



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE  
RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE  
COMIDAS (RESTAURANTES) EN EL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2019**

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

**AUTOR**

**VILLANUEVA AGUIRRE, FRANCK ANTONY  
ORCID: 0000-0002-0252-2326**

**ASESOR**

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**HUARAZ – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Villanueva Aguirre, Franck Antony

Orcid: 0000-0002-0252-2326

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 Elio

Orcid: 0000-0002-4660-9490

Limo Vasquez, Miguel Angel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

León Vigo, Maritza

Orcid: 0000-0002-1003-0372

**Presidenta**

Patiño Niño, Victor Elio

Orcid: 000-0002-4660-9490

**Miembro**

Limo Vasquez, Miguel Ángel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Orcid: 0000-0002-6399-5928

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A mis asesores por guiarme en este trabajo, por cada consejo y corrección que me brindaron para así poder culminar con éxito esta investigación.

A mi madre, mi padre y hermano, porque siempre confiaron en mí, me apoyaron desde que empecé a estudiar la carrera de administración.

A mi familia y amigos, de los cuáles recibí mucho apoyo en este camino de mi carrera universitaria.

A la universidad por brindarme una buena formación como profesional, por brindarme buenos maestros que me ayudaron a ser una mejor persona.

## DEDICATORIA

A Dios, por darme mayor  
sabiduría, por iluminar mi camino  
y permitir que termine esta etapa  
de mi vida con éxito.

A mi familia, que ha estado  
apoyándome en todo momento,  
por enseñarme a no darme por  
vencido ante las adversidades y  
derrotas de la vida, a ser humilde  
y saber apoyar a los demás en  
todo momento.

A mi madre, a mi padre y mi  
hermano, por estar conmigo en  
mis momentos altos y bajos, por  
haberme brindado consejos  
sabios que me ayudaron a ser una  
mejor persona.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2019. En cuanto a la metodología que se empleó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Para el recojo de la información se identificó una población de 161 mypes y una muestra de 114 mypes del rubro restaurantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: el 45,6% de los representantes tienen edades entre los 31 y 50 años, el 73,7% son del género masculino. El 54,4% de las Mypes cuenta con 1 a 5 trabajadores, El 86,8% de las Mypes fueron creadas con la finalidad de obtener ingresos, el 53,5% analiza la situación actual de su empresa mediante resultados. El 53,5% evalúa la situación pasada con la actual para medir los resultados, el 73,7% notó en su empresa que el problema más notorio es la demora en la atención. El 47,4% mencionan que sus colaboradores muestran la responsabilidad y cooperación. En conclusión, el trabajo en equipo como factor relevante en la gestión de calidad es desfavorable, debido a que la mayoría de las mypes no lo aplican, esto se debe a que no han recibido capacitaciones o no hay importancia; eso provoca que los colaboradores de la empresa no se puedan desempeñar de la mejor manera.

**Palabras claves:** Gestión de Calidad, Trabajo en equipo.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to incorporate the improvements of the relevant factors of teamwork for quality management in micro and small companies in the restaurant sector of the Huaraz district, 2019. As for the methodology that was used, it was quantitative type, descriptive level whose design was non-experimental. To collect the information, a population of 161 mypes and a sample of 114 mypes from the restaurant category were identified, to whom a questionnaire of 21 closed questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results: 45.6 % of the representatives are between the ages of 31 and 50, 73.7% are male. 54.4% of the MSEs have 1 to 5 workers, 86.8% of the MSEs were created with the purpose of obtaining income, 53.5% analyze the current situation of their company through results. 53.5% evaluate the past situation with the current one to measure the results, 73.7% noticed in their company that the most notorious problem is the delay in attention. 47.4% mention that their collaborators show responsibility and cooperation. In conclusion, teamwork as a relevant factor in quality management is unfavorable, because most of the mypes are not applied, this is because they have not received training or there is no importance; this means that the company's collaborators cannot perform in the best way.

**Keywords:** Quality management, Teamwork.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I.    Introducción .....	1
II.   Revisión de Literatura.....	11
III.  Hipótesis.....	33
IV.  Metodología .....	34
4.1.  Diseño de la investigación.....	34
4.2.  Población y muestra.....	34
4.3.  Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	36
4.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
4.5.  Plan de análisis .....	40
4.6.  Matriz de consistencia .....	41
4.7.  Principios éticos.....	42
V.   Resultados .....	44
5.1.  Resultados.....	44
5.2.  Análisis de resultados .....	49
VI.  Conclusiones .....	69
Aspectos Complementarios.....	71
Referencias bibliográficas .....	72
Anexos.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019. ....	44
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019. ....	45
<b>Tabla 3.</b> Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019. ....	46
<b>Tabla 4.</b> Características de los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019. ....	47
<b>Tabla 5.</b> Plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019. ....	48

## **Figuras (Anexos)**

<i>Figura 1.</i> Edad del representante .....	93
<i>Figura 2.</i> Género del representantes .....	93
<i>Figura 3.</i> Grado de instrucción del representante.....	94
<i>Figura 4.</i> Cargo que desempeña el representante.....	94
<i>Figura 5.</i> Tiempo que desempeña en el cargo.....	95
<i>Figura 6.</i> Tiempo de permanencia en el rubro. ....	95
<i>Figura 7.</i> Número de trabajadores .....	96
<i>Figura 8.</i> Objetivo de creación. ....	96
<i>Figura 9.</i> Ingresos mensuales de la empresa .....	97
<i>Figura 10.</i> Tipo de MYPE de acuerdo a su constitución.....	97
<i>Figura 11.</i> Análisis de la situación actual de la empresa.....	98
<i>Figura 12.</i> Técnicas modernas de la gestión de calidad .....	98
<i>Figura 13.</i> Planteo y planificación de soluciones para los problemas de la empresa.	99
<i>Figura 14.</i> Medida de los resultados obtenidos durante el proceso de la organización. .....	99
<i>Figura 15.</i> Problemas observados dentro de la empresa .....	100
<i>Figura 16.</i> Liderazgo dentro de la organización. ....	100
<i>Figura 17.</i> Dominio de las tareas encomendadas .....	101
<i>Figura 18.</i> Comunicación abierta en la organización. ....	101
<i>Figura 19.</i> Responsabilidad y cooperación de los colaboradores en la organización. .....	102
<i>Figura 20.</i> Acuerdos cumplidos de los colaboradores en la organización. ....	102
<i>Figura 21.</i> Confianza de los colaboradores en lo que ellos mismo hacen.....	102

## **I. Introducción**

En tiempos tan competitivos, la búsqueda de la calidad, es un tema imprescindible, que ha conllevado a que las organizaciones de nuestro alrededor tengan un interés muy importante por el tema mencionado. La gestión de calidad se refiere a un proceso formal que es utilizado para las revisiones de las diferentes operaciones, productos y servicios de una organización, esto con el fin de identificar áreas que puedan necesitar mejoras de calidad.

En los últimos tiempos, las MYPEs (micro y pequeñas empresas) han cobrado relevancia, en cuanto a la importancia de estas empresas como generadoras de empleo y como posibles motores de crecimiento económico, la literatura reciente destaca la importante contribución que la organización pequeña puede hacer para fortalecer el desempeño general de una economía.

Ferraro y Rojo (2018) mencionan que, América Latina y el Caribe son regiones que se caracterizan por tener presencia de alto impacto en cuanto se refiere a pequeñas empresas; esto se confirma con la empírica evidencia de que señala que anteriormente existían un aproximado de 11 millones de unidades económicas, las cuales tenían al menos un colaborador en la región; así mismo, se observa que se consideraba que las organizaciones del sector denominados como de baja productividad, presentaban el 6% de niveles de productividad en cuanto se refiere a las grandes empresas; también, en el sector intermedio los niveles de productividad llegaban al 22%.

COMEXPERU (2019) afirma que, las mypes, aun cuando son constituyentes del lienzo organizacional del Perú y sobre todo cuando están categorizadas bajo un mismo origen de ventas realizadas al año, nos muestran características que se

diferencian de los demás en cuanto se refiere al perfil de los empresarios; así mismo, las características físicas del negocio y por último las esenciales características del empleo.

COMEXPERU (2019) afirma que, tomando como referencia algunas cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) en el 2019, donde se obtuvo mayor concentración de informalidad en las mypes, fueron ubicadas en el norte del país peruano y también en la selva; donde se encontraron que el 87% y el 92% de las mypes no se encuentran registradas en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Hernández (2019) afirma que, en el departamento de Ancash más del 80% de las micro y pequeñas empresas son informales, esto es una cifra alarmante, ya que cerca de 55 000 micro y pequeñas empresas han sido creados en los años del 2017 y 2018, y de todas estas mypes solo 5 000 son formales; estos se deben a que hay poca presencia del Estado y los pequeños empresarios no cuentan con la información necesaria.

Fernández y Rojas (2017) mencionan que, en cuánto a la ciudad de Huaraz, el 50% de la población activa económicamente se dedica a las actividades de comercio y de servicio; así mismo, en los últimos años se ha incrementado el comercio y la microempresa como una alternativa de supervivencia para poder afrontar el desempleo. Por otro lado, las mypes en la ciudad de Huaraz presentan deficiencias, esto es debido a que sus representantes no cuentan con la suficiente experiencia en el rubro, también tienen dificultad a la hora de acceder al crédito; estos son factores

esenciales que impiden que las empresas logren posicionarse mejor en el mercado para poder competir con las demás organizaciones.

La escasa motivación de trabajar en equipo en las mypes es un problema que se da a menudo; una manera de que se motive a trabajar en equipo es demostrar a los colaboradores que son valorados por la entidad, por ende, se les puede proveer de recursos, ya sean en facilitadores y capacitación, con la finalidad de ayudarlos a trabajar con más efectividad.

El trabajo en equipo es aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias para que, de manera coordinada, puedan realizar diferentes actividades, con el objetivo de alcanzar un fin común (Montaño, 2016).

Fernández (2016) afirma que, la forma de realizar el trabajo puede ser variada y sin embargo se presenta la posibilidad de apostar por el trabajo en equipo, desde un compromiso individual y colectivo por dar respuesta a los retos empresariales más exigentes en un mercado cada vez más competitivo, desde el punto de vista más conceptual, el trabajo en equipo se refiere al conjunto de personas que comparten objetivos, metas y responsabilidades, y que realizan las actividades de forma coordinada.

Montaño (2016) menciona que, el trabajo en equipo no es algo sencillo, ya que cada persona posee su propia personalidad, sus propios valores, sus formas de hacer; en numerosas ocasiones se observa cómo el concepto equipo es confundido con el concepto de grupo, existiendo grandes diferencias entre ambos.

Montaño (2016) menciona que, el trabajo en equipo no se trata solo de estar de acuerdo en unas normas o resultados en un proyecto, sino que los colaboradores sepan hacer un debate de una propuesta y sepan defender su postura ante los demás sin que haya malas caras o también que no estén de acuerdo con lo propuesto o planteado.

Olaz (2016) afirma que, trabajar en equipo consiste en equilibrar todo un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y ponerlas en correspondencia con lo que el grupo espera y, también, puede proporcionar a la persona; las dificultades que supone encajar todas las piezas del puzle implican reparar en la importancia de las personas.

Olaz (2016) afirma que, el trabajo en equipo es una práctica inherente a la condición humana. Desde la aparición de las primeras sociedades, el hombre desarrolló la facultad de asociarse con los integrantes de sus clanes y tribus para garantizar su supervivencia, atender sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

Olaz (2016) afirma que, un punto que también es importante sobre el trabajo en equipo es que es un aspecto que brinda un aporte esencial para implementar con éxito un sistema de gestión, sea éste de calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, inocuidad alimentaria, etc., ya que permite alcanzar la participación y el compromiso de los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados.

Gestión (2018) afirma que, la habilidad de trabajar en conjunto es un elemento que muchos líderes y reclutadores valoran hoy en día, pues estos consideran que

apoyarse en los demás y al mismo tiempo brindarles a ellos lo mejor de ti, es la clave para alcanzar más fácil todo lo que te propongas.

Cortéz (2017) afirman que, algunos piensan que la gestión de calidad consiste en un gasto interminable, que las empresas deben realizar para garantizar que sus productos o servicios no sean defectuosos y cumplan con los requisitos básicos. Una adecuada implementación de un sistema de gestión de calidad, sin embargo, va más allá, pues ofrece un valor real y muchos beneficios para la organización. La gestión de calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control.

Cortéz (2017) afirma que, otro punto importante sobre la gestión de calidad es que es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los colaboradores de la empresa y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer al cliente. Con referencia a la gestión de calidad dentro de una empresa es el conjunto de acciones emprendidas por la empresa con el objetivo de alcanzar las metas propuestas relacionados con la calidad de los productos ofrecidos.

Cortéz (2017) afirma que, cabe mencionar que la gestión de calidad en tu organización debe obedecer a las necesidades de la demanda, es decir de tus clientes, y con los que se debe de ir perfeccionando y optimizando el producto desde el punto de partida o punto inicial hasta la distribución correspondiente.

Con base, a lo mencionado con anterioridad se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro

actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019?

Para dar respuesta al problema mencionado, se planteó el siguiente objetivo general: Incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019.

Así mismo para dar respuesta al objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019, describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019, describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, describir los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019, elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019.

La actual investigación se justifica porque permitirá incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad de los colaboradores en los restaurantes que brindan el servicio de comida en el distrito de

Huaraz; si es que se está desarrollando de manera adecuada dentro de las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comidas, lo que impulse a que todos los colaboradores de la organización tengan cada uno un tipo diferente de compromiso organizacional, tan importante para que esta sea permanente y posteriormente se logre el crecimiento del negocio; así mismo, esto va a conllevar a que se logre una óptima gestión de calidad.

Sin dejar de lado a la gestión de calidad, es importante resaltar que hay limitaciones de las instituciones estatales, en donde se debe fortalecer la cultura de la calidad, innovación y creatividad desde un liderazgo participativo que impulse la implementación de organizaciones con estructuras más horizontales y con una elevada incidencia en tecnología que brinden servicios de buena calidad, con un trinomio de eficiencia, eficacia y efectividad.

Por otro lado, esta investigación servirá como referencia a futuros investigadores que cuyo tema, el trabajo en equipo, sea de su importancia y busquen profundizar sus conocimientos, en el contexto de la investigación se presentan a las micro y pequeñas empresas como protagonistas ya que son importantes para el desarrollo económico del país.

Desde la perspectiva institucional, la carrera profesional de administración, cuenta con su línea de investigación, la cual está basado en la gestión de calidad, por lo que hace realce al trabajo en equipo, con la intención de mostrar que a la hora de trabajar en equipo se puede mejorar el rendimiento en la empresa, teniendo siempre presente que el propósito exacto de la institución es que los profesionistas estén comprometidos; así mismo, logren plantear planes de mejora o propuestas, con la

intención de poder superar esas barreras que impiden una buena gestión empresarial. Otro punto de suma importancia que no puedo dejar de mencionar es que, como un futuro profesional de la carrera, me permita conocer; así mismo, poder describir las características principales de la gestión de calidad, con el uso del trabajo en equipo, realizando la interpretación y la identificación de que como la mencionada variable ayude a los procesos de gestión en una organización, creando mayor realce en el óptimo logro de los objetivos.

Contamos con la posibilidad de lograr los objetivos propuestos del presente trabajo de investigación; con el apoyo profesional del asesor; así como el acceso de la información que proporcionen los gerentes y/o administradores de los restaurantes del distrito de Huaraz; cuyo resultado del estudio favorecerá a los clientes internos y externos de las micro y pequeñas empresas.

En cuanto a la metodología de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. En cuanto a lo que se refiere al diseño de la investigación fue no experimental, porque se analizaron las rarezas tal cual se dan en su estado natural: así mismo, fue de tipo transeccional, ya que se los datos que se obtuvieron fueron en un solo instante y en un tiempo exacto.

Así mismo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 114 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 21 preguntas.

Obteniendo los siguientes resultados: El 45,6% de los representantes tienen edades entre los 31 y 50 años, el 73,7% de los representantes son del género masculino, el 59,6% de los representantes manifiestan tener el grado de instrucción de nivel

secundaria, el 67,5% de los representantes son dueños de su negocio, el 52,6% de los representantes desempeñan su cargo entre 4 a 6 años, el 59,6% de las Mypes lleva permaneciendo por más de 7 años, el 54,4% de las Mypes cuenta con 1 a 5 trabajadores, el 86,8% de las Mypes fueron creadas con la finalidad de obtener ingresos, el 52,6% de las Mypes obtienen ingresos hasta S/. 52,500.00, el 45,6% de las Mypes fueron constituidas como persona natural, el 53,5% de los representantes analiza la situación actual de su empresa mediante resultados, el 59,6% de los representantes conocen al trabajo en equipo como una técnica moderna de la gestión de calidad, el 39,5% de los representantes algunas veces realizan el planteo y planificación de soluciones para la empresa, el 53,5% de los representantes evalúa la situación pasada con la actual para medir los resultados, el 73,7% de los representantes notó en su empresa que el problema más notorio es la demora en la atención, el 53,5% de los representantes mencionan que sus colaboradores demuestran el liderazgo para motivar a sus compañeros, el 48% de los representantes mencionan que los trabajadores muestran el conocimiento para el dominio de las tareas encomendadas mediante el buen servicio a los comensales, el 46,5% de los representantes mencionan que sus colaboradores no muestran la comunicación abierta cuando se quiere realizar de manera rápida la atención, el 47,4% de los representantes mencionan que sus colaboradores muestran la responsabilidad y cooperación mediante la puntualidad, el 47,4% de los representantes mencionan que sus colaboradores a veces cumplen con todos los acuerdos establecidos en la empresa y el 52,6% de los representantes mencionan que sus colaboradores tienen autoconfianza a través de la buena imagen. La investigación concluye que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas son dirigidas por personas jóvenes que quieren salir adelante; pero, por otro lado, los

representantes de la empresa, no llevan a la práctica el trabajo en equipo, debido a que no reciben capacitaciones o no lo toman interés, esto hace que los colaboradores no se desempeñen de la mejor manera en la organización; así mismo, la comunicación abierta no es la más adecuada, se necesita de más dinámicas para que el ambiente de trabajo sea más amena.

## II. Revisión de Literatura

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Carozzo (2015) en su tesis *Trabajo en equipo y resultados organizativos en pequeñas empresas de base tecnológica: el papel del diseño, la composición y los procesos interpersonales de los equipos en la ciudad de Getafe*, para optar el grado de doctor en el departamento de ingeniería mecánica sección organización de empresas, tuvo como principal objetivo examinar el efecto de la coordinación, la colaboración y el compromiso de los miembros de los equipos de trabajo sobre la relación entre el trabajo en equipo y los resultados organizativos de pequeñas EBT; en cuanto a la metodología de investigación utilizada fue de tipo cuantitativo; se optó por un estudio del tipo survey, al no existir bases de datos disponibles sobre esta materia en particular y frente a la necesidad de un gran número de fuentes de información; además la población estudiada está formada por las pequeñas empresas de base tecnológica con sede en Brasil que no superen los 49 miembros (recomendación de la Comisión Europea), con más de tres años de actuación en el mercado y de propiedad independiente.

Se obtuvo como resultados que el 52,3% de las empresas señalan que, prácticamente, todas las personas pertenecen al menos a un equipo de trabajo y el 25.2% relata que la mayoría de sus colaboradores trabajan en equipo; mientras que el 15% de las empresas revelan que la adopción de trabajo en equipo es insignificante; después de todos esos resultados se llegó a la conclusión en que los directivos de estas empresas, responsables por diseñar el funcionamiento y la estructura de los equipos de trabajo en el contexto de las pequeñas EBT, deberían

promover la interacción entre los miembros del equipo, el intercambio de informaciones y materiales; relacionar las metas individuales con los resultados del equipo; así mismo, permitir que los equipos de trabajo tomen decisiones de forma más autónoma y tengan más libertad para perseguir oportunidades de negocio.

Frade (2016) en su tesis *Analgosedación segura en el paciente crítico con ventilación mecánica, un trabajo de equipo, en la ciudad de Madrid en el año 2015*, para optar el grado de doctora, tuvo como principal objetivo evaluar la optimización de las dosis analgésicas y sedantes, el cambio en la cultura de la Analgo-sedación y las mejoras en la seguridad de los pacientes críticos con VM, ingresados en una UCI Polivalente de un hospital universitario de tercer nivel, conseguidas durante la fase inicial de implementación de un PAS guiado por enfermería; en cuanto a la metodología de investigación fue de un tipo de diseño de estudio de cohorte con series contemporáneas; se incluyeron en el estudio 246 ingresos, correspondientes a 235 pacientes, 108 ingresos en el periodo preintervención y 138 en el periodo postintervención. Se obtuvieron como resultados que el periodo preintervención, durante el cual se aplicó la praxis habitual de analgo-sedación, abarcó de marzo de 2013 a febrero de 2014. En este periodo los datos se recogieron retrospectivamente, mediante la revisión de historias clínicas. El periodo post-intervención fue de marzo de 2014 a mayo de 2015 y en él los datos se recogieron prospectivamente, tras iniciar la implementación del PAS guiado por enfermería. Los sujetos de estudio fueron todos los pacientes ingresados, en el periodo estudiado, adultos con edad mayor o igual 18 años, que precisaron VM 24 horas o más y administración de sedación

en infusión continua. Se excluyeron a los pacientes que no se podían comunicar por desconocimiento del idioma, trasladados desde otra institución donde se había administrado sedación y aplicado VM más de 24 horas, ingresados a cargo de otra UCI (periféricos), con limitación del esfuerzo terapéutico, embarazadas, en estatus epiléptico, reanimados tras parada cardio-respiratoria, con enfermedad severa del SNC y/o hipertensión intracraneal y Glasgow al ingreso menor o igual a 8.

Se realizó un estudio de cohorte con series contemporáneas. Los datos correspondientes al periodo pre intervención se recogieron retrospectivamente, mediante la revisión de historias clínicas de los pacientes ingresados en la UCI Polivalente del Hospital Universitario 12 de octubre, que cumplieron los criterios de inclusión, de 1 de marzo de 2013 a 28 de febrero de 2014. Durante este periodo de estudio se aplicó la praxis habitual de analgo-sedación, en la que enfermería informaba sobre el nivel de analgo-sedación a los médicos y ellos indicaban la intervención que consideraban sobre los fármacos analgésicos y sedantes. Se llegó a la conclusión que tras la realización de este estudio se han sentado las bases fundamentales para mejorar la calidad y seguridad de nuestras prácticas de analgo-sedación. Conocer el nivel de dolor y sedación que tienen los pacientes y el que queremos que tengan, es un objetivo a perseguir mediante el ajuste de las dosis de fármacos analgésicos y sedantes. De esta forma podremos aplicar una estrategia de analgo-sedación individualizada, dinámica, que se adapte a las necesidades del paciente en cada momento del día y reducir el riesgo de infra y sobrededación.

Archondo (2014) en su tesis *Aprendizaje cooperativo a través de actividades presenciales y tecnológicas para mejorar la competencia de trabajo*

*en equipo en la universidad: estudio de caso en la ciudad de Tarragona en el año 2014*, para optar el grado de doctorado internacional en tecnología educativa tuvo como principal objetivo analizar la evolución de la percepción de la competencia de trabajo en equipo, analizar la presencia del aprendizaje cooperativo como estrategia del desarrollo de la competencia de trabajo en equipo y analizar las actividades que fortalecen la competencia de trabajo en equipo de los estudiantes, actividades presenciales y virtuales (el blog) y el aula cooperativa. Con respecto a la metodología se ha utilizado una metodología de estudio de casos; se han construido y aplicado herramientas cuantitativas y cualitativas como los cuestionarios autoperceptivos competenciales, diagnóstico o inicial, intermedio y final, el análisis de blogs de equipo de los estudiantes en dos momentos inicial y final, una sesión final de evaluación donde se emplea una ficha de observación, se contrastan los primeros resultados con los estudiantes y profesoras y finalmente el grupo de discusión contraste con la participación de las profesoras. En conclusión, los estudiantes en el desarrollo de la materia perciben que han mejorado su competencia de trabajo en equipo desde la teoría y la práctica. El diseño, desarrollo y evaluación de la materia favorece el aprendizaje cooperativo de la competencia de trabajo en equipo. La mayoría de los recursos, herramientas y actividades utilizadas por las docentes evidencian la presencia de las dimensiones del aprendizaje cooperativo de la competencia de trabajo en equipo.

Férreo (2016) en su tesis *Impacto del programa piei en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas en la ciudad de Madrid en el año 2015*, para optar el título de doctor en el departamento de psicología evolutiva y

de la educación, tuvo como primordial objetivo observar si hay diferencias en los niveles de inteligencia emocional y de desempeño laboral entre los distintos colectivos socio-demográficos (género, edad, formación y experiencia laboral) de los participantes y evaluar si la participación en un programa intensivo de formación emocional, puede influir en la mejora de la Inteligencia Emocional de los mismos; en cuanto a la metodología de la investigación fue cuasi-experimental que realiza una evaluación de determinadas variables de la IE y del Desempeño Laboral al inicio de la investigación para posteriormente intervenir, y por último volver a realizar evaluaciones de las mismas variables.

Los resultados encontrados fueron que, para medir las variables de inteligencia emocional, se han usado instrumentos de auto-cuestionario muy conocidos, como son el TMMS-24 para medir la Inteligencia Emocional Intrapersonal (representada por la Atención, Claridad y Reparación Emocional) y el TECA para la Inteligencia Emocional Interpersonal (representada por la Empatía). Ambos están homologados, son fáciles de aplicar, baratos, y se han testado específicamente con éxito para el experimento, en cuanto a fiabilidad y validez, con las pruebas necesarias (alfa de cronbach y validez factorial). Se concluye que la gran mayoría de las investigaciones realizadas en empresas son muy opacas en base a criterios comerciales y eso conduce a que aún no se esté desarrollando aún más; los programas de formación empresarial realizados por entidades e investigadores en distintas empresas, son aún más opacos, por supuesto en base a criterios comerciales.

## **Antecedentes nacionales**

Antunez (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas en el sector servicios rubro restaurantes de la ciudad de Huarmey, año 2017*, para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como principal objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro restaurantes, de la ciudad de Huarmey; en cuanto a la metodología de investigación fue de tipo no experimental – transversal – descriptivo; así mismo, se seleccionó 10 MYPES de las 15 posibles para el recojo de información, empleándose un cuestionario. Se obtuvo como resultados que el 60% tienen edades de entre 31 a 50 años, el 80% de las mypes cuenta con 1 a 5 trabajadores. Se concluye que los dueños de las mypes no tienen conocimiento, debido a la no capacitación sobre los temas mencionados, por motivo de que la mayoría solo culminó la secundaria completa, pero esto no impide que reciban el apoyo de sus familiares para ejercer el negocio.

Rios (2015) en su tesis *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco año 2014*, para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como principal objetivo determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco; en cuanto a la metodología de investigación fue de tipo no experimental-descriptivo y para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 20 restaurantes de una población de 180 a quienes se les aplicó un

cuestionario basado en la encuesta. Los resultados obtenidos fueron que el 50% de las mypes encuestadas respondieron que los principales factores que generan calidad al servicio brindado es la buena atención y el 60% de las mypes encuestadas, respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000. Se concluye que del estudio realizado los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco; además, que el tiempo que tiene el sector servicios es de 5 a 7 años.

Espinoza (2017) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de Huarmey, año 2016*, para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como principal objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa en la galería señor de los milagros de Huarmey; en cuanto a la metodología de investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida de 20 mypes de una población conformada por 30 mypes. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 65% tiene su grado académico secundaria, el 85% de las mypes son informales y el 70% tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad. Se concluye que las mypes no tienen un concepto ni técnicas de gestión de calidad con el uso del marketing, trabajando empíricamente por conocimiento a groso modo, por no tener educación superior.

Gamarra (2017) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector*

*comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016*, para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como principal objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney; en cuanto a la metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; así mismo se utilizó una población de 22 micro y pequeñas empresas y se determinó una muestra de 18 micro y pequeñas empresas a quienes se les realizó la encuesta a través de un cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que el 61% de los encuestados tienen grado de instrucción secundaria, el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales y el 61% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancia. Se concluye que los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para generar ganancia y atienden con prontitud; así mismo, sus propietarios conocen la gestión de calidad pero no unas las tecnologías de información y comunicación.

Vasallo (2017) en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias movistar móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*, para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como principal objetivo determinar si las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias movistar móvil, casco urbano, del distrito ed Chimbote; en cuanto a la metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal,

con una población de 15 mypes a quienes se les aplicó una encuesta con la finalidad de recoger información. Los resultados obtenidos fueron que el 77% de los encuestados son dueños, el 69% desempeñan su cargo por más de 7 años y el 69% tiene de 1 a 5 trabajadores. Se llegó a la conclusión de que la mayoría de los representantes están siendo dirigidas por personas de 31 a 50 años, son del género masculino, tienen superior no universitaria y también que en su totalidad conocen la herramienta de atención al cliente y esto los ayuda a alcanzar las metas de su negocio.

### **Antecedentes locales**

Zamudio (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro otras actividades empresariales ncp (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015*, para optar el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como principal objetivo determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión de Cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015; en cuanto a la metodología de investigación es de diseño no experimental, transeccional, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo; así mismo, la población estuvo conformada por todos los trabajadores en gestión de cobranza, y la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de 10 empresas dedicadas a la gestión de cobranzas del distrito de Huaraz, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas en la cual se obtuvieron como resultados que el 56% manifiesta que a veces el trabajo repartido se efectúa en el tiempo establecido; asimismo, el 48% manifiesta que

sus compañeros de trabajo cumplen a veces sus tareas por encima de los intereses personales; a su vez el 38% de los trabajadores manifiestan que a veces se expresan de forma clara sus puntos de vista; el 52% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces los compañeros se desempeñan con un sentido de rigor y seriedad; finalmente, el 40% de los encuestados considera que a veces en el equipo de trabajo hay algún compañero que trata de incentivar a los integrantes que incentiva al logro de las tareas desarrolladas. Se concluye que los colaboradores encuestados perciben que a veces se cumplen con las conductas como el dominio de tareas, la responsabilidad, asertividad, acuerdos y liderazgo.

Aranda (2017) en su tesis *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*, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como principal objetivo describir las principales características 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; en cuanto a la metodología de investigación fue descriptiva – cuantitativo y de diseño transeccional; así mismo para la recolección de 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. Se llegó a la conclusión 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 amistosos.

Moreno (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías del distrito de Huaraz, 2013*, para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como principal objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes pollerías, del distrito de Huaraz, 2013; en cuanto a la metodología que se empleo fue de tipo y nivel de investigación descriptiva-cuantitativa y un diseño transaccional; así mismo, se identificó una muestra de 10 empresarios y/o gerentes para el recojo de información. Se obtuvieron como resultados que el 40% de los encuestados normalmente al aplicar el liderazgo transaccional se le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo, también el 60% mencionaron que frecuentemente el liderazgo transaccional le ayuda a informar constantemente sobre sus fortalezas. Se llegó a la conclusión de que hay una deficiente aplicación del liderazgo transaccional por parte del empresario de las MYPE restaurantes pollería, ya que la mayoría de éstas no aplican estrategias para mejorar su servicio, como es la calidad de atención.

## 2.2. Bases teóricas de la investigación

### Gestión de calidad

Gillet y Seno (2014) con referencia a Deming afirman que el ciclo PDCA llamado así por sus siglas en inglés (Plan-Do-Check-Act), es una técnica desarrollada por Walter A. Shewhart entre 1930 y 1940 para organizar el trabajo y seguimiento de proyectos; pero no fue hasta 1950 en que Deming utiliza dicha técnica y la expande con el objetivo de hacer frente a los proyectos de acción y mejora de los procesos propios (internos y externos) en Japón, es por ello que dicha técnica adopta el nombre de ciclo de Deming.

El ciclo PDCA está compuesto por 4 etapas, las cuales son mencionadas por Gillet y Seno (2014) referenciando a Deming:

- Plan (planificar): esta es la primera etapa del ciclo PDCA. Es donde se estudia la situación actual y se describe el proceso (insumos, proveedores y clientes; recopilar datos, identificar problemas, asignar teorías) con el propósito de desarrollar planes de acción y mejora. (Deming, 2014).
- Do (hacer): aquí se desarrolla, implementa lo planificado con el fin de probar las teorías formuladas. A través de esta implementación se logra obtener resultados, los cuales deben ser registrados junto con los rendimientos obtenidos para un posterior análisis. (Deming, 2014).
- Check (verificar) – Study (estudiar). En esta etapa se realiza la determinación de si el plan tentativo funciona de manera óptima, esto, a través del estudio y medición de los resultados, rendimiento y registros de aprendizaje obtenidos,

para luego determinar si es necesario tomar en cuenta otros aspectos u oportunidades. (Deming, 2014).

- Act (actuar). Aquí se seleccionan los mejores cambios. Se desarrolla un plan para su implementación (qué, quién y cuándo se debe hacer). Posteriormente se estandariza la solución creando nuevos estándares, se establece un proceso de control y vigilancia del desempeño del proceso. En cuanto a resultados no satisfactorios, se establecen medidas correctivas, cambios, y, si es necesario, cuando el caso lo amerite, desecharlos. Una vez finalizado el ciclo PDCA, este se vuela a iniciar en base a los nuevos resultados y datos obtenidos, con la finalidad de encontrar nuevas oportunidades de mejora. Creando así un ciclo de trabajo en equipo (Deming, 2014).

Se define a la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO 9000 que indica que la calidad es la totalidad de las características de una entidad (Carro y González, 2012).

La gestión de la calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización (antiguo aseguramiento interno) como a sus clientes (antiguo aseguramiento externo) de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que se mejore o realce la satisfacción de los clientes (Cortéz, 2017).

Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios), y los procesos para producirlos. Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente (Arciniegas y Gonzáles, 2016).

No olvidemos que la gestión de calidad en tu organización debe obedecer o estar relacionado a las necesidades de la demanda, es decir de tus consumidores, y con las que se debe ir optimizando y perfeccionando el producto desde su punto inicial de producción hasta la distribución (Arciniegas y Gonzáles, 2016).

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

Según Cortéz (2017) afirma:

- **Enfoque al cliente:** todas las organizaciones dependen netamente de sus clientes y por lo tanto ellos deben entender con claridad sus necesidades actuales y futuras, cumplir con lo requerido y no solo tratar de alcanzar las expectativas sino excederlas (Cortéz, 2017).
- **Liderazgo:** los llamados líderes crean un ambiente en el cual las personas o llamados sus seguidores pueden involucrarse totalmente en los logros de la organización (Cortéz, 2017).
- **Implicación de todo el personal:** los individuos, a todos los niveles, son la vida o esencia de una empresa y su total implicación les permite utilizar sus habilidades en beneficio de esta (Cortéz, 2017).

- **Enfoque de proceso:** se va a lograr un resultado más eficiente cuando los recursos relacionados y las actividades se controlan o se manejan como un proceso (Cortéz, 2017).
- **Enfoque de sistema a la gestión:** se va a contribuir a la efectividad y eficiencia de la empresa si se identifica, entiende y maneja un sistema como procesos que están relacionados para lograr un determinado objetivo (Cortéz, 2017).
- **Mejora continua:** la mejora continua tiene que estar siempre como objetivo de las organizaciones para que vayan en constante crecimiento (Cortéz, 2017).
- **Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones:** las decisiones efectivas se centran en un análisis lógico e intuitivo de datos e información (Cortéz, 2017).
- **Relación de mutuo beneficio con proveedores:** la habilidad del ente y la de sus proveedores de crear valor se hace más amplio por la relación de mutuo beneficio, en él se le trata al proveedor como un socio más de la empresa (Cortéz, 2017).

## **Trabajo en equipo**

### **Definición:**

Trabajar en equipo consiste en equilibrar todo un conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades y ponerlas en correspondencia con lo que el grupo espera y, también, puede proporcionar a la persona. Las dificultades que supone encajar todas las piezas del puzle implican reparar en la importancia de las personas. Esto significa tomar conciencia de que lo importante son (somos) las personas, que lo individual cede paso al espíritu del grupo, pensar en lo que

uno puede aportar, arrimar el hombro para alcanzar los resultados y practicar, por encima de todo, la generosidad sin límites (Olaz, 2016).

Las organizaciones empresariales o no, hace tiempo que comprendieron las ventajas del trabajo en equipo; que la contribución de un equipo a la consecución de resultados es mayor que la suma de las aportaciones individuales. Para que el trabajo en equipo resulte eficaz, sus integrantes deben tener predisposición para trabajar coordinadamente y para sumar esfuerzos (Fernández, 2016).

El trabajo en equipo es aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias para que, de manera coordinada, puedan realizar diferentes actividades, con el objetivo de alcanzar un fin común. Todos los componentes colaboran sin que exista una función especificada a cada uno (Montaño, 2016).

### **Características de trabajar en equipo**

Según Montaño (2016) tenemos:

- **Definición de objetivos:** trabajar en equipo es una forma de realizar proyectos o alcanzar metas específicas (Montaño, 2016).
- **División de tareas:** la asignación de tareas es generalmente hecha en conjunto; durante la exposición de los objetivos del proyecto, cada uno de los integrantes podrá saber en las áreas en que podrá ser más eficiente o dar un mejor aporte (Montaño, 2016).
- **Comunicación:** cuando se trabaja en equipo, los canales y las formas de comunicación deben estar bien parametradas; la dirección de determinadas

informaciones también es esencial para que la comunicación sea fluida y no entorpezca el trabajo de otros (Montaño, 2016).

- **Cronograma:** cuando en un proyecto existen varias personas responsables, es necesario tener una gestión de tiempo del proyecto para coordinar el ritmo de cada integrante (Montaño, 2016).

### **Las 5C del trabajo del trabajo en equipo**

Tom Peters, citado por Jiménez (2010), menciona que las 5C es una de las principales estrategias corporativas que usan las empresas para laborar con los equipos de trabajo; Tom Peters define las cinco características que debe poseer un equipo de trabajo y sus miembros:

- **Coordinación:** generalmente los equipos de trabajo son liderados por uno de sus miembros, él se encarga de organizar y planificar el trabajo del resto, siempre centrando el proyecto hacia un exitoso resultado común (Jiménez, 2010).
- **Complementariedad:** cada integrante del equipo realiza una tarea distinta de acuerdo a su perfil, con tal que exista una base de competencias sin ocultar nada (Jiménez, 2010).
- **Comunicación:** los integrantes del equipo deben relacionarse de forma abierta y expansiva hacia el resto, de modo que todos tengan conocimientos y opinen sobre el desarrollo de los trabajos (Jiménez, 2010).
- **Compromiso:** el propósito a conseguir tiene que ser grupal; por lo tanto, todos los integrantes deben obligarse y responsabilizarse del trabajo propio que pertenece a un todo y solidario (Jiménez, 2010).

- **Confianza:** la clave para un buen trabajo en equipo es la confianza y la fe en el trabajo de los compañeros, se debe creer que cada uno intenta dar lo mejor de sí respecto a la responsabilidad y al logro compartido (Jiménez, 2010).

### **Ventajas y Desventajas de trabajar en equipo**

Ventajas:

- Promover la creatividad.
- Motiva naturalmente.
- Descentraliza las funciones entre los miembros del equipo.
- Intercambia libremente experiencias y conocimientos y optimiza el tiempo y el conocimiento de cada uno de los integrantes.

Desventajas:

- La distracción entre los miembros.
- Conflictos entre miembros.
- Personalidades difíciles o la distribución injusta de las tareas.
- Lo importante de trabajar en equipo es que todos los integrantes sean responsables del proyecto. Que exista un buen nivel de coordinación, armonía, solidaridad, comprensión y buena relación entre los miembros.

### **Técnicas y habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo**

Según Montaña (2016) tenemos:

- **Liderazgo:** montaña (2016) afirma que se define al liderazgo como la función que toma una persona que se distingue del resto y esa persona es capaz de tomar acertadas decisiones para el grupo.
- **Comunicación:** montaña (2016) afirma que en la comunicación debe haber muestra de interés alcanzando el fomento de la comunicación en el grupo de trabajo; debe haber compromiso de informar de clara y siempre escuchar a los miembros, cumpliéndose así la transparencia en la comunicación.
- **Coordinación:** montaña (2016) afirma que es muy importante que el trabajo en equipo debe desarrollarse de manera coordinada ya que el equipo responde del resultado final en un grupo no del trabajo independiente de cada uno de los componentes de manera individual.
- **Colaboración:** montaña (2016) afirma que en la colaboración supone cooperar entre los componentes del equipo de trabajo para alcanzar la consecución de un fin en común, esos componentes son colaboración individual, la colaboración coordinada y la colaboración sincrónica.

### **Micro y pequeñas empresas**

La ley N° 30056 ley que fue promulgada el 2 de julio del 2013 tiene como objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

### **Pequeñas empresas**

Son unidades económicas, se constituyen por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción,

transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicio (Fleitman, 2016).

### **Características de la pequeña empresa**

Según Fleitman (2016) cuyo autor del libro *Negocios Exitosos*, las primordiales características de la pequeña empresa son:

- Ritmo de crecimiento por lo común superior al de la microempresa y puede ser aún mayor que el de la mediana o grande (Fleitman, 2016).
- Mayor división del trabajo (que la microempresa) originada por una mayor complejidad de las funciones; así como la resolución de problemas que se presentan; lo cual, requiere de una adecuada división de funciones y delegación de autoridad (Fleitman, 2016).
- Requerimiento de una mayor organización (que la microempresa) en lo relacionado a coordinación del personal y de los recursos materiales, técnicos y financieros (Fleitman, 2016).
- Capacidad para abarcar el mercado local, regional y nacional, y con las facilidades que proporciona la red de internet, puede traspasar las fronteras con sus productos (especialmente si son digitales, como software y libros digitales) y servicios (Fleitman, 2016).
- Está en plena competencia con empresas similares (otras pequeñas empresas que ofrecen productos y/o servicios similares o parecidos) (Fleitman, 2016).
- Utiliza mano de obra directa, aunque en muchos casos tiene un alto grado de mecanización y tecnificación (Fleitman, 2016).

### **Características administrativas de las micro y pequeñas empresas**

Según Fleitman (2016) cuyo autor del libro Negocios Exitosos afirma que:

- El dueño hace las veces de gerente, administrador, operario, vendedor, secretario (Fleitman, 2016).
- Generalmente los dueños no se fijan sueldo y toman los gastos personales de las entradas de dinero del negocio (Fleitman, 2016).
- Algunas microempresas están dentro del hogar y comparten local, servicios públicos y vehículo, pero a la hora de calcular costos no suman (Fleitman, 2016).
- Generalmente se compra la materia prima para el día a día, generando pérdidas por descuentos y despilfarro de material sobrante (Fleitman, 2016).
- Padece de dificultades económicas, de liquidez, margen bajo de ganancia (Fleitman, 2016).
- Generalmente no lleva contabilidad ni estadística (Fleitman, 2016).
- A la hora de calcular el costo de las referencias incluye solamente la materia prima y habla de ganarse un buen margen (Fleitman, 2016).
- Si es una empresa familiar se ingresan los miembros al equipo de trabajo, sin ninguna selección de personal, contribuyendo a generar pérdidas (Fleitman, 2016).
- Por la iliquidez acude a préstamos personales con tasas que rondan y hasta sobrepasan la usura (Fleitman, 2016).
- El empresario suele tener un gran conocimiento del producto que elabora, pero muy poco conocimiento administrativo y por eso fracasa (Fleitman, 2016).

### 2.3. Marco Conceptual

**Calidad:** conjunto de las propiedades y las características de un específico producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, o también gustos o preferencias, y de lograr cumplir con las expectativas del consumidor (Cortéz, 2017).

**Equipo:** son grupos de personas que se organizan para realizar un trabajo o una actividad (Fernández, 2016).

**Gestión:** conjunto de varias operaciones que se hace para poder dirigir y poder administrar un negocio o una empresa (Cortéz, 2017).

**Gestión de Calidad:** son herramientas que permiten a una organización saber más del proceso administrativo y esto tiene que ser de manera eficiente, con la finalidad de que las actividades a realizar se lleguen a cumplir con los objetivos que se han trazado (Cortéz, 2017).

**Trabajo:** el trabajo se refiere a todo tipo de acción que realiza el hombre independientemente de sus características o circunstancias (Fernández, 2016).

### **III. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro, actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 2019. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Por otra parte, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que no necesariamente todas las investigaciones de tipo cuantitativo se planteen hipótesis de esencial factor.

## **IV. Metodología**

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

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo.

El diseño fue no experimental – transversal debido a que no se manipuló ninguna variable de estudio, procediéndose a realizar una observación para la obtención de los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es transversal porque se realizó en un tiempo establecido, sin recurrir a un segundo para la recolección de datos, con el propósito de lograr la propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Fue descriptivo porque únicamente se describió las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el Distrito de Huaraz, 2019. Así mismo, fue de tipo cuantitativo ya que los datos se analizaron e ingresaron a programas estadísticos.

### **4.2. Población y muestra**

Para este estudio la población estuvo conformada por 161 representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 2019; esta información fue brindada por la Municipalidad Provincial de Huaraz.

En cuanto a la determinación de la muestra, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose como tamaño de muestra a 114 representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio

móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, tomando la siguiente fórmula:

Z = Nivel de confianza.

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado.

N = Tamaño del universo.

e = Error de estimación máximo acertado.

n = Tamaño de la muestra.

Z =	1.96
p =	50%
q =	50%
N =	161
e =	5%
n =	114

$$n = \frac{Z^2(p * q)N}{E^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.50 * 0.50)161}{0.05^2(161 - 1) + 1.96^2(0.50 * 0.50)}$$

n = 114 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes.

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

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Son personas que están a cargo de la dirección de una micro y pequeña empresa.	Los representantes de las MYPES tienen características diversas, como la edad, género, grado de instrucción, cargo que desempeña, el tiempo que viene desempeñando el cargo.	Edad	a) 18 a 30 años	Razón
				b) 31 a 50 años	
				c) 51 a más años	
			Género	a) Masculino	Nominal
				b) Femenino	
			Grado de instrucción	a) Sin instrucción	Nominal
				b) Primaria	
				c) Secundaria	
				d) Superior no universitaria	
				e) Superior universitaria	
			Cargo que desempeña	a) Dueño	Nominal
				b) Administrador	
Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años	Razón			
	b) 4 a 6 años				
	c) 7 a más años				

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Micro y pequeñas empresas	Se le considera como una unidad económica que está constituida, ya sea por persona natural o jurídica.	Las MYPES son pequeños negocios que tienen varios años en el rubro, cuentan con cierta cantidad de trabajadores, motivo por el cual se creó, como están constituidas.	Tiempo de permanencia en el rubro	a) 0 a 3 años	Razón
				b) 4 a 6 años	
				c) 7 a más años	
			Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores	Razón
				b) 6 a 10 trabajadores	
				c) 11 a más trabajadores	
			Objetivo de creación	a) Obtener ingresos	Nominal
				b) Subsistencia	
			Ingreso promedio	a) Hasta S/. 52,000.00	Razón
				b) Más de S/. 52,000.00	
				c) Hasta S/. 595,000.00	
				d) Más de S/. 595,000.00	
			Tipo de empresa de según su constitución	a) Persona Natural	Razón
				b) EIRL	
				c) SRL	
d) SAC					
e) SAA					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión de Calidad	La gestión de calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO 9000 que indica que la calidad es la totalidad de las características de una entidad (Carro y González, 2012).	La gestión de calidad en tu organización debe obedecer o estar relacionado a las necesidades de la demanda, es decir de tus consumidores, y con las que se debe ir optimizando y perfeccionando el producto desde su punto inicial de producción hasta la distribución.	Planificar	Análisis de la situación actual.	11. ¿Usted cómo analiza la situación actual de su empresa?	Nominal
				Planteo y planificación de soluciones.	12. ¿Usted plantea y planifica soluciones para los problemas de su empresa?	
			Hacer	Técnicas modernas	13. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Nominal
			Verificar	Resultados obtenidos	14. ¿Usted como mide los resultados obtenidos durante el proceso de la organización?	Nominal
			Actuar	Problemas observados	15. ¿Usted qué problemas ha observado dentro de su empresa?	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo es aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias para que, de manera coordinada, puedan realizar diferentes actividades, con el objetivo de alcanzar un fin común (Montaño, 2016).	Trabajar en equipo consiste en equilibrar todo un conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades y ponerlas en correspondencia con lo que el grupo espera y, también, puede proporcionar a la persona. Las dificultades que supone encajar todas las piezas del puzzle implican reparar en la importancia de las personas.	Coordinación	Liderazgo dentro de la organización	16. ¿De qué manera sus colaboradores muestran liderazgo dentro de la organización?	Nominal
			Complementariedad	Suficiente conocimiento de las tareas encomendadas.	17. ¿Cómo muestran los colaboradores de la empresa que tienen el suficiente conocimiento para el dominio de las tareas encomendadas?	Nominal
			Comunicación	Comunicación abierta	18. ¿En su organización cree que exista comunicación abierta?	Nominal
			Compromiso	Responsabilidad y cooperación	19. ¿Cómo muestran sus colaboradores la responsabilidad y cooperación en la organización?	Nominal
				Cumplir con todos los acuerdos	20. ¿Sus colaboradores cumplen con todos los acuerdos que se han dado dentro de la organización?	
Confianza	Confianza en lo que realizan	21. ¿Cómo sabe usted que sus colaboradores confían en lo que ellos mismo hacen?	Nominal			

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

**Técnica:** para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, con la finalidad de querer lograr obtener una información precisa que se pueda tabular y medir (Baptista, Fernández y Hernández, 2014).

**Instrumento:** se utilizó un cuestionario de 21 preguntas con preguntas y respuestas cerradas, la cual se aplicó a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes (Baptista, Fernández y Hernández, 2014).

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis de datos se recolectó la información de la investigación, se utilizó el análisis descriptivo para la variable de estudio; se utilizaron los diferentes programas, como el SPSS 25 para el procesamiento de información y elaboración de las tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, también el programa Excel, el programa Word, el pdf para la presentación del pre informe y por último el programa de Power Point para la elaboración de la ponencia. En el transcurso de la investigación también se utilizó el programa Antiplagio (Turnitin).

#### 4.6. Matriz de consistencia

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS (RESTAURANTES) EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2019				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Incorporar las mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019.		Coordinación	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada con un enfoque cuantitativo
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> 1.- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 2019.		Complementariedad	<b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo
	2.- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 2019.	Trabajo en equipo	Comunicación	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental
	3.- Describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 2019.		Compromiso	<b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta
	4.- Describir los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 2019.		Confianza	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
5.- Elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 2019.			<b>Población:</b> 114 representantes de las mypes rubro restaurantes.	
				<b>Procesamiento y análisis de datos:</b> Cuadros estadísticos, tabulación en Excel, SPSS 25, entre otros.

#### 4.7. Principios éticos

La presente investigación, se hace importante porque se ha elaborado con fines académicos que futuras generaciones les será de gran utilidad; además este trabajo éticamente se respaldará por el respeto mutuo de todo el ser humano, tanto intelectual y físicamente. Teniendo en cuenta que la persona es el fin y no el medio, siendo imprescindible garantizar el respeto y la protección de su privacidad es por ello que en el presente trabajo los datos obtenidos respecto a los gerentes de las MYPES servirán para futuras generaciones. (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

***Principio de protección a las personas:*** las personas participantes en las distintas investigaciones deben velar por su propia salud, en este sentido los investigadores tienen la responsabilidad de comportarse y responder en la mayor medida posible a determinadas reglas, como no causar daño, reducir posibles efectos adversos y hacer su mejor esfuerzo (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

***Beneficencia y no maleficencia:*** bajo la presión que no afecta a las personas que voluntariamente aceptan la encuesta, respetan el tiempo, responden todas las preguntas de acuerdo al cuestionario, y preparan preguntas y alternativas sin afectar su tiempo en sus respectivas funciones para ayudar a los demás (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

***Justicia:*** el investigador ponderará juicios razonables para que pueda tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus habilidades y conocimientos tengan ciertos prejuicios y limitaciones, de manera que no provoquen ni toleren prácticas desleales (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

***Integridad científica:*** se considera este principio ético porque es la base de esta investigación y es un referente para diferentes autores sin manipular sus declaraciones (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

***Consentimiento informado y expreso:*** esta investigación involucra hechos reales y cuenta con información y datos extraídos confiables, antes de convertirse en participante de la investigación, debe informar a las personas sobre la información de la investigación y darles su consentimiento voluntario (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

Podemos mencionar también al método analítico que es el método de investigación la cual consiste en la desmembración de un todo, el análisis que se realiza en este método es la evaluación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia; este método permite conocer más el objeto de estudio donde se puede comprender mejor y establecer mejor las nuevas teorías. (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.*

Características de los representantes	n	%
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	46	40,4
31 a 50 años	52	45,6
51 a más años	16	14,0
Total	114	100,0
<b>Género</b>		
Masculino	84	73,7
Femenino	30	26,3
Total	114	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	68	59,6
Superior no universitaria	31	27,2
Superior universitaria	15	13,2
Total	114	100,0
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	77	67,5
Administrador	37	32,5
Total	114	100,00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	54	47,4
4 a 6 años	38	33,3
7 a más años	0	0,0
Total	114	100,0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.*

Características de las mypes	n	%
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 3 años	8	7,0
4 a 6 años	38	33,3
7 a más años	68	59,6
Total	114	100,0
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	62	54,4
6 a 10 trabajadores	45	39,5
11 a más trabajadores	7	6,1
Total	114	100,0
<b>Objetivo de creación</b>		
Obtener ingresos	99	86,8
Subsistencia	15	13,2
Total	114	100,0
<b>El nivel de ingresos promedio de su empresa es</b>		
Hasta S/. 52,000.00	60	52,6
Más de S/. 52,000.00	54	47,4
Hasta S/. 595,000.00	0	0,0
Más de S/. 595,000.00	0	0,0
Total	114	100,0
<b>Tipo de empresa de acuerdo a su constitución</b>		
Persona natural	52	45,6
EIRL	47	41,2
SRL	15	13,2
SAC	0	0,0
SAA	0	0,0
Total	114	100,0

**Nota.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.*

Características de la gestión de calidad	n	%
<b>Análisis de la situación actual de la empresa</b>		
Mediante resultados	61	53,5
Mediante ingresos	38	33,3
Mediante información registrada	15	13,2
Total	114	100,0
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad</b>		
Benchmarking	30	26,3
Trabajo en equipo	68	59,6
Ventaja Competitiva	16	14,0
Total	114	100,0
<b>Planteo y planificación de soluciones para los problemas de la empresa</b>		
Siempre	38	33,3
Algunas veces	45	39,5
Nunca	31	27,2
Total	114	100,0
<b>Medida de los resultados obtenidos durante el proceso de la organización</b>		
Recopilando información	30	26,3
Evaluando la situación pasada con la actual	61	53,5
Evaluando cambios en las actividades	23	20,2
Total	114	100,0
<b>Problemas observados dentro de la empresa</b>		
Demora en la atención	84	73,7
Demora en la mercadería	23	20,2
No haber realizado los cobros	7	6,1
Total	114	100,0

**Nota.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 4**

*Características de los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.*

Características del trabajo en equipo		
Liderazgo dentro de la organización		
Aceptando la propuesta de todos	31	27,2
Motivando a sus compañeros	61	53,5
Siendo responsables	22	19,3
Total	114	100,0
Dominio de las tareas encomendadas		
Demostrando el buen servicio a los comensales	55	48,2
Solucionando los problemas	44	38,6
Generando ideas para mejorar el servicio	15	13,2
Total	114	100,0
Comunicación abierta en la organización		
Si	30	26,3
No	53	46,5
A veces	31	27,2
Total	114	100,0
Responsabilidad y cooperación de los colaboradores en la organización		
Llegando puntuales	54	47,4
Mostrando compañerismo	46	40,4
Obteniendo buenos resultados	14	12,3
Total	114	100,0
Acuerdos cumplidos de los colaboradores en la organización		
Si	38	33,3
No	22	19,3
A veces	54	47,4
Total	114	100,0
Confianza de los colaboradores en lo que ellos mismos hacen		
Mostrando una buena imagen	60	52,6
Trabajando bien bajo presión	39	34,2
Interactuando con los comensales	15	13,2
Total	114	100,0

**Nota.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 5**

*Propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), en el Distrito de Huaraz, 2019.*

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Dificultad para plantear y planificar soluciones para los problemas de la empresa.	Falta de interés y compromiso con la empresa por parte de los representantes.	Buscar asesoramiento de personas externas que tengan el conocimiento del control interno.	Representante
Dificultad a la hora de la atención al cliente debido a la demora.	Falta de capacitación a los colaboradores por parte de los representantes.	Capacitar más a sus colaboradores para una efectiva atención.	Representante
No hay una buena comunicación abierta dentro de la organización.	Falta de liderazgo por parte del representante hacia sus colaboradores.	La alta dirección debe evaluar y capacitar a sus colaboradores.	Gerencia - Representante
Los colaboradores de la empresa a veces no cumplen con los acuerdos establecidos.	Falta de motivación y compromiso por parte de los representantes hacia sus colaboradores.	Se debe de incentivar a los colaboradores por sus tareas cumplidas que realicen.	Gerencia - Representante

**Nota.** Elaborado por el autor

## 5.2. Análisis de resultados

### Tabla 1

#### *Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas.*

El 45,6% de los representantes tienen edades entre los 31 y 50 años. Este resultado coincide con lo hallado por Zamudio (2017) quien determinó que el 42% tienen edades de 34 a 50 años; también, coincide con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien determinó que el 30% tienen edades de 45 a 50 años; pero contrastan con los resultados encontrados por Antunez (2018) quien determinó que el 30% tienen edades de 51 a más años; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Rios (2015) quien determinó que el 37% tienen edades de 18 a 30 años. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, son dirigidas mayormente por personas adultas, debido a que hoy en día cuentan con la suficiente experiencia y capacidad para dirigir este negocio; además, en este rubro las expectativas de ganancia son muy favorables.

El 73,7% de los representantes son del género masculino. Este resultado coincide con lo hallado por Moreno (2017) quien determinó que el 100% son del género masculino; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Rios (2015) quien determinó que el 65% son del género masculino; pero contrastan con los resultados encontrados por Antunez (2018) quien determinó que el 90% son del género femenino. Se determinó que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), son dirigidas por varones, algunos con ayuda de sus

parejas, demostrando gran interés y empeño por el funcionamiento de la empresa, para poder seguir permaneciendo en el mercado.

El 59,6% de los representantes manifiestan tener el grado de instrucción de nivel secundaria. Este resultado coincide con lo hallado por Antunez (2018) quien determinó que el 50% son de nivel secundaria; pero contrasta con los resultados encontrados por Rios (2015) quien determinó que el 60% son de nivel superior universitaria completa. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), son dirigidas en su mayoría por personas de nivel secundaria, demostrando que ellos empezaron trabajando en diferentes empresas del mismo rubro y lograron ganar experiencia laboral para poder dirigir su propio negocio.

El 67,5% de los representantes son dueños de su negocio. Este resultado coincide con lo hallado por Antunez (2018) quien determinó que el 90% son dueños; pero contrasta con los resultados encontrado por Zamudio (2017) quien determinó que el 80% son trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), son administrados por los propios dueños del negocio, esto debido a que ya llevan años trabajando en el rubro y conocen todas las fortalezas y debilidades a que se enfrentan.

El 52,6% de los representantes desempeñan su cargo entre 4 a 6 años. Este resultado coincide con lo hallado por Moreno (2017) quien determinó que el 40% se desempeña en el cargo por más de 5 años; pero contrasta con los resultados

encontrados por Rios (2015) quien determinó que el 50% se desempeña en el cargo por más de 7 años. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), son dirigidas aproximadamente por más de 4 años, debido a que el negocio va en correcto funcionamiento.

## **Tabla 2**

### ***Características de las micro y pequeñas empresas.***

El 59,6% de las Mypes lleva permaneciendo por más de 7 años. Este resultado coincide con lo hallado por Antunez (2018) quien determinó que el 50% permanece en el rubro por más de 7 años; así mismo se asemeja con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien determinó que el 50% permanece por más de 8 años; pero contrasta con los resultados encontrados por Zamudio (2017) quien determinó que el 96% permanece en el rubro por menos de 5 años, también contrasta con el resultado encontrado por Rios (2015) quien determinó que el 40% lleva funcionando por más de 6 años. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), llevan mucho tiempo en el rubro debido a que el negocio es rentable y les genera subsistencia para poder seguir mejorando cada vez más; así mismo mostrando más empeño para satisfacer las necesidades de los clientes.

El 54,4% de las Mypes cuenta con 1 a 5 trabajadores. Este resultado coincide con lo hallado por Antunez (2018) quien determinó que el 80% cuenta con 1 a 5 trabajadores; así mismo coincide con los resultados encontrados por Vasallo (2017) quien determinó que el 69% cuenta con 1 a 5 trabajadores; pero contrasta

con los resultados encontrados por Gamarra (2017) quien determinó que el 83,3% cuenta con 0 a 4 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), solamente cuentan con una cantidad mínima de trabajadores, debido a que los dueños consideran que no necesitan de muchos colaboradores para que el negocio sea atendido.

El 86,8% de las Mypes fueron creadas con la finalidad de obtener ingresos. Este resultado coincide con lo hallado por Vasallo (2017) quien determinó que el 100% fue creado para obtener ingresos; así mismo coincide con los resultados encontrados por Rios (2015) quien determinó que el 55% fue creado para generar ingresos. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), fueron creadas con el objetivo de generar ganancia, esto debido a que la mayoría quiere salir adelante por sus hijos y por ellos mismos, demostrando dominio en el rubro para seguir saliendo adelante.

El 52,6% de las Mypes obtienen ingresos hasta S/. 52,500.00. Esto demuestra que efectivamente el negocio es una micro y pequeña empresa, de la misma forma se dice que la empresa del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), genera buenos ingresos, pero por ciertas temporadas.

El 45,6% de las Mypes fueron constituidas como persona natural. Este resultado contrasta con lo hallado por Espinoza (2017) quien determinó que el 85% son informales; así mismo contrasta con lo hallado por Antúnez (2018) quien manifiesta que el 80% son informales. Esto demuestra que la mayoría de las micro

y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), hoy en día son constituidas de manera formal, en su mayoría como personas naturales.

### **Tabla 3**

#### ***Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.***

El 53,5% de los representantes analiza la situación actual de su empresa mediante resultados. Este resultado contrasta con lo hallado por Espinoza (2017) quien determinó que el 45% lo analiza mediante la estabilidad e inestabilidad de la organización. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, los representantes verifican los resultados para ver si la empresa va por buen camino o tiene problemas y con ello poder cumplir con las metas y objetivos trazados por la organización (Carro y González, 2012).

El 59,6% de los representantes conocen al trabajo en equipo como una técnica moderna de la gestión de calidad. Este resultado contrasta con lo hallado por Vasallo (2017) quien determinó que el 100% conoce la atención al cliente como una técnica moderna; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Espinoza (2017) quien determinó que el 50% conoce la subcontratación como otra técnica moderna. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, motivan el trabajo en equipo para el logro de la gestión de calidad, lo cual es una técnica considerada importante en el ámbito empresarial porque demuestran estar preparados para la administración de algún negocio y estar actualizándose en la manera de trabajo (Carro y González, 2012).

El 39,5% de los representantes algunas veces realizan el planteo y planificación de soluciones para la empresa. Este resultado coincide con lo hallado por Lachuma (2016) quien determinó que el 54% realiza una lluvia de ideas para plantear y planificar soluciones; así mismo, contrasta con lo hallado por Vasallo (2017) quien determinó que el 61.5% tiene dificultades para implementar soluciones. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, los representantes buscan diferentes maneras para solucionar los problemas en su empresa, destacándose la lista de soluciones como el más usado; esto, da a entender que la organización está preparada para solucionar cualquier contingencia que se presente (Carro y González, 2012).

El 53,5% de los representantes evalúa la situación pasada con la actual para medir los resultados. Este resultado contrasta con lo hallado por Vasallo (2017) quien determinó que el 69% usa la observación; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Lachuma (2016) quien determinó que el 41% usa el cuadro de mando integral para medir los resultados. Esto demuestra que en, las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil (restaurantes), tienen varias formas de medir los resultados, destacándose más el de evaluar la situación actual pasada con la actual (Carro y González, 2012).

El 73,7% de los representantes notó en su empresa que el problema más notorio es la demora en la atención. Este resultado coincide con lo hallado por Rios (2015) quien determinó que el 88% tienen problemas con la atención al cliente; pero contrasta con lo hallado por Vasallo (2017) quien determinó que el 54% cuentan con buena atención al cliente. Esto demuestra que en, las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas

(restaurantes), tienen problemas a la hora de atender a los comensales, esto debido a que los representantes no quieren aceptar que no tienen los suficientes trabajadores para poder hacer más óptima la atención, entonces en vista a esto se recomienda incrementar el personal necesario para cubrir todas las actividades a realizarse en la empresa (Carro y González, 2012).

#### **Tabla 4**

##### ***Características de los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas.***

El 53,5% de los representantes mencionan que sus colaboradores demuestran el liderazgo para motivar a sus compañeros. Este resultado contrasta con lo hallado por Zamudio (2017) quien determinó que el 48% de los trabajadores no muestran liderazgo debido a que realizan las tareas por encima de los intereses de la empresa; así mismo, contrasta con el resultado encontrado por Aranda (2017) quien determinó que el 36% los colaboradores en la empresa no muestran liderazgo porque hay desconfianza. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), el liderazgo es un tema que no se aplica mucho en los negocios y mayormente es por la falta de conocimiento en cómo funciona esto, pero hoy en día eso va cambiando debido a las capacitaciones que se hacen la gente se va actualizando y así implementando nuevas técnicas y estrategias en su negocio (Fernández, 2016).

El 48% de los representantes mencionan que los trabajadores muestran el conocimiento para el dominio de las tareas encomendadas mediante el buen servicio a los comensales. Este resultado contrasta con lo hallado por Aranda

(2017) quien determinó que el 45,45% no muestran conocimiento en el trabajo, resaltándose a la hora de la atención; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Zamudio (2017) quien determinó que el 42% muestran su conocimiento y dominio de las tareas mediante las metas compartidas. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), los colaboradores tienden a mostrar lo que saben mediante el servicio al cliente y en ocasiones mediante el logro de metas en unión.

El 46,5% de los representantes mencionan que sus colaboradores no muestran la comunicación abierta cuando se quiere realizar de manera rápida la atención. Este resultado coincide con lo hallado por Aranda (2017) quien determinó que el 77,27% de los trabajadores no muestran la comunicación abierta de manera correcta; pero contrasta con lo hallado por Zamudio (2017) quien determinó que el 38% de los trabajadores muestran comunicación abierta dando sus puntos de vista para la atención rápida. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), el potencial humano del negocio muestra buena relación entre todos, destacando la comunicación abierta, la cual ayuda e influye en el crecimiento y desarrollo de la empresa (Fernández, 2016).

El 47,4% de los representantes mencionan que sus colaboradores muestran la responsabilidad y cooperación mediante la puntualidad. Este resultado coincide con lo hallado por Aranda (2017) quien determinó que el 59.09% mencionaron que siempre hay un ambiente cooperativo de trabajo gracias a que todos son puntuales; pero contrastan con los resultados encontrados por Zamudio (2017) quien

determinó que el 40% de los colaboradores no muestran empatía y no llegan a la hora exacta a su trabajo. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), los trabajadores son cooperativos para ayudar a los demás y que siempre hay un buen ambiente laboral, esto demuestra que el satisfactorio y cómodo trabajar en esos términos dentro de la empresa (Fernández, 2016).

El 47,4% de los representantes mencionan que sus colaboradores a veces cumplen con todos los acuerdos establecidos en la empresa. Este resultado contrasta con lo hallado por Moreno (2017) quien determinó que el 70% de los colaboradores no cumplen con todos los acuerdos que se establecen. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes), los colaboradores aún no se sienten identificados con la empresa; esto se puede dar porque no hay motivación de por medio de los representantes; así mismo, no los incentivan por los logros que cumplen.

El 52,6% de los representantes mencionan que sus colaboradores tienen autoconfianza a través de la buena imagen. Este resultado contrasta con lo hallado por Aranda (2017) quien determinó que el 31,82% muestran la confianza siendo interdependientes. Esto demuestra que, en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil (restaurantes), los trabajadores tienen autoconfianza y lo demuestran de diferentes formas, algunos mediante la buena imagen y otros mostrando la interdependencia (Fernández, 2016).

## **Tabla 5**

*Plan de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.*

### **1. Datos generales**

**Nombre o razón social:** MYPES del rubro restaurantes.

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

**Nombre del representante:** Dueños y/o Gerentes de las Mypes.

### **2. Misión:**

Satisfacer a los comensales, ofreciéndoles alimentos y servicios de calidad, en donde se sobrepasen las expectativas de los mismos; así mismo, debe ser un espacio donde exista el trabajo en equipo que permita el desarrollo de todos los colaboradores y también realizar de manera continua el mejoramiento de los estándares de higiene para contar con un ambiente agradable para todos los clientes.

### **3. Visión:**

Lograr el reconocimiento como un grupo profesional, que ofrece servicios de calidad y alimentos confiables a los comensales; así mismo, buena comunicación con los colaboradores y proveedores para el buen crecimiento de la empresa.

#### 4. Objetivos empresariales

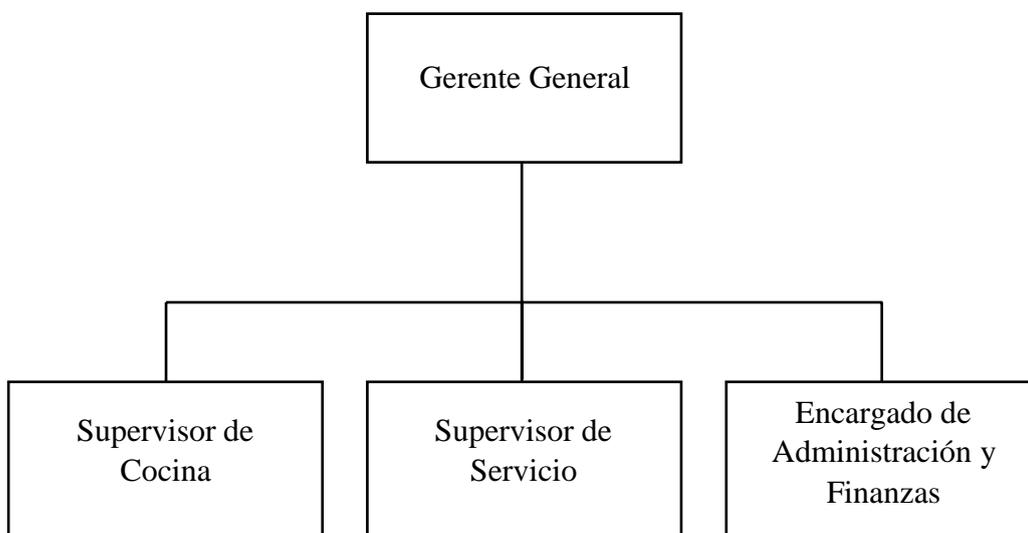
Las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes son establecimientos públicos, ya que cualquier persona sin excepción pueden acceder a este; en estos establecimientos se ofrecen comidas y bebidas de todo tipo para su consumo; por lo que se cuenta con los siguientes objetivos empresariales:

- Lograr mayor participación en el mercado anualmente.
- Obtener mayor rentabilidad cada año.
- Optimizar la atención de los reclamos de los clientes semestralmente.
- Capacitar a los colaboradores de la empresa trimestralmente.
- Incrementar el número de clientes mejorando el servicio.

#### 5. Servicios

Los restaurantes ofrecen comidas y bebidas para ser consumidas dentro del local para ser llevadas, siempre cumpliendo con las expectativas de los comensales de la ciudad de Huaraz, mostrando servicio de calidad y buenos alimentos que satisfagan el paladar de los clientes.

#### 6. Organigrama



## 6.1. Funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	Estudios universitarios en administración en el rubro de restaurantes. Trabajan en el objetivo de satisfacción al cliente, rentabilidad y eficiencia.
<b>Funciones</b>	Su función principal es planificar, organizar, controlar y evaluar la operatividad de los establecimientos de servicios de comida.

<b>Cargo</b>	<b>Supervisor de Cocina</b>
<b>Perfil</b>	Debe tener la capacidad de atención y organización, tener dotes de liderazgo, contar con habilidades comunicativas y ser capaz de trabajar bajo presión y en jornadas muy largas.
<b>Funciones</b>	Gestiona el orden de la cocina, está en contacto directo con los proveedores y es responsable ante el administrador o gerente del perfecto funcionamiento del servicio en el restaurante.

<b>Cargo</b>	<b>Supervisor de Servicio</b>
<b>Perfil</b>	Debe contar con destrezas para la gestión del tiempo siendo capaz de resolver problemas y tomar

	decisiones con rapidez y seguridad; además debe tener actitud y disposición para atender a los clientes.
<b>Funciones</b>	Se encarga del funcionamiento dentro del restaurante, verificando que el servicio que se brinda a los comensales sea el mejor.

<b>Cargo</b>	<b>Encargado de Administración y Finanzas</b>
<b>Perfil</b>	Profesional titulado en administración, experiencia laboral profesional y disponibilidad para trabajar a tiempo completo.
<b>Funciones</b>	Controlar la gestión de los recursos humanos, logísticos, contables, activos fijos y de finanzas y brindar apoyo administrativo que requiera la empresa.

## 6.2. Diagnóstico Empresarial

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>F1:</b> Servicio de calidad a sus clientes.	<b>D1:</b> Demora en la atención al cliente.
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>F2:</b> Motivación por parte del colaborador.	<b>D2:</b> Infraestructura inadecuada.
	<b>F3:</b> Competitividad en precios.	<b>D3:</b> No hay mantenimiento en el local.
	<b>F4:</b> Experiencia en el rubro.	<b>D4:</b> Poca comunicación abierta.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<b>O1:</b> Aumento de ventas.	<b>F1, O1.-</b> Aumento de ventas brindando el servicio de calidad al cliente.	<b>D1, O1.-</b> Mejorar la atención al cliente para seguir aumentando las ventas.
<b>O2:</b> Revolución tecnológica.	<b>F2, O1.-</b> Excelente uso de los recursos tecnológicos para brindar servicios de calidad.	<b>D2, D3, O2.-</b> Usar los recursos tecnológicos para un apto mantenimiento del local y mejoramiento de la infraestructura.
<b>O3:</b> Zonas con mucha demanda.	<b>F3, F4, O3.-</b> Aprovechar la experiencia para brindar excelentes precios en una zona de mucha demanda.	<b>D4, O3.-</b> Capacitar a los colaboradores para aprovechar las demandas que existen en la zona.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<b>A1:</b> Incremento de los impuestos.	<b>F1, A1.-</b> Tomar como ventaja el servicio de calidad para estar preparados ante el alza de los impuestos.	<b>D1, A1, A4.-</b> Optimizar la atención al cliente para estar preparados ante el incremento de impuestos y a la aparición de nuevos competidores.
<b>A2:</b> Competencia muy alta.	<b>F3, A2.-</b> Mejorar la oferta de precios para no perder ante la competencia.	<b>D3, A3.-</b> Mejorar el ambiente del local ante los posibles cambios del gusto del cliente.
<b>A3:</b> Cambios de gusto del cliente.	<b>F2, A3.-</b> Estar atentos ante la motivación del colaborador para enfrentar el cambio de gusto del cliente.	<b>D4, A2.-</b> Realizar charlas dinámicas con los colaboradores para enfrentar la alta competencia con la buena comunicación para mejorar la atención al cliente.
<b>A4:</b> Apertura de nuevos competidores.	<b>F4, A4.-</b> Aprovechar la experiencia para hacerle frente a los nuevos competidores.	

## 7. Indicadores de gestión.

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes del rubro restaurantes</b>
Dificultad para plantear y planificar soluciones.	Falta de interés y compromiso por parte del representante.
Dificultad en la rapidez de atender al cliente.	No hay capacitación por parte de la empresa para con sus colaboradores para un mejor desempeño en la atención al cliente.
Escasa comunicación abierta en la empresa.	Los representantes de la empresa no tienen suficiente liderazgo para guiar a sus colaboradores para el mejoramiento continuo.
El no cumplimiento de los colaboradores con los acuerdos en la empresa.	Los colaboradores no reciben incentivos por sus logros y no sienten la motivación que es necesario.

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Dificultad para plantear y planificar soluciones.	Los representantes del rubro no tienen el interés y compromiso para plantear y planificar soluciones para la empresa.	Los representantes no toman mucho interés en el tema, esto puede ser a que no cuentan con la suficiente información.
Dificultad en la rapidez de atender al cliente.	Los colaboradores no reciben la suficiente	Los representantes no toman tanto interés en la capacitación para sus

	capacitación para poder mejorar su desempeño.	colaboradores, esto debido al poco interés que le toman al tema.
Escasa comunicación abierta en la empresa.	Los representantes de la empresa no motivan a sus colaboradores para hacer más amena el trabajo y haya mejor comunicación.	La falta de interés y el poco compromiso de los representantes hace que la comunicación no sea muy amena y hacen que en la empresa haya poco trabajo en equipo.
El no cumplimiento de los colaboradores con los acuerdos de la empresa.	Los colaboradores no reciben la motivación que se requiere por los trabajos cumplidos y eso hace que no cumplan con los acuerdos establecidos	El no reconocimiento por parte de los representantes para con sus colaboradores por sus logros hace que los colaboradores no cumplan con lo que se estableció en la empresa.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer Acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Dificultad para plantear y planificar soluciones.	Los representantes del rubro no tienen el interés y compromiso para plantear y planificar soluciones para la empresa.	Los representantes deben recibir capacitación para plantear y planificar soluciones para el mejoramiento de la empresa.

Dificultad en la rapidez de atender al cliente.	Los colaboradores no reciben la suficiente capacitación para poder mejorar su desempeño.	Los colaboradores deben recibir la suficiente orientación y capacitación que los ayude en mejorar su desempeño en la atención al cliente.
Escasa comunicación abierta en la empresa.	Los representantes de la empresa no motivan a sus colaboradores para hacer más amena el trabajo y haya mejor comunicación.	Los representantes deben de incentivar más a sus colaboradores y conversar con ellos para que la comunicación mejore.
El no cumplimiento de los colaboradores con los acuerdos de la empresa.	Los colaboradores no reciben la motivación que se requiere por los trabajos cumplidos y eso hace que no cumplan con los acuerdos establecidos.	Los representantes deben de tomar más importancia a sus colaboradores para que ellos se sientan importantes y lleguen a cumplir todo lo establecido.

## 9.2. Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Los representantes deben recibir capacitación para plantear y	Falta de interés y compromiso por parte de los colaboradores para el planteo y	6 meses	Óptima solución ante los problemas que se	Informarse sobre los temas que conlleven a un mejor

	planificar soluciones para el mejoramiento de la empresa.	planificación de soluciones.		presenten en la empresa.	planteo y planificación de soluciones para la empresa.
2	Los colaboradores deben recibir la suficiente orientación y capacitación que los ayude a mejorar su desempeño en la atención al cliente.	La falta de capacitación a los colaboradores hace que la atención al cliente no sea muy efectiva e impide el mejoramiento continuo de la empresa.	8 meses	La atención al cliente será más efectiva, y se generará el incremento de más clientes.	Informarse sobre el tema de la atención al cliente, con sus ventajas y desventajas.
3	Los representantes deben de incentivar más a sus colaboradores y conversar con ellos para que la comunicación mejore.	La no importancia por parte de los representantes para con sus colaboradores hace que la comunicación no sea muy efectiva.	4 meses	La comunicación será más óptima y los colaboradores podrán trabajar con mayor efectividad y eficiencia ya que podrán interactuar entre todos.	Llevar a cabo dinámicas con los colaboradores y realizar charlas individuales para mejorar el desempeño de cada uno.
4	Los representantes deben de tomar	El no reconocimiento de los logros	6 meses	Se cumplirán todos los acuerdos	Se debe de realizar capacitación

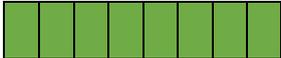
	más importancia a sus colaboradores para que ellos se sientan importantes y lleguen a cumplir todo lo establecido.	obtenidos por parte de los colaboradores hace que ellos piensen que no son tomados con importancia y no cumplen con los acuerdos que se establecieron dentro de la organización.		establecidos y se mejorará la relación de todos los colaboradores, además de que los clientes se sentirán más satisfechos.	al colaborador y a los de la alta dirección para el mejoramiento de toda la empresa.
--	--	--	--	--	--

### 9.3. Recursos de implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Informarse sobre los temas que conlleven a un mejor planteo y planificación de soluciones para la empresa.	El gerente general y el representante.	500 soles.	Laptop, web, hojas y lapiceros.	6 meses.
2	Informarse sobre el tema de la atención al cliente, con sus ventajas y desventajas.	El representante y los colaboradores.	300 soles	Laptop, web, hojas bond y lapiceros.	8 meses

<b>3</b>	Llevar a cabo dinámicas con los colaboradores y realizar charlas individuales para mejorar el desempeño de cada uno.	El representante y los colaboradores.	300 soles	Laptop, web, hojas bond, multimedia y tiempo.	4 meses
<b>4</b>	Se debe de realizar capacitación al colaborador y a los de la alta dirección para el mejoramiento de toda la empresa.	El gerente general, los representantes y los colaboradores.	400 soles	Materiales, equipo y tiempo.	6 meses

## 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
<b>1</b>	Informarse sobre los temas que conlleven a un mejor planteo y planificación de soluciones para la empresa.	<b>01-01-2021</b>	<b>30-06-2021</b>	
<b>2</b>	Informarse sobre el tema de la atención al cliente, con sus ventajas y desventajas.	<b>01-01-2021</b>	<b>30-08-2021</b>	
<b>3</b>	Llevar a cabo dinámicas con los colaboradores y realizar charlas individuales para mejorar el desempeño de cada uno.	<b>01-01-2021</b>	<b>30-04-2021</b>	
<b>4</b>	Se debe de realizar capacitación al colaborador y a los de la alta dirección para el mejoramiento de toda la empresa.	<b>01-01-2021</b>	<b>30-06-2021</b>	

## **VI. Conclusiones**

En su gran mayoría, en lo que respecta a identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes en el Distrito de Huaraz, 2019, los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que la gestión de calidad y el trabajo en equipo son herramientas de vital importancia para mejorar las falencias que se pudieron observar en la empresa, también mencionaron que si no se usa de manera eficiente las herramientas mencionadas, no se podrá llegar al objetivo requerido.

En su totalidad, los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes tienen una edad de 18 a 50 años. También son dirigidos por personas del género masculino, con grado de instrucción secundaria, son dueños y se desempeñan de 4 a 6 años.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas están funcionando en el mercado entre los 7 a más años, teniendo entre 1 a 5 trabajadores, el objetivo de creación fue para obtener ingresos y están constituidos como persona natural.

La mayoría de los representantes indicaron que analizan la situación actual de la empresa mediante resultados, conocen al trabajo en equipo como una técnica moderna de la gestión de calidad, algunas veces plantean y planifican soluciones para los problemas de la empresa, miden los resultados obtenidos durante el proceso de la organización evaluando la situación pasada con la actual y por último la demora en la atención es un problema observado dentro de la empresa.

La mayoría de representantes indicaron que los colaboradores motivan a sus compañeros mostrando liderazgo dentro de la organización, demuestran el buen servicio a los comensales mostrando así el conocimiento para el dominio de las tareas encomendadas, no existe buena comunicación abierta, llegan puntuales mostrando responsabilidad y cooperación de los colaboradores en la organización, a veces los colaboradores cumplen con los acuerdos cumplidos dentro de la organización y muestran una buena imagen demostrando confianza en lo que ellos mismos hacen.

En la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes se sugiere constante capacitación para poder plantear y solucionar problemas en la organización; así mismo para mejorar la atención al cliente y por último estar más atentos para que la comunicación no sea tan cerrada y que los colaboradores cumplan con todos los acuerdos establecidos.

## **Aspectos Complementarios**

### **Recomendaciones**

Mejorar en la efectividad de plantear y planificar soluciones para los problemas que se presenten en la organización, esto con el fin de que el cliente vea que sus inconvenientes son atendidos de manera rápida y pueda sentirse bien satisfecho e importante.

Tomar mayor interés en la capacitación de los colaboradores para poder mejorar la atención al cliente, ya que, el cliente es la base fundamental para que la empresa siga mejorando y siga creando una buena imagen.

Aumentar la motivación de los representantes hacia los colaboradores y realizar mayores dinámicas para que los colaboradores puedan tener una buena comunicación abierta; esto hará que los clientes se sientan bien atendidos y se retiren bien satisfechos.

Motivar a sus colaboradores, incentivarlos, no necesariamente de manera monetaria, sino que deben de reconocer los logros que llegan a tener, esto hará que el colaborador realice su trabajo y cumpla con todos los acuerdos establecidos.

## Referencias bibliográficas

- Antunez Carrillo, M. N. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas en el sector servicios rubro restaurantes de la ciudad de Huarney, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Aranda Solis, D. F. (2017). *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*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz.
- Archondo Ormachea, S. (2014). *Aprendizaje Cooperativo a través de actividades presenciales y tecnológicas para mejorar la competencia de trabajo en equipo en la universidad*. Tesis para optar el grado de doctorado, Universitat Rovira I Virgil, Tarragona.
- Carozzo Todaro, M. E. (2015). *Trabajo en equipo y resultados orgnizativos en pequeñas empresas de base tecnológica: el papel del diseño, la composición y los procesos interpersonales de los equipos*. Tesis para optar el grado de doctor, Universidad Carlos III de Madrid, Madrid.
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- COMEXPERU. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú, Resultados del 2019. Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad*

empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal. *COMEXPERU*, 7-8.

Comité Institucional de Ética en Investigación. (2016). *Código de ética para la investigación*. Recuperado el 2019, de [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)

Cortéz Sánchez, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad*. Málaga: ICB Editores.

Espinoza Obregon, L. (2017). *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de Huarney, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huarney.

Fernández Félix, M. Y., & Rojas Peña, L. E. (2017). *Gestión empresarial y su incidencia en la competitividad de las micro y pequeñas empresas comerciales en la ciudad de Huaraz, 2017*. Tesis para optar el título profesional de economista, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2164/T033\\_47065594\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2164/T033_47065594_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández López, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. La Rioja: Editorial Tutor Formación.

Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. América Latina: Organización Internacional del Trabajo.

Férreo Cruzado, M. A. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo*

- laboral de su equipo en un centro de llamadas*. Tesis para optar el grado de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Fleitman, J. (2016). *Las pequeñas empresas*. Recuperado el 2019, de <http://keilaacu.blogspot.com/>
- Frade Mera, M. J. (2016). *Analgesedación segura en el paciente crítico con ventilación mecánica, un trabajo en equipo*. Tesis para optar el grado de doctora, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Gamarra Chilet, L. E. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huarney.
- Gestión. (2018). *¿Por qué es importante trabajar en equipo?* Recuperado el 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322>
- Gillet-Goinard, F., & Seno, B. (2014). *La caja de herramientas... Control de Calidad*. México: Grupo Editorial Patria.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández Carrasco, I. (7 de Mayo de 2019). Más del 80% de las mypes son informales en Ancash. *Periódico el Ferrol*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición ed.). México: McGrawHillEducation.

- Jiménez Orozco, X. (2010). *Equipos humanos de salud. Dirección de equipos de trabajo: una estrategia para el éxito*. Costa Rica: UNED.
- Montaño Sobrino, A. M. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Málaga: IC Editorial.
- Moreno Roca, L. C. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Olaz Capitán, Á. J. (2016). *Cómo trabajar en equipo a través de competencias*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Rios Carranza, M. S. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo.
- Vasallo Saldaña, T. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias movistar móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Zamudio Tinoco, M. A. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión Cobranzas) en*

*el distrito de Huaraz, 2015.* Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz.

## Anexos

### Anexo N° 1: Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividad	Año 2019								Año 2020				Año 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación 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 metodología								x								
9	Resultado de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación											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 N° 2: Presupuestos

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50	1	50
<b>Sub total</b>	<b>96</b>		
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
<b>Sub total</b>			227.5
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			227.5
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
(Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
<b>Sub total</b>			400
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			252
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652
<b>Total (S/.)</b>			879.5

### Anexo N° 3: Hoja de consentimiento informado



#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS (RESTAURANTES) EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2019** y es dirigido por VILLANUEVA AGUIRRE, Franck Antony investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para proponer mejoras del trabajo en equipo en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el Distrito de Huaraz, 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 [franckvillanueva98@gmail.com](mailto:franckvillanueva98@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: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

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

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

#### Anexo N° 4: Directorio

<b>Relación de restaurantes con licencia municipal de funcionamiento</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos/Razón social</b>	<b>Actividad</b>	<b>Dirección</b>
1	HUERTA CHAVEZ MIRIAM MARIBEL	COMIDA AL PASO (RESTAURANTE)	AV. TORIBIO DE LUZURIAGA N° 627
2	VALVERDE AGUILAR ROXANA	VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN GENERAL	PJ. DANIEL CORAL VEGA N° 541
3	CLEMENTE TORRE ADOLFO LEONID	RESTAURANT DE COMIDA NACIONAL - INTERNACIONAL	JR. MARTIN Y JUAN DE LA CRUZ ROMERO - C-27- BELEN
4	NUÑEZ VILCHEZ ROCIO DEL CARMEN	DELIVERI DE COMIDAS, ANTICUCHOS	JR. JOSE DE LA MAR N° 854 ZONA ALUVIONICA
5	RAMIRES MACEDO ALCIRA ABDIAS	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SIMON BOLIVAR N° 926
6	LA CASITA HZ EIRL	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N° 1001
7	MORENO CAURURU JORGE CESAR	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL SUR N°662
8	AGUILAR COLONIA GIANANNA MAGALY	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. UNION N° 101
9	JORGE SANTOS PAZ LIÑAN	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. LUCAR Y TORRE N° 445
10	COCO AMADOR AMASIFUEN MACEDO	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. HUASCARAN N° 316
11	TAMAYO GARAY OLIMPO CESAR	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	MERCADO CENTRAL DE HUARAZ R-17 – HUARUPAMPA
12	DOMINGUEZ MUÑOZ ISABEL	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. GIRASOLES MZ-168 - LT -08 - VILLON ALTO
13	SERVICIOS GENERALES 13 BUHOS EIRL	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PJ. COPA N° 755 - PARQUE GINEBRA ZONA COMERCIAL
14	DE 10 S.A.C	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PJ. MANUEL VILLARAN Y LOLI S/N MZ- C- 02 LT - 09 ZONA COMERCIAL
15	RIOS VERGARA DAVID ENRIQUE	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. LUZURIAGA N° 653
16	FELIX BLAS RUTH MAGALY	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JOSE DE SUCRE N°817

17	BARRENECHEA CHAMORRO CRISTO	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SIMON BOLIVAR N° 490
18	POLO SANCHEZ YESICA MARLENA	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTER.OESTE N°908 CHALLHUA
19	TOLEDO MAVILA RODRIGO ANTONY	RESTAURANT Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. PEDRO VILLON MZ- 3- LT- 3 VILLON BAJO
20	MILLA MARCHENA DINA MARIA	VENTA DE COMIDAS	AV. 27 DE NOVIEMBRE S/N MZ- 17 LT- 18 VILLON BAJO
21	RUIZ MEZARINA REINER MARCELO	VENTA DE COMIDAS	JR. 28 DE JULIO N° 362 ZONA COMERCIAL
22	LEON CASTILLEJO DENITZA JUDITH	VENTA DE COMIDA VEGETARIANA Y PARRILLAS	PQ. GINEGRA MZ- UNICA N° 118 ZONA COMERCIAL
23	RAMIREZ VEGA MARILUZ BETTY	VENTA DE COMIDAS	AV. LUZURIAGA N° 631 INTERIOR: 4 PARQUE DEL PERIODISTA
24	ASIS GUERRERO YESICA MARLENI	RESTAURANT, VENTA DE COMIDAS TIPICAS	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE N°906 HUARUPAMPA
25	DON VITO RESTAURANT EIRL	VENTA DE COMIDA	AV. LUZURIAGA N° 483 - 2° PISO ZONA COMERCIAL
26	HUANCA POMIANO SERGIA BENEDICTA	VENTA DE COMIDAS	JR. SAN MARTIN N° 596 HUARUPAMPA
27	LOZADO CANO BLANCA SILVIA	VENTA DE COMIDAS EN GENERAL	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 596 HUARUPAMPA
28	LOPEZ CASTROMONTE MELITA LUISA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE 510 - HUARUPAMPA
29	OBREGON CALVO ROMER	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. RAMON CASTILLA 911 - LA SOLEDAD
30	PAUCAR ABANTO CARLOS TELESFORO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SEBASTIAN DE BEAS 858 - ZONA COMERCIAL
31	SALCEDO PEREZ JOSE GUILLERMO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. RAMON CASTILLA 1012 - LA SOLEDAD
32	HUAMAN JAMANCA MARIA DEL PILAR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJE. JOSE DE SAN MARTIN 406 - ZONA COMERCIAL
33	BAAYONA MARCA JESSICA ROSALI	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. LUZURIAGA N° 655- 2° PISO - ZONA COMERCIAL
34	SALDAÑA GRISSON AMELIA REBECA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N° 1045 - BELEN

35	MEJIA CABALLERO JACKELINNE INDIRA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JULIAN DE MORALES N° 828 - SAN FRANCISCO
36	ASENCIOS CIRIACO OSCAR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL ESTE MZ - 17 LTE-88
37	ESCUDERO DIAZ GEOMAR NURIEV	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JULIAN DE MORALES N° 632
38	MENDOZA ECHEVARRIA JUANN RICHARD	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JULIAN DE MORALES N° 860
39	SOLIS CADILLO GENARO FERMIN	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. LUZURIAGA N° 1054- 1° Y 2° PISO
40	GARRO CORTEZ CESAR ALFONSO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JOSE DE LA MAR N° 745- 2° PISO
41	VALVERDE YAURI SHEYLA ROXANA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. LEONISA LESCANO N° 687 - HUARUPAMPA
42	MANRIQUE FERNANDEZ LUIS JESUS	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N° 1213
43	RAMIREZ TAMA CORINA ZENAIDA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. GAMARRA N° 956
44	AMADO RIVERA NOIMY	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. RAFAEL DEL CASTILLO N° 522
45	FLORES TARAZONA JOSE LUIS	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. VALLUNARAJU S/N MZ - UNICA LOTE- 20 GINEBRA
46	GARCIA JUAN MANUEL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR JOSE LARREA Y LOREDO N° 761
47	ARIAS HUAMAN CRISTIAN JHONATTAN	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 557
48	ROMERO RAMIREZ VIDAL ANCELMO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTE. OESTE N° 335 - ZONA COMERCIAL
49	CELIS BARRIOS EDGAR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. JOSE DE LA MAR N° 146
50	REYES MENDOZA NANCY SABINA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR JULIAN DE MORALES N° 479
51	HUANE GARCIA HERNAN PATIÑO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. MARISCAL CACERES N° 321
52	CURO FLORES GERALDINE YARUMI	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. 28 DE JULIO N° 4574

53	ESTRADA Y ASOCIADOS SAC	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. AMADEO FIGUEROA N° 1285 SOLEDAD BAJA
54	HUAYANEY DE SIFUENTES CARMEN ROSA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. CAYETANO REQUENA N° 450
55	SAL Y ROSAS TRINIDAD GISELA MABEL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. 28 DE JULIO N° 978
56	CARLOS VEGA KARINA LIDIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. AGUSTIN GAMARRA N°982 - BELEN
57	RIMARACHIN MONTENEGRO NILBER	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 787
58	CALVO COLONIA KATHERIN FLORIANA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JOSE DE SUCRE N° 433
59	CHAVEZ ALLAUCA ALEX NICANOR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. RAIMONDI N° 310
60	REYMUNDO PALOMINO JUNIOR OSWALDO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MÓVILES / CAFETERÍA	JR. JOSE DE SUCRE N° 458-C-HUARUPAMPA
61	HUERTA HERRERA CECILIA	RESTAURANT - POLLERIA	AV. LUZURIAGA N° 557
62	PICON FLORES TEOFILA	RESTAURANT - POLLERIA	PROLONGACION JOSE OLAYA N° 143
63	ESPINOZA AMADO NICIDA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE N° 906
64	DOMINGUEZ JARA IRWIN ANDRES	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. GAMARRA N°680
64	CHAVEZ FLORES FLORENTINO WILIAM	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. TOCLLARAJU - PRRQ EL PERIODISTA S/N
66	COLLAZOS QUIÑONEZ MMARINA PAULINA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTER. OESTE MZ-26 LT 12
67	SANTOS RODRIGUEZ LENIN NELSON	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N°662
68	PRUDENCIO BARRETO LIDIA BERTILA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. MANUEL MAGUIÑA N° 471
69	CUEVA TARAZONA CYNTHIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SIMON BOLIVAR N° 719
70	CUEVA TARAZONA CYNTHIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. CORAL VEGA N° 562
71	SILVIA NICHOS CARLOS JAVIER	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. LEONISA LESCANO N° 689
72	MORALES CHAVEZ ERNESTO LUIS	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 493

73	ANTEQUERA GAMARRA ACISCLA NORA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. MARISCAL CACERES N° 470
74	SALAS GALAN FREDY ORLANDO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PROLG. RAYMONDI N° 401
75	MALDONADO SANCHEZ ALEJANDRA VICTORIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. PRIMAVERA N° 200
76	NEIRA DEXTRE GLORIA NOEMI	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. LAS AMERICAS N° 318
77	PINEDA RAMIREZ MELANIO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	MALECON SUR RIO QUIYCALL N° 1535
78	GUERRERO TREJO RODOLFO VICTORIANO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. ATUSPARIA MZ- 27 LT 14 PREDREGAL BAJO
79	CONSTRUCTORA E INVERSIONES TURÍSTICAS AGREDA E.I.R.L.	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. LARREA Y LAREDO N° 616 ZONA COMERCIAL
80	LOPEZ PAJUELO CLAUDIA MERCEDES	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. 27 DE NOVIEMBRE N° 682
81	GUERRERO ROJAS YENI CARMEN	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. RAYMONDI N° 118
82	TARAZONA RODRIGUEZ EFRAIN MARCIAL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. RAYMONDI N° 492 CONO ALUVIONICO
83	CAMONES GUILLERMO JESUS ALBERTO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. ANTONIO RAYMONDI N° 453 2° PISO ALUVIONICO OESTE
84	HUANCA POMIANO GLORIA MARIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N° 492- 2° PISO – ZONA COMERCIAL
85	TRUJILLO VALDIVIA LENI MARGOT	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTER. ESTE
86	VASQUEZ ANTUNEZ BRAYAN JHOSEP	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. 28 DE JULIO N° 463
87	COFEMAQ SA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. COMFRATERNIDAD INTER. ESTE N° 2979
88	VALVERDE PICON JOEL SABINO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. CARAZ N° 337
89	ZAMBRANO LEON JONNI DAVID	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES - CEVICHERIA	JR. LAS MAGNOLIAS N° 171 LOTE 63 VILLON ALTO
90	GUZMAN MENACHO FRANKLIN GERARDO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES - CEVICHERIA	PASAJE GUZMAN ARENAS N° 662 SAN FRANCISCO
91	FELIX FLORES FERNANDO ELIAS	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES - CEVICHERIA	JR. EDUARDO LUCAR Y TORRE

92	COLONIA VILLANUEVA EMILIALA ANTONIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES – JUGUERIA	JR. JOSE DE SUCRE N° 453 ZONA COMERCIAL
93	RAPRAY VINO JULIO VICTOR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES – POLLERIA	AV. RAYMONDI N° 1163 PUMACAYAN
94	VALVERDE PICON MIGUEL ANTONIO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR. JUAN BAUTISTA N° 859 ZONA COMERCIAL
95	JAIMES ALVARADO MARTIN	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES – CHOCHERIA	JR. MANUEL GONZALES PRADA MZ-183 LOTE- 8 PEDREGAL ALTO
96	VALENCIA AMADO CHRISTIAN HUGO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES – JUGUERIA - CAFETERIA	CALLE SEBASTIAN BEAS N° 871 ZONA COMERCIAL
97	AMADO CADILLO GINES FLORENCIO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 1264 BELEN
98	CASTILLO LLANQUI CARLOS RICARDO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JOSE DE SUCRE N° 1268 LA SOLEDAD
99	VICENTE ESPINOZA MARIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. PEDRO VILLÓN N° 105 VILLON BAJO
100	TOLEDO CABELLO DENISSE LAURA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES – CEVICHERIA	AV. TARAPACA N° 2034 CHALLHUA
101	SALAS HUAMAN CELINA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS MOVILES DE COMIDA	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 236 – 2° PISO HUARUPAMPA
102	BAEZ DEPAZ MARLENE HILBERTA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTER. OESTE N° 369 CONO ALUVIONICO
103	BARRETO LEON MANUEL PABLO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	ALAMEDA GRAU N° 926 SAN FRANCISCO
104	HUARAC MORENO MANUEL TEODOSIO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JOSE DE LA MAR N° 501
105	AGUIRRE LOPEZ TEOFILLO ELIAS	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. MANUEL VILLARAN Y LOLI MZ-C2 LOTE 09 ZONA COMERCIAL
106	MALLQUI MORENO WILMER BALTAZAR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. LUCAR Y TORRE N° 446 – 2° PISO
107	CADILLO PICON ROOSVELTH RICARDO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. JOSE LEONISA LESCANO N° 850 HUARUPAMPA
108	MEJIA GUERRERO COREY ROCIO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. OCSHAPALCA MZ G LOTE 28
109	FLORES SANCHEZ BETO ISAAC	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. VICTOR CORDERO N° 829 – BELEN

110	ESPINOZA CALIXTO YUSSBEL LILIANA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. HUAYNA CAPAC
111	LEON MORALES OLGA MARIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES – CEVICHERIA Y CHOCHERIA	PSJ. HUAYNA CAPAC MZ. BLT:12-SAN ANTONIO
112	ADRIAZOLA GARCÍA CHRIS EDGARDO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. PEDRO VILLON MZ. 03LT. 3ª VILLON BAJO
113	VILLACORTA VILLANUEVA WILDER JACINTO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. 27 DE NOVIEMBRE N°602 HUARUPAMPA
114	CHIPY'S JUICES & FRIED S.R.L.	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N°480; MZ:C35 LT;08 ZONA COMERCIAL
115	ALBERTO TREJO BIBIANA JULIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES – JUGUETERÍA, CAFETERÍA	AV. 27 DE NOVIEMBRE N°602 HUARUPAMPA
116	SOLIS SILVIA RUBEN OSCAR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES - CEVICHERIA	JR. AUGUSTO SORIANO INFANTE N°875; 1ER PISO BELEN
117	CALVO ROBLES CIRILA ELIDA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES - CHOCHO	JR. RICARDO PALMA N° 155 PEDREGAL ALTO
118	SOTOMAYOR FORONDA MARIANA KAROL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PASAJE MANUEL VILLARAN Y LOLI N° 138; MZ; C LT. 9-SAN FRANCISCO
119	MARQUEZ ARBAIZA BRITAZAIDA ESTEFANIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. ALBERTO GRIDILLA N° 361-VILLASOL
120	BUENO SANCHEZ VLADIMIR RICHARD	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE
121	TORRES QUITO DE MINAYA JANET YOLANDA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N° 833 ZONA COMERCIAL
122	MUÑOZ DE DEXTRE JUAQUINA PRIMITIVA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. ANTONIO RAYMONDI S/N MZ. U, LT, 1
123	FLORES FERNANDEZ LUZ REDINA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N° 477 ZONA COMERCIAL
124	MARQUEZ LABRADOR LENNI YAMILETH	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SAN MARTIN N° 1108
125	JAMANCA MORALES ABRAHAM	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. LUZURIAGA 2DO PISO N° 655 ZONA COMERCIAL
126	MAURICIO ORIHUELA WALDIR MARCOS	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JOSÉ DE SAN MARTIN N° 932 HUARUPAMPA
127	HINOZTROZA MELENDEZ JOSEFINA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES - CEVICHERIA	JR. JULIAN DE MORALES N°452-B HUARUPAMPA

128	AGUEDO ROSAS DE MEJIA IRMA REGINA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. ANDRÉS A. CACERES N° 234 HUARUPAMPA
129	MEZA PRUDENCIO FELICIANO MAXIMO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JULIAN DE MORALES N°541 ZONA COMERCIAL
130	HUANE LEON CINAN KEOMA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES – SNACK-CAFETERIA, PIZZERIA	JR. JOSE DE LA MAR N° 846 ZONA COMERCIAL
131	TREJO DUEÑAS ALEJANDRO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. 27 DE NOVIEMBRE N° 994 HUARUPAMPA
132	CASTILLO INFANTE LISSY IBEL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. 28 DE JULIO N° 1207 SOLEDAD BAJA
133	RONDAN ONCOY GRETTEY MELISA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. AGUSTÍN GAMARRA N° 795 SOLEDAD BAJA
134	CALVO POMA ALEXANDER MAXIMO EMILIO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. LUCAR Y TORRE 1° PISO INTERIOR N° 552 ZONA COMERCIAL
135	ALEJOS CABRERA BETTOBEN	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SEBASTIAN BEAS N° 871 ZONA COMERCIAL
136	SALAZAR GONZALES ANDRES FRANCESCO LI	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL ESTE N° 2947 SOLEDAD BAJA
137	ROBLES MAGUIÑA NATALIA AMANDA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. RAMON CASTILLA S/N MC. C .LT 13
138	RAMIREZ VEGA MARILUZ BETTY	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PASAJE NN 78 WUAMASHRAJU 1° PISO S/N MZ. U. LT. 34 ZONA COMERCIAL
139	CARRION AGUILAR DANIEL ALCIDES	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JOSE DE SUCRE 1227 SAN FRANCISCO
140	HUAMAN PUMACHAYCO NERLIN MELISSA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PASAJE TEOFILO CASTILLO N° 585-BELEN
141	MAEDA SAM EIRL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. LUZURIAGA N°1190- BELEN
142	RAMIREZ ASIS VILMA JUDIT	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. ANDRES AVELINO CACERES 1° PISO N°243 HUARUPAMPA
143	AGUILAR DEXTRE SILVIA PATRICIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. PEDRO VILLON N° 135- HUARUPAMPA
144	ROMERO LEON MAGDA NORMA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. COMERCIO N° 110 CONO ALUVIONICO ESTE

145	ARANDA CALDERON RAQUEL ROSMERY	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. ROSAS PAMPA N° 270 VILLASOL
146	EMPRESA SANTA VICTORIA SRL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. LUZURIAGA 1° Y 2° PISO N° 492 ZONA COMERCIAL
147	JULCA SOTELO Esher YANINA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. MARISCAL CACERES N° 258- HUARUPAMPA
148	CORONADO CASTRO SUSY MILAGROS	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. JULIAN DE MORALES 2° PISO N° 542- ZONA COMERCIAL
149	ROJAS ROSAS CRICEL ANTONIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. ESTEBAN CASTROMONTE 1° PISO N° 310- PEDREGAL MEDIO
150	ESPINOZA PAREDES GLAYS MARLENY	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. SIMON BOLIVAR S/N MZ: 168 LT: 15, VILLON ALTO
151	ROJAS TUESTA RENE	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	LR. HORACIO ZEVALLOS S/N MZ; 168 LT:02- VILLON ALTO
152	FIGUEROA INGA MARIA ESTELA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. CARAZ N° 610- CONO ALUVIONICO ESTE
153	RIOS VERGARA DAVID ENRIQUE	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA 2° PISO N° 629- ZONA COMERCIAL
154	VASQUEZ SALAZAR PEDRO CHANEL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PASAJE SAN MARTIN N° 432 ZONA COMERCIAL
155	VERGARA GABRIEL MIGUEL ANGEL	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. VICTOR CORDERO N°817-BELEN
156	HUERTA AMBROCIO ERICK AMERICO	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	PSJ. MANUEL VILLARAN Y LOLI N° 276- ZONA COMERCIAL
157	LOZANO CANO BLANCA SILVIA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. EDUARDO LUCAR Y TORRE 2° PISO N° 446- ZONA COMERCIAL
158	BERNACHEA CLAHUA ERNESTINA CIRILA	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	JR. COMERCIO 2° PISO N° 953 CONO ALUVIONICO ESTE
159	CARRILLO BEDON ELVA NOEMI	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDAS MOVILES	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE N° 901 – HUARUPAMPA
160	POLLERIA RESTAURANT DIANA EIRL	RESTAURANTES – POLLOS A LA BRASA (POLLERIAS)	JR. MARISCAL CACERES 1° PISO N° 460 HUARUPAMPA
161	POLLERIA RESTAURANT DIANA EIRL	RESTAURANTES – POLLOS A LA BRASA (POLLERIAS)	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO 1° PISO S/N MZ; 20; LT: 2; ZONA COMERCIAL

## Anexo N° 5: Elaboración del Cuestionario



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 pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“Propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en el distrito de Huaraz, 2019”**. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

##### 1. Edad

- a. 18 – 30 años.
- b. 31 – 50 años.
- c. 51 a más años.

##### 2. Género

- a. Masculino.
- b. Femenino.

##### 3. Grado de instrucción

- a. Sin instrucción.
- b. Primaria.
- c. Secundaria.

d. Superior no universitaria.

e. Superior universitaria.

**4. Cargo que desempeña**

a. Dueño

b. Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

a. 0 a 3 años.

b. 4 a 6 años.

c. 7 a más años

**1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.**

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

a. 0 a 3 años.

b. 4 a 6 años.

c. 7 a más años.

**7. Número de trabajadores**

a. 1 a 5 trabajadores.

b. 6 a 10 trabajadores.

c. 11 a más trabajadores.

**8. Objetivo de creación**

a. Obtener ingresos.

b. Subsistencia.

**9. El nivel de ingresos promedio mensual de su empresa es:**

a. De S/. 1,000.00 hasta S/. 51,875.00

b. De S/. 52,875.00 hasta S/. 587,917.00

c. De S/. 587,917.00 a más

**10. Tipo de empresa de acuerdo a su constitución:**

a. Persona natural

b. EIRL

c. SRL

d. SAC

e. SAA

## **2. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

- 11. ¿Usted cómo analiza la situación actual de su empresa?**
  - a. Mediante resultados.
  - b. Mediante ingresos.
  - c. Mediante información registrada.
- 12. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?**
  - a. Benchmarking.
  - b. Trabajo en equipo.
  - c. Ventaja Competitiva.
- 13. ¿Usted plantea y planifica soluciones para los problemas de su empresa?**
  - a. Siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca.
- 14. ¿Usted cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso de la organización?**
  - a. Recopilando información.
  - b. Evaluando la situación pasada con la actual.
  - c. Evaluando cambios en las actividades.
- 15. ¿Usted qué problemas ha observado dentro de su empresa?**
  - a. Demora en la atención.
  - b. Demora de la mercadería.
  - c. No haber realizado los cobros.

### **3. REFERENTE AL TRABAJO EN EQUIPO**

- 16. ¿De qué manera sus colaboradores muestran liderazgo dentro de la organización?**
  - a. Aceptando la propuesta de todos.
  - b. Motivando a sus compañeros.
  - c. Siendo responsables.
- 17. ¿Cómo muestran los colaboradores de la empresa que tienen el suficiente conocimiento para el dominio de las tareas encomendadas?**
  - a. Demostrando el buen servicio a los comensales.

- b. Solucionando los problemas.
  - c. Generando ideas para mejorar el servicio.
- 18. ¿En su organización cree que existe comunicación abierta?**
- a. Si.
  - b. No.
  - c. A veces.
- 19. ¿Cómo muestran sus colaboradores la responsabilidad y cooperación en la organización?**
- a. Llegando puntuales.
  - b. Mostrando compañerismo.
  - c. Obteniendo buenos resultados.
- 20. ¿Sus colaboradores cumplen con todos los acuerdos que se han dado dentro de la organización?**
- a. Si.
  - b. No.
  - c. A veces.
- 21. ¿Cómo sabe usted que sus colaboradores confíen en lo que ellos mismos hacen?**
- a. Mostrando una buena imagen.
  - b. Trabajando bien bajo presión.
  - c. Interactuando con los comensales.

## Anexo N° 6: Figuras

### Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

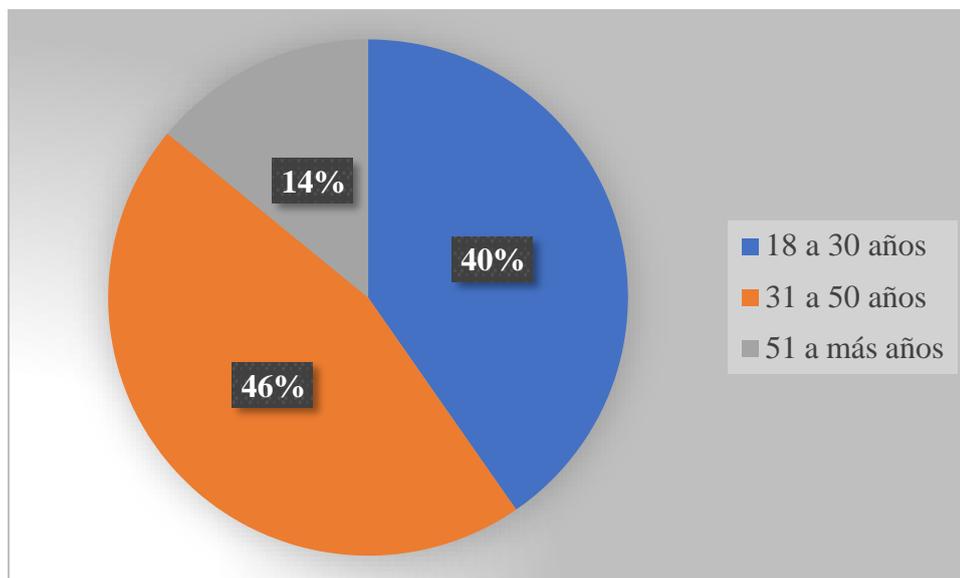


Figura 1. Edad de los representantes.

Fuente. Tabla 1.

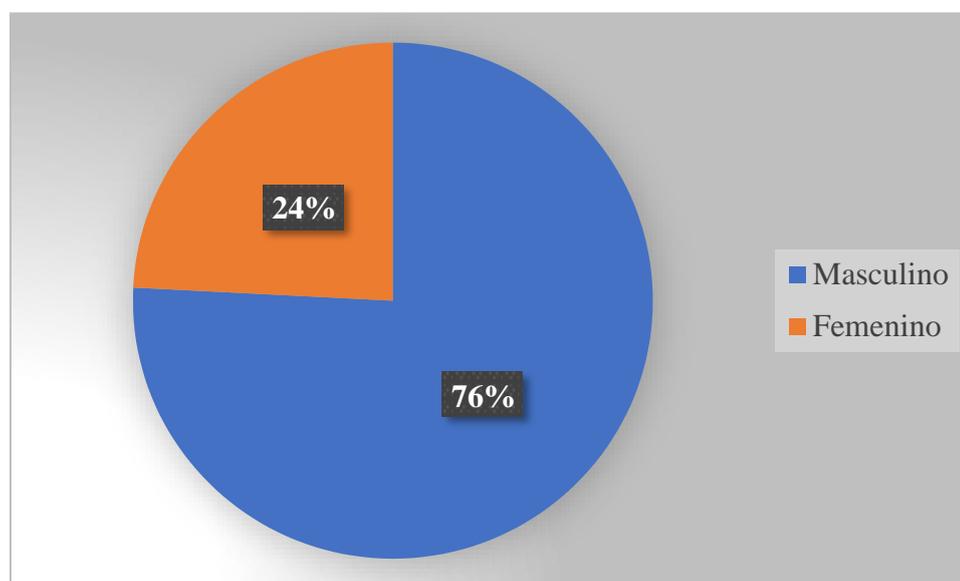
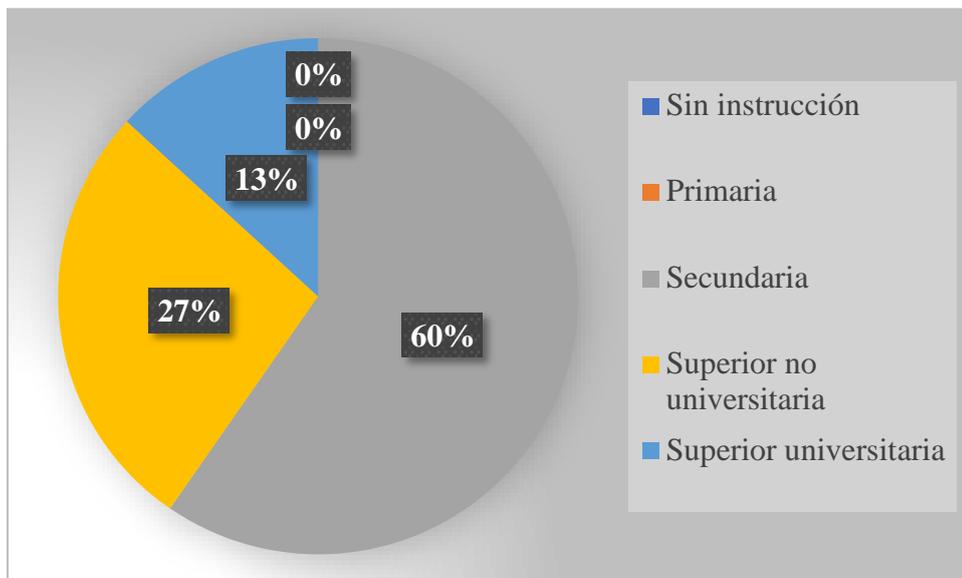


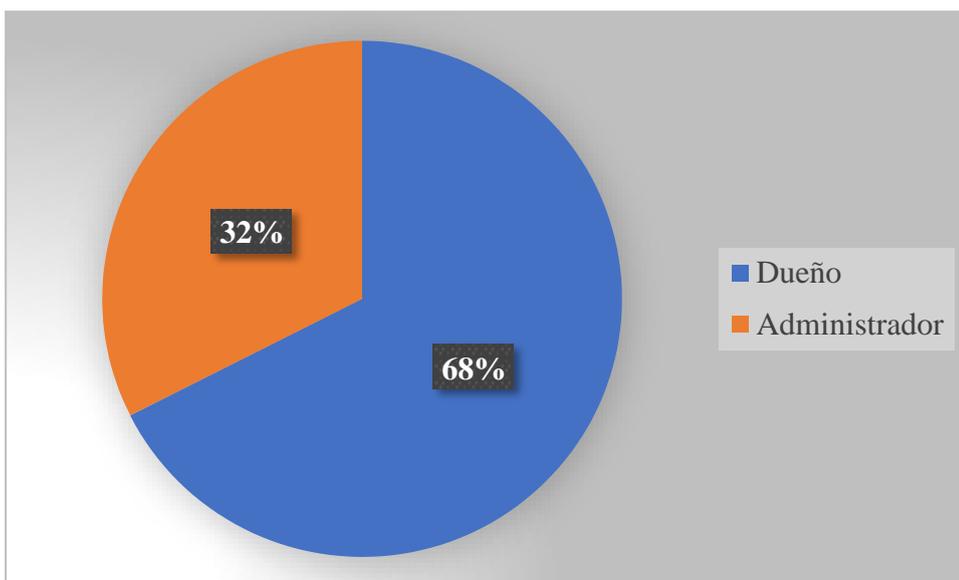
Figura 2. Género de los representantes.

Fuente. Tabla 1.



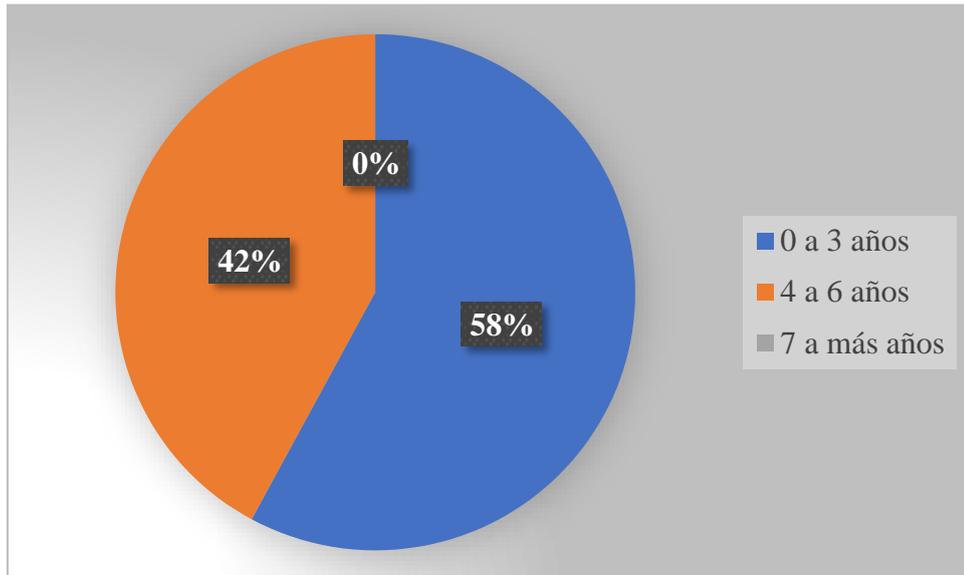
*Figura 3.* Grado de instrucción de los representantes.

Fuente. Tabla 1.



*Figura 4.* Cargo que desempeñan los representantes.

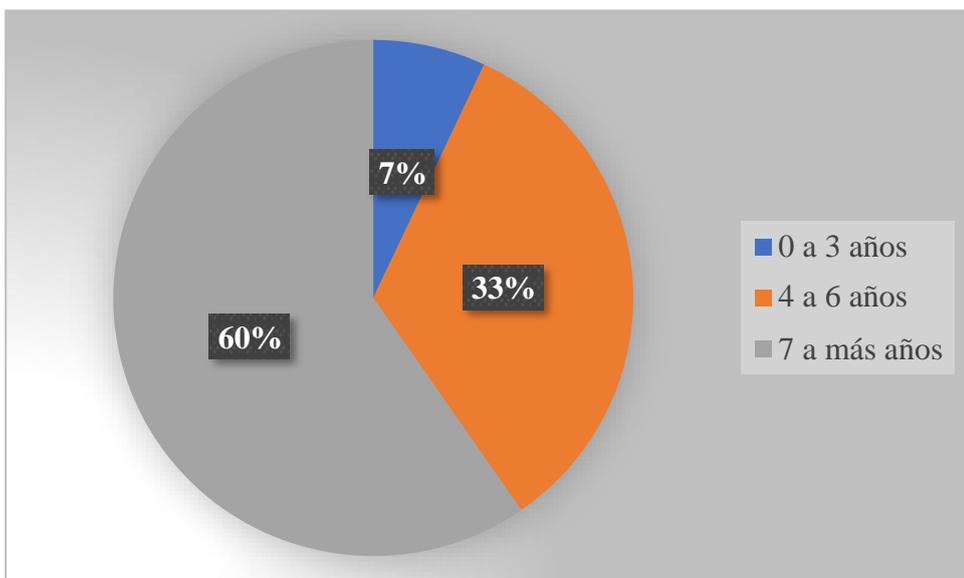
Fuente. Tabla 1.



*Figura 5.* Tiempo de permanencia de los representantes.

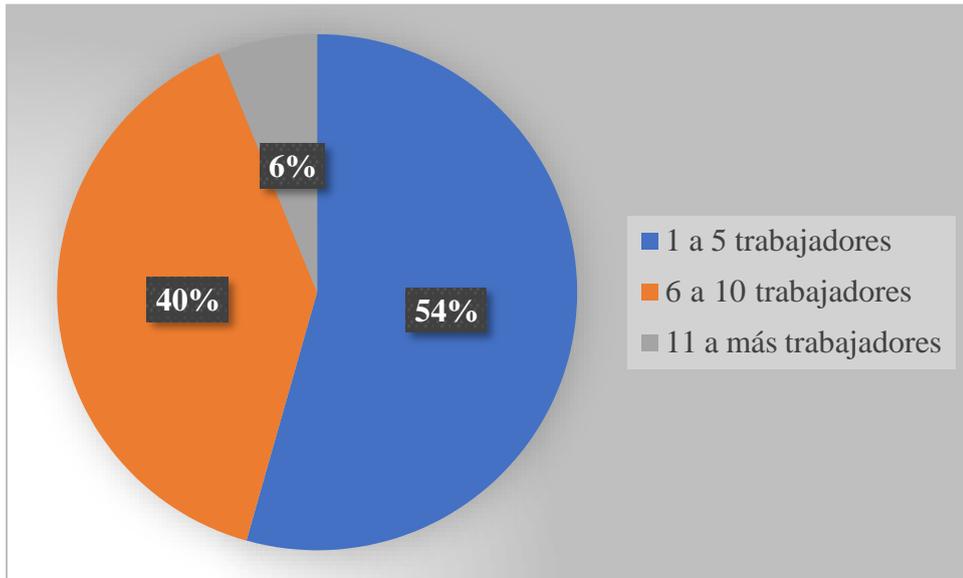
Fuente. Tabla 1.

**Características de las micro y pequeñas empresas.**



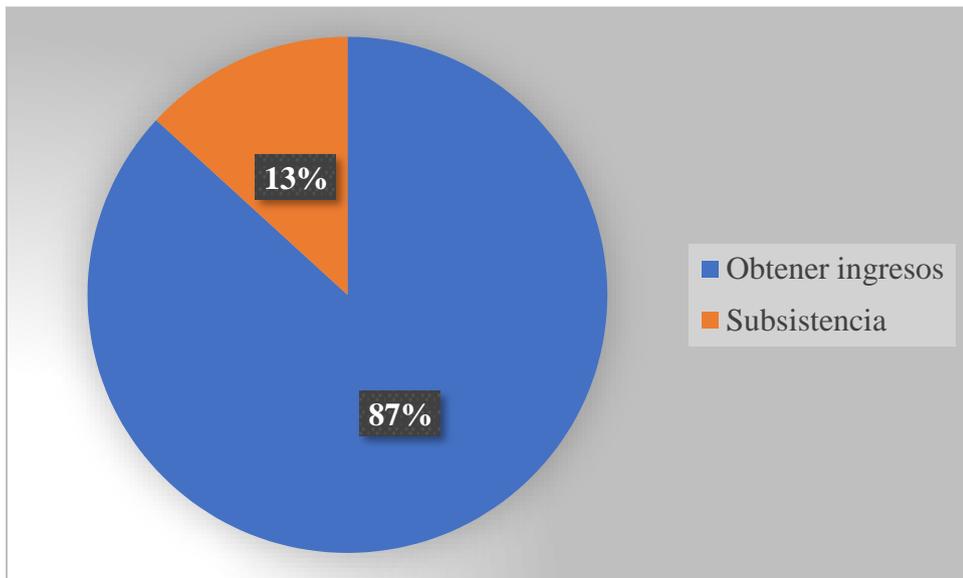
*Figura 6.* Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente. Tabla 2.



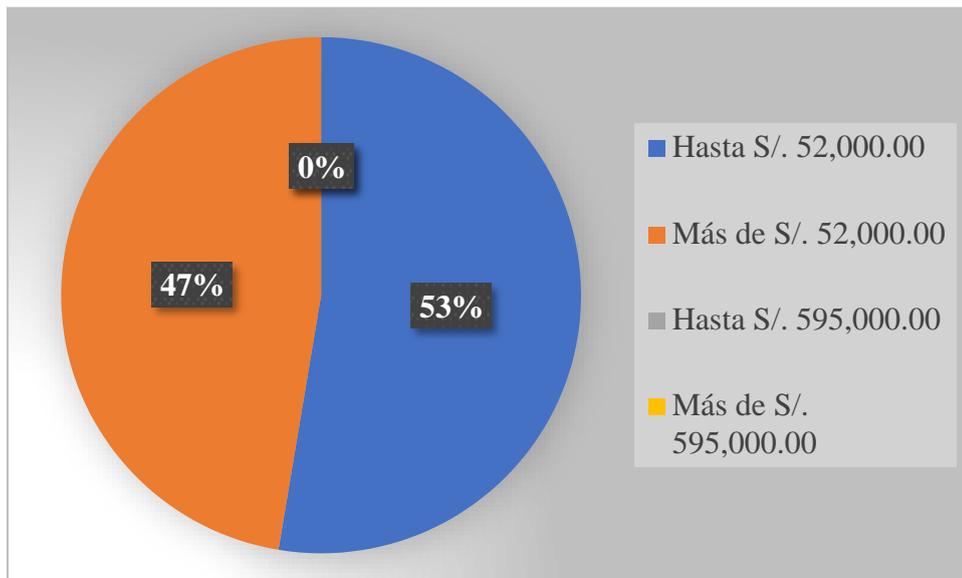
*Figura 7.* Número de trabajadores.

Fuente. Tabla 2.



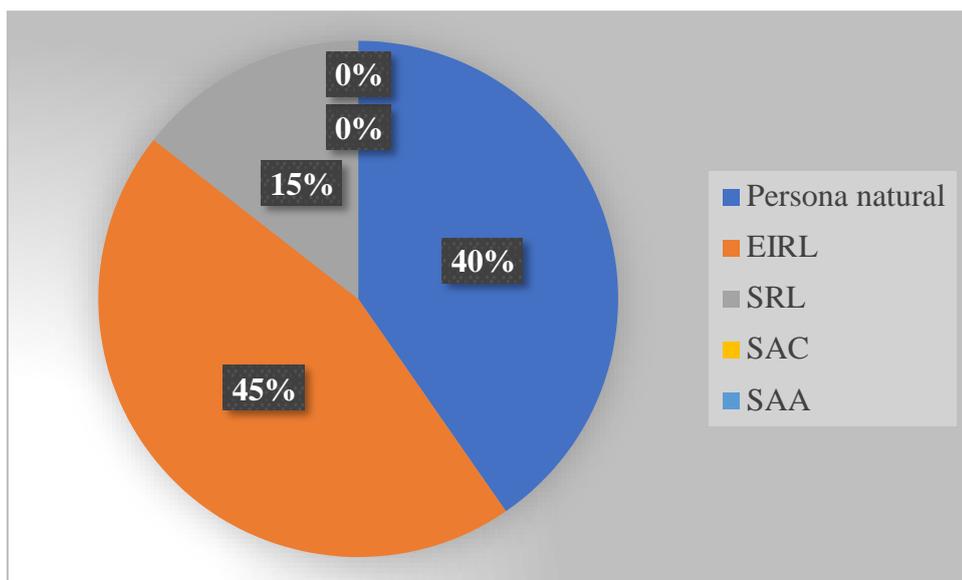
*Figura 8.* Objetivo de creación.

Fuente. Tabla 2.



*Figura 9.* Ingresos mensuales de la empresa.

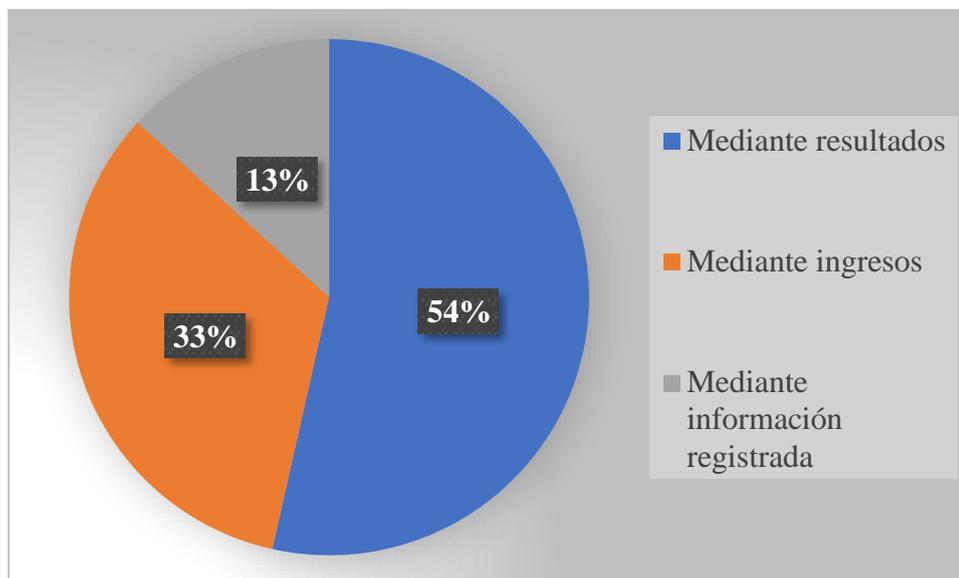
Fuente. Tabla 2.



*Figura 10.* Tipo de MYPE de acuerdo a su constitución

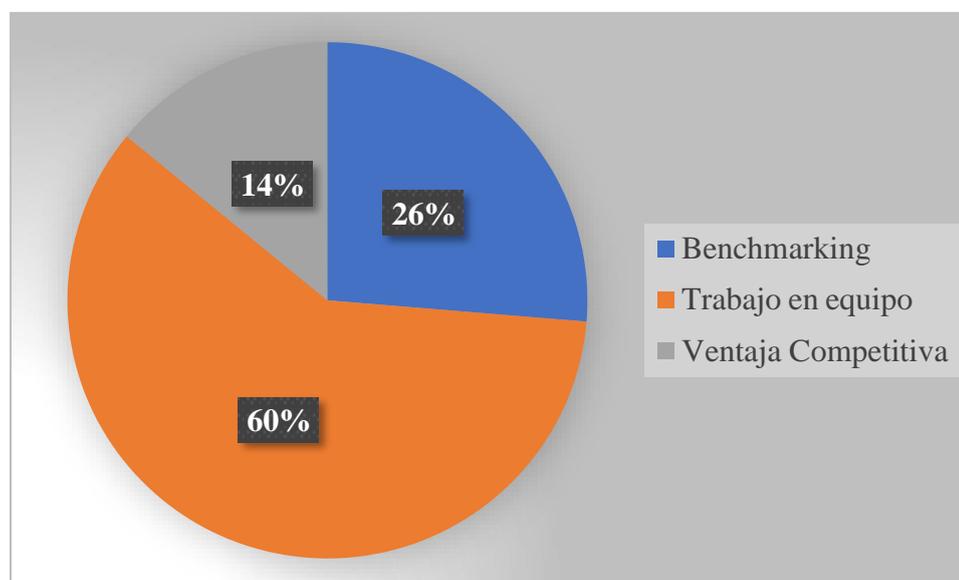
Fuente. Tabla 2.

**Características del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad.**



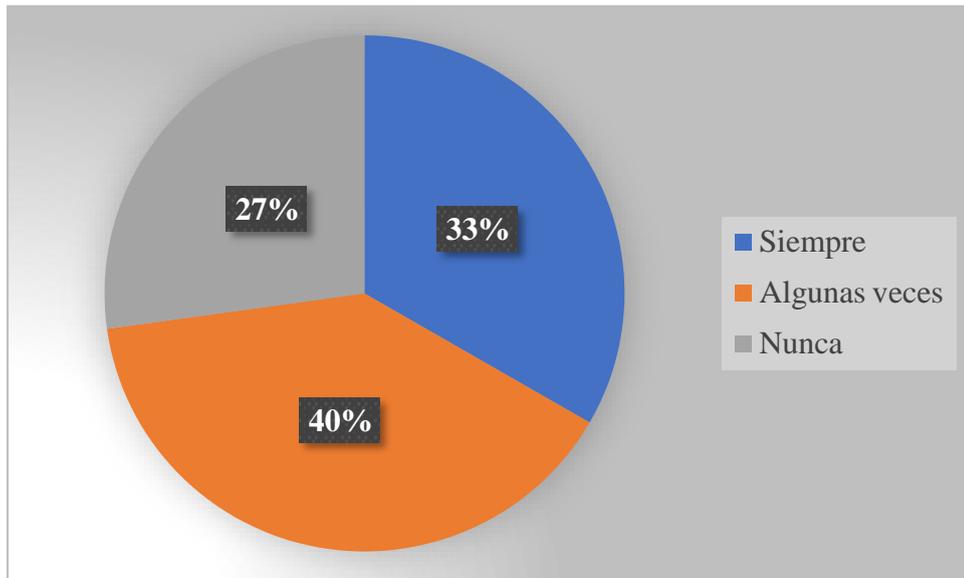
*Figura 11.* Análisis de la situación actual de la empresa.

Fuente. Tabla 3.



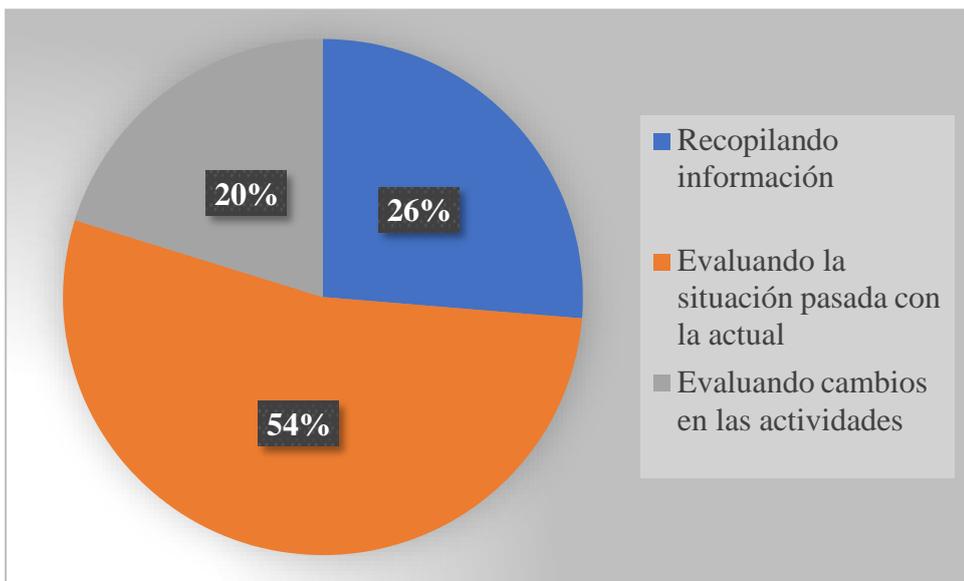
*Figura 12.* Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3.



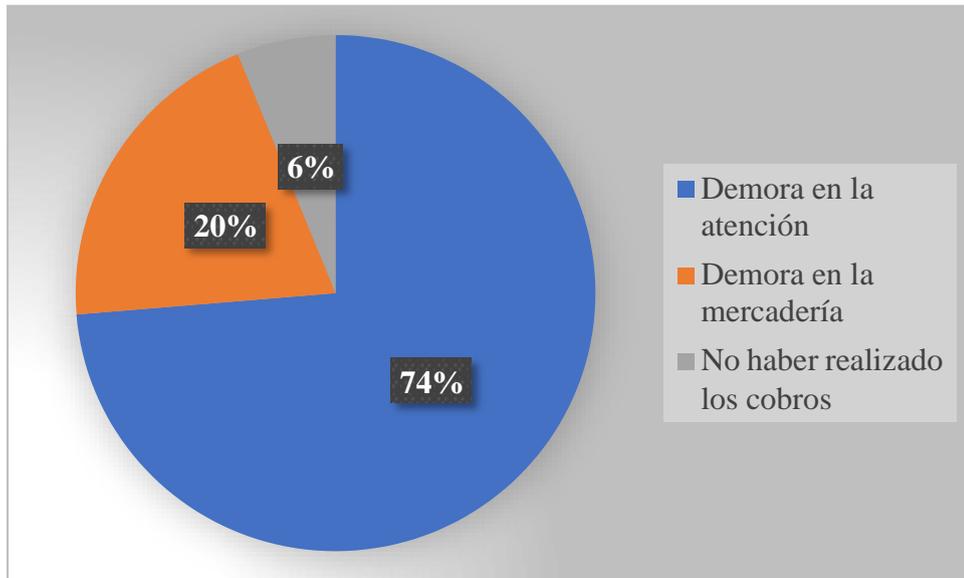
*Figura 13.* Planteo y planificación de soluciones para los problemas de la empresa.

Fuente. Tabla 3.



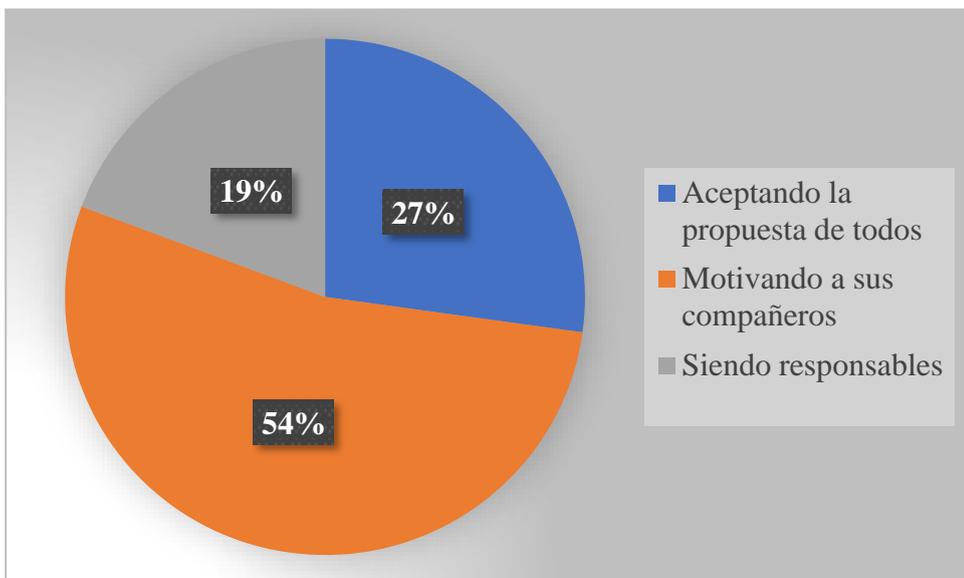
*Figura 14.* Medida de los resultados obtenidos durante el proceso de la organización.

Fuente. Tabla 3.



*Figura 15.* Problemas observados dentro de la empresa.

Fuente. Tabla 3.



*Figura 16.* Liderazgo dentro de la organización.

Fuente. Tabla 3.

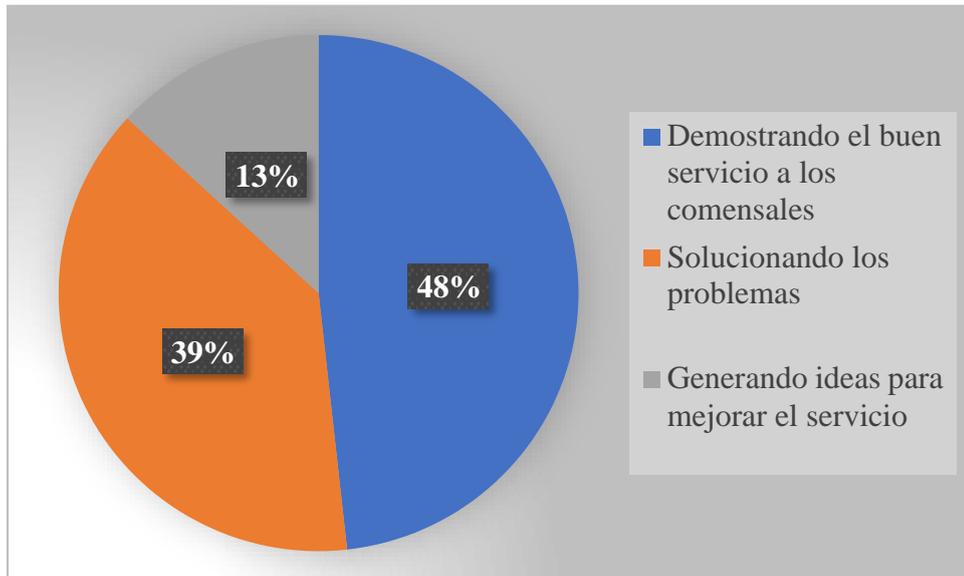


Figura 17. Dominio de las tareas encomendadas

Fuente. Tabla 3.

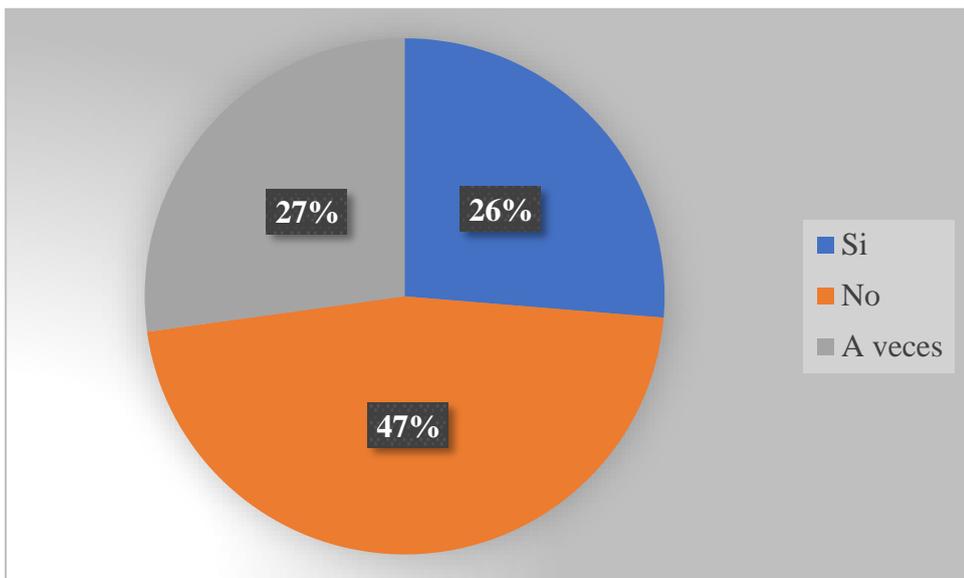


Figura 18. Comunicación abierta en la organización.

Fuente. Tabla 3.

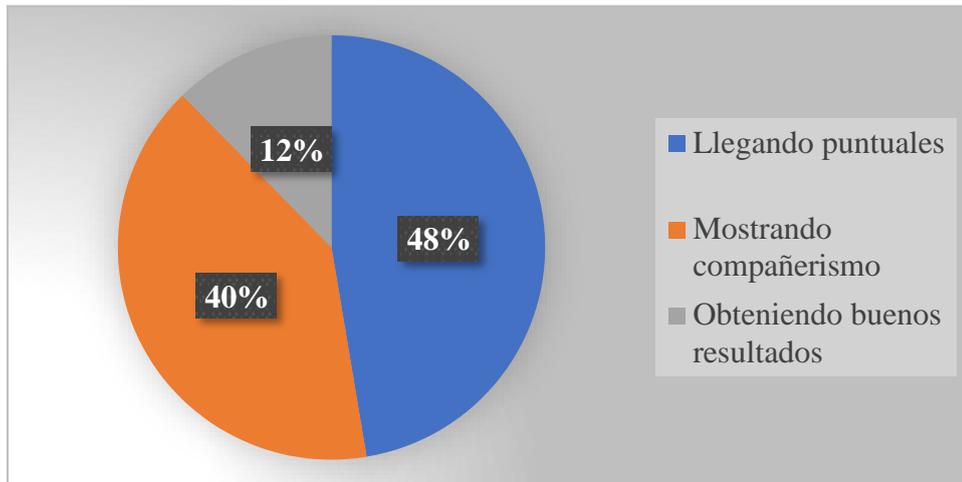


Figura 19. Responsabilidad y cooperación de los colaboradores en la organización.

Fuente. Tabla 3.

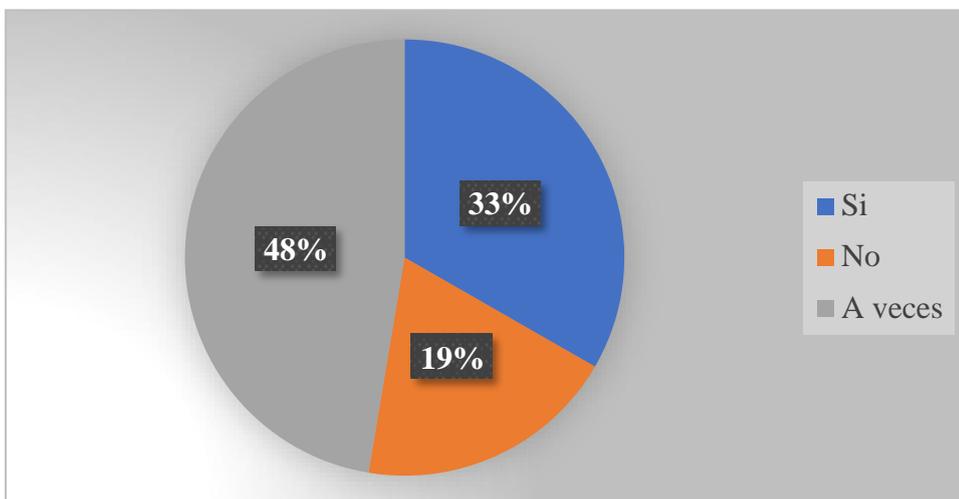


Figura 20. Acuerdos cumplidos de los colaboradores en la organización.

Fuente. Tabla 3.

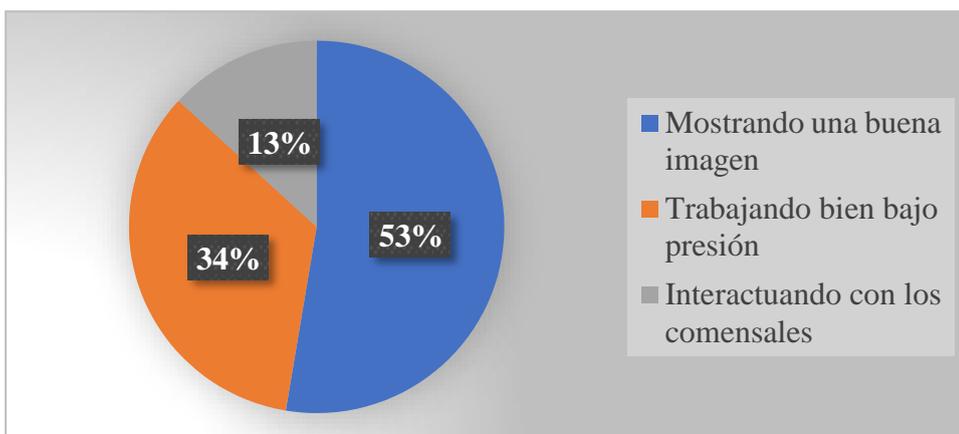


Figura 21. Confianza de los colaboradores en lo que ellos mismo hacen.

Fuente. Tabla 3.

**Anexo 7:** Validación del instrumento de recolección de datos.

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Uribe Cornelio Guido Elmer

**1.2. Grado Académico:** Magister

**1.3. Profesión:** Licenciado en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

**1.5. Cargo que desempeña:** Director del Sistema Administrativo II - AGA

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Villanueva Aguirre Franck Antony

**1.8. Carrera:** Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Coordinación</b>							
1. Liderazgo dentro de la organización.	X		X		X		
2. Buena coordinación para el cumplimiento de las tareas.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Complementariedad</b>							
3. Suficiente conocimiento de las tareas encomendadas.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Comunicación</b>							
4. Comunicación abierta.	X		X		X		

5. Importancia de la comunicación.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Compromiso</b>							
6. Responsabilidad y cooperación.	X		X		X		
7. Cumplir con todos los acuerdos establecidos.	X		X				
8. Compromiso de mejorar el rendimiento empresarial.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Confianza</b>							
9. Confianza en lo que los colaboradores realizan.	X		X		X		
10. Escuchan los problemas que tienen.	X		X		X		
11. Trabajo con confianza, sin temor.	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio  
 Director del Sistema Administrativo II  
 Área de Gestión Administrativa  
 Firmado en UGEL - AJA

Guido Elmer Uribe Cornelio  
 DNI N° 70117561

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

**Anexo 8:** Evidencias de realización de la encuesta



# INFORME FINAL - TURNITIN

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**4%**

INDICE DE SIMILITUD

**7%**

FUENTES DE INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**7%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

**1**

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

**4%**

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo