



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN
LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

SANTILLAN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA

ORCID ID: 0000-0003-3872-9000

ASESOR

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Santillán Collazos, Fiorela Edelmira.

ORCID: 0000-0003-3872-9000

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Mgtr. Leon Vigo Maritza

ORCID ID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño Victor Helio

ORCID ID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vasquez Miguel Angel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Leon Vigo Maritza
ORCID ID: 0000-0002-1003-0372
Presidente

Mgtr. Patiño Niño Victor Helio
ORCID ID: 0000-0002-4660-9490
Miembro

Mgtr. Limo Vasquez Miguel Angel
ORCID ID: 0000-0002-7575-3571
Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177
Asesor

AGRADECIMIENTO

Le agradezco al Dios que es el centro de mi vida, quien me ha permitido lograr esta gran meta.

A mis padres, quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional y su ejemplo para ser una persona de bien con principios y valores.

RESUMEN

La presente investigación titulada gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa pollería Aguaytía en la provincia de padre abad, tuvo como objetivo general determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la MYPE, el método utilizado fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población y muestra fue la cantidad de 15 trabajadores, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, estuvo conformado por 21 preguntas. Los resultados fueron, el 60% están totalmente de acuerdo que la empresa desarrolla la mejora continua, el 47% está de acuerdo que la empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente, el 47% están de acuerdo que la empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión, el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa revisa el proceso de planeación. Se llegó a la conclusión que en el presente trabajo de investigación se pudo encontrar deficiencias tanto en la parte de gestión de calidad como procesos administrativos, la encuesta demostró que estas empresas tienen claro que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa e ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, pero cabe mencionar que no utilizan el análisis FODA, siendo esta una herramienta esencial para un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Palabras Claves: Administrativo, Calidad, Gestión, Pollería, Procesos, MYPE.

ABSTRACT

The general objective of this research, entitled quality management and efficiency of administrative processes in MSEs in the service sector: Aguaytia poultry company case in the province of Padre Abad, was to determine the quality management and efficiency of administrative processes in the MSE, the method used was a non- experimental, cross-sectional and descriptive design. The population and sample consisted of 15 workers, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument and consisted of 21 questions. The results were: 60% totally agree that the company develops continuous improvement, 47% agree that the company manages with quality to satisfy the customer, 47% agree that the company uses the planning process for its management, 33% neither agree nor disagree that the company reviews the planning process. The survey showed that these companies are clear that quality management contributes to improve the company's performance and helps to achieve the objectives and goals set by the organization, but it is worth mentioning that they do not use the SWOT analysis, which is an essential tool for an accurate diagnosis that allows, based on this, to make decisions in accordance with the objectives and policies formulated.

Keywords: Administrative, Quality, Management, Chicken Shop, Processes, MYPE.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	v
6. CONTENIDO.....	vii
7. INDICE DE TABLAS.....	viii
8. INDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Bases Teóricas de la investigación.....	18
III. HIPOTESIS	51
IV. METODOLOGÍA	52
4.1 Diseño de la Investigación	52
4.2 Población y Muestra	53
4.3 Definición y Operacionalización de Variables.....	55
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
4.5 Plan de análisis de datos.....	57
4.6 Matriz de Consistencia	59
4.7 Principios Éticos.....	60
V.RESULTADOS.....	62
5.1 Resultados	62
5.2 Analisis de los Resultados.....	68
VI.CONCLUSIONES	74
6.1 Conclusiones	74
6.2 Aspectos Complementarios.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.....	62
Tabla 2 Características de la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.....	65
Tabla 3 Propuesta de mejora de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conoce el término Gestión de Calidad.....	108
Figura 2 La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.....	109
Figura 3 La empresa desarrolla la mejora continua	109
Figura 4 La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente.....	110
Figura 5 La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua.....	110
Figura 6 La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.....	111
Figura 7 El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores.....	111
Figura 8 La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa.....	112
Figura 9 La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo.....	112
Figura 10 La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto.....	113
Figura 11 La empresa hace uso de la herramienta Histograma.....	113
Figura 12 La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA.....	114
Figura 13 La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión.....	114
Figura 14 La empresa revisa el proceso de planeación.....	115
Figura 15 La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión.....	115
Figura 16 La empresa se gestiona según su misión, visión y valores.....	116
Figura 17 La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión.....	116
Figura 18 La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos.....	117
Figura 19 La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión.....	117
Figura 20 La empresa desarrolla el proceso de control en la gestión.....	118
Figura 21 La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión.....	118

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión de la calidad en las organizaciones empresariales es un elemento esencial para el crecimiento y desarrollo económico de todo tipo de empresas, por lo que es necesario enfocarse en la gestión de la calidad con plena previsión en la normativa de procesos efectivos como la planificación, organización, dirección y controlador. Al mismo tiempo, todos los recursos de la empresa tales como humanos, materiales y monetarios deben ser utilizados para lograr las metas establecidas por la empresa. La gestión de la calidad a lo largo del tiempo ha sido estudiada por diferentes autores quienes la definen de acuerdo a los resultados de sus investigaciones a través de conceptos establecidos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como una herramienta fundamental para optimizar la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de los procesos de calidad en una organización empresarial. (Goetsch & Davis, 2017).

Para Colmenarejo (2017) menciona que, contables establecimientos en España no logran la particularidad del pollo a la brasa, cocción, papas fritas y ensaladas frescas, siendo inconveniente el tiempo de conservación de ellos los, y eso da como resultado final un producto que no cumple con las expectativas de los comensales, que con el pasar del tiempo son más exigentes.

Para The New York Times (2017) menciona que Pese a las dificultades para cocinar el plato tal cual se hace en el Perú, Clark precisó que lo importante es mantener la esencia de sus sabores. Los sabores no serán tradicionales, pero el pollo seguirá siendo sabroso, especialmente cuando esté untado con la irresistiblemente cremosa y picante salsa de cilantro que acompaña, indicó.

El artículo publicado por el The New York Times indica que el pollo a la brasa es un plato que se está convirtiendo en la “obsesión de Estados Unidos” y no es para menos. En el mencionado artículo también se indica que el sabor es simplemente mágico. La piel del pollo crujiente y la cremosa salsa de hierba son mágicas, dice el medio norteamericano sobre el plato peruano. Teniendo el pollo a la brasa reconociendo al nivel nacional e internacional, se convierte en una de los negocios más rentables, que deberá ir acompañado con la calidad de servicio y producto.

Para Gold (2020) quien menciona que a los Ángeles llega la comida peruana no a través del ceviche o el lomo saltado, sino a través de pollerías a la brasa peruanas. Resalta sobre la invasión de la comida peruana a la costa oeste de los EEUU, Carolina Miranda señala que ya en 1980 el pollo a la brasa había puesto una pata firme en esa zona. El plato aterrizó aquí a mediados de los años 50, desde la iniciativa del suizo Roger Schuler y su recreo campestre La granja azul, en Santa Clara. Allí llegó como una propuesta elegante, acompañada de cócteles estrafalarios y peligrosos seguida de Crêpe Suzette, el famoso postre francés con jugo y licor de naranja. Sigue siendo un lugar reputado para pollos a la brasa. El camino hacia las mesas populares fue rápido, y le debió mucho al abaratamiento del pollo mismo a partir de los años 60. El año pasado consumimos en promedio casi 50 kg por persona, un récord en la región. La brasa no es un método para hacer en casa, pero en la calle produce el pollo más rendidor, transportable y fácil de compartir.

Es fama que el pollo a la brasa es nuestro plato más vendido en el exterior. En los EEUU es reconocido como peruano, y vendido en todo el territorio por grandes cadenas, con nombres como Pollo Inka o Pollo Imperial. En ellas el plato, que mejora con diversas salsas logrando combinar, ampliar y mejorar la característica al

servir el pollo a la brasa esto funciona como punta de lanza de muchos otros productos del repertorio peruano.

Para SIEMENS (2021) detalla que, en E.E.U.U, tienen permitido su funcionamiento los establecimientos de pollos a la brasa que estén implementados con hornos ecológicos. Debido a la problemática mundial que es la contaminación ambiental, sé implemento requisito fundamental, contar con el horno ecológico, esté horno no necesita campana ni ductos porque no produce humo, protegiendo la comida y el medio ambiente.

En el Perú existe un problema de gestión inadecuada de la calidad y eficiencia de los procesos administrativos, especialmente en las empresas familiares, debido a que no se cumplen los cuatro principios de gobierno (planificar, organizar, dirigir y controlar), y sucede porque muchos de ellos Las ocasiones en que el empleador no está trabajando para implementar un plan estratégico, en general, el empleador se enfoca en las actividades que son operaciones, causando confusión entre los empleados y afectando la satisfacción del cliente.

Para Yesquen (2017) menciona en el Perú, Clausura de pollerías en ciudad de Piura por falta de higiene y presencia de vectores. Teniendo conocimiento que las enfermedades de transmisión vectorial representan más del 17% de todas las enfermedades infecciosas y cada año provocan más de 700,000 muertes. Pueden estar causadas por parásitos, bacterias o virus. La manipulación de alimentos implica higiene no solo de ellos, sino también del lugar donde manipulamos o preparamos los alimentos, cumplir con la adecuada disposición de salubridad es fundamental, esta mala práctica ha generado desconfianza en los comensales, y se ve reflejado en

las contadas visitas de los comensales al establecimiento, logrando de esta manera un déficit en los negocios de pollos a la brasa.

Para Albuja (2020) en el Perú, la principal amenaza son la gran competencia que existe en el distrito y Lima en general. Siendo el Perú el lugar originario del pollo a la brasa. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, los establecimientos dedicados a la venta de pollos a la brasa deben contar con las características del plato, innovar constantemente y conocer a tu grupo de clientes. Este conocimiento es clave porque no sólo te permite elaborar productos a la medida de tus clientes, sino que también te permite mejorar, recuerda que el peruano le gusta criticar y más si se trata del rico pollo a la brasa. También debes tener en cuenta que el servicio que brindas sea mejor que el de tu competencia este puede ser un factor de diferenciación y de esta manera puedes posicionarte en la mente de tus clientes. Las principales claves del negocio las podemos separar en dos partes, interna y externa. En la parte interna nos vamos a referir a la buena sazón del pollo a la brasa y la buena elaboración de crocante papa fritas, además de los otros platillos. Respecto a la parte externa, nos vamos a referir a los diversos puntos de contacto que puede existir entre el cliente y el personal de servicio. Las marcas reconocidas se han posicionado en el mercado, y la crisis económica causada por la pandemia del covid-19, la cual ha afectado a la gran mayoría de industrias de la economía del país entre ellas a los establecimientos de ventas de pollos a la brasa.

Para redacción Perú (2021) hace mención que, las actividades que tienen como rubro, alimentos, se ven muy afectados tanto que muchos anunciaron el cierre de sus establecimientos debido a la pandemia (COVID-19), la población se restringió de unos de los manjares emblemáticos del Perú, el pollo a la brasa, a consecuencia del

estado de emergencia de salud. Viendo en la necesidad de implementar el servicio de DELIVERY, con esta implementación le pudo lograr la supervivencia y nacimiento de nuevos emprendimientos asociado al rubro de comidas rápidas. Debido a esta implementación, las actividades de las pollerías pos pandemia, se debe enfocar y no se puede quedar esperando que los clientes pasen por la puerta e ingresen al local. La gente vive atemorizada, todo contacto humano le hace sentir en riesgo. El confinamiento ha generado la costumbre de compras por internet y para el restaurante que se suba a esta ola de comida para llevar, hay que construir toda la cadena. En este año, la atención al riesgo de contagio de coronavirus debe ser un foco en todos los ámbitos del restaurante. Seguramente, la gestión del restaurante ya estará encaminada, pero a medida que el año avanza, se van delineando tendencias interesantes. Estas tendencias pueden observarse como oportunidades y sugerencias para asegurar la calidad en la gestión en estas épocas.

El Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, en una encuesta celebrada en 2018, dijo que el sector del restaurante ha registrado un aumento de 2.88, abril en encuesta mensual de restaurantes y consideró una muestra de 1,105 compañías, en el estudio, en el estudio se detalló que Empresas dedicadas a la venta de alimentos y bebidas como la seda de Chifas, Ceviches, restaurantes de comida rápida, comida criolla, restaurantes de viajes, chifas, cafeterías, sándwiches, restaurantes y pizzerías, administración administrativa mejorada por la cocina. Proponiendo franquicias nacionales e internacionales para apoyar las expectativas del cliente y, por lo tanto, asistir a la satisfacción. (Gestión, 2018).

Según Noa (2021) en el restaurante pollería Hailton ubicado en la avenida Chancas N°430, la urbanización de Chancas Andahuaylas Santa Anita Lima, presenta un

problema en cuanto a la atención al público, si bien es cierto que el establecimiento se apega a todos los procedimientos sanitarios e higiénicos recomendados por el Ministerio de Salud, respetando la distancia de las mesas, el uso de mascarillas obreras y el uso de alcohol para desinfectar las manos de trabajadores y clientes; incluso la preparación y el pedido de sus comidas es delicada, se nota que hay lentitud en el servicio al cliente, falta de comunicación entre los camareros y la anfitriona con la gerencia, confusión en el tiempo desde la recolección, demora. En el proceso de entrega a entrega, los clientes esperan en la puerta del nuevo restaurante para ingresar, todas estas condiciones demuestran que el manejo administrativo no es bueno, por lo que el cliente no está satisfecho con el servicio. Se debe considerar que la satisfacción del cliente con los productos o servicios que se brindan en la empresa permite conocer cómo se sienten los clientes y son los indicadores que ayudan a la empresa a seguir mejorando brindando un mejor servicio y así fidelizar a los clientes.

Los restaurantes en nuestro país se rigen por modelos estandarizados para la marca que representan. Estos restaurantes en las instalaciones de cada sucursal están organizados por empleados que cumplen con el organigrama interno.

A través del proceso administrativo se obtiene información para planificar diversos temas y actividades laborales. (Green et al., 2017); bajo esta premisa se planteó la investigación que lleva por título Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020; se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cómo es la gestión de calidad y eficacia de los procedimientos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020?

El objetivo general de esta investigación fue determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020; cuyos objetivos específicos son: Identificar la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020; y detallar la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020. y elaborar una propuesta de mejora de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.

El presente trabajo se justifica teóricamente porque aporta con la información proporcionada a la MYPE del sector servicio, caso empresa pollería Aguaytía en la provincia de padre abad, para la elaboración de una adecuada propuesta de mejora para la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos, cuyos resultados podrán sistematizarse para ser incorporados en la empresa.

El presente trabajo tiene justificación práctica, porque existe la necesidad de optimizar el uso la gestión de calidad, con el fin de mejorar su rendimiento de tal forma que se mejore la eficacia de los procesos administrativos.

El presente trabajo se justifica metodológicamente porque permite conocer como es el desarrollo de la investigación de tipo cuantitativo, y puede ser usado de referencia para diversas investigaciones que abordan las variables.

La investigación tuvo como espacio geográfico el distrito de Aguaytía, como espacio temporal el año 2020. La importancia de esta investigación se dio en que esta investigación beneficiará a la Pollería Aguaytía, empresa que se dedica a la venta del

pollo a la brasa en la ciudad de Aguaytía, del distrito de Padre Abad. Se buscó identificar los errores presentes en la gestión de calidad y conocer a detalle la eficiencia de los procesos administrativos para así dar soluciones a los problemas encontrados. Por ello, con la presente investigación se buscó beneficiar a la MYPE del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, ya que se recopiló información adecuada sobre gestión de calidad y eficiencia de los procesos administrativos. el método utilizado fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población y muestra fue la cantidad de 15 trabajadores, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, estuvo conformado por 21 preguntas. Los resultados de la investigación fueron, el 60% están totalmente de acuerdo que la empresa desarrolla la mejora continua, el 47% está de acuerdo que la empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente, el 47% están de acuerdo que la empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión, el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa revisa el proceso de planeación. Se llegó a la conclusión que en el presente trabajo de investigación se pudo encontrar deficiencias tanto en la parte de gestión de calidad como procesos administrativos, la encuesta demostró que estas empresas tienen claro que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa e ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, pero cabe mencionar que no utilizan el análisis FODA, siendo esta una herramienta esencial para un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Guzmán (2018) tiene por título de su tesis *“Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá”*, Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Bogotá, tiene como objetivo diseñar herramientas administrativas que permitan la instauración de un restaurante de comida saludable en la zona de Chapinero, para fomentar los hábitos de vida sana en los clientes. Asimismo, en el presente estudio se empleó el tipo de investigación exploratorio, porque busca extraer fragmentos importantes de la población, acercándolos más a la realidad y a sus características prevalentes.

Franco y Jiménez (2017) en su tesis titulada, *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante “EXACTO”, en Guayaquil*, donde el autor define que, El diseño de un manual de procedimientos administrativos en el restaurante, muestra la carencia administrativa y operativa para mejorar el desempeño de las actividades dentro de la empresa. Se pudo observar que en la empresa no contaba con una herramienta necesaria que muestre las actividades del personal ni evalúe los procesos necesarios a seguir en la realización de las tareas, afectando al restaurante en forma financiera y ocasionando una pérdida de recursos y tiempo innecesarios. Por medio de las encuestas, se mostró las deficiencias antes detectadas en las visitas, y después de realizar el respectivo análisis del restaurante se vio necesario elaborar un manual de procedimientos que indiquen las responsabilidades de cada persona que labora en el restaurante y las funciones de los diferentes cargos, el cual tiene como compromiso la calidad del servicio, estableciendo estándares que permitan al

restaurante encontrar eficiencias operativas y administrativas para obtener un ambiente laboral positivo.

Jiménez y Muñoz (2017) en su tesis *Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz en la ciudad de Guayaquil*, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil; tuvo por objetivo proponer mejoras a sus procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz. Como metodología, empleó el tipo de investigación descriptivo, lo cual buscó describir y detallar la problemática o situación objeto de estudio. Se llegó a la conclusión, que la empresa Grúas Muñoz no cuenta con un manual de procedimientos o procesos formales establecidos, lo cual ha dificultado el control de los mismos, impidiendo su crecimiento y provocando que su rentabilidad comenzará a decrecer; y que la empresa únicamente dé a conocer sus servicios por medio de la red social “Facebook” y por la publicidad de boca en boca. Actualmente, el mercado de venta de servicios de grúas se encuentra saturado debido al aumento de nuevos competidores que buscan dañarlo, generando una guerra de precios que se ha venido dando desde hace varios años atrás. Sin embargo, esto propuso mejorar los procesos administrativos con la finalidad de incrementar el control en la misma, para ello realizó un rediseño de los procesos actuales formalizando totalmente a la empresa, buscando incrementar la rentabilidad y tratando en lo posible reducir los costos medio a futuro.

Antecedentes nacionales

Gaspar (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las MYPES del sector comercio, rubro ferreterías Satipo, 2019*,

proyecto de investigación para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019, La metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivocorrelacional. Los resultados arrojaron diversos puntos a destacar en los que se puede destacar que en las MYPES es mayor predominante los hombres de una edad aproximada entre 51 años a más con una instrucción técnica, mientras que en lo que respecta a la gestión de calidad, una gran parte de MYPES no ha enfocado su gestión en la mejora continua, al cliente y que no presentan establecido sus valores, visión, misión y objetivos, mientras que en los procesos administrativos se puede ver que existen ciertos problemas en la planeación, organización, dirección y control. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferreterías tienen ciertas deficiencias en sus procesos administrativos y gestión de calidad, los cuales deben ser atendidos para mejorar las actividades y operaciones de estos negocios.

Meza (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro hospedaje-Juanjuí, San Martín, 2019*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El proyecto de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos en las MYPES del sector servicio, rubro hospedaje, de la ciudad de Juanjuí, San Martín, 2019, La metodología de investigación se caracterizó

por cuantitativa; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Como resultado indican con respecto a los procesos administrativos, se halla que existe la práctica habitual de la planificación, la cual se soporta en su cumplimiento; asimismo su organización, la que se evidencia en su manual de organización y funciones y estructura orgánica visible. En lo que respecta a la dirección, se halla que el liderazgo ha logrado compenetrar a todos los integrantes de la empresa, a tal extremo de operar sin supervisión. En lo que respecta a control, existe también la influencia del liderazgo, existiendo la utilización de instrumentos de ayuda como los inventarios. Finalmente, se concluye que estos negocios si tienen soporte eficaz en sus procesos administrativos.

Silva (2017) Tiene como título de su tesis *“Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017”*, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería, Repositorio Académico USMP; cuyo objetivo es analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken. Como metodología, se utilizó el enfoque mixto, puesto que se evalúa una muestra de clientes internos que laboran actualmente en un restaurante. Asimismo, se concluye que los restaurantes de pollos a la brasa Pardos Chicken posee un buen mercado de consumo por lo que requiere contratar un buen personal administrativo. Pero el servicio del administrador debe ir acorde con el perfil solicitado y con las expectativas de servicio para mantener un buen clima laboral. El administrador debe permitir las opiniones de los colaboradores para la toma de soluciones positivas en el manejo del negocio.

Antecedentes regionales

Actuari (2019) en su tesis titulada, *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del clúster de restaurantes turísticos, distrito de Yarinacocha, año 2019, Pucallpa*, donde el autor indica que, El presente informe de tesis tiene por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las MYPES del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas, que respondieron los microempresarios, identificándose que existe en su mayoría propietarios con nivel de instrucción básica (77,8%). Se destaca que la gestión carece de misión y visión. Los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, algunos con un enfoque en la mejora de la filosofía continua, pero si enfocados al cliente, como razón de ser del negocio. Respecto a los procesos administrativos estos se realizan de manera informal, iniciándose con la planeación, pero es débil respecto a la organización, situación que genera descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal. La dirección se ejerce bajo un liderazgo “autoritario”. El control, es un proceso que se realiza intermitentemente, o al suceso de eventos que requieren atención. Finalmente, sin procesos administrativos implementados la dirección no obtiene información suficiente para la toma de decisiones. Finalmente, los restaurantes turísticos, ubicados en el distrito de Yarinacocha consideran que es necesario brindar atención y mejorar la gestión con sus procesos administrativos, pero a futuro.

Macahuachi (2019) en su tesis titulada, *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019*, donde el autor define que, El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta (cuantitativa y cualitativa) además tiene el nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría están representados por el sexo masculino (70,0%), con estudios superiores “técnicos”. Respecto a la gestión de calidad: las MYPES del sector servicios, rubro restobar, carece de misión, visión y valores, y no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. En los procesos administrativos, estas MYPES nunca revisa la planeación de su empresa (50,0%), pero el 100.0% tiene un organigrama donde detalla todas las funciones de su MYPES. Por otro lado, el 70.0% van mejorando su desempeño, mediante el proceso de control en la empresa, y utilizan inventarios para el buen mecanismo de control dentro de su organización. Finalmente, estos negocios, indican que el resultado del proceso administrativo en su empresa está mejorando, gracias al buen interés y desempeño que pone cada uno de ellos.

Panduro (2019) tiene por título de su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las MYPES del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote; tuvo como objetivo

principal determinar si las MYPES, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019. Teniendo como metodología de tipo mixta de nivel descriptivo con un diseño transversal, se encuestó a 7 MYPES del sector, y se tomó el 100% de la muestra, donde el instrumento fue un cuestionario de 18 preguntas dirigidas a las MYPES de los hoteles ecológicos, donde se obtuvo los siguientes resultados: de la gestión de calidad se observó que están posesionados más de 10 años en el mercado teniendo un nombre establecido, difundiendo su misión, visión de las MYPES porque gracias a ello sabremos cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua. De los procesos administrativos se observó que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Antecedentes Local

García (2019) en su tesis titulada Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019, La investigación tuvo como objetivo general determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicios, restaurant turístico - Yarinacocha, 2019”. La investigación identifica como problemática la administración informal por falta de conocimiento en el uso de las herramientas modernas de la administración y ausencia de procesos administrativos. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La administración de las MYPES del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019 requieren una gestión basada en calidad con soporte de procesos administrativos eficaces? Asimismo,

como objetivos específicos se estableció determinar la relación entre las dimensiones de las variables dependiente e independiente. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado con 25 preguntas, determinando que la mayoría son microempresarios (72,7%) del sexo masculino que cuentan solo con estudios básicos (54,5%). De la gestión de calidad: el 54,5% no usa herramientas de gestión; el 72,7% ha realizado comparaciones o benchmarking para adopción de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: el 45,5% utiliza herramientas de planeación, el 54,5% divide el trabajo de su empresa de acuerdo a las actividades a realizar. Finalmente, se concluye que existe relación entre la variable gestión de calidad y la variable procesos administrativos, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson aplicado al 95% de confiabilidad.

Moran (2019) en su tesis titulada Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro resto-bar Yarinacocha, 2019, La investigación que se presenta ha tenido por objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio, rubro restobar, del distrito de Yarinacocha, año 2019. La problemática constituye que el microempresario considera prescindible los procesos administrativos en la gestión del negocio La investigación se justifica en el interés que estos negocios sean sostenibles en gestión de calidad. La metodología de investigación empleada se caracteriza por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y de diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva-correlacional. Esta se ejecutó a través de la técnica de encuesta con un cuestionario

estructurado de 25 preguntas a los microempresarios que, en 46,0% son jóvenes, participan ambos sexos y destaca el nivel de instrucción técnico. Respecto a la gestión de calidad, el 58,8% aplica la mejora continua, existe un claro enfoque en el cliente (88,2%), sin embargo, no realizan encuestas de satisfacción al cliente ni herramientas de gestión, lo que puede deducirse en una administración poco formal. Esto se evidencia en la poca implementación de los procesos administrativos, recayendo la responsabilidad en gran parte por la percepción de sus propietarios, que los considera prescindibles. Sin embargo, es una fortaleza la dirección que lidera el propietario respecto a su visión del negocio. Finalmente, la investigación concluye que los microempresarios del rubro restobar, deben interesarse en implementar los procesos administrativos para apalancar y sostener la gestión del negocio.

Pacaya (2019) en su tesis titulada, *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*, donde el autor define que, el presente informe de tesis tiene por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las MYPES del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas, que respondieron los microempresarios, identificándose que existe en su mayoría propietarios con nivel de instrucción universitario (60,0%). Se destaca que la gestión carece de misión y visión. Los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, algunos con un enfoque en la mejora de la filosofía continua, pero si enfocados al cliente,

como razón de ser del negocio. Respecto a los procesos administrativos estos se realizan de manera informal, iniciándose con la planeación, pero es débil respecto a la organización, situación que genera descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal. que se realiza intermitentemente, o al suceso de eventos que requieren atención. Finalmente, sin procesos administrativos implementados la dirección no obtiene información suficiente para la toma de decisiones. Finalmente, los restaurantes turísticos, ubicados en el distrito de Yarinacocha consideran que es necesario brindar atención y mejorar la gestión con sus procesos administrativos, pero a futuro.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Gestión de calidad

Según concepto.de (2021) menciona que la gestión de la calidad es una serie de procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización planificar, implementar y controlar las diversas actividades que emprende. Esto asegura la estabilidad y consistencia del desempeño para cumplir con las expectativas del cliente. La gestión de la calidad varía según el área de actividad para la que se establecen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o evaluar el desempeño de una organización. El sistema de gestión de la calidad de una organización está determinado por todos los elementos que componen el sistema con el fin de garantizar operaciones continuas y estables, y evitar cambios inesperados. El sistema también permite la mejora mediante la incorporación de nuevos procesos de calidad según sea necesario.

Según Palomino (2019) hace mención que, hoy en día donde nos encontramos con un entorno en constante cambio y que cada vez surgen más empresas y la competencia aumenta, la calidad se ha vuelto básica; siendo la mejor herramienta para aportar valor al producto o servicio. La idea de la certificación, de la acreditación y de la aprobación es: generar confianza, credibilidad y demostrar que se puede depender de la organización certificada para los intereses del cliente, usuario o consumidor. La certificación es importante como un medio comprobado para una organización porque permite dar forma a los procesos internos, para conseguir y mantener la homogeneidad de criterios, mejora continua, prestigio interno, reducción de costos, mejora de procesos, etc. y concentrarse efectivamente en lograr los resultados valiosos intencionados.

Dimensión 1: Elementos de la gestión de calidad

Según los aportes de Monroy (2019) menciona que, si los clientes se satisfacen con lo que reciben, te ayuda a atraer más clientes y si se dan cuenta de que siempre quieres brindar un mejor servicio porque vives con un sistema de gestión de calidad, la confianza del cliente aumentará. y se convertirá en tu aliado estratégico. Además, menciona los elementos de la gestión de calidad.

Indicador 1: Gestión de calidad

De acuerdo a Koneggi (2020) la calidad es un concepto dinámico que se define en última instancia por las expectativas y la satisfacción del cliente. Los SGC están diseñados para proporcionar un marco para que las organizaciones creen y mantengan relaciones con los clientes al comprender las preferencias y necesidades del cliente. La satisfacción del cliente se logra con SGC a través de la alineación de personas, procesos y tecnología a lo largo del ciclo de vida del producto. Uno de los sistemas de gestión de calidad más ampliamente adoptados del mundo, ISO 9001: 2015, incluye una serie de principios de calidad que con frecuencia se reflejan en otras normas de calidad de servicio:

Los SGC son enfoques inherentemente basados en procesos para el control y la garantía de calidad. Los estándares para la gestión de la calidad requieren que las organizaciones identifiquen y definan todos los procesos organizacionales que usan cualquier recurso para transformar entradas en salidas. Prácticamente cada responsabilidad en la organización puede estar vinculada a un proceso, incluida la compra. Los esfuerzos iniciales para definir los procesos deberían crear una imagen de alto nivel de cómo los procesos sirven a la organización y se cruzan con recursos como empleados, máquinas o tecnología. Después de identificar los procesos, las organizaciones pueden comenzar a definir estándares y métricas de éxito:

- ✓ Identificar procesos organizacionales.
- ✓ Definir estándares de proceso.
- ✓ Establecer métodos para medir el éxito.
- ✓ Documentar un enfoque estandarizado para garantizar resultados de calidad
- ✓ Impulsar la mejora continua.

Indicador 2: Rendimiento

Según López (2018) menciona que el rendimiento es la rentabilidad obtenida en una inversión, normalmente medida en porcentaje sobre el capital invertido. Rendimiento, rentabilidad y beneficio: Rendimiento y rentabilidad son conceptos que tienen el mismo significado. Con la única diferencia de que rentabilidad es un término exclusivamente económico y rendimiento un concepto mucho más amplio.

Así, dentro de la palabra rendimiento encontramos algunas acepciones como:

- Económico: Es la rentabilidad medida en porcentaje
- Físico: Lo bueno que es, por ejemplo, la capacidad de un deportista

- Computacional: Funcionamiento de un ordenador o aparato electrónico.
- Tecnológico: Hace referencia a la eficiencia tecnológica.
- Laboral: Los resultados de un trabajador como consecuencia del trabajo en una empresa.

Mientras que dentro de la rentabilidad encontramos extensiones del mismo concepto:

- Financiera: Rentabilidad obtenida a partir de los recursos propios e inversiones realizadas.
- Económica: Rentabilidad de una empresa sobre los recursos empleados
- Bruta: Rentabilidad sin descontar impuestos o recursos empleados para su obtención.
- Neta: Rendimiento descontados impuestos o recursos empleados para su obtención.
- Libre de riesgo: Hace referencia al rendimiento de un activo que se presupone sin riesgo.
- Comercial: Rentabilidad derivada de las operaciones comerciales de una empresa.
- Absoluta: Es la rentabilidad generada por un activo durante un periodo de tiempo sin componer.
- Acumulada: Es la rentabilidad generada en un periodo de tiempo determinado, componiendo los crecimientos o decrecimientos.

Cómo se aprecia en los ejemplos anteriores, hemos utilizado indistintamente rendimiento y rentabilidad. En estos casos puramente económicos son sinónimos. Eso sí, dependiendo del concepto se suele utilizar más una palabra que otra. También

podemos entenderlo como beneficio de una inversión. Aunque hemos de decir que se suele utilizar más como sinónimo de rentabilidad. (López, 2018)

Rendimiento de una inversión o yield: Otro uso habitual del término es su homólogo anglosajón «yield». A veces, en castellano, se utiliza el término en inglés para hacer referencia, por ejemplo, a la rentabilidad de un bono. Aunque este último caso es el más habitual, también puede hacer referencia a otros aspectos como la rentabilidad de una inversión o la rentabilidad de los accionistas. En conclusión, lo más importante es saber la diferencia (en los casos en qué exista diferencia) con los términos citados. También es importante prestar atención al término yield. Familiarizarnos con él facilitará la comprensión de muchos aspectos relacionados con la inversión. Sobre todo, en lo relativo a informes de análisis y, en general, a la jerga bursátil. (López, 2018)

Indicador 3: Mejora continua

Para Orellana (2017), donde menciona que las personas se describen al proceso de mejora continua como la implementación continua de acciones encaminadas a mejorar los procesos de la empresa, aminorando al máximo el margen de error y pérdida del cuerpo.

Monroy (2022), la mejora continua y la adaptación son necesarias para que las organizaciones generen beneficios con el SGC y mantengan la satisfacción del cliente. El SGC dicta que la mejora continua es una responsabilidad de toda la organización. Sin embargo, ISO 9001 es claro que el liderazgo debe desempeñar un papel central en la implementación de una cultura basada en la calidad. La cláusula 5.1.1 establece que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con

respecto al sistema de gestión de calidad asumiendo la responsabilidad de la eficacia.

Diseñar procesos organizacionales para cumplir con los estándares de SGC para la mejora continua requiere una documentación clara de los controles en toda la organización. La documentación de mejora debe abarcar, como mínimo:

- ✓ Procedimientos de planificación de calidad
- ✓ Requisitos de conformidad
- ✓ Diseño de seguridad
- ✓ Pensamiento basado en el riesgo
- ✓ Acción correctiva (CAPA)
- ✓ Mejora gradual y revolucionaria
- ✓ Innovación
- ✓ Evaluación del SGC

Indicador 4: Satisfacción al cliente

Según Peiró (2018) Indica que la satisfacción al cliente es muy fundamental para las empresas porque es allí donde siguen consumiendo los productos y servicios de esa marca y pueden recomendarla para otro tipo de usuarios. Un componente central de SGC es el requisito para que las organizaciones monitoreen la satisfacción del cliente para determinar si se logran los objetivos de calidad. Algunas normas no prescriben métodos específicos para medir la satisfacción del cliente, ya que la definición de la calidad del producto y los datos disponibles pueden variar significativamente entre las organizaciones. Un primer paso para establecer sistemas de monitoreo para la satisfacción del cliente debe ser la definición de métodos apropiados para medir las actitudes y quejas de los clientes. Esto podría incluir:

- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Procedimientos de queja
- ✓ Aplicaciones analíticas para medir tendencias de satisfacción
- ✓ Revisión de la gestión de la satisfacción del cliente

Indicador 5: Procesos de mejora

Según Ekon (2021) donde menciona que la mejora de procesos es un procedimiento empresarial mediante el cual se buscan ineficiencias en los procesos de una organización para corregirlos o mejorar su desempeño. Tiene como objetivo realizar una revisión de los mismos y llevar a cabo las adecuaciones correspondientes para minimizar o eliminar los errores de forma permanente. Como es lógico, pensar que es posible optimizar todos los procesos de una empresa es algo irreal. En ellos intervienen una gran variedad de factores que no siempre están relacionados entre sí, de manera que las compañías deben buscar aquellos que estén generando más ineficiencias y centrarse en optimizarlos en la medida de sus posibilidades. En los últimos años, la mejora de los procesos se ha convertido en una de las prioridades de las empresas. La consolidación de las nuevas tecnologías, la necesidad de reducir costes y las nuevas formas de trabajo han sido los principales catalizadores que han impulsado la necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos empresariales.

Indicador 6: Objetivo y metas

Según Mata (2021) tener un objetivo y propósito claro, comunicarlo y trabajar en equipo es un gran paso, pero aún no es suficiente. Hay un elemento fundamental en cualquier sistema de gestión. Evidentemente, no es suficiente hacia dónde queremos ir y establecer metas, es importante tomarse el tiempo para definir el camino. A veces incluso imaginamos planes a largo plazo y por eso son muy complicados e

incluso antiestéticos. Al desglosar estos planes y definir claramente cada hito, alcanzar una meta largamente esperada puede ser más fácil y gratificante. A la hora de planificar, es fundamental entender dónde estamos (el punto de partida) y también entender muy bien nuestro final. Conociendo estas dos áreas y describiéndolas con claridad, podemos encontrar fácilmente el camino que analizaremos más adelante para guiar la acción del grupo de trabajo. La claridad de objetivos nos permite desarrollar un cronograma e identificar cualquier obstáculo o riesgo que pueda surgir en el proceso. En la medida en que logremos implementar mejor el plan, responderemos proactivamente a las situaciones que se presenten. Otro tema que también es fundamental en este elemento de la planificación es cómo afrontar el cambio. A veces creemos que con solo señalar un cambio en el negocio sucederá automáticamente, sin embargo, todos sabemos que el cambio requiere planificación, conciencia, identificación de obstáculos, la invisibilidad puede prevenir o impedir cambios en la organización y también muchas emociones. Esta emoción moviliza y genera el impulso adecuado para adquirir nuevos elementos. Este proceso se denomina gestión del cambio organizacional, y cuando lo abordamos adecuadamente, podemos orientar mejor las acciones requeridas por cualquier miembro del equipo. Como hemos visto, la planificación es un ejercicio muy importante y no siempre tenemos que planificarlo todo o controlarlo todo, sin embargo, la construcción seria de este ejercicio nos ayudará a anticiparnos a situaciones que puedan comprometer el éxito de nuestros planes.

Indicador 7: Cultura de calidad

Para Chacciavillani (2021) menciona que, es el contexto por el que cada empleado o equipo de la compañía procura la eficiencia en la labor que desempeña. En tal

sentido, cada paso se da en función de alcanzar esa eficiencia, la cual se corresponde con la calidad. La cultura de calidad permite que en toda la compañía reine la conciencia y el compromiso profesional, pero no de manera impuesta. Cada trabajador habla y escucha hablar sobre la calidad en el ambiente laboral. La calidad de servicio aumenta en buena medida gracias a que en el mercado existen Software de Atención al Cliente. De esa manera, las empresas mejoran la calidad de los productos y del servicio. Si cada empleado es consciente de la responsabilidad que tiene para que una empresa sea eficiente y eso incluye la satisfacción del cliente, practica la cultura de calidad. Enfocarse en preservar un posicionamiento de calidad empresarial, fomentar la participación de los clientes y garantizarles un ambiente laboral agradable hará que la cultura de servicio se afiance.

Beneficios de la cultura de calidad organizacional

- ✓ El trabajo de la organización está basado en la confianza y la honestidad.
- ✓ Todos los miembros de la empresa trabajan por un propósito.
- ✓ Cada actividad es realizada con profesionalismo porque los empleados son eficientes.
- ✓ La imagen corporativa está fortalecida por la credibilidad generada en los clientes.

Dimensión 2: Herramientas de la gestión de calidad

Según Hernández (2017) indica que las herramientas son valores nominales otorgados a un conjunto de técnicas gráficas identificadas como las más útiles para resolver problemas relacionados con la calidad. Además, señala, dado que se consideran esenciales por ser aptos para personas con poca formación en estadística,

también pueden ser utilizados para resolver la mayoría de los problemas relacionados con la calidad.

Indicador 1: Diagrama de flujo

Según Pensa (2020) menciona que este tipo de gráfico adopta un enfoque similar al mapeo de flujo de valor. Este tipo de práctica se basa en la construcción de señales y flechas para informar los pasos de un proceso. Además, el diagrama se compilará en base a lo siguiente. Sus etapas están representadas por rectángulos, sus puntos de decisión o bisectrices están representados por un rombo, de principio a fin están representados por óvalos. De esta forma todos los elementos quedarán conectados entre sí mediante flechas secuenciales.

Según Esan (2019) menciona que, el diagrama de flujo, también conocido como flujograma, es una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos. Es una de las siete herramientas básicas de gestión de calidad. Su objetivo principal es asegurar la calidad y aumentar la productividad del equipo. El diagrama de flujo se puede utilizar para desarrollar y mejorar la presentación gráfica de un proceso y para identificar el costo de la calidad (COQ). Estos son sus beneficios para la gestión de calidad:

Control de calidad. El diagrama de flujo se utiliza como una herramienta para identificar actividades sin valor agregado en la ejecución del proceso y, de ese modo,

mejorar el rendimiento.

Visión transparente. El diagrama de flujo mejora la comprensión del proceso. La diagramación hace posible aprender el conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso, enfocándose en aspectos específicos del mismo.

Identificación de clientes. Gracias al diagrama de flujo, es más fácil conocer las necesidades de los clientes y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Comunicación eficaz. El diagrama introduce un lenguaje común que mejora la comunicación de todo el equipo. Para ello, se deben realizar capacitaciones a los profesionales que lo administrarán.

Mejora de tiempos y costes. El diagrama de flujo facilita la aplicación de acciones en la optimización del tiempo y los costes de actividad. De esta manera, mejora la eficacia y la eficiencia del proceso.

El uso de un diagrama de flujo ayudará a mejorar los resultados del negocio en varias áreas o departamentos. Es una herramienta genérica que puede adaptarse para una amplia variedad de propósitos y para describir varios procesos, como un proceso de fabricación, un proceso administrativo. (Esan, 2019)

Indicador 2: Diagrama de Pareto

Según Parra (2019), menciona que, el gráfico de Pareto que se muestra es un gráfico ordenado de valores, separados por barras y ordenados de mayor a menor, de izquierda a derecha, respectivamente. Además, su objetivo es resaltar los problemas de la vida real que afectan el logro de los objetivos de la empresa y reducir el daño sufrido por la empresa.

El diagrama de Pareto de según Gehisy (2017) es una técnica gráfica simple para clasificar los aspectos en orden de mayor a menor frecuencia. Se basa en el principio de Pareto. Este histograma, también conocido como curva cerrada o distribución A- B- C, es un histograma para ordenar los datos en orden descendente, de izquierda a derecha, y separados por barras.

Este diagrama:

- ✓ Permite asignar un orden de prioridades.
- ✓ Ayuda a mostrar gráficamente el principio de Pareto (importante es menos, importante es mucho), es decir, hay muchos problemas sin importancia en comparación con unos pocos muy importantes. Usando el histograma, colocamos "algunos significativos" a la izquierda y "muchos triviales" a la derecha.
- ✓ Facilita el estudio de las fallas en las industrias o empresas comerciales, así como fenómenos sociales o naturales psicosomáticos.

Cabe señalar que la distribución de efectos y sus posibles causas no es un proceso lineal, sino que es el 20% del total de causas el origen del efecto 80% de los efectos internos y la previsión de recuperación. La principal utilidad de desarrollar este tipo de diagramas es poder establecer una prioridad en la toma de decisiones en una organización. Evaluar todas las fallas, sabiendo si pueden ser resueltas o mejor evitadas. (Gehisy, 2017)

Indicador 3: Histogramas

Según Westreicher (2020) menciona que, es una representación gráfica de un conjunto de datos estadísticos. Se agrupan en rangos numéricos o se basan en valores

absolutos. Además, un histograma es entonces un histograma que ayuda a mostrar cómo se distribuyen los datos de una muestra o un conjunto de estadísticas para tomar las mejores decisiones.

Según Gehisy (2017) menciona que, un histograma es un gráfico que muestra la frecuencia de un evento en una distribución completa de datos. Los gráficos no se pueden hacer con atributos, sino con variables medibles como peso, temperatura, tiempo, etc. En resumen, un histograma es una representación gráfica de una variable en forma de barras, donde el área de cada barra es proporcional a la frecuencia de los valores representados. El eje vertical representa las frecuencias, y el eje horizontal representa los valores de las variables, generalmente representando marcadores de clase, es decir, entre los períodos de tiempo sobre los cuales se agrupan los datos.

Características: En un histograma, los datos se muestran en una serie de rectángulos de igual ancho y diferente altura. El ancho representa un intervalo en el rango de datos. La altura representa el número de veces que aparece un valor durante este período. El patrón de elevación variable muestra la distribución de los valores de los datos.

Sirve para: Todos aquellos estudios en los que es necesario analizar el patrón de comportamiento de un determinado fenómeno según su frecuencia de ocurrencia. Debido a su naturaleza gráfica, un gráfico puede ayudar a identificar e interpretar patrones que son difíciles de ver con una simple tabla de números y tienen valores pequeños si no se ordenan y clasifican adecuadamente.

Permite agregar grandes cantidades de datos y comunicar información clara y sencilla sobre situaciones complejas.

Se utiliza como herramienta de trabajo tanto para procesos industriales como para actividades rutinarias de gestión.

Permite:

- a) Mostrar el patrón de variación.
- b) Comunicar información visual acerca del comportamiento del proceso.
- c) Tomar decisiones acerca del punto en que se deben concentrar los esfuerzos para lograr la mejora.

Los histogramas de frecuencias se usan con el objetivo de:

Conocer el grado de con que se puede satisfacer los requisitos de calidad.

Establecer o modificar las especificaciones del artículo y el nivel de calidad aceptable (NCA).

Determinar los aspectos del proceso (ajuste y variabilidad) sobre los que se debe actuar para lograr la calidad deseada.

Conocer la presencia de causas asignables (ajenas del proceso), lo que permite detectar y tomar las medidas correctivas necesarias para eliminarlas.

Según Herrera (2010) menciona que, para lograr la implementación de procesos de gestión de la calidad en las empresas, la norma ISO 9000 cuenta con 8 elementos que pueden ser manejados para guiar a las empresas visionarias a hacer un buen trabajo en su vida diaria, los cuales son los siguientes principios: Gestión de la calidad: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en el proceso, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, Relación mutuamente beneficiosa con el

proveedor.

Variable 2: Proceso administrativo

Según Gálvez y Milla (2018) menciona que a través de los procesos administrativos, se evaluará el resultado de la decisión. Si el seguimiento y la evaluación indican que no se ha logrado el resultado deseado, deberá revisar el proceso de toma de decisiones, que es un proceso de seguimiento, evaluación y dirección, para ver qué ha cambiado. Básicamente, tendrás un problema nuevo y tendrás que hacer un proceso de toma de decisiones diferente, pero desde una nueva perspectiva.

Según López (2019) menciona que el proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible. En palabras aún más sencillas, el proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores.

Según concepto.de (2022) donde menciona que El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz.

Origen del proceso administrativo: El proceso administrativo fue detallado por Henry Fayol, ingeniero francés, que describió sus fases y características en su obra: “Administración industrial y general”.

Fayol se basó en su experiencia dentro de la compañía de hierro y carbón francesa, Compagnie Commentry Fourchambault et Decazeville (allí ocupó puestos técnicos y luego gerenciales desde 1888 a 1918); y en sus estudios en el campo de la administración. Para Fayol, el factor humano es la pieza fundamental en el funcionamiento de las empresas y el cumplimiento de metas y objetivos.

En Administración industrial y general, estableció las seis funciones de toda empresa industrial (técnicas, administrativas, contables, comerciales, financieras, de seguridad) y definió a las funciones administrativas como las encargadas de coordinar y sincronizar a las otras cinco funciones. Dentro de las funciones administrativas desarrolló las cuatro etapas para un proceso administrativo eficiente y correcto. Además, describió catorce principios para aplicar dentro de las empresas: jerarquía de mando, orden, disciplina, equidad, división del trabajo, justa remuneración, trabajo en equipo, iniciativa, estabilidad del personal, unidad de dirección, centralización, subordinación del interés particular al general, autoridad y responsabilidad y unidad de mando. Su obra funciona como base de muchas organizaciones y empresas y se centra en tres aspectos fundamentales: la aplicación del proceso administrativo, los principios técnicos y la división del trabajo.

Dimensiones

Dimensión 1: Planeación

Según Quiroa (2021) mencionó que la planificación administrativa es la primera etapa del proceso administrativo. Durante el proceso de planificación se establecen las metas y objetivos que se espera alcanzar. Además, se identifican las políticas y procedimientos que se implementarán para orientar las actividades futuras que realizará una organización. Sin duda, la planificación administrativa es una de las

etapas más importantes del proceso administrativo. Así, en esta etapa se han identificado las estrategias que regirán todas las acciones que debe realizar la empresa para lograr un resultado exitoso. En efecto, las estrategias identificadas en la planificación pueden ser de corto, mediano y largo plazo. Por lo tanto, una buena planificación ayuda a una empresa a utilizar sus recursos de manera eficaz. Del mismo modo, la planificación le permite definir objetivos claros y establecer actividades que permitan lograr resultados. En otras palabras, la planificación establece objetivos y los pasos a seguir para alcanzarlos. La planificación define qué, cómo, cuándo, dónde y cuánto le costará a la organización alcanzar sus objetivos. **Importancia:** No cabe duda de que la planificación de la gobernanza es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización. Esto se debe a que la planificación te ayuda a anticiparte a las contingencias, cambios y riesgos que puedan surgir en el futuro.

Principios de la planeación administrativa

Los principios de la planeación administrativa son los siguientes:

Racionalidad: El principio de racionalidad implica que la planificación debe hacerse sobre la base de criterios razonables y fácticos. Esto, para hacerlo posible. En otras palabras, lo que se planeó se puede lograr. **Coherencia:** todos los planes deben estar integrados y coordinados en un plan maestro. Esto es necesario para que el proceso de implementación sea completo y todos los involucrados sigan las estrategias del plan maestro. La coherencia requiere que todos los planes específicos se rijan por el plan general. (Quiroa, 2021)

Flexibilidad: La flexibilidad permite modificar el plan y adaptarlo a los cambios. Todo ello con el fin de que se mantenga en el tiempo. Esto le da tiempo para hacer frente a lo inesperado. (Quiroa, 2021)

Precisión: Preciso significa que todas las sucursales y divisiones deben realizar actividades de acuerdo con lo establecido en el plan. (Quiroa, 2021)

Compromiso: El compromiso define el nivel de responsabilidad que debe asumir cada área para lograr la implementación exitosa de lo planificado. (Quiroa, 2021)

Ventajas

Las ventajas principales de la planeación administrativa son:

- ✓ Todos los esfuerzos y todas las acciones se enfocan en el alcance de los resultados.
- ✓ Las tareas y actividades se realizan coordinadamente y resultan efectivas.
- ✓ El trabajo se hace más eficiente y productivo.

La planeación se anticipa a la necesidad de cambio.

- ✓ Se fijan con anticipación los gastos y los tiempos necesarios para llevar a cabo cada tarea o cada acción.
- ✓ Se establece el tiempo y el orden de cada actividad.

Desventajas

Entre las principales desventajas de la planeación administrativa encontramos:

- ✓ Puede generar retrasos en las acciones y actividades.
- ✓ Entorpece y puede anular la iniciativa de los directivos y del personal. El plan puede hacer que el trabajo y las tareas se realicen de forma rígida.
- ✓ Altera la relación costo beneficio, es decir, el costo de la planeación puede resultar más alto que el beneficio alcanzado.

✓ Puede perderse el enfoque del futuro de las acciones, al concentrarse más en la realización presente. Esto implica que se le da más valor al momento presente que al futuro.

✓ Los resultados finales pueden afectarse por los cambios y los riesgos futuros.

Finalmente, se puede decir que la planificación administrativa es fundamental para el buen funcionamiento de una organización. De hecho, es la primera etapa del proceso administrativo. La planificación le permite diseñar las estrategias más eficaces para lograr sus objetivos. Todo ello facilita la toma de decisiones en el uso más eficiente de los recursos y orienta los esfuerzos de directivos y empleados.

Indicador 1: Compromiso

Según Morales (2020) menciona que el compromiso organizacional hace referencia al compromiso, valga la redundancia, que tiene un empleado con una organización de la que forma parte. Es decir, la afinidad que presenta un empleado con su empresa, así como con sus objetivos. El compromiso organizacional comienza a ganar relevancia para la academia tras la publicación del estudio llevado a cabo por Lodahl y Kejner, en 1965. Tras la publicación de dicho estudio, el compromiso organizacional ha sido un campo de estudio fundamental en el mundo de la economía de la empresa. Este suele estar muy relacionado con la motivación de los empleados, ya que, en cierta forma, la motivación está ligada al compromiso organizacional. Si un empleado no está motivado, en este contexto, podría no estar comprometido con su organización. En este sentido, otros autores definen este concepto como la identificación psicológica de un individuo con la organización en la que desempeña su carrera laboral. A su vez, para autores como Michael Porter, supone el grado de aceptación que presenta un empleado respecto a las metas y los valores de la

empresa, así como el deseo del propio empleado de seguir desempeñando sus funciones dentro de dicha empresa.

Indicador 2: Unidad

Según López (2020) menciona que la unidad de mando es un principio de gestión acuñado por Henri Fayol, el cual indica que un empleado debe recibir órdenes de un único superior. Uno de los 14 principios de la administración de Henri Fayol es el de unidad de mando. La importancia de este principio radica en que su ausencia puede afectar a los demás principios. Principios como el de autoridad y disciplina se ven comprometidos. En este sentido, una de las principales amenazas de este principio es la dualidad de mando. La dualidad de mando es una situación en la que dos superiores tienen poder para dar órdenes a un subordinado o empleado de escala inferior. O, visto desde otra perspectiva, cuando un empleado puede recibir y debe cumplir las órdenes de dos superiores. Por tanto, el fayolismo no contempla la posibilidad de la dualidad de mando. Entiende que no es efectiva y que acarrea problemas. Por un lado, al empleado que no sabe a quién debe hacer más caso y por otros entre los dos superiores que podrían establecer una especie de lucha por hacerse demostrar su autoridad.

Dimensión 2: Organización

Según economipedia.com (2017) menciona que, una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. Es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

Tipos de organizaciones

Las organizaciones se pueden clasificar de diversas formas. A continuación, vemos algunas de las más relevantes:

Según la estructura: Las organizaciones pueden clasificarse en formales e informales. A grandes rasgos, la primera es planificada y cuenta con una estructura jerárquica definida junto con normas de funcionamiento. La segunda, en tanto, nace de manera espontánea por la afinidad de las personas y el descubrimiento de intereses comunes.

Así, por ejemplo, una empresa que produce calzado es una organización formal ya que está definida por la administración central. Los cargos y responsabilidades se encuentran detallados en documentos escritos y deben ser conocidos por todos. Al mismo tiempo, en la misma empresa, podemos encontrar una organización informal, en donde surgen afinidades y enfrentamientos entre las personas. Cada persona tiene una posición en el grupo social, pero esta es informal (no explicitada en documentos).

Según su localización: Pueden ser locales, nacionales e internacionales. Así, por ejemplo, un club deportivo puede ser local (solo de Aranjuez), mientras que una organización como la Organización de las Naciones Unidas es internacional.

Según su tamaño: Pueden ser pequeñas, medianas o grandes. Para definir el tamaño relativo se pueden utilizar diversos criterios. Por ejemplo, en el caso de las empresas, la Comisión Europea recomienda la utilización simultánea de dos criterios: El número de trabajadores y el ingreso (o patrimonio en su defecto).

Según su propiedad: Pueden ser de propiedad pública (del Estado o gobierno) o privada (de personas comunes o jurídicas). Por ejemplo, los municipios son parte del gobierno, mientras que una empresa lechera puede ser de propiedad de privados.

Dentro de las organizaciones públicas, a su vez, encontramos las empresas estatales, los entes reguladores, los ministerios, el parlamento, los juzgados, entre otros. Igualmente, dentro de las organizaciones privadas, se pueden distinguir las empresas privadas, las organizaciones no gubernamentales, entre otros.

Según su fin: Pueden ser con o sin fines de lucro. Por ejemplo, los bancos tienen ánimo de lucro, mientras que las organizaciones de ayuda humanitaria no.

Según Pacheco (2022), menciona que son entidades sociales que permiten la asociación adecuada de personas, que son capaces de interactuar entre sí para contribuir según sus experiencias y relaciones hacia el logro de metas y objetivos específicos. Las empresas son objeto de estudio en la ciencia de la gestión y otras disciplinas como la economía, la comunicación, la psicología y la sociología.

Características

Este tipo de organización comprende diversas características importantes como las siguientes:

Carácter específico

La estructura debe diseñarse de acuerdo con la empresa y la función de sus peculiaridades.

Carácter dinámico

Una organización eficaz puede desarrollar cambios permanentes. En este caso, la estructura debe incluir cierta flexibilidad para poder hacer frente a posibles cambios en el futuro.

Carácter humano

En el diseño de la estructura es necesario tener en cuenta las competencias de las personas que integran la empresa.

Fundamentos básicos de la organización

Los fundamentos que se muestran a continuación, son de gran importancia para la organización:

- ✓ Es un medio que establece la mejor forma de lograr los objetivos de un determinado grupo social.
- ✓ Evita la deficiencia y la lentitud en las actividades, disminuyendo los costos y aumentando la productividad.
- ✓ Es de carácter continuo, ya que las empresas y sus recursos están sujetos a constantes cambios.
- ✓ Proporciona los métodos necesarios para el desempeño de las actividades de forma eficiente.
- ✓ Elimina o disminuye la repetición de esfuerzos una vez que se asignan las funciones y responsabilidades.
- ✓ Principios esenciales de la organización de administración

Principios de la organización

Dependiendo del propósito de la empresa, se deben tener en cuenta los siguientes principios:

Objetivo: Toda actividad que se establezca en la empresa debe estar alineada con sus fines y propósitos.

Especialización: Este trabajo fue establecido por Adam Smith hace unos 200 años. Resulta que las operaciones se pueden realizar más fácilmente si su relación está claramente delimitada y limitada.

Jerarquía: Deben establecerse centros de autoridad para permitir el intercambio de información necesaria para lograr los objetivos.

Equivalencia de autoridad y responsabilidad: Cada nivel de responsabilidad debe corresponder al nivel de autoridad para cumplir con dicha responsabilidad.

Proceso de la organización en administración

El procedimiento busca organizar y establecer la estructura más eficaz utilizando principios de gobernanza específicos. Una empresa eficaz debe satisfacer las necesidades objetivas de cada empleado para que sean conscientes de sus deberes y realicen sus actividades en la empresa con el menor esfuerzo, el menor costo y la menor cantidad de esfuerzo para lograr el mejor desempeño. En este caso, los pasos específicos en el proceso de organización son:

- Identificar las funciones y actividades imprescindibles para alcanzar los objetivos fundamentales.
- Realizar un organigrama funcional que determine las diversas funciones o actividades que debe llevar a cabo la empresa.
- Especificar las funciones con sus deberes correspondientes a cada uno de los cargos que existen dentro de la empresa.
- Escoger al personal capacitado para los diferentes cargos.
- Realizar un manual de la empresa y uno descriptivo de las diferentes clases de cargos, con sus correspondientes funciones y actividades que cada empleado debe desempeñar.
- Crear reglas y procedimientos para la realización de las diversas actividades que cada empleado debe realizar en su puesto.

Indicador 1: Innovar

Segun Peiró (2019) menciona que la innovación es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que

impacten de manera favorable en el mercado. La innovación es un concepto muy ligado al ámbito empresarial. Innovar es mejorar lo que existe, aportando nuevas opciones que suplan las necesidades de los consumidores, o incluso crear nuevos productos con el fin de que tengan éxito en el mercado. A través del conocimiento de los productos, del mercado, del aporte de valor de la empresa, de las necesidades de los consumidores se pueden establecer una serie de cambios y criterios para innovar en ellos y que sean útiles en el mercado.

Indicador 2: Visión y Misión

Según Quiroa (2020) menciona que la misión, la visión y los valores de una empresa constituyen los elementos que la identifican, puesto que los valores indican los propósitos que definen la misión y visión y estas le dan la razón de por qué y para qué existe. Por tanto, definir una misión y visión clara y precisa para la empresa es muy importante, ya que esto le ayudará a alcanzar con éxito los objetivos propuestos. Estos elementos le dan vida a la empresa, justificando su existencia e indicando el propósito de para qué se estableció. Además, la misión, la visión y los valores se convierten en la base sobre la cual se deben desarrollar las estrategias que la empresa tiene que implementar para lograr el crecimiento y el éxito.

Dimensión 3: Dirección

Según Sanchez (2021) menciona que la dirección administrativa es el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma. En el ámbito empresarial y de la gestión de las organizaciones, la dirección administrativa comprende una fase vital para la empresa. Las funciones administrativas enfocadas a la toma de decisiones se engloban en la misma. En ese sentido, este tipo de dirección supone la necesidad de concentrar, en

una determinada estructura, la capacidad de liderar y gestionar el porvenir de una compañía. Por ello, esta fase de gestión empresarial se basa en gran medida en la recopilación de información acerca del funcionamiento de una organización. La valoración e interpretación de dicho material económico y coyuntural debe permitir al gestor la adopción de medidas y estrategias empresariales beneficiosas o de éxito. A su vez, la dirección administrativa asume la labor de guiar y coordinar al resto de departamentos pertenecientes al organigrama de la sociedad en cuestión.

Rasgos principales de la dirección administrativa

Los procesos administrativos propios de la labor de dirección reúnen una serie de características fundamentales:

- Responsabilidad: La dirección debe asumir las posibles consecuencias empresariales derivadas de la toma de decisiones inherente a su posición.
- Capacitación gestora: Dentro de las funciones administrativas derivadas de la dirección, se presupone una determinada cualificación profesional para la gestión de equipos y un perfil usualmente directivo.
- Liderazgo: La dirección administrativa exige valores de gestión y toma de decisiones centralizadas en figuras emprendedoras o líderes profesionales.
- Visión estratégica: La dirección afronta el futuro de una corporación, buscando su supervivencia económica en su respectivo entorno, así como la consecución de beneficios económicos.

Funciones principales de la dirección administrativa

En el día a día de un gestor administrativo, existen algunas funciones destacadas:

- Valoración de alternativas: Para la correcta toma de decisiones, la dirección valora alternativas o posibilidades empresariales distintas.
- Identificación de oportunidades o imprevistos: Tanto para bien como para mal, los directores administrativos cuentan con la responsabilidad de anteponerse a imprevistos, así como de aprovechar oportunidades o posibles nichos de mercado.
- Creación de estructuras y equipos: Mediante labores de reclutamiento, desde la dirección se crean estructuras de empresa adaptadas a las necesidades de la organización.
- Habilidades comunicativas: En muchos casos, es la dirección la parte organizacional encargada de asumir labores de comunicación y traslado de datos o puntos de vista de una empresa. Así sucede al ser considerados como máximos responsables.

La dirección administrativa aplicada a la realidad

En el ámbito de la economía es posible localizar distintos ejemplos de dirección administrativa. Estos dependerán del entorno que se observe, ya que son identificables tanto en sectores públicos como privados. Ejemplo de ello sería la figura de un gestor administrativo común, cuyas funciones se identifican con las de esta etapa administrativa. Esto es extensible a otros conceptos como juntas directivas, consejos de administración o incluso la labor de un CEO. Alternativamente, la dirección administrativa es aplicable a un contexto público en la figura de altos cargos de un estado. Ministerios, direcciones generales o incluso cúpulas de gobierno son susceptibles de valorarse de este prisma.

Indicador 1: Toma de decisiones

Según Arias (2020) menciona que la toma de decisiones en una empresa tiene como fin decidir sobre las posibles alternativas de una oportunidad o soluciones a un conflicto de manera que se alineen con los objetivos corporativos. Todos los días el empresario debe tomar decisiones y una forma eficiente de hacerlo es conocer cómo hacerlo. Para llevar a cabo esta parte esencial de su trabajo debe saber qué sucede, cómo ha surgido, por qué ha ocurrido o qué quiere conseguir. Este proceso es esencial en mercados globales y cambiantes. Por eso veremos algunos aspectos importantes a tener en cuenta. El primer paso, que a su vez es el más importante, es conocer diversos puntos de vista sobre el problema a resolver. Tener reuniones con los directores implicados e incluso con el resto de empleados (siempre que sea posible) es fundamental. Dicen que cuatro ojos ven mejor que dos y esto, en las empresas, es totalmente cierto. También hay que analizar el marco económico-legal en que nos encontramos y para eso, necesitamos información lo más completa posible. Eso sí, esta debe ser veraz, útil, relevante y consistente. No creamos todo lo que leemos o vemos y seamos críticos. Tú conoces tu sector, a tus clientes y tus productos o servicios mejor que muchos. Por tanto, si algo no te cuadra es porque puede que no sea cierto.

Dimensión 4: Control

El control es la etapa del proceso administrativo mediante la cual se establecen normas para evaluar los resultados obtenidos, o las etapas: normatividad, medición, corrección, retroalimentación. (Arianinnita, 2017).

Características.

El control administrativo es esencial para cualquier pequeño o mediano negocio en crecimiento porque ayuda a los líderes a verificar los errores e implementar acciones correctivas, minimizando la desviación de los estándares y manteniendo la administración del proyecto por el camino correcto. Con un escenario de este tipo, es muy probable que el negocio logre sus objetivos. (Arianinnita, 2017).

El control administrativo con ayuda de las tecnologías empresariales y la transformación digital es importante porque:

- ✓ Permite crear y ejecutar conocimientos relevantes sobre la forma correcta de utilizar y optimizar los recursos que están disponibles para operar una organización.
- ✓ Otorga efectividad al esfuerzo humano.
- ✓ Permite el crecimiento sostenible.
- ✓ Genera información relevante sobre la forma correcta de tratar los recursos operativos, especialmente los recursos humanos que son un elemento indispensable en cualquier organización y deben ser atendidos por su reflexión y posible migración a otras organizaciones.
- ✓ Mide el desempeño y crea información relevante para realizar los cambios relevantes que mejoran el funcionamiento de las organizaciones.
- ✓ Reduce los costos operativos.

Tipos de control

Existen varios tipos de control administrativo que los gerentes pueden implementar en sus negocios. Lo ideal, es que estos controles se apliquen dependiendo de las

necesidades del negocio y de la etapa de crecimiento en el que se encuentre. Veamos cuales son:

Control preventivo: El control preventivo se realiza antes de hacer alguna acción o poner en marcha algún proyecto relevante para el negocio. La función de este tipo de control es garantizar que el proyecto en cuestión se lleve a cabo tal y como ha sido diseñado y sin correr ningún tipo de riesgo. (Arianinnita, 2017).

En este control, él o los encargados verifican la disponibilidad de todos los recursos necesarios para el proyecto tal y como: recursos económicos, talento humano, etc.

Control recurrente: Es un tipo de control que se lleva a cabo una vez puesto en marcha el proceso o proyecto con la intención de garantizar que todo se esté desarrollando de manera correcta, supervisando todas las etapas y asegurando que la calidad o la seguridad no esté comprometida. (Arianinnita, 2017).

Control de retroalimentación: Un tipo de control ideal para llevar a cabo una vez finalizado el proceso, proyecto o actividad. Se realiza con el fin de obtener información sobre los resultados, el desempeño del proceso y las posibles mejoras que podrían implementarse. (Arianinnita, 2017).

Propósito del control

La importancia de la organización empresarial y el control administrativo nunca debe pasarse por alto. Este concepto engloba la estructuración, organización e integración de los recursos y unidades organizativas de una empresa, así como el establecimiento de las atribuciones y las relaciones entre ellas. Cuando este tipo de controles se llevan a cabo, los líderes son capaces de hacer un uso más eficiente de los recursos de la empresa para desarrollar tareas y actividades en la consecución de los objetivos.

Esto también permite obtener una mejor coordinación entre las diferentes escalas de la empresa, y un mayor control sobre el trabajo del personal. (Arianinnita, 2017).

Indicador 1: Acción Correctiva

Según Torres (2019) menciona que las acciones correctivas representan una propuesta de mejora que planteas como consecuencia de haber estudiado la CAUSA de una no conformidad detectada en tu organización. Se trata de una solución que ha sido estudiada y que se plantea para eliminar la CAUSA de una no conformidad. Una acción correctiva siempre debe atacar la CAUSA raíz de la aparición de una no conformidad, de esta forma podrás asegurarte que no aparecerá más esa desviación o no conformidad en tu empresa. Como puedes imaginarte la clave, y el quid de la cuestión a la hora de establecer las acciones correctivas, es analizar las causas reales y de raíz que están originando no conformidades dentro de tu organización. Si las identificas, la solución a implementar, es decir la acción correctiva, será muy fácil.

Según ISO 9000 (la norma que establece el vocabulario ISO 9001) una acción correctiva es:

3.12.2 acción correctiva:

Acción para eliminar la causa de una **no conformidad** (3.6.9) y evitar que vuelva a ocurrir.

Nota 1 a la entrada Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 a la entrada La **acción correctiva** se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la *acción preventiva* (3.12.1) se toma para prevenir que algo ocurra.

Nota 3 a la entrada Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo las notas 1 a 2 a la entrada.

Fíjate como la propia norma nos dice que puede haber más de una CAUSA que está originando una no conformidad. Si esto ocurriese en tu organización deberás estudiar si con una sola acción correctiva eliminas esas CAUSAS o deberás implementar

tantas acciones correctivas como CAUSAS has identificado en la no conformidad detectada. Torres (2019)

Indicador 2: Coordinar

Según Quiroa (2021) menciona que la coordinación en la administración es el instrumento que permite integrar las funciones independientes de todos los departamentos de una empresa. Esto, con el fin de alcanzar eficientemente las metas establecidas. Sobre todo, la coordinación es un proceso muy importante porque ayuda a que la información se maneje de forma armoniosa y para poder realizar un trabajo cooperativo. En una empresa cada persona desarrolla un trabajo diferente. Pero, estas tareas se deben relacionar de forma eficiente si se quieren alcanzar los resultados propuestos. Al sincronizar las acciones de todas las personas, se facilita el proceso del trabajo y sus resultados. Por esa razón, la coordinación es un proceso de mucha importancia para cualquier organización. De este proceso dependerá el éxito o el fracaso en el logro de las metas establecidas.

2.3 Marco conceptual

- Calidad: Peiró (2020) La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. La definición de calidad puede variar. Se trata de un concepto subjetivo, ya que, si le preguntas a alguien sobre lo que percibe por calidad, probablemente sea diferente a lo que otro considera. Por ejemplo, una persona puede pensar que un vehículo tiene una calidad notable, en cambio otra puede disentir y considerar que otro coche diferente es de más calidad que el anterior que propone el individuo.
- Gestión de Calidad: Chicana (2017) Indica que la gestión de calidad es una de las

herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones. (p.36).

– Proceso administrativo:

Según Lopez (2019) menciona que el proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

– Eficacia:

Según Sánchez (2019) En términos económicos, la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios.

III. HIPÓTESIS

Según Sampieri (2019) menciona que la investigación descriptiva busca identificar atributos importantes de las personas, grupos de personas o cualquier otro fenómeno que sea objeto de análisis, la descripción es medir, en la investigación descriptiva solo se selecciona una serie de preguntas y cada pregunta se mide de manera independiente, por lo que se determina que en la investigación descriptiva no se plantea una hipótesis, solo se formula cuando se predice un valor.

En la presente investigación titulada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa pollería Aguaytía en la provincia de padre abad, 2020”, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue No experimental, transversal y descriptivo.

Según Hernández & Mendoza (2018) en su libro metodología de la investigación nos dicen: Los estudios de correlación pueden medir dos o más variables y a su vez pueden ver su relación con los sujetos, analizando así. En general, no son empíricos porque pretenden responder preguntas sin modificar las variables de búsqueda.

No experimental:

El diseño de la investigación fue no experimental según Porres (2020) donde el autor menciona que no determinan la aleatorización, manipulan variables ni comparan grupos, se observa lo que ocurre naturalmente, no interfieren de ninguna manera, también mencionó que no absorben manipulaciones efecto experimental, por lo que se utiliza el diseño de no experimental sección transversal.

Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a las variables de Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa pollería Aguaytía en la provincia de padre abad, 2020; solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal:

Según Muñoz (2018) señaló que los estudios transversales recopilan información rápidamente, a diferencia de otros estudios, y que estos estudios, a su vez, describen solo variables ambientales y ocurrencias y sus correlaciones en un momento dado.

Fue transversal, porque el estudio de investigación fue gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa pollería Aguaytía en la provincia de padre abad, 2020. Se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2020.

Descriptivo:

Según Naghi (2017) nos informa que las investigaciones son descriptivas ya que con esta forma de estudio se puede saber dónde, cuándo y como del objeto de estudio es decir se encarga de puntualizar las características esenciales de la población que se está estudiando (p.91).

Fue descriptivo porque se describió las principales características de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa pollería Aguaytía en la provincia de padre abad, 2020.

4.2. Población y muestra

Población

Según Toledo (2019) nos indica que la población se podría definir como el conjunto de personas u objetos que tienen características similares, ya que cuando se lleve a cabo la investigación debe de tenerse en cuenta las principales características esenciales al seleccionarse la población de estudio (p.5).

La población estuvo conformada por todos los 15 trabajadores de la Pollería Aguaytía, cuyo RUC es: 10040174236, con domicilio fiscal en el Jr. Simón Bolívar 130, del distrito de Padre Abad, provincia de Padre Abad del departamento de Pucallpa- Perú.

La muestra

Según informa Toledo (2019) nos dice que la muestra es una parte de la población es decir está conformada por un tamaño proporcional de la población que reflejan características similares, que se selecciona para obtener la información con la que se va a trabajar. (p.10).

La muestra fue de tipo censal, estuvo conformado por 15 trabajadores, la cual estuvo integrada por 1 representante y 14 trabajadores de la Pollería Aguaytía, en el Jr. Simón Bolívar 130, del distrito de Padre Abad, provincia de Padre Abad del departamento de Pucallpa- Perú.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Fuente	ITEM	Escala
					e		de medición
Gestión de calidad	Según Becerra (2019) “señala el que el sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad, y es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades.”	Elementos	La dimensión elemento se medirá con sus Indicadores “satisfacción del cliente, liderazgo, participación de personal, y la mejora continua” utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento Cuestionario. Monroy (2019)	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de calidad Rendimiento Mejora continua Satisfacción al cliente Procesos de Mejora Objetivos y metas Cultura de calidad 	Se tomó como fuente de información los datos proporcionados por el representante. Se encuestó a todos los 15 trabajadores.	¿Conoce el término Gestión de Calidad? ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa? ¿La empresa desarrolla la mejora continua? ¿La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente? La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización? ¿El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores? ¿La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa?	Likert
		Herramientas	La dimensión herramienta se medirá con sus indicadores “El diagrama de flujo y diagrama de Pareto, histograma” utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Según Hernández (2017)	<ul style="list-style-type: none"> Diagrama de flujo Diagrama de Pareto Histograma 		¿La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo? ¿La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto? ¿La empresa hace uso de la herramienta Histograma? ¿La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA?	
Procesos administrativos	Gálvez y Milla (2018). “A través de los procesos administrativos se evalúan los resultados de la decisión. Si el seguimiento y la evaluación indican que los resultados buscados no se lograron, necesitará	Planeación	Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación (planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa y presupuesto. Maikari (2012).	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Unidad 		¿La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión? ¿La empresa revisa el proceso de planeación? ¿La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión? ¿La empresa se gestiona según su misión, visión y valores? ¿La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión? ¿La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos?	
		Organización	Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación (planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa y presupuesto. Maikari (2012).	<ul style="list-style-type: none"> Innovar visión y misión 			
		Dirección	Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo. Maikari (2012).	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones Motivación Acción correctiva 			

	revisar el proceso de decisión, el cual es un proceso de seguimiento, evaluación y orientación, para ver qué estuvo mal.”	Control	Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo;	• Coordinar		<p>¿La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión?</p> <p>¿La empresa desarrolla el proceso de control en la gestión?</p> <p>¿La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión?</p>	
--	---	---------	--	-------------	--	--	--

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La investigación utilizó la técnica denominada la encuesta.

Según Concordia (2020) menciona que la técnica se basa en conjuntos de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo, es decir, son informaciones y conocimientos para resolver preguntas.

Instrumento

Para la recopilación de información se utilizó el instrumento denominado cuestionario de forma estructurada con 21 preguntas en escala Likert (ver anexo 2), que estuvo en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

Según Sánchez (2020) donde menciona que el instrumento es la técnica de medición y recolección de datos que tienen distintos formatos, los instrumentos son variedades para documentar el aprendizaje de conocimientos, habilidades, formularios, cuestionarios, escalas de opinión y listas de verificación.

4.5. Plan de análisis

Según Arispe (2021) comenta que el plan de análisis es una fase que se realizó después de la recolección de la información, durante la ejecución de la investigación es planificada con antelación, considerando lo que hará, en qué consistirá y cómo se ejecutará, también el análisis es una hoja donde se realizará una encuesta.

Después de obtener los datos, se elaboró un plan de análisis de acuerdo a la presente investigación mediante la confección de una base de datos, asimismo también para su posterior redacción se hizo uso de las siguientes herramientas:

- a)** Hojas de cálculo Excel.
- b)** Software SPSS.
- c)** Editor de textos de Microsoft Word.
- d)** PDF
- e)** Power Point

La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel, luego para el análisis estadístico de las encuestas se utilizó el Software (SPSS); después para la entrega de la investigación se convirtió en PDF y se envió para su verificación y finalmente, para la exposición de los resultados se utilizó el programa Power Point.

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO DE LA TESIS	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA		INSTRUMENTOS Y TECNICAS	PLAN DE ANALISIS
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio: caso empresa pollería aguaytía en la provincia de padre abad, 2020	¿Cómo es la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa pollería Aguaytía – Padre Abad, 2020?	<p>I. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020</p> <p>1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.</p> <p>2. Detallar la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.</p> <p>3. Elaborar una propuesta de mejora de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020</p>	<p>VARIABLE 01</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>VARIABLE 02</p> <p>Procesos administrativos</p>	<p>POBLACION</p> <p>Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020</p> <p>MUESTRA</p> <p>15 encuestados entre ellos 1 representante y 14 trabajadores de la Pollería Aguaytía.</p>	<p>Diseño de la Investigación:</p> <p>El diseño usado fue no experimental, Transversal y descriptivo de propuesta</p>	<p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p> <p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta</p>	<p>Plan de análisis:</p> <p>Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Excel - Software SPSS - Microsoft Word - PDF - Microsoft Power Point

4.7. Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación, se aplicó los principios éticos que orientan la investigación (Uladech Católica, 2019b), anexada en el Código de Ética para la Investigación, bajo la Resolución N° 0973-2019-CU de la universidad.

- **Protección a las personas:** Se respetó y se protegió a las personas que fueron encuestadas, es por ello que el estudio se desarrolló con el consentimiento de los colaboradores, quienes recibieron cuestionarios que ayudaron al estudio a alcanzar sus objetivos. La investigación tuvo como muestra a los trabajadores de la Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Se cuidó al medio ambiente, reutilizando el papel para la recolección de la investigación y elaboración del proyecto de investigación.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** En la realización a la investigación se tuvo en cuenta el consentimiento de cada persona involucrada en la encuesta, por lo tanto, fue un deber brindar información sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolle.
- **Beneficencia no maleficencia:** La información obtenida fue para fines académicos, respetando el bienestar en todo momento de las personas voluntarias que participaron en la investigación. En este sentido, la actividad del investigador no representó una amenaza para la población, el objetivo del investigador fue definir la gestión de calidad y detallar la eficacia de los procesos administrativos. en la pollería Aguaytía que se encuentra ubicada en la provincia de Padre Abad.

- **Justicia:** Se otorgó equidad y justicia a todos los que han participado en la investigación y el derecho a acceder a los resultados de la investigación.
- **Integridad científica:** Los datos de identidad de los participantes en este estudio siempre fueron tratados de forma confidencial y anónima, y los participantes también fueron informados de ello. Entre otras cosas, en esta encuesta no se exigió el uso de dispositivos electrónicos, mecánicos y médicos, por lo que no se desarrollaron procedimientos de seguridad para el uso de estos dispositivos. También se informó a los participantes que la información recolectada sería manejada por el investigador por un período de 5 años y solo sería utilizada para este estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.

Gestión de calidad	N	%
Conoce el término Gestión de Calidad		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	20.00
De acuerdo	8	53.00
Totalmente de acuerdo	4	27.00
Total	15	100.00
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	0	00.00
Totalmente de acuerdo	15	100.00
Total	15	100.00
La empresa desarrolla la mejora continua		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	13.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
Total	15	100.00
La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	27.00
De acuerdo	7	47.00
Totalmente de acuerdo	4	27.00
Total	15	100.00

Continua.....

Tabla 1

Características de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.

La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	13.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	60.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	13.00
De acuerdo	10	67.00
Totalmente de acuerdo	3	20.00
Total	15	100.00

El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores

Totalmente desacuerdo	4	27.00
En desacuerdo	4	27.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	27.00
De acuerdo	0	0.00
Totalmente de acuerdo	3	20.00
Total	15	100.00

La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	53.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	3	20.00
Total	15	100.00

Continua.....

Tabla 1

Características de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.

La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	53.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	3	20.00
Total	15	100.00
La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	13.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	47.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	2	13.00
Total	15	100.00
La empresa hace uso de la herramienta Histograma		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	13.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	60.00
De acuerdo	3	20.00
Totalmente de acuerdo	1	7.00
Total	15	100.00
La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA		
Totalmente desacuerdo	5	33.00
En desacuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	47.00
De acuerdo	0	0.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Nota: *Cuestionario aplicado al representante y los trabajadores de la empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.*

Tabla 2

Características de la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector serv
Aguaytía - Padre Abad, 2020.

La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	27.00
De acuerdo	7	47.00
Totalmente de acuerdo	4	27.00
Total	15	100.00

La empresa revisa el proceso de planeación		
Totalmente desacuerdo	0	7.00
En desacuerdo	2	13.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	33.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	4	27.00
Total	15	100.00

La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	47.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	4	27.00
Total	15	100.00

La empresa se gestiona según su misión, visión y valores		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	15	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	27.00
De acuerdo	5	33.00

Continua.....

Totalmente de acuerdo	3	20.00
Total	15	100.00
<hr/>		
<u>La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos</u>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	40.00
De acuerdo	6	40.00
Totalmente de acuerdo	3	20.00
Total	15	100.00
<hr/>		
<u>La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión</u>		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	33.00
De acuerdo	7	47.00
Totalmente de acuerdo	3	20.00
Total	15	100.00
<hr/>		
<u>La empresa desarrolla el proceso de control en la gestión</u>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	7.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	27.00
De acuerdo	10	67.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	15	100.00
<hr/>		
<u>La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión</u>		
Totalmente desacuerdo	6	40.00
En desacuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	27.00
De acuerdo	2	13.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Nota: Cuestionario aplicado al representante y los trabajadores de la empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020

Tabla 3

Propuesta de mejora de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la MYPE del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020

Indicador	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acción de mejora	Responsable
Se practica la cultura de gestión de calidad	Falta de práctica de la cultura de calidad por parte del líder, siendo mal ejemplo para los trabajadores	Esto se da a causa del desinterés por parte del representante en dar importancia a la cultura de calidad en la empresa.	Desconocimiento de la cultura de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - El representante debe llevar cursos que ayuden a fortalecer el conocimiento sobre gestión de calidad. - Realizar capacitaciones al personal sobre temas de gestión de calidad. - Aplicar las propuestas de mejora que aquí se presenta. 	Representante
Se hace uso de la herramienta de análisis FODA.	La empresa no hace uso de la herramienta análisis FODA.	Esto se da a causa de falta de conocimiento sobre la herramienta de análisis FODA.	Desconocimiento de la herramienta de análisis FODA.	<ul style="list-style-type: none"> - El representante debe llevar cursos cortos sobre uso de herramientas de calidad. - Recibir opiniones que ayuden a su mejora continua. - Implementación de herramientas de gestión de calidad. 	Representante
La empresa realiza toma de acciones correctivas ante algún problema	Deficiencia en la toma de acciones correctivas ante algún problema en la gestión.	Esto se da a causa de falta de conocimiento sobre la organización empresarial por parte del representante.	Desconocimiento de la organización empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar cursos sobre manejo de una empresa, de tal manera tenga conocimiento de cómo actuar y acciones tomar ante algún problema. - Realizar reuniones, para la toma de acciones ante los problemas presentes. 	Representante

5.2 Análisis de resultado

Tabla 1 Identificar la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

- La empresa desarrolla la mejora continua; la mayoría indica que el 60% están totalmente de acuerdo que la empresa desarrolla la mejora continua, respuesta que tiene semejanza con Vásquez (2016), Los resultados muestran que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería si comprenden en términos de “mejora continua” (69.2%). Un grupo de emprendedores no están motivados en conocer más.
- La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente; la mayoría indica que el 47% está de acuerdo, que la empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente, respuesta que tiene diferencia con Gaspar (2020), la gestión de calidad que han ido llevando predomina el trabajo en equipo, pero no mantiene una orientación enfocada al cliente, por lo que no recoges todas las críticas y recomendaciones que estos ofrecen para poder mejorar en la atención que ellos reciben por parte del negocio.
- La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización; la mayoría indica que el 67% están de acuerdo, que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, y, respuesta que tiene semejanza con Vásquez (2016), en la investigación realizada los resultados mostraron que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería, comprendiendo los alcances y ventajas de aplicar una gestión de calidad, si permite alcanzar las metas empresariales (84.6%).

- El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores; la mayoría indica que el 27% de los encuestados indican que están totalmente desacuerdo que el líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores, el 27% está en desacuerdo, el 27% indicaron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respuesta que tiene diferencia con Silva (2017), El administrador es un líder por lo general por eso se espera el buen manejo del negocio de arte suya, es quien ve el clima laboral porque del administrador empieza el buen humor de trabajo. Silva (2017), El administrador debe permitir las opiniones de sus colaboradores ara la toma de soluciones positivas en el manejo del negocio porque por más líder, el escucha, es la mejor forma de dar solución en el área que tenga problemas en su desempeño.
- La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA, la mayoría indica que el 33% de los encuestados indicaron que están totalmente desacuerdo en que la empresa hace uso de las herramientas análisis FODA, respuesta que tiene diferencia con Moran (2019) donde menciona que 58,8% aplica la mejora continua existe un claro enfoque en el cliente (88,2%) sin embargo, no realizan encuestas de satisfacción al cliente ni herramientas de gestión, lo que puede deducirse en una administración poco formal.

Tabla 2 Características de la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

- La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión; la mayoría indica que el 47% están de acuerdo, que la empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión, respuesta que tiene semejanza con Gaspar (2020), en la investigación los resultados mostraron que un 70% de las micro y pequeñas

empresas a veces se da el proceso de planeación, mientras que un 20% nunca lo realiza y solo un 10% lo hace siempre.

- La empresa revisa el proceso de planeación; la mayoría indica que el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa revisa el proceso de planeación, respuesta que tiene semejanza con, Gaspar (2020) en la investigación realizada se formuló la respuesta que dio que un 90% de las micro y pequeñas empresas revisan a veces el cumplimiento de la planeación y solo un 10% lo realiza siempre.
- La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión; la mayoría indica que el 47% de los encuestados indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa innova al personal a realizar un trabajo impecable, respuesta que tiene diferencia con Gaspar (2020), en la investigación realizada se formuló la respuesta que dio que un 70% de las micro y pequeñas empresas el proceso de organización se da de manera verbal (informal), mientras que un 20% obedece un manual de organización y funciones, por último, solo un 10% refiere que existe una organización.
- La empresa se gestiona según su misión, visión y valores; la mayoría indica que el 100% de los encuestados indican que están de acuerdo que la empresa se gestiona según su misión, visión y valores, repuesta que tiene diferencia con Gaspar (2020), en la investigación realizada obtuvo que un 60% de las micro y pequeñas empresas no han establecido aún su misión, visión, valores y objetivos, mientras que un 30% si lo has planteando y un 10% no lo sabe. Vásquez (2016), en su investigación realizada no han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores (69.20%).

- La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión; la mayoría indica que el 33% está de acuerdo, que la empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión, respuesta que tiene semejanza con Gaspar (2020), en la investigación realizada se formuló la respuesta que dio como resultado que un 60% de las micro y pequeñas empresas tienen una dirección basada en liderazgo, por otro lado, un 40% restante tiene una dirección sin supervisión.
- La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos; la mayoría indica que el 40% de los encuestados indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos, el 40% están de acuerdo, respuesta que tiene semejanza con Franco (2017), La organización debe establecer los objetivos, definir las metas a realizar a corto y largo plazo, delimitar las funciones y responsabilidades de cada empleado en sus respectivos puestos de trabajos. Establecer, formalizar y documentar los procedimientos administrativos, estos procesos conllevan a incrementar la productividad, optimizar los recursos que posee la empresa de cualquier naturaleza y a mejorar la eficiencia de las actividades en todos los departamentos o áreas lo cual fomenta al crecimiento del restaurante al aprovechar las oportunidades que se le presentan.
- La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión; la mayoría indica que el 47% están de acuerdo, que la empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión, respuesta que tiene semejanza con Gaspar (2020), en la investigación realizada se formuló la respuesta que dio como resultado que un 50% de las micro y pequeñas empresas a veces han

tomado decisiones acerca de la dirección de su empresa, mientras que un 30% refiere realizarlo bajo análisis y solo 20% refiere nunca haberlo realizado.

- La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión; el 40% de los encuestados indicaron que están totalmente desacuerdo en que La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión, respuesta que tiene diferencia con silva (2017) El administrador debe permitir las opiniones de sus colaboradores, la toma de acciones correctivas ante algún problema es de gran importancia para la mejora continua ya que en el manejo del negocio el líder escucha, analiza y toma decisiones para asegurar la calidad.

Tabla 3 Propuesta de mejora de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.

De acuerdo a lo encontrado con la encuesta desarrollada, podemos mencionar que la empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, tienen deficiencias en el manejo del control de calidad y procesos administrativo, el cual retrasa su eficiencia y el logro de sus objetivos.

Es por ello se recomienda aplicar las recomendaciones propuestas y controlar su cumplimiento para la obtención de buenos resultados. Guerra (2019) señala que los responsables de la ejecución del Plan de Mejora controlarán su cumplimiento y evaluarán la efectividad de las labores realizadas mediante el seguimiento de los resultados obtenidos y realizando presentaciones periódicas ante el equipo de gestión y de ser oportuno ante la dirección de la empresa. Una vez terminada esta fase se deberá volver a medir el desempeño del proceso y evaluar y analizar los resultados

obtenidos para de ser necesario seleccionar nuevas alternativas de mejora y continuar con las fases sucesivas, o implementar medidas que mantengan el proceso estable en los parámetros requeridos, todo esto con el fin de lograr un proceso de mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se pudo encontrar deficiencias tanto en la parte de gestión de calidad como procesos administrativos, la encuesta demostró que estas empresas tienen claro que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa y ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, pero cabe mencionar que no utilizan el análisis FODA, siendo esta una herramienta esencial para un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

De acuerdo al estudio realizado se encontró deficiencias en la dirección de la organización, la mayoría indica que el líder no pone en práctica la cultura de calidad no siendo este ejemplo para los trabajadores, acción que perjudica en el rendimiento diario de los trabajadores. También indicaron que la empresa hace uso de herramientas de calidad tales como diagrama de flujo, diagrama de Pareto e histograma.

De acuerdo al estudio se pudo apreciar que un 100% de los encuestados afirman que la empresa se gestiona según su misión, visión y valores, a pesar de ello mostraron debilidades al momento de la toma de acciones correctivas ante algún problema, esto demuestra que la empresa no toma medidas tomadas frente a diversas causas que afectan el desarrollo óptimo de la organización, estas pueden ser identificadas por medio del resultado de análisis de datos e indicadores.

Dentro de los indicadores más resaltantes se propuso a los representantes de las MYPES dedicar el tiempo a capacitarse en el uso del análisis FODA, siendo esta una herramienta esencial para un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa pollería Aguaytía:

Capacitar a la gerencia y mandos medios en liderazgo efectivo, estableciendo indicadores claves del éxito con los equipos de trabajo y sus líderes, debe tomarse en cuenta que tanto un correcto liderazgo y la correcta capacitación/preparación del personal, dará resultados bastantes favorables para el negocio en relación a que esta preparación significa una mayor comprensión acerca de cómo debe funcionar de manera correcta cada uno de los factores determinantes del crecimiento de un negocio.

Se debe trabajar en mejorar cada una de las áreas implicadas en la gestión de calidad y los procesos administrativos (planificación, organización y dirección), con el fin de cumplir con sus metas y objetivos.

Llevar a cabo las estrategias realizadas en el análisis FODA para alcanzar los objetivos y la visión del direccionamiento estratégico, convirtiendo las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades para la compañía, siendo importante el establecimiento de una cultura organizacional.

Realizar capacitaciones de la importancia de las herramientas de calidad e incentivar a su uso ya que el diagrama de flujo, diagrama de Pareto y histograma son alternativas para la solución del problema, ya que se realiza un análisis de todos los caminos posibles para encontrarle solución a cualquier situación o problema.

Realizar un Plan de Acciones Correctivas Sin Errores, de tal manera disminuya la posibilidad de ocurrencia de una no conformidad, mientras que la acción correctiva repara el impacto negativo y elimina las causas de la no conformidad que ya ha sido detectada.

PLAN DE MEJORA DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD.

1. Datos generales

- **Nombre:** Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad.
- **Giro de la empresa:** Servicio
- **Dirección:** Ucayali – Perú
- **Nombre del representante:**
- **Historia:** Pollería Aguaytía es una empresa que tiene más de 10 años de servicio a la población de Aguaytía, dedicada a la elaboración de pollo a la brasa. La forma de preparación hizo que esta empresa sea la favorita de las personas que ahí viven y la que la visitan, ya que está ubicado en Aguaytía, distrito considerado turístico.

2. Misión:

Buscar con ahínco y excelencia la satisfacción de las necesidades de nuestros consumidores y clientes, en la provisión oportuna de productos de alta calidad generando la preferencia por el sabor y la amabilidad en la atención. Asegurar un clima laboral positivo, que incentive la innovación permanente e instaure una cultura de aprendizaje y cambio continuo en todas las áreas.

Aportar fuentes de trabajo para el desarrollo de nuestro país.

3. Visión:

Ser líder produciendo pollos a la brasa de excelente calidad, con un gran sentido de responsabilidad social y del medio ambiente fundamentando su crecimiento en el desarrollo sostenible de la gente. Apuntamos al desarrollo constante de valores para nuestros colaboradores, consumidores y la sociedad.

4. Objetivos

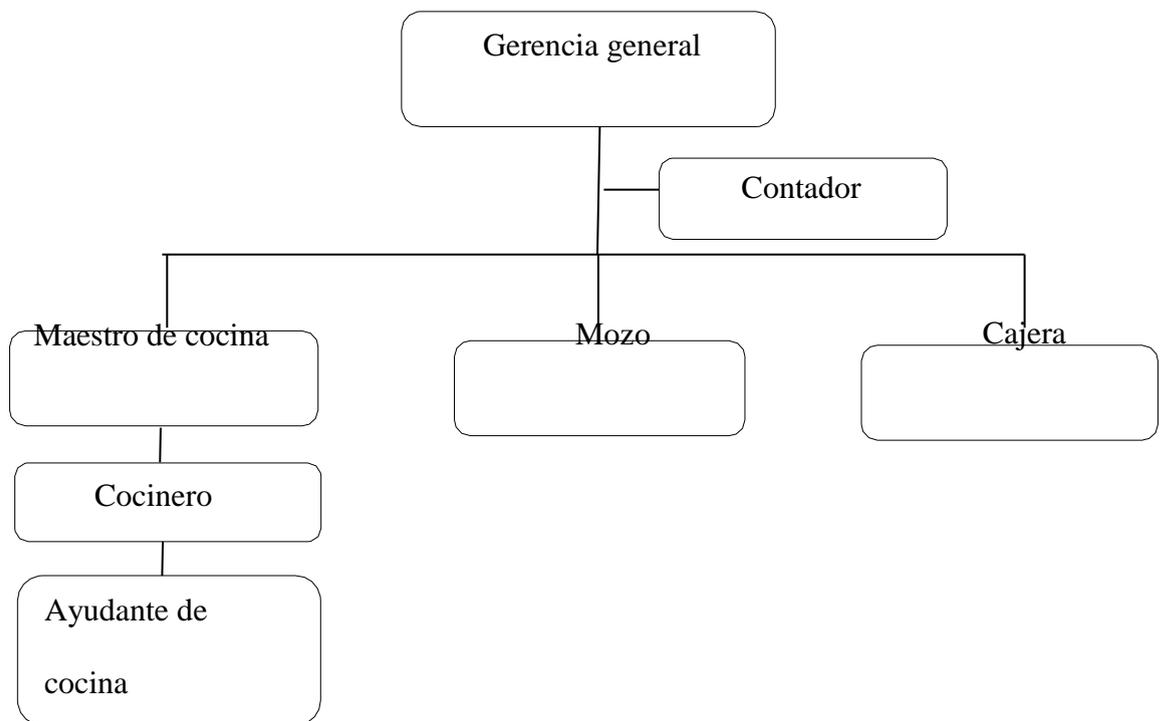
- **Compromiso:** Trabajamos en equipo, para lograr alcanzar nuestras metas y objetivos organizacionales.

- **Honestidad:** Trabajamos con honestidad, cumpliendo con el servicio y siguiendo protocolos de calidad e seguridad.
- **Cumplimiento:** El servicio es rápido y eficaz siendo esto atractivo ante los clientes.
- **Calidad:** Realizamos nuestro servicio con alto estándares de calidad en todos los ámbitos.

5. Productos y servicios

La empresa se encarga de brindar los mejores pollos a la brasa a la población de Aguaytía acompañado con un excelente servicio.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Gerencia General	
Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración o carreras a fines - Experiencia mínima de 3 años en el rubro - Habilitación profesional - Tener capacitación actualizadas - analítico en toma de decisiones - Capacidad en el sistema organizacional
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y supervisar las operaciones de la empresa. - Evaluar la factibilidad económica y financiera de los proyectos de mejora. - Reuniones mensuales con los trabajadores. - Encargarse de la planilla de los trabajadores. - Evaluar el desempeño del personal. - Evaluar la capacitación en los trabajadores. - Diseñar estrategias, metas y objetivos organizacionales.

Área contable	
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contador Público Colegiado - Experiencia mínima de 3 años - Tener capacitaciones actualizadas - Capacidad de ejecutar, manejar, analizar, planificar y tomar decisiones.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar los planes a partir de información sobre el entorno y la meta del negocio - Coordinar los recursos de una empresa hacia las metas colectivas - Representación de la empresa en asuntos fiscales de la organización - Gestionar el presupuesto de la empresa, procurando las mayores ganancias con la inversión óptima. - Rendir cuenta de su gestión

Área de cocina	
Cargo	Jefe de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de atención y de organización. - Dotes de liderazgo. - Habilidad comunicativa. - Buena predisposición para asumir los problemas y solucionarlos con eficacia. - Ser capaz de trabajar bajo presión y en jornadas que pueden ser muy largas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenar, desarrollar y motivar a los supervisores y personal. El objetivo es hacer que cumplan y superen los estándares establecidos de preparación de alimentos de forma consistente. - Enseñar la preparación de acuerdo a recetas de cocina bien definidas. Debe hacer un seguimiento y discutir constantemente las formas de mejorar la cocina. - Mostrar un liderazgo excepcional al brindar un entorno de trabajo positivo. Igualmente debe asesorar a los empleados y utilizar un enfoque dedicado y profesional. - Proporcionar dirección para todas las operaciones diarias en la cocina.

Área de mozos	
Cargo	Jefe de mozos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional técnico en administración de empresas - Conocimiento de ejecución de modelos de atención al cliente y estrategias de servicio al cliente. - Conocimiento en marketing - Experiencia en el cargo de 3 años
	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar análisis de clientes e inteligencia de mercados con el fin de identificar oportunidades y amenazas que puedan generar impacto en la

Funciones	empresa. - Definir y hacer el debido seguimiento al plan de acción anual. - Realizar seguimiento a las actividades relacionadas con desarrollo al cliente. - Formular y coordinar los proyectos orientadas a mejorar el nivel de servicio percibido por los clientes.
------------------	--

Área de caja	
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio completo de cajero financiero o comercial. - Conocimiento en computación e informática - Experiencia en el cargo de 3 años
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar funciones de cobro y cuadro de caja - Atender, asesorar y orientar al cliente - Gestionar el control de pedidos y stock - Elaborar el inventario de los productos disponibles - Gestionar los correos electrónicos las reservas y pedidos.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento económico y turístico del distrito. - Ser una empresa reconocida a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas con varios años de experiencia en el rubro - Inestabilidad económica - Insatisfacción de parte de los clientes con respecto al servicio brindado. - Empresas con promociones que resalten el servicio.
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio oportuno y de calidad - Habilidad de plantear protocolos de atención al cliente - Clima laboral satisfactoria - Habilidad de tomar decisiones ante algún problema. 	<p style="text-align: center;">F-O</p> <p>La empresa debe captar a los clientes a base de amabilidad, ofreciendo el producto y las ofertas que los acompañan, resaltando de tal manera el servicio que ofrece la empresa.</p>	<p style="text-align: center;">F-A</p> <p>La empresa debe realizar análisis de la competencia y plantear estrategias que ayuden a mejorar e imponerse a la competencia.</p>
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - No son reconocida a nivel distrital y regional. - Falta de creatividad al momento de organizar - Vulnerabilidad ante la competencia - Falta de recursos económicos - Falta de protocolo de atención al cliente. 	<p style="text-align: center;">D-O</p> <p>Tener el conocimiento del rubro en su totalidad, teniendo como objetivo la mejora continua organizacional.</p>	<p style="text-align: center;">D-A</p> <p>Tener presente las falencias que presente la empresa y realizar tomas de decisiones que ayuden a mejorar la cual permitirá que la organización cumpla con los objetivos trazados, presentándose como amenaza ante la competencia y brindar confiabilidad ante las empresas financieras</p>

8. Indicadores

a. Indicadores de una correcta gestión de calidad

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la empresa pollería Aguaytía
Se practica la cultura de gestión de calidad	En la empresa pollería Aguaytía no practica la cultura de gestión de calidad.
Se hace uso de la herramienta de análisis FODA.	En la empresa pollería Aguaytía no hace uso de la herramienta de análisis FODA.

b. Indicadores de un correcto proceso administrativo

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la empresa pollería Aguaytía
La empresa realiza toma acciones correctivas ante algún problema	La empresa pollería Aguaytía tiene deficiencia en la toma de acciones correctivas ante algún problema.

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Practica la cultura de calidad	Falta de práctica de la cultura de calidad por parte del líder, siendo mal ejemplo para los trabajadores	Esto se da a causa de interés por parte del representante en dar importancia a la cultura de calidad en la empresa.
Uso de herramienta de análisis FODA.	La empresa no hace uso de la herramienta análisis FODA.	Esto se da a causa de falta de conocimiento sobre la herramienta de análisis FODA.
Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Toma de acciones correctivas ante algún problema.	Deficiencia en la toma de acciones correctivas ante algún problema en la gestión.	Esto se da a causa de falta de conocimiento sobre la organización empresarial por parte del representante.

10. Establecer soluciones

a. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Se realiza una buena gestión de calidad	En la empresa pollería Aguaytía la gestiona no se practica la cultura de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - El representante debe llevar cursos que ayuden a fortalecer el conocimiento sobre gestión de calidad. - Realizar capacitaciones al personal sobre temas de gestión de calidad. - Aplicar las propuestas de mejora que aquí se presenta.
Uso de herramienta de análisis FODA.	En la empresa pollería Aguaytía no hace uso de la herramienta de análisis FODA.	<ul style="list-style-type: none"> - El representante debe llevar cursos cortos sobre uso de herramientas de calidad. - Recibir opiniones que ayuden a su mejora continua. - Implementación de herramientas de gestión de calidad.

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Toma de acciones correctivas ante algún problema.	La empresa pollería Aguaytía se tiene deficiencia al realizar acciones correctivas ante algún problema.	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar cursos sobre manejo de una empresa, de tal manera tenga conocimiento de cómo actuar y acciones tomar ante algún problema. - Realizar reuniones, para la toma de acciones ante los problemas presentes.

11. Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> - El representante debe llevar cursos que ayuden a fortalecer el conocimiento sobre gestión de calidad. - Realizar capacitaciones al personal sobre temas de gestión de calidad. - Aplicar las propuestas de mejora que aquí se presenta. 	Representante y trabajadores	S/. 3.000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Internet - Impresora 	3 meses
2	<ul style="list-style-type: none"> - El representante debe llevar cursos sobre uso de herramientas de calidad. - Recibir opiniones que ayuden a su mejora continua. - Implementación de herramientas de gestión de calidad. 	Representante	S/. 2.000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Internet - Impresora 	4 meses

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar cursos sobre manejo de una empresa, de tal manera tenga conocimiento de cómo actuar y acciones tomar ante algún problema. - Realizar reuniones, para la toma de acciones ante los problemas presentes. 	Representante y administrador	S/. 2.000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Internet - Impresora 	4 meses

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actuari (2019), en su tesis titulada, Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del clúster de restaurantes turísticos, distrito de Yarinacocha, año 2019.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_41c7388630452ed4b2d13549945d2e41
- Álvarez (2001) Las carreras ligadas a las ciencias empresariales, la investigación gira en torno a fenómenos observados en alguna institución.
- Bernal (2010), toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Conrecutecu.tv (2019), Historia del pollo a la brasa, el pollo a la brasa, uno de los platos típicos de la gastronomía peruana y de mayor consumo en el Perú, por arriba del ceviche y del chifa, tiene su origen en Santa Clara al este de Lima.
<https://www.conrecutecu.tv/pollo-a-la-brasa-en-espana/>
- CAF-Banco de desarrollo de América Latina (2018), en la Conferencia CAF que se realizó en Bogotá, todos los expertos coincidieron en que América Latina tiene que invertir en innovaciones para mejorar una gestión de calidad y así lograr la productividad de todas las empresas.
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/11/innovacion-el-ingrediente-que-america-latina-necesita-para-aumentar-la-productividad/>
- Estela (2020), La gestión es un proceso en el cual pueden ser reconocidos ciertas etapas como: la planificación, la organización, liderar y el control.
<https://concepto.de/gestion/>
- Fernández (2018), menciona que el liderazgo es clave para el trabajo de una empresa, departamento o proyecto en cualquier ámbito. Sin embargo, encontrar personas exitosas para desarrollar su liderazgo en un equipo no es tarea fácil.
<https://economyatic.com/liderazgo/>

- Franco y Jiménez (2017), en su tesis titulada, Manual de procedimientos administrativos para el restaurante “EXACTO”, en Guayaquil.
<https://es.scribd.com/document/452942098/MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS-ADMINISTRATIVOS-PARA-EL-RESTAURANTE-EXACTO-EN-GUAYAQUIL-ANO-2016-pdf>
- García (2019), en su tesis titulada Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_71a12c571e25590225d7006d69145ec7
- Gaspar (2020), en su tesis titulada Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las MYPES del sector comercio, rubro ferreterías Satipo, 2019.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_4046a1db4a9ee1e9f377dc39beb29076
- Goetsch & Davis (2014), Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como una herramienta fundamental para optimizar la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de los procesos de calidad en una organización empresarial.
- Guzmán (2018), tiene por título de su tesis “Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá”, Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Bogotá.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/18756>
- Green et al. (2017), A través del proceso administrativo se obtiene información para planificar diversos temas y actividades laborales.
- Jiménez y Muñoz (2017), en su tesis Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz en la ciudad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20659>
- Macahuachi (2019), en su tesis titulada, Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, rubro restobar, distrito de

Yarinacocha, año 2019.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_87b7bea8009e944e5c4b7884a2c09406

Meza (2019), en su tesis titulada Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro hospedaje-Juanjuí, San Martín, 2019.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_751609d22b59e9c0c996af095c583807

Millán (2019) en donde se menciona que la participación de los trabajadores en el proceso de mejora implica que cuenten con los recursos y que se sientan no solo responsables de influir en los resultados, sino que también tengan el poder para hacerlo. <https://prevencionar.com/2019/09/28/participacion-de-los-trabajadores-en-la-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Moran (2019), en su tesis titulada Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro resto-bar Yarinacocha, 2019.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_f9868f8a2c964b5a4b1d2f2ad6811f62

P., Blanco m. y Villalpando, (2012) Una investigación se justifica metodológicamente cuando se propone o desarrolla un nuevo método o estrategia que permite obtener conocimiento válido o confiable.

<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/compreension-y-redaccion-de-textos-i/fernandez-tipos-de-justificacion-en-la-investigacion-2020/15112480>

Panduro (2019), tiene por título de su tesis Gestión de calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las MYPES del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_9685ac4742a9d8cd7c9f966b8a9c0c4f

Parra (2019), el gráfico de Pareto que se muestra es un gráfico ordenado de valores,

separados por barras y ordenados de mayor a menor, de izquierda a derecha, respectivamente. <https://es.calameo.com/read/006331012e008eeee81ba>

Pacaya (2019), en su tesis titulada, Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_ec35dde837a5219950019b68e4ad5321

Peiró (2018), Indica que la satisfacción al cliente es muy fundamental para las empresas porque es allí donde siguen consumiendo los productos y servicios de esa marca y pueden recomendarla para otro tipo de usuarios.
<https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>

Silva (2017), Tiene como título de su tesis “Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017”.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3235/silva_pf.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado o autorización de la unidad de estudio


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula "GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020", y es dirigido por **SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo santillancollazos.2018@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: *Valverde Saldana Marita (NESELA)*

Fecha: Pucallpa, de _____ del 2022.

Correo electrónico: *valverdesaldana621@gmail.com*

Firma del participante: *[Firma manuscrita]*

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

Escaneado con CamScanner



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula "GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD. 2020", y es dirigido por SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo santillancollazos.2018@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: Luz E. Sánchez Sanancino (CASERA)

Fecha: Pucallpa, de del 2022.

Correo electrónico: luzsanchez93@outlook.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula "*GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020*", y es dirigido por **SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo santillancollazos.2018@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: *GINO HIDALGO LIMA (ASADOR DE POLLOS)*

Fecha: Pucallpa, de _____ del 2022.

Correo electrónico: *ghili.84@hotmail.com*

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula *"GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020"*, y es dirigido por **SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo santillancollazos.2018@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: **RUTH VASQUEZ AYARCE (MESAERA)**

Fecha: Pucallpa, 28 de MARZO del 2022.

Correo electrónico: **banzasal.2008@gmail.com**

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula "GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020". y es dirigido por **SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo santillancollazos.2018@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: *Antita Cobizelo Sojani Huanhuar* (MESTRA)

Fecha: Pucallpa, de _____ del 2022.

Correo electrónico: *Antitacobizelo@gmail.com*

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula "*GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020*", y es dirigido por **SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo santillanecollazos.2018@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: *Keyla Pacheco Rosales (NESERA)*

Fecha: Pucallpa, de del 2022.

Correo electrónico: *keyla.vvv@gmail.com*

Firma del participante: *K.P.*

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020.

La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.

Instrucciones: La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos, Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

- Totalmente desacuerdo 1
- En desacuerdo 2
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3
- De acuerdo 4
- Totalmente de acuerdo 5

GESTION DE CALIDAD	1	2	3	4	5
Elementos					
¿Conoce el término Gestión de Calidad?					
¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del empresa?					
¿La empresa desarrolla la mejora continua?					
¿La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente?					
¿La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua?					

¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?					
¿El líder pone en práctica la cultura de calidad y es ejemplo para los trabajadores?					
Herramientas					
¿La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa?					
¿La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo?					
¿La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto?					
¿La empresa hace uso de la herramienta Histograma?					
¿La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA?					
PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
Planeación					
La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión.					
La empresa revisa el proceso de planeación					
Organización					
La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión					
La empresa se gestiona según su misión, visión y valores					
Dirección					
La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión					
La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos					
La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión					
Control					
La empresa desarrolla el proceso de control en la en la gestión					
La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión					

Anexo 3: Validación de juicio de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hieral Brayam Díaz Martínez, identificado con DNI N° 70037532, carnet de colegiatura N° 26512. Con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA; en los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Pucallpa, 16 de Noviembre del 2021.



Lic. Adm. Hieral Brayam Díaz Martínez
CLAD - 26512

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Hieral Brayam Díaz Martínez

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Constructora Gamarra Engineers S.A.C

1.5. Cargo que desempeña: Administrador

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Santillán Collazos, Fiorela Edelmira.

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos

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	
GESTIÓN DE CALIDAD							
Dimensión: Elementos							
1. Conoce el término Gestión de Calidad	X		X		X		
2. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	X		X		X		
3. La empresa desarrolla la mejora continua	X		X		X		
4. La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente	X		X		X		
5. La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua	X		X		X		
6. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	X		X		X		
7. El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores	X		X		X		

8. La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa	X		X		X		
Dimensión: Herramientas							
9. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo	X		X		X		
10. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto	X		X		X		
11. La empresa hace uso de la herramienta Histograma	X		X		X		
12. La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA	X		X		X		
PROCESOS ADMINISTRATIVOS							
Dimensión: Planeación							
13. La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión	X		X		X		
14. La empresa revisa el proceso de planeación	X		X		X		
Dimensión: Organización							
15. La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión	X		X		X		
16. La empresa se gestiona según su misión, visión y valores	X		X		X		
Dimensión: Dirección							
17. La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión	X		X		X		
18. La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos	X		X		X		
19. La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión	X		X		X		
Dimensión: Control							
20. La empresa desarrolla el proceso de control en la gestión	X		X		X		
21. La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión	X		X		X		


 Lic. Adm. Hieraal Brayam Díaz Martínez
 CLAD - 26512

Firma
 Hieraal Brayam Díaz Martínez
 DNI N° 70037532

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Crysber M. Valdiviezo Saravia, identificado con carnet de colegiatura N° 11296.

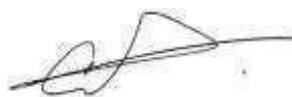
Con el Grado de: Master of Business Administration.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA; en los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Pucallpa, 16 de Noviembre del 2021.



MBA Crysber M. Valdiviezo Saravia
Colegiatura: Nro.11296

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

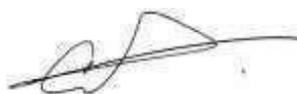
- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Crysber M. Valdiviezo Saravia
- 1.2. Grado Académico:** MBA
- 1.3. Profesión:** Administrador
- 1.4. Institución donde labora:** Universidad ULADECH
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente Tutor Investigador
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** Santillán Collazos, Fiorela Edelmira
- 1.8. Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos

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	
GESTIÓN DE CALIDAD							
Dimensión: Elementos							
1. Conoce el término Gestión de Calidad	X		X		X		
2. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	X		X		X		
3. La empresa desarrolla la mejora continua	X		X		X		
4. La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente	X		X		X		
5. La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua	X		X		X		
6. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	X		X		X		
7. El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores	X		X		X		

8. La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa	X		X		X		
Dimensión: Herramientas							
9. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo	X		X		X		
10. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto	X		X		X		
11. La empresa hace uso de la herramienta Histograma	X		X		X		
12. La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA	X		X		X		
PROCESOS ADMINISTRATIVOS							
Dimensión: Planeación							
13. La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión	X		X		X		
14. La empresa revisa el proceso de planeación	X		X		X		
Dimensión: Organización							
15. La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión	X		X		X		
16. La empresa se gestiona según su misión, visión y valores	X		X		X		
Dimensión: Dirección							
17. La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión	X		X		X		
18. La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos	X		X		X		
19. La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión	X		X		X		
Dimensión: Control							
20. La empresa desarrolla el proceso de control en la gestión	X		X		X		
21. La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión	X		X		X		



Firma

MBA Crysber M. Valdiviezo Saravia
Colegiatura: Nro.11296

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José E. Cavero Egusquiza Soria, identificado con carnet de colegiatura N° 18-1117. Con el Grado de: Contador Público Colegiado.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por SANTILLÁN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA; en los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA EN LA PROVINCIA DE PADRE ABAD, 2020, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Pucallpa, 17 de Noviembre del 2021.


C.P.C. José E. Cavero Egusquiza Soria
C.P.C. José E. Cavero Egusquiza Soria
Colegiatura: Nro. 18-1117

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** José E. Cavero Egusquiza Soria
- 1.2. Grado Académico:** CPC
- 1.3. Profesión:** Contador
- 1.4. Institución donde labora:** Universidad ULADECH
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** Santillán Collazos, Fiorela Edelmira.
- 1.8. Carrera:** Administración

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos

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	
GESTIÓN DE CALIDAD							
Dimensión: Elementos							
1. Conoce el término Gestión de Calidad	X		X		X		
2. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	X		X		X		
3. La empresa desarrolla la mejora continua	X		X		X		
4. La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente	X		X		X		
5. La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua	X		X		X		
6. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	X		X		X		
7. El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores	X		X		X		
8. La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa	X		X		X		

Dimensión: Herramientas							
9. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo	X		X		X		
10. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto	X		X		X		
11. La empresa hace uso de la herramienta Histograma	X		X		X		
12. La empresa hace uso de la herramienta Análisis FODA	X		X		X		
PROCESOS ADMINISTRATIVOS							
Dimensión: Planeación							
13. La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión	X		X		X		
14. La empresa revisa el proceso de planeación	X		X		X		
Dimensión: Organización							
15. La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión	X		X		X		
16. La empresa se gestiona según su misión, visión y valores	X		X		X		
Dimensión: Dirección							
17. La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión	X		X		X		
18. La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos	X		X		X		
19. La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión	X		X		X		
Dimensión: Control							
20. La empresa desarrolla el proceso de control en la gestión	X		X		X		
21. La empresa toma acciones correctivas ante algún problema en la gestión	X		X		X		



C.P.C. José E. Cavero Egusquiza Soria
Mat. 18-1117

Firma

CPC. José E. Cavero Egusquiza Soria
Colegiatura: Nro. 18-1117

Anexo 4.

Figuras

Tabla 1 Características de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía en la provincia de Padre Abad, 2020.

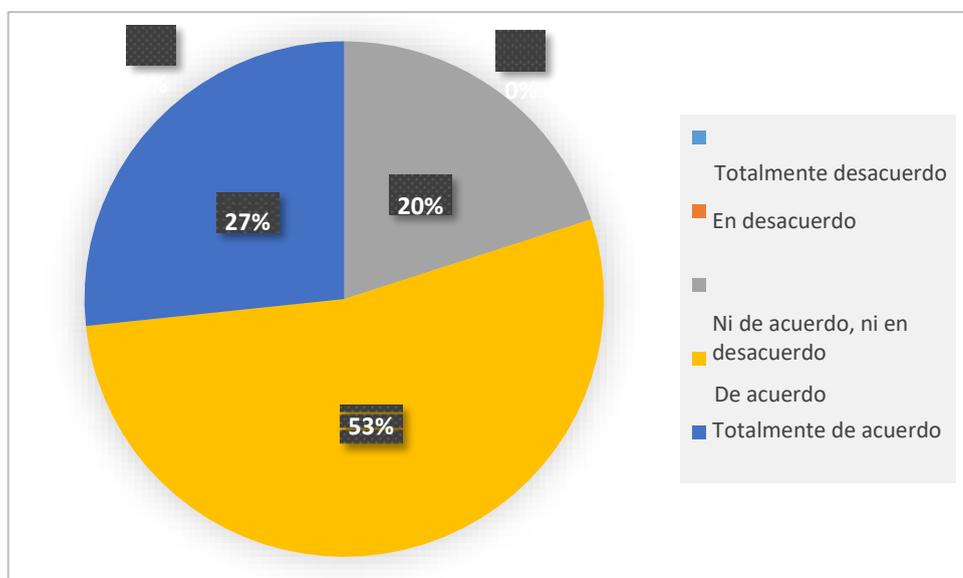


Figura 1. Conoce el término Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 1

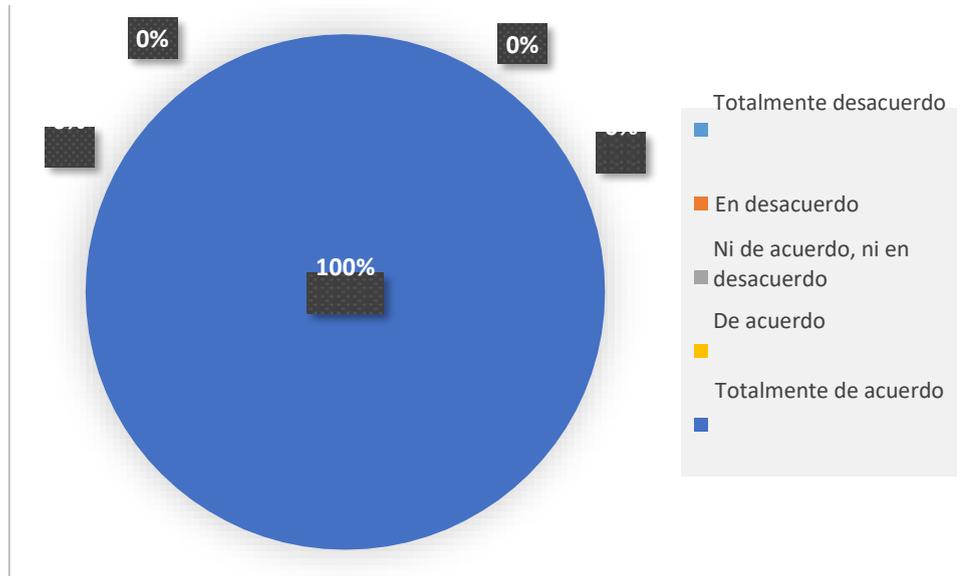


Figura 2. *La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa*

Fuente: Tabla 1

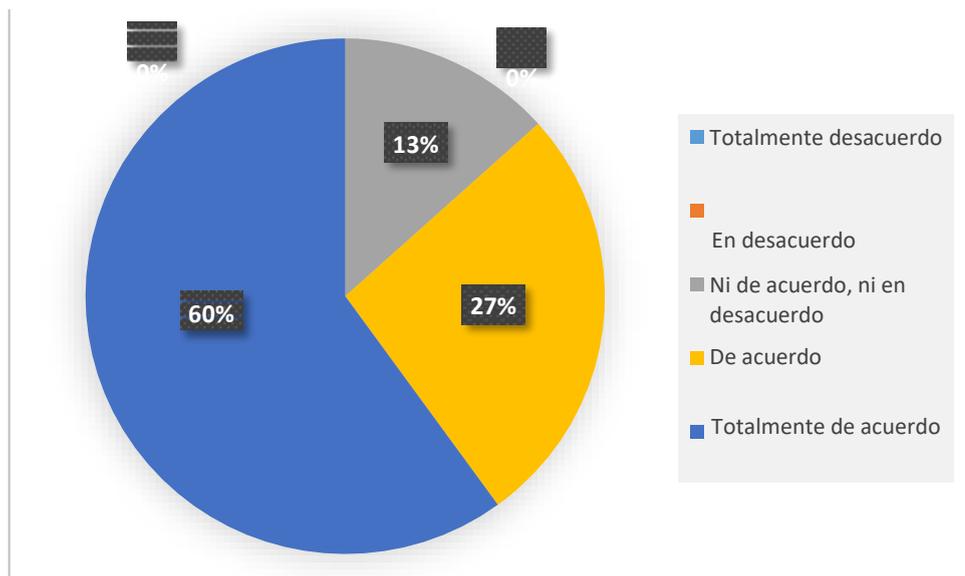


Figura 3. *La empresa desarrolla la mejora continua*

Fuente: Tabla 1

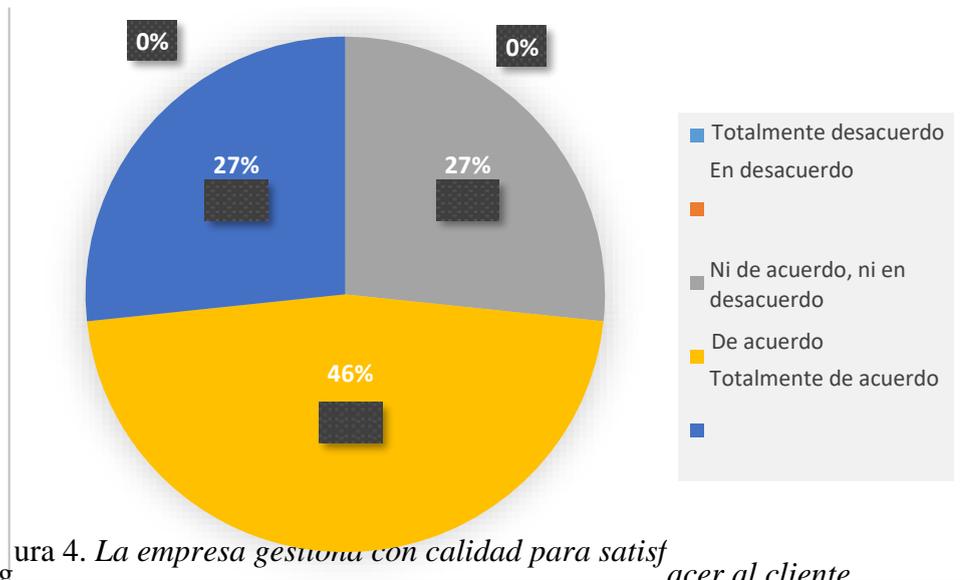


Figura 4. La empresa gestiona con calidad para satisfacer al cliente

Fuente: Tabla 1

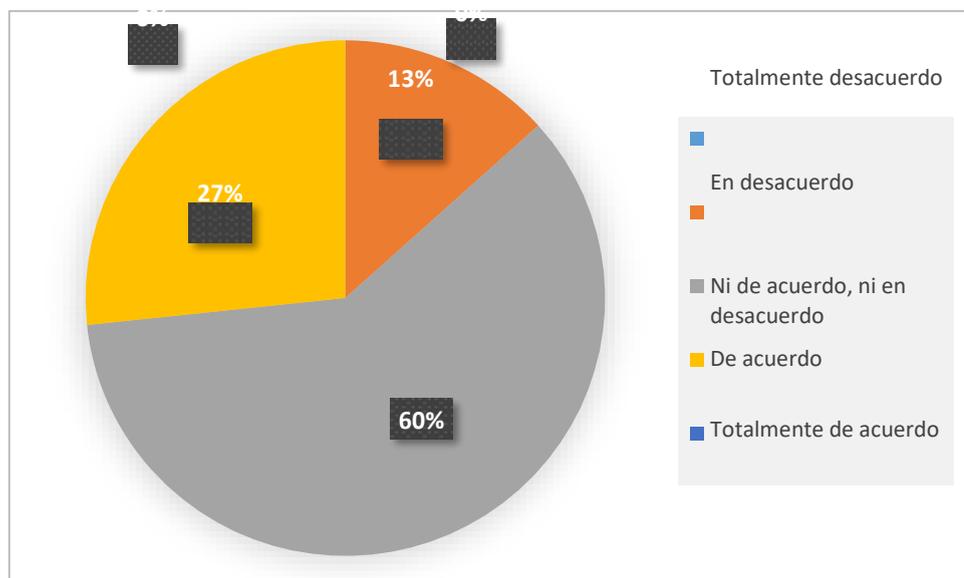


Figura 5. La empresa se enfoca basándose en los procesos para la mejora continua

Fuente: Tabla 1

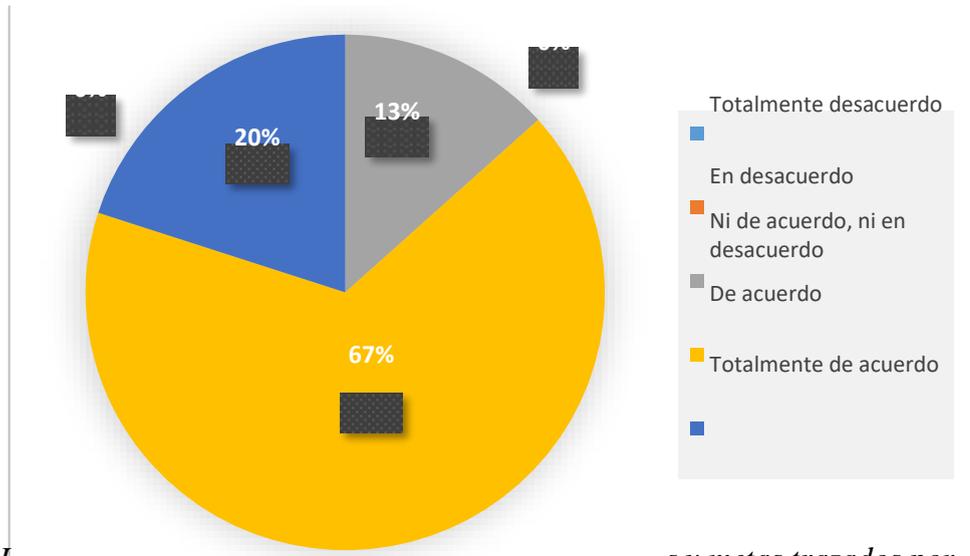


Figura 6. La implementación de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización

Fuente: Tabla 1

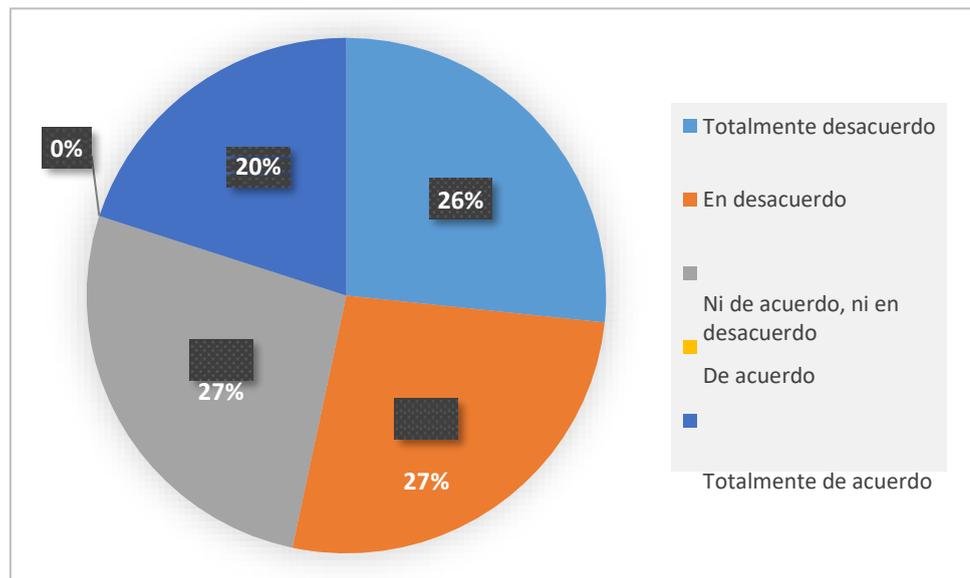


Figura 7. El líder pone en práctica la cultura de calidad siendo ejemplo para los trabajadores

Fuente: Tabla 1

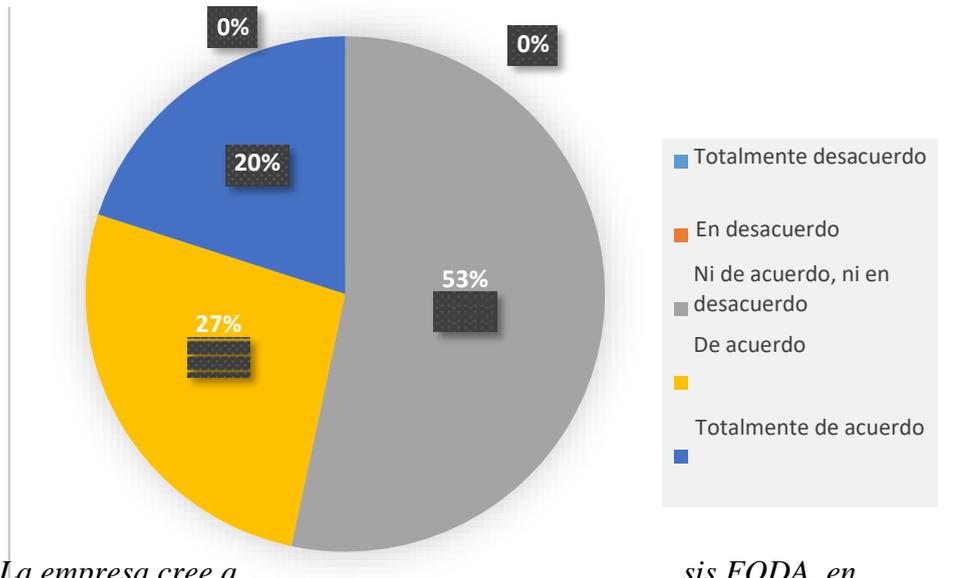


Figura 8. La empresa cree que es importante realizar el análisis FODA, en la empresa

Fuente: Tabla 1

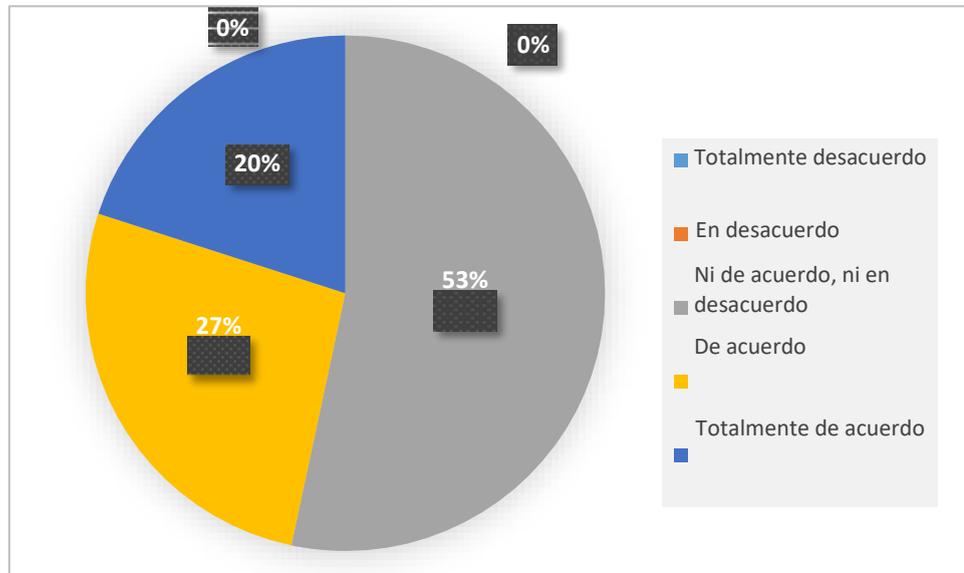


Figura 9. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de flujo

Fuente: Tabla 1

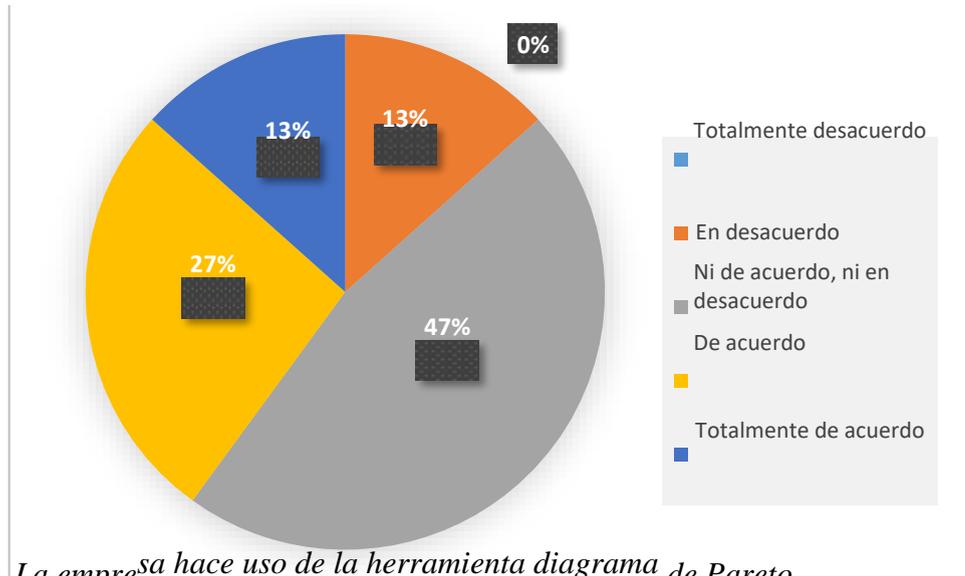


Figura 10. La empresa hace uso de la herramienta diagrama de Pareto

Fuente: Tabla 1

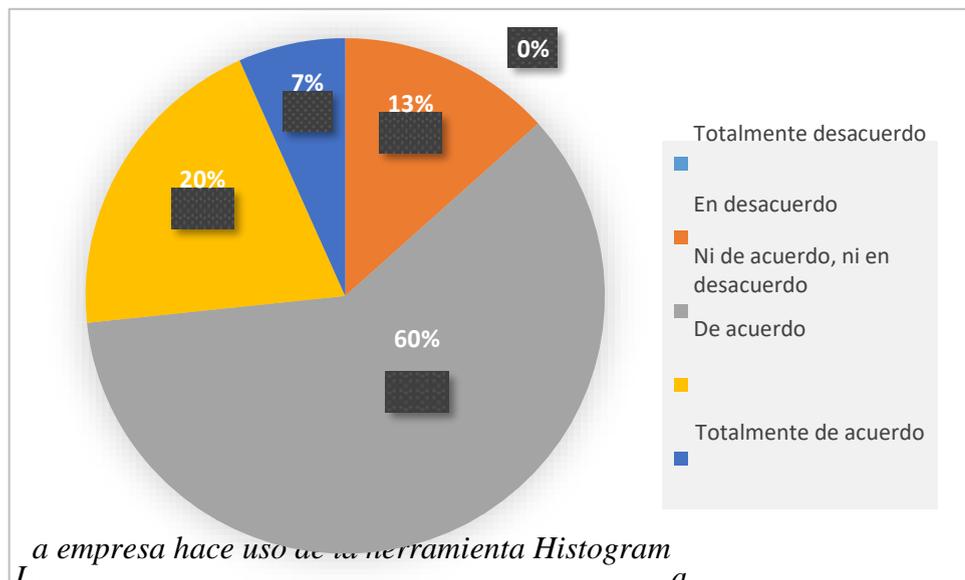


Figura 11. La empresa hace uso de la herramienta Histograma

Fuente: Tabla 1

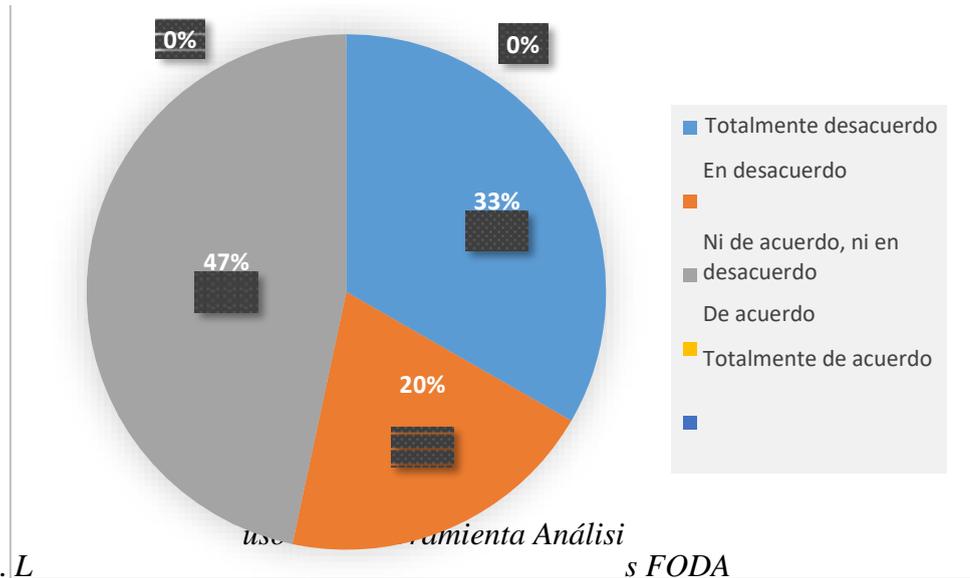


Figura 12. *La empresa hace uso del instrumento Análisis FODA*
 Fuente: Tabla 1

Tabla 2 Detallar la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

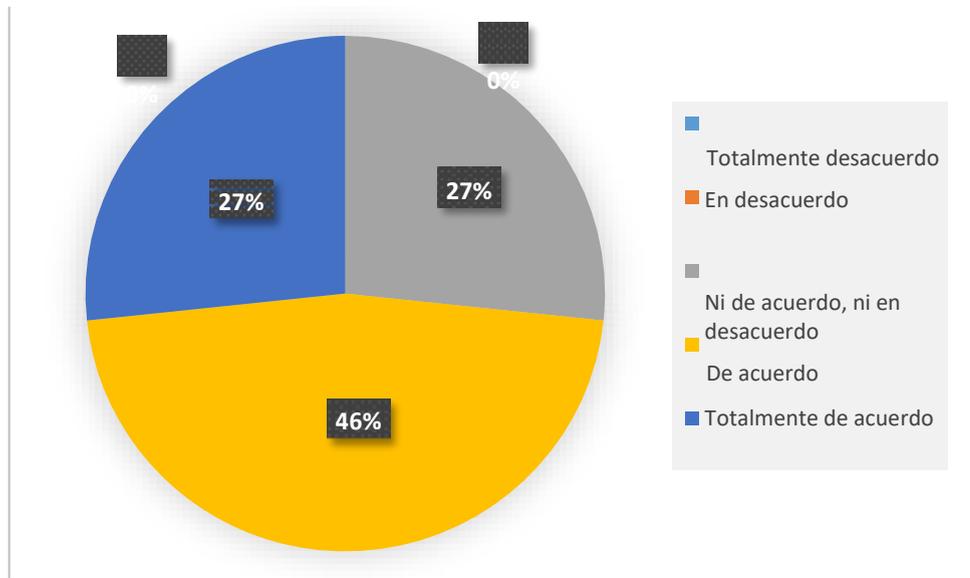


Figura 13. *La empresa utiliza el proceso de planeación para su gestión*
 Fuente: Tabla 2

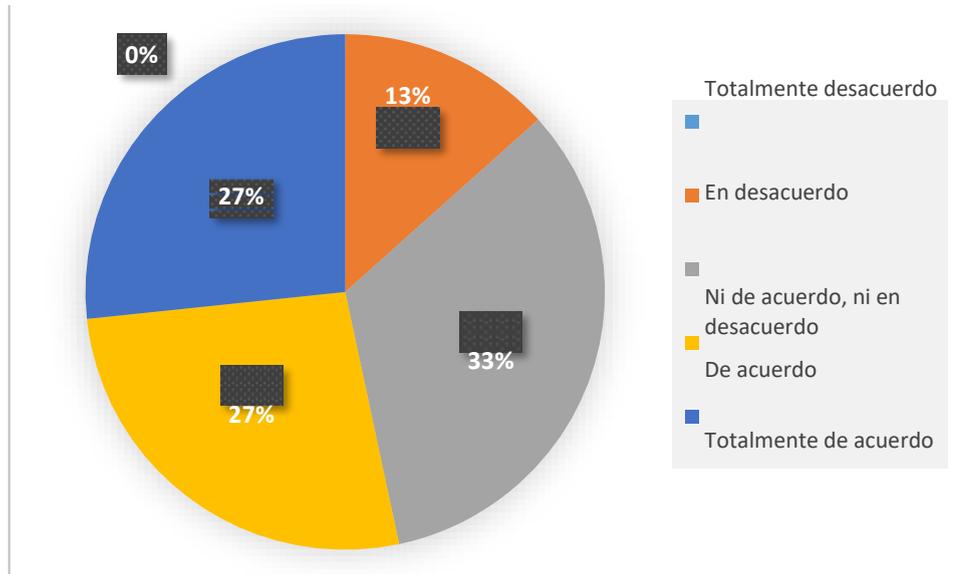


Figura 14. *La empresa revisa el proceso de planeación*

Fuente: Tabla 2

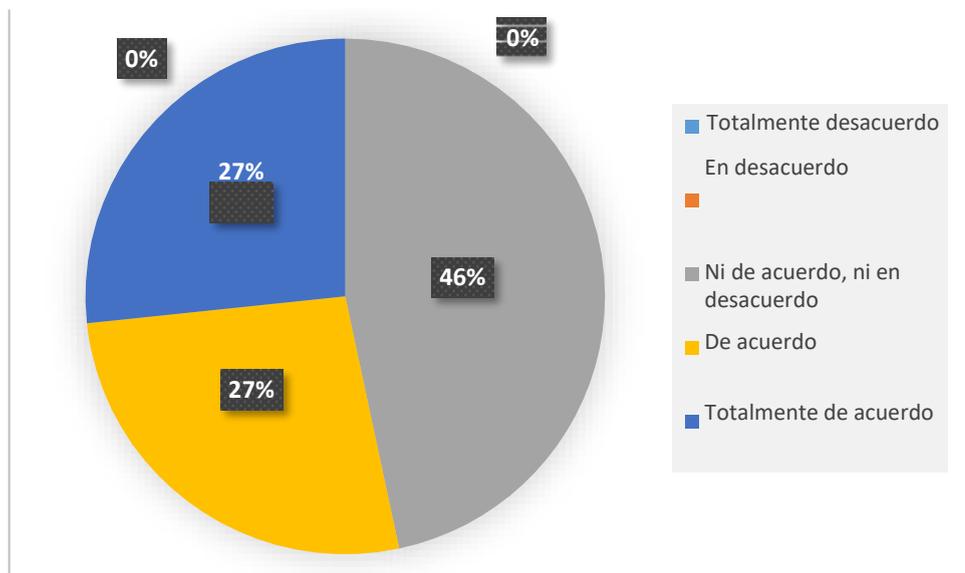


Figura 15. *La empresa desarrolla el proceso de organización en su gestión*

Fuente: Tabla 2

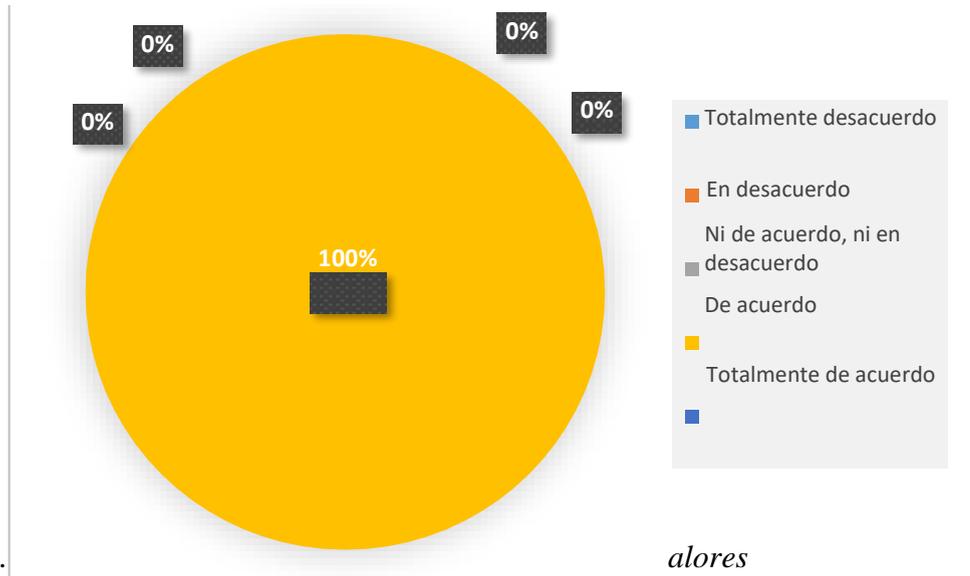


Figura 16.

alores

La empresa se gestiona según su misión, visión y valores
 Fuente: Tabla 2

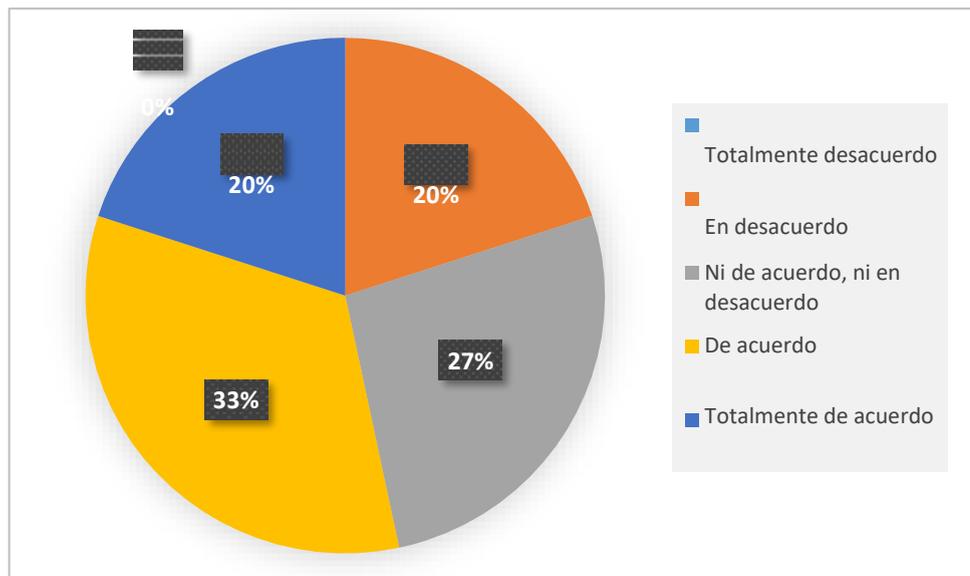


Figura 17. *La empresa realiza el proceso de dirección para mejorar la gestión*

Fuente: Tabla 2

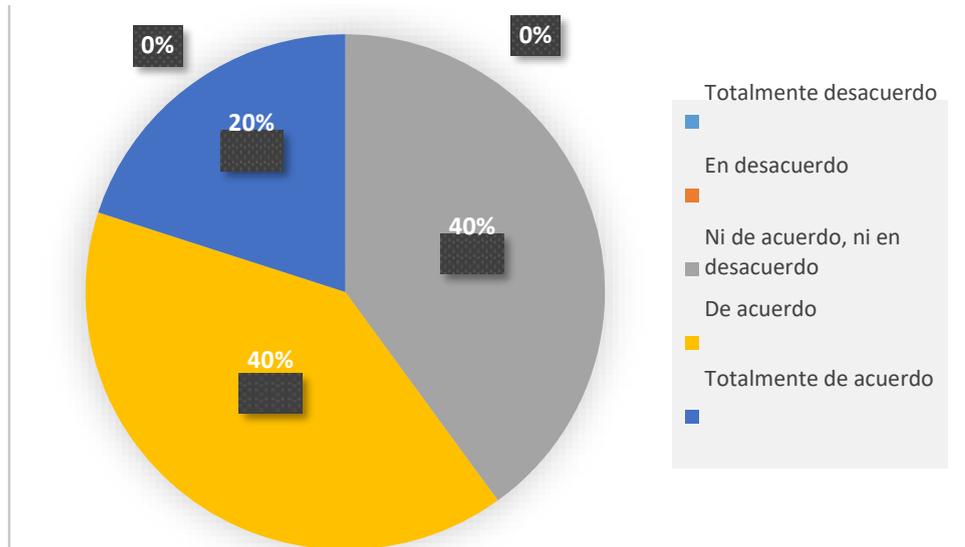


Figura 18. *La empresa controla a las diferentes áreas para el logro de los objetivos*

Fuente: Tabla 2

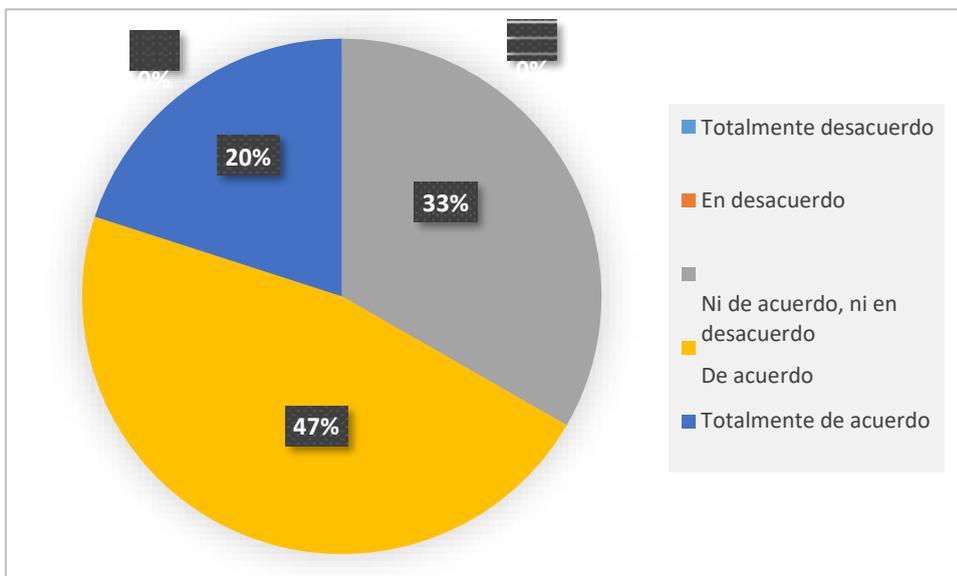


Figura 19. *La empresa desarrolla la toma de decisiones según la dirección de la gestión*

Fuente: Tabla 2

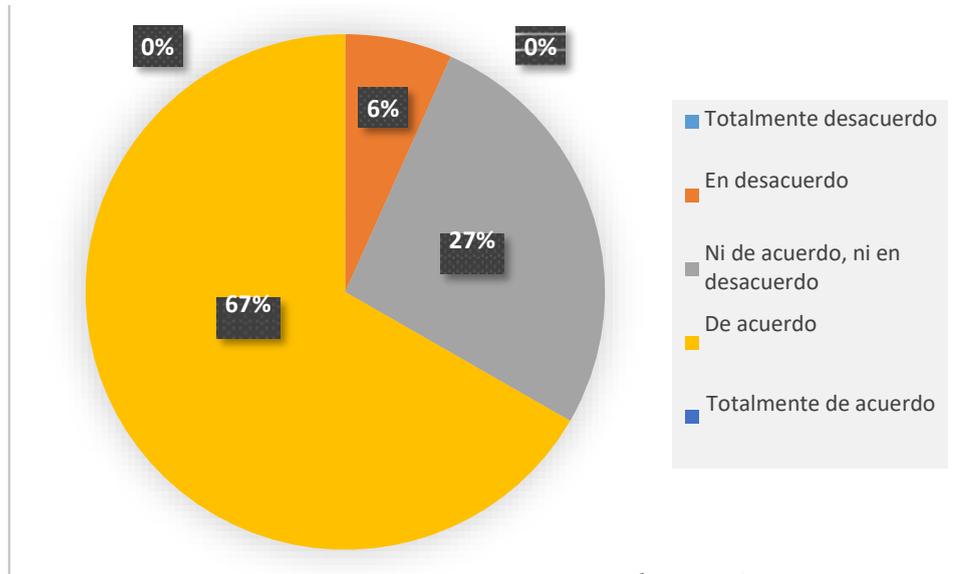


Figura 20. *La empresa desarrolla el proceso de control en la gestión*

Fuente: Tabla 2

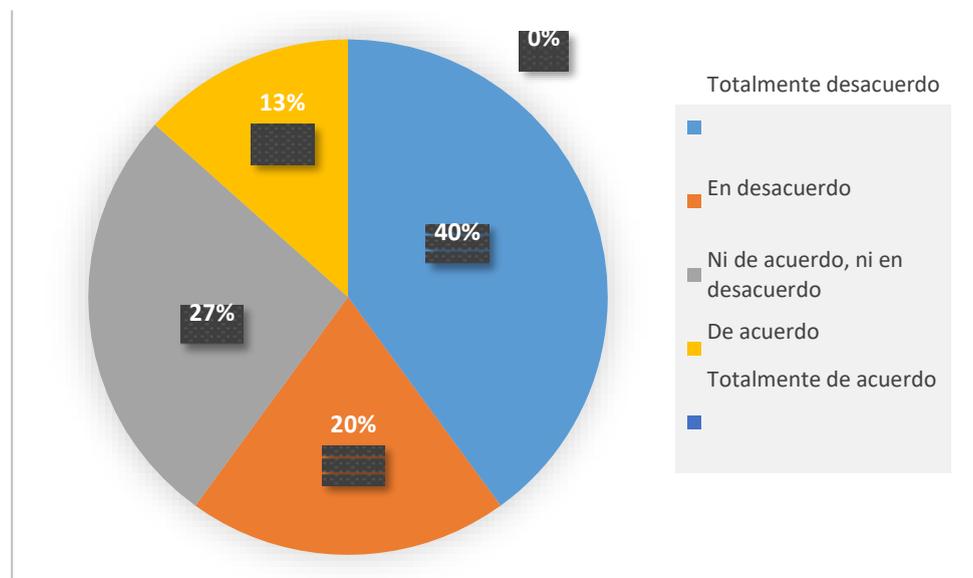


Figura 21. *La empresa toma acciones correctivas ante al algún problema en la gestión*

Fuente: Tabla 2