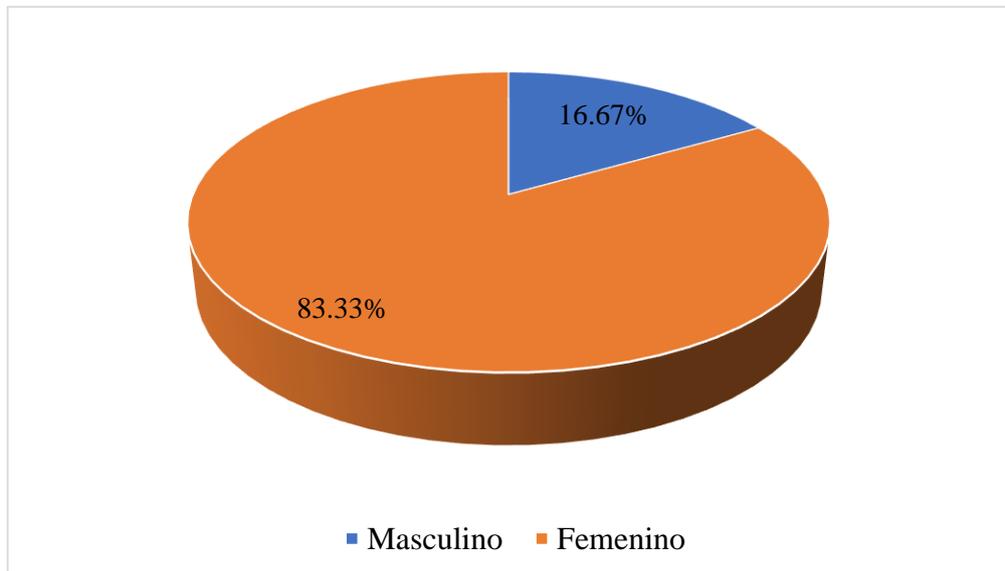


Figura 2. Género

Nota. Tabla 1

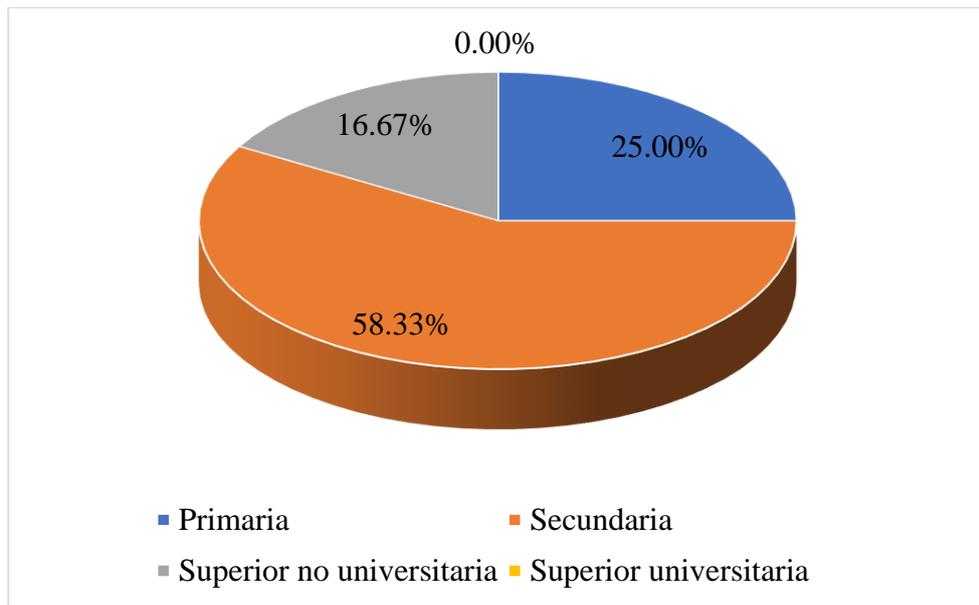


Figura 3. Grado de Instrucción

Nota. Tabla 1

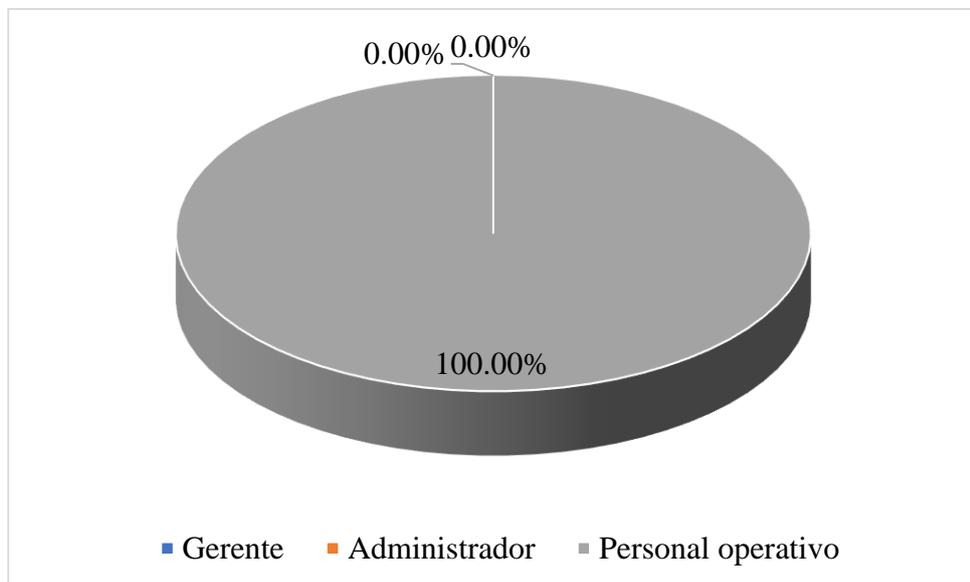


Figura 4. Cargo que desempeña

Nota. Tabla 1

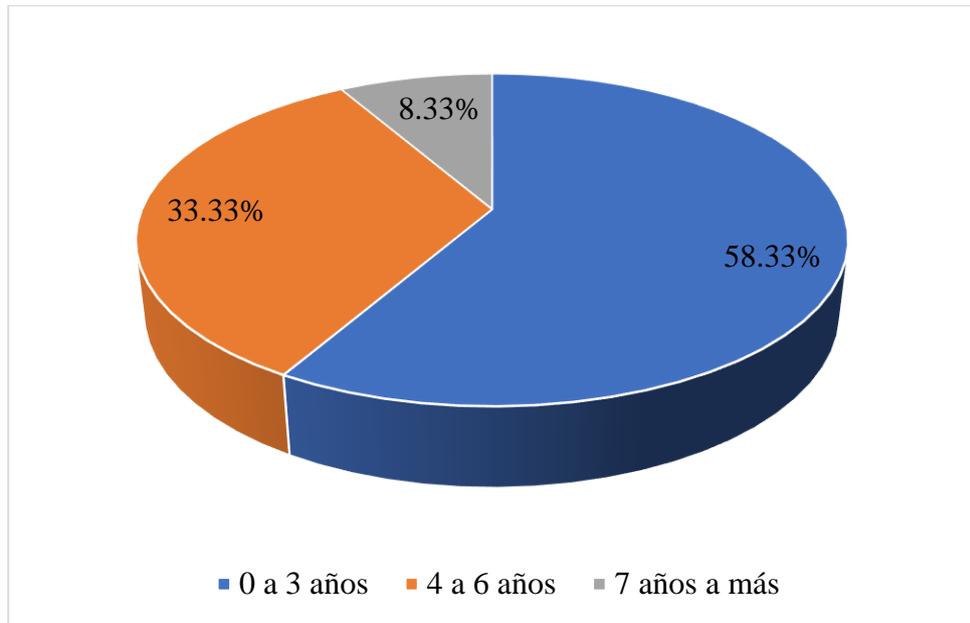


Figura 5. Tiempo que desempeña en la empresa

Nota. Tabla 1

Tabla 2

*características del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: Caso Restaurante Tamya, distrito Huaraz, Áncash, 2021.*

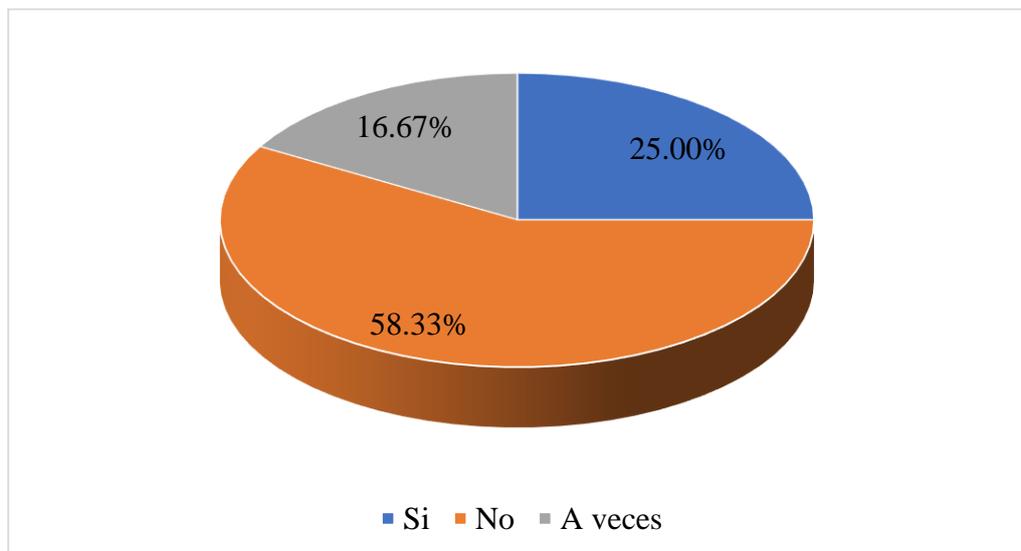


Figura 6. La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados

Nota. Tabla 2

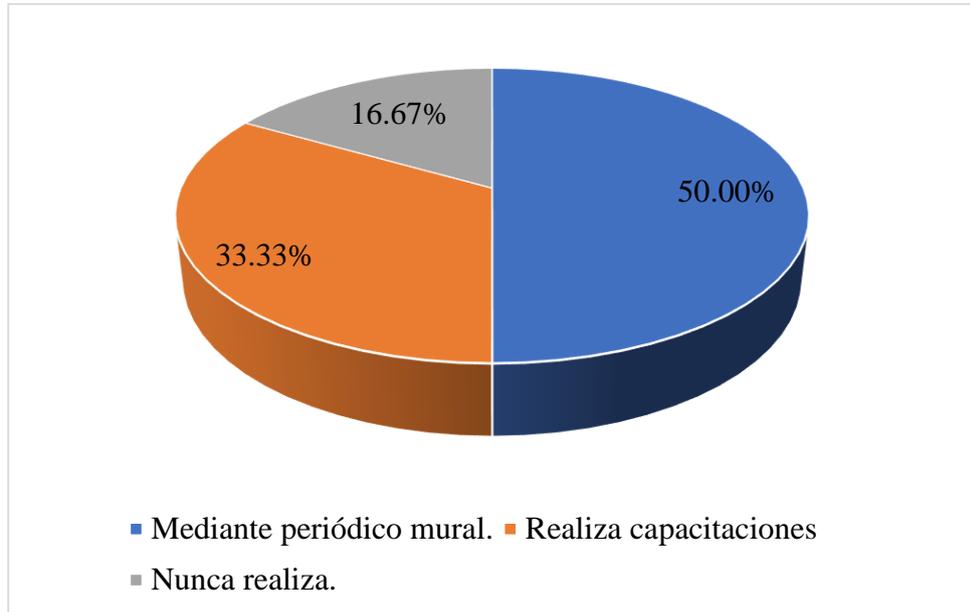


Figura 7. La empresa como hace conocer sus políticas establecidas

Nota. Tabla 2

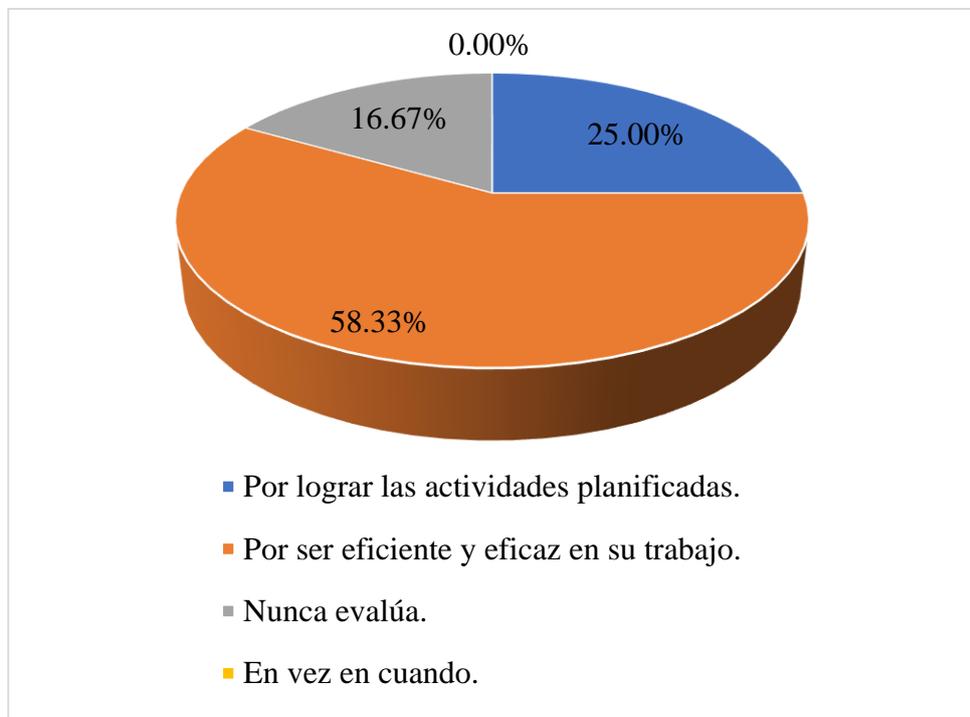


Figura 8. El responsable de la empresa evalúa el desempeño

Nota. Tabla 2

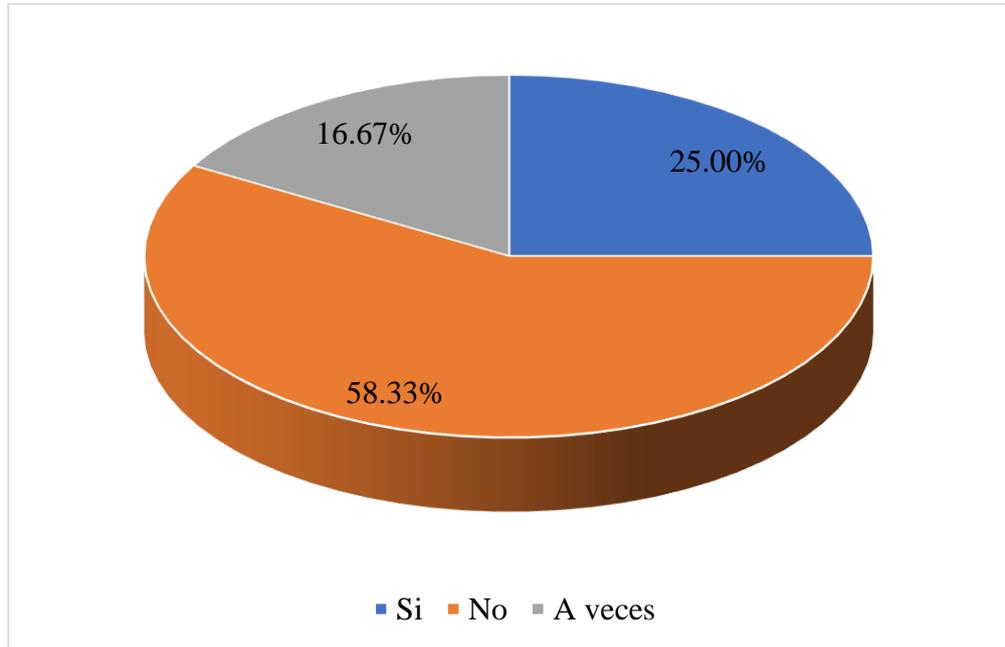


Figura 9. La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño

Nota. Tabla 2

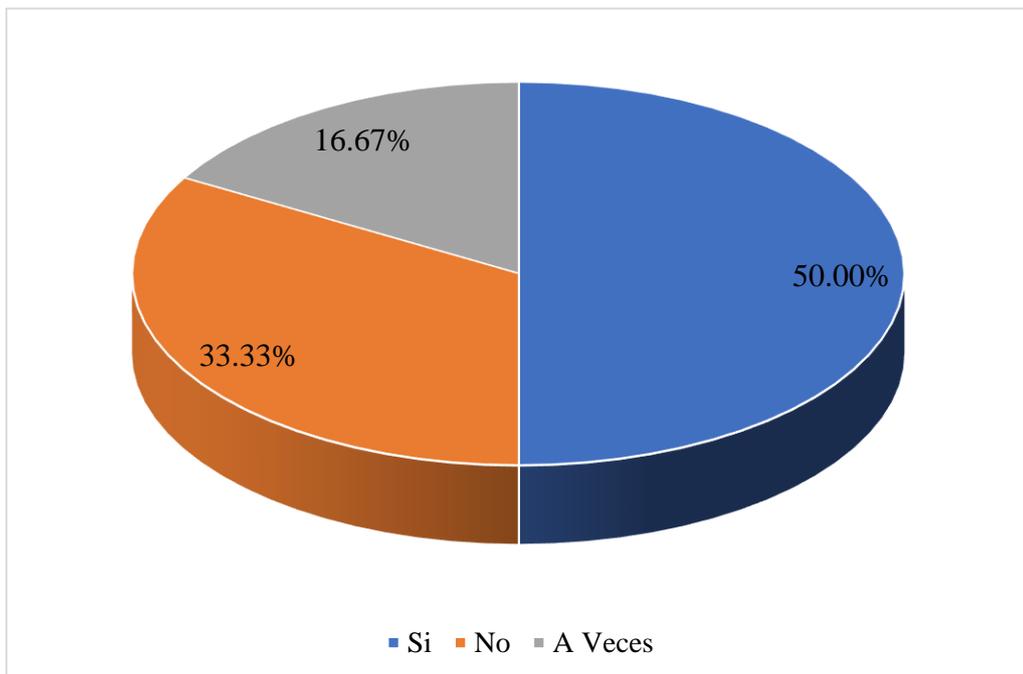


Figura 10. El control interno ayudaría en mejorar la calidad y control en su empresa

Nota. Tabla 2

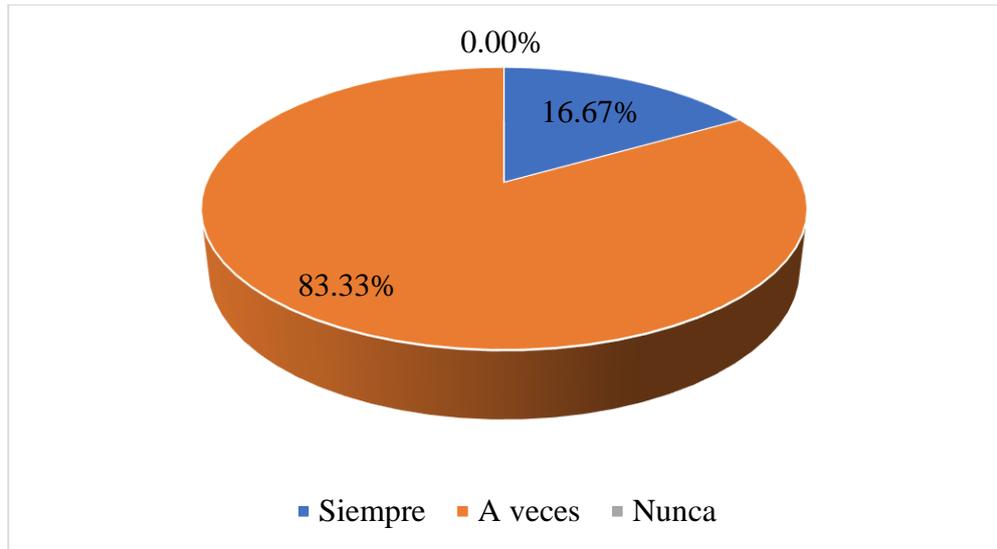


Figura 11. La empresa trabaja en equipo para una actividad designada

Nota. Tabla 3

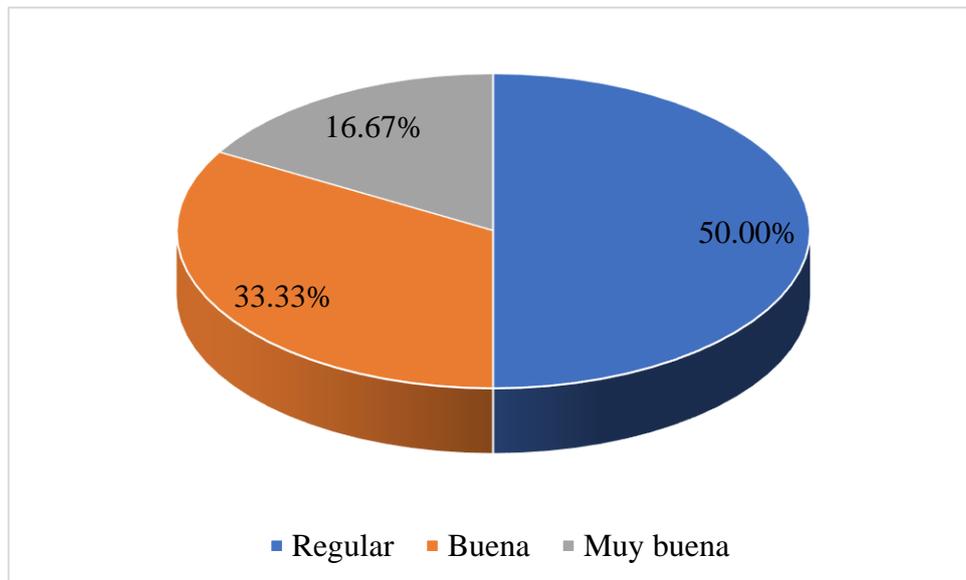


Figura 12. Existencia en la empresa un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva

Nota. Tabla 3

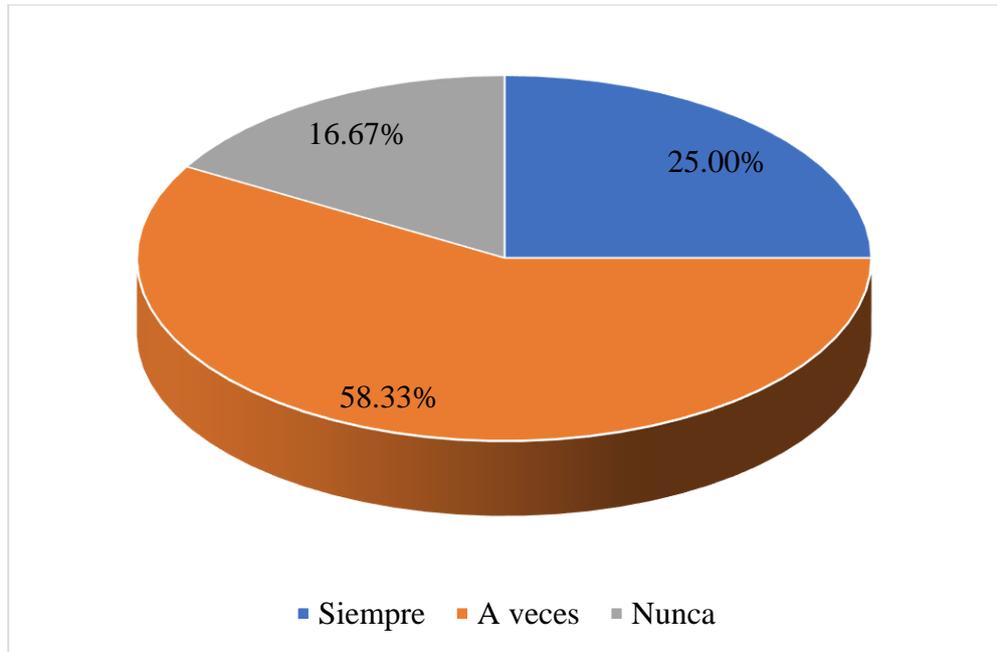


Figura 13. Opiniones de sus colaboradores al representante

Nota. Tabla 3

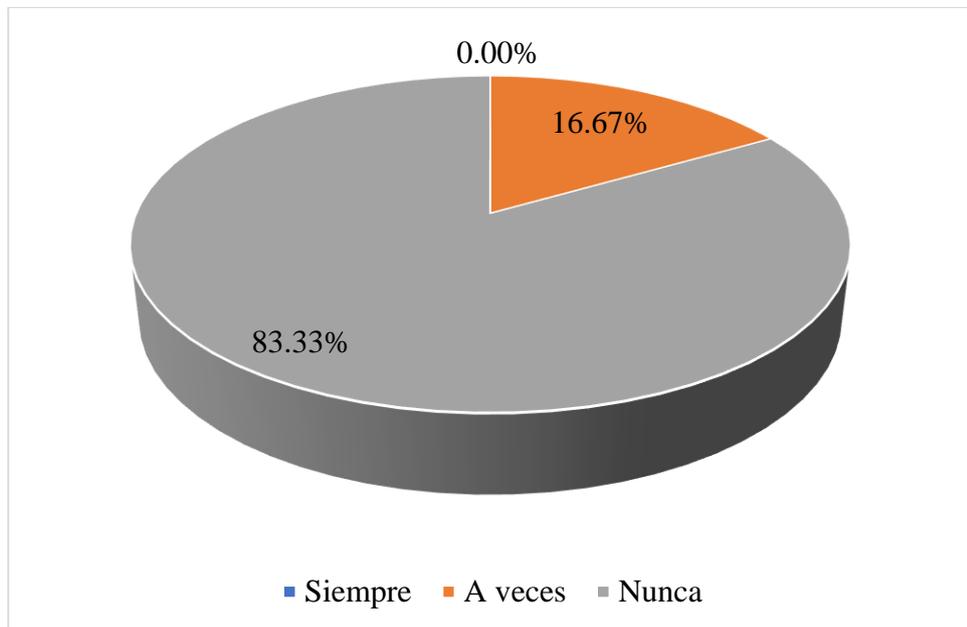


Figura 14. En la empresa existe honestidad dentro del trabajo en equipo

Nota. Tabla 3

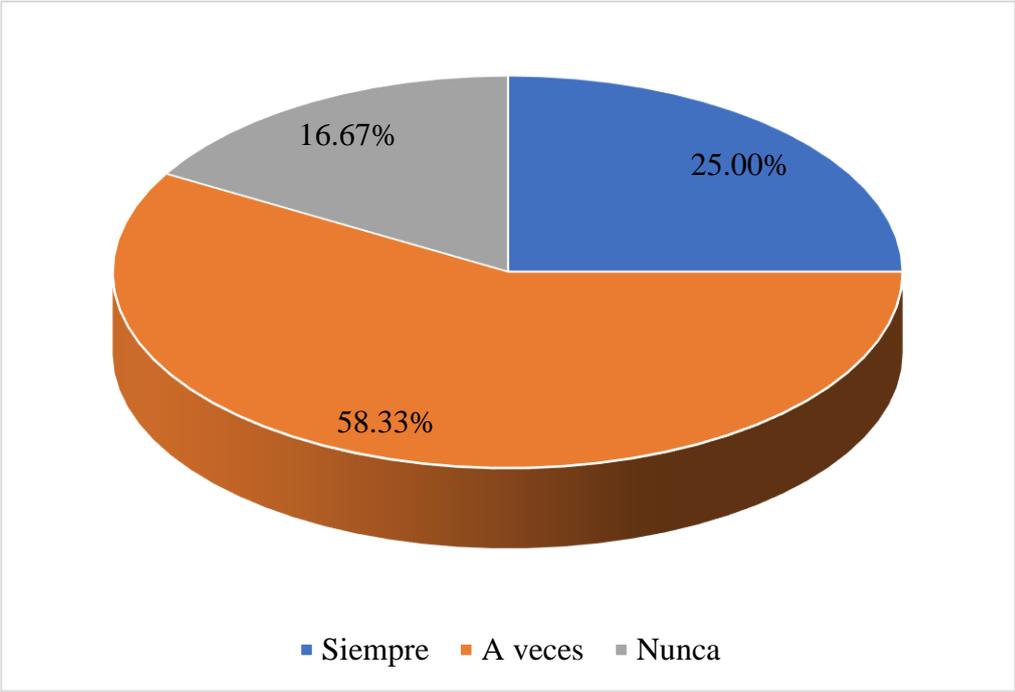


Figura 15. La empresa si se forma equipos de trabajo van tener las metas en común

Nota. Tabla 3

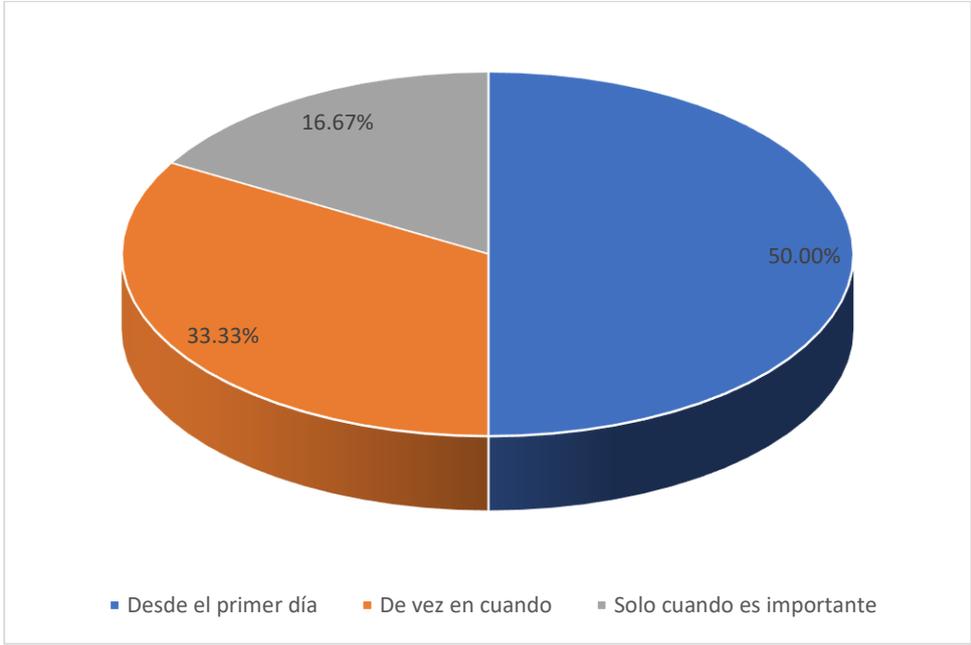


Figura 16. Si están claramente coordinados las funciones de cada trabajador

Nota. Tabla 3