



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**MEJORA DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y  
GESTIÓN DE LAS MYPES DEL PERÚ: CASO  
EMPRESA BAR-BILLAR EL TIBURÓN,  
YARINACOCHA, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**SALAZAR TELLO, YEFERSON EDGAR**

**ORCID: 0000-0003-3577-0948**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Salazar Tello, Yeferson Edgar

ORCID: 0000-0003-3577-0948

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Renee

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

Miembro

---

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Miembro

---

Vilela Vargas, Víctor Hugo

Presidente

---

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Renee

Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su amor infinito.

A mis profesores por sus enseñanzas y conocimientos que me brindan en la etapa de formación universitaria.

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mis  
padres por su inmenso amor y  
cariño.

A la Universidad Católica Los  
Ángeles Chimbote, por ser mi casa  
de estudios para mi formación  
profesional.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020. Cómo caracterización del problema ¿la micro y pequeña empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha mejorando su proceso organizativo logrará una gestión más enfocada en su cliente? Se justificó en la importancia de transmitir buenas prácticas respecto a organización y gestión. La metodología fue tipo cuantitativo y de diseño no experimental, transversal, descriptivo y de caso. Bajo aplicación de la técnica de encuesta, se determinó en relación al objetivo específico 1 que la mayoría de los trabajadores encuestados no conoce la práctica de la filosofía de la mejora continua (44,4%); nunca han realizado encuestas de satisfacción al cliente (66,7%) y algunas aplican mecanismos para estandarizados sus procesos (66,7%). Con relación al objetivo específico 2 el trabajo de investigación realizado identifica que no se organiza apropiadamente las operaciones (55,6%), no sabe si existe un organigrama); el personal considera que la gerencia no lleva un buen liderazgo (55,5%) y son las razones por lo que la carga de trabajo no se distribuye adecuadamente. La investigación concluye que el proceso de organización es informal, porque no existe un organigrama que establezca un orden en el personal de la empresa, a su vez tampoco existe un manual de organización y funciones que permita establecer responsabilidades de manera formal y a su vez exigir un mejor desempeño.

**Palabras clave:** gestión, organización, micro y pequeña empresa, mejora.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the improvement of the organization and management process of Peruvian micro and small enterprises: the case of the Bar-Billar El Tiburón company in the district of Yarinacocha, 2020. As a characterization of the problem, will the micro and small enterprise Bar-Billar El Tiburón in the district of Yarinacocha improve its organizational process to achieve a more customer-focused management? It was justified by the importance of transmitting good practices regarding organization and management. The methodology was quantitative, non-experimental, transversal, descriptive and case study design. Under application of the survey technique, it was determined in relation to specific objective 1 that most of the workers surveyed do not know the practice of the continuous improvement philosophy (44.4%); they have never conducted customer satisfaction surveys (66.7%) and some apply mechanisms to standardize their processes (66.7%). In relation to specific objective 2, the research identifies that the operations are not properly organized (55.6%), do not know if there is an organizational chart (55.6%); the personnel consider that the management does not have good leadership (55.5%) and that the workload is not adequately distributed. The research concludes that the organization process is informal, because there is no organization chart that establishes an order in the company's personnel, and there is no organization and functions manual that allows establishing responsibilities in a formal way and demanding a better performance.

**Key words:** management, organization, micro and small enterprise, improvement.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	4
III. HIPÓTESIS.....	23
IV. METODOLOGÍA .....	24
4.1    Diseño de la investigación.....	24
4.2    Población y muestra .....	24
4.3    Definición y operacionalización de las variables.....	26
4.4    Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.6    Matriz de consistencia .....	28
4.7    Principios Éticos.....	29
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
5.1.    Resultados .....	31
5.2.    Análisis de resultados .....	37

VI. CONCLUSIONES .....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41
1. Instrumento .....	44
2. Consentimiento informado .....	46
3. Turnitin .....	48

## TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bar-billar del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, 2020.....	31
<b>Tabla 2</b> Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020. .....	32
<b>Tabla 3</b> Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020. .....	33
<b>Tabla 4</b> Determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020.....	34
<b>Tabla 5</b> Determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020.....	35
<b>Tabla 6</b> Determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020.....	36

## FIGURAS

Figura 1. Características de la gestión de calidad.....	32
Figura 2. Características de la gestión de calidad.....	33
Figura 3. Características del proceso de organización.....	34
Figura 4. Características del proceso de organización.....	35
Figura 5 Características del proceso de organización.....	36

## **I. INTRODUCCIÓN**

En Francia y Holanda, enseñar la calidad tomó su tiempo, porque inicialmente las empresas debieron asimilar y aplicar la filosofía de la mejora continua, posteriormente, una vez que las empresas empezaron a lograr mejores estándares, vino el proceso de la normalización con la obtención de los certificados de la Norma ISO 9001 garantizando que los procesos sean sostenibles para productos y servicios.

Por otra parte, en América, naturalmente, Estados Unidos es el país con mayor número de empresas certificadas con la Norma ISO 9001, y esta tendencia va calando cada vez más en el resto de los países sudamericanos, encabezados por Brasil y Colombia.

El presente informe de investigación se justificó en el interés de conocer los errores generados en la atención al público, con el cual se requiere contribuir a la mejora en la gestión de la mype Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha.

Por tal efecto, se planteó realizar el estudio a la microempresa Bar-Billar El Tiburón, que experimenta cambios en un entorno muy competitivo dentro de los centros de entretenimiento presentes en el distrito de Yarinacocha, con el cual se precisa mejorar la atención al público.

La generación de realizar la investigación parte del problema, atender las deficiencias presentadas en el proceso de organización, por tal motivo se precisa mejorar la delegación de funciones, dicha mala práctica genera pérdidas económicas y afecta al cliente en la mala atención, entonces ¿la micro y pequeña empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha mejorando su proceso organizativo logrará una gestión más enfocada en su cliente?

Bar-Billar El Tiburón es una empresa cuya situación administrativa está pasando por ciertas falencias presentadas en relación a la atención al público, la implementación de un plan de mejora es importante para la satisfacción de los clientes, dentro de los procesos administrativos es crucial para mantener una buena gestión del negocio.

En la actualidad, Bar-Billar El Tiburón se enfrenta al reto de encontrar, analizar e implementar nuevas técnicas de atención al público el cual les permitan estar a la altura de la satisfacción de los clientes, en este nuevo mercado altamente competitivo de Pucallpa.

Como se viene exponiendo, el mercado de la ciudad de Pucallpa tiene un importante movimiento económico y representa una oportunidad rentable para aquellas empresas que mejoran sus estrategias de atención al cliente, teniendo como interés posicionar su marca que representan según el mercado objetivo.

Si bien, Bar-Billar El Tiburón al igual que otras mypes de este rubro tienen cierta deficiencia en la atención manteniendo un modelo empírico, contexto que caracteriza por el desorden, desorganización, ausencia de manuales de funciones y otros propios de la inexistencia de actividades básicas de administración como la planificación, organización, control y dirección, conocidos como los procesos administrativos, sin ellos, la gestión basada en la calidad no es sostenible.

La problemática se planteó: ¿la micro y pequeña empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha mejorando su proceso organizativo logrará una gestión más enfocada en su cliente?. Para dar solución a la problemática, se plantearon los objetivos de la investigación siguientes: como objetivo general: determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa

Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020 y para lograr este objetivo los objetivos específicos: a) Identificar aspectos que requieran atención para mejorar el proceso de organización en las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, año 2020 y b) Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020.

Para la generación de la investigación, se aplicará una metodología del tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, transversal, a la población de colaboradores de la mype Bar-Billar El Tiburón. Esta investigación en su desarrollo tiene justificación primeramente en su importancia, porque permitió adquirir conocimientos que luego se transmitirán a la microempresa en estudio que requiere conocer de técnicas y herramientas de manera práctica para mejorar la organización y gestión.

Asimismo, la investigación tiene impacto en los resultados de la microempresa Bar-Billar El Tiburón, cuya infraestructura organizativa se verá sistematizada permitiendo reducir desperdicios y reprocesos por eficiencias y ahorros en costos.

Como principales resultados, en relación al objetivo específico: “Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020”, se identifica que el 88,8% de las de los trabajadores encuestados no conoce la práctica de la filosofía de la mejora continua; 66.7% indican que nunca han realizado encuestas de satisfacción al cliente; e internamente solo el 22.2% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 66.7% algunas veces aplican mecanismos

para estandarizados sus procesos y 77.8% no conocen del uso de herramientas de calidad.

La investigación concluye que el proceso de organización es informal, porque no existe un organigrama que establezca un orden en el personal de la empresa, a su vez tampoco existe un manual de organización y funciones que permita establecer responsabilidades de manera formal y a su vez exigir un mejor desempeño.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

## **2.1 Antecedentes de la investigación**

Moran (2019), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro restobar-Yarinacocha, 2019*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar por el título de Licenciada en Administración. Tuvo como 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, para lo cual se utilizó una metodología de investigación de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional. Según los resultados obtenidos 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 concluyó que los microempresarios del rubro restobar, deben interesarse en implementar los procesos administrativos para apalancar y sostener la gestión del negocio.

Vásquez et al. (2019), en su tesis titulada: *Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí, en el periodo 2017-2018*. En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general analizar el funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y

control) para el mejoramiento en la atención al cliente, de la Empresa Hard Bar en Estelí, en el periodo 2017 – 2018, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo mixta. Según los resultados obtenidos se demuestra que el proceso administrativo de Hard Bar está firmemente estructurado, sin embargo la falta de comunicación es un problema que afecta en gran medida a la organización, puesto que el proceso de planeación se realiza de forma correcta pero no se da a conocer a los colaboradores, el proceso de organización presenta fallas en su ejecución debido a que los manuales de funciones están estructurados pero no se dan a conocer, el proceso de dirección presenta alta rotación de personal mientras que el proceso de control presenta rotación de proveedores provocando costos y gastos que afectan a la empresa. Al analizar los datos cuantitativos se demuestra en un 100% que se rechaza la hipótesis referente a que la falta de comunicación a causa de las fallas de dirección en el proceso administrativo no afecta negativamente la adecuada atención al cliente.

Castillo & Villacorta (2018), en su tesis titulada: *Restaurante turístico cultural y recreativo en la ciudad de Iquitos-2016*, para optar el título de Turismo y Hotelería, Universidad Científica del Perú. Su objetivo principal es diseñar el restaurante turístico cultural y recreativo, considerado como un complejo arquitectónico con distintas zonas que cubren las necesidades de los usuarios, tanto para usos turísticos, culturales, recreativos y deportivos que por su magnitud e importancia merezca constituirse en un referente polo de atracción de la ciudad de Iquitos. Metodología, se aplicó el tipo de investigación cuantitativa. Se concluye, que los números de accesos y criterios de evaluación en la zona de anfiteatro son las que se describen a continuación, las cuales van de acuerdo al reglamento nacional de edificaciones, norma A.100 recuperación y deportes. Asimismo, la ruta de evacuación

de la zona anfiteatro se da a través de su foyer principal, tanto para el sector de graderías inferiores y las superiores, es por ello que se consideraría que dicho foyer, tenga características cortafuego en sus muros para garantizar la evacuación de los ocupantes de la edificación. Por último, los restaurantes turísticos y recreativos en la ciudad de Iquitos deben tener locales muy seguros y abiertos, para que los turistas que llegan de visita tengan una buena imagen y salgan satisfechos de dicho lugar.

Chávez (2018), en su tesis titulada: *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeña empresas del sector servicios, rubro restaurantes turísticos en el distrito de Chimbote, 2016*, para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; su objetivo principal es determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes turísticos en el distrito de Chimbote, 2016. En la metodología, se empleó el diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva y cuantitativa. Conclusiones, la mayoría 66.6% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, cuentan con 6 a 10 trabajadores, siendo sus familiares quienes trabajan para ellos, asimismo se crearon con la finalidad de generar ganancias. Por otro lado, la totalidad de los representantes no conocen el término gestión de calidad, aplican el Benchmarking en su gestión, aseguran que las dificultades en la gestión es que el personal no se adapta a los cambios, y solo miden rendimiento del personal a través de la observación.

Gaviria (2018), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017*, para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tiene como objetivo

determinar la influencia de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017. Como metodología, se aplicó el tipo de investigación cuantitativa, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Se concluye, que los negocios dirigidos por microempresarios en el rango de edad de 40 a 49 años (64.0%), en su mayoría son del sexo femenino, teniendo como grado de instrucción empírico. Por otro lado, los microempresarios tienen poco interés en practicar una gestión de calidad, por tal motivo la gestión carece de aspectos técnicos, al mismo tiempo planifica su negocio al corto plazo. Finalmente, no se evalúa su desempeño del personal, pero se aprecia un interés pleno en la rentabilidad sin enfoque en el cliente.

Guzmán (2018), en su tesis titulada: *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector Chapinero-Bogotá*. En la Universidad Abierta y a Distancia UNAD, para optar por el título de pregrado. Tuvo como objetivo general diseñar herramientas administrativas que permita la instauración de un restaurante de comida saludable, en la zona de Chapinero, para fomentar hábitos de vida sana en los clientes, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo y exploratorio. Asimismo, llegaron a la conclusión, que la creación de un restaurante permite conocer la percepción sobre el consumo de alimento saludable, dando como resultado el interés de las personas por adquirir buenos hábitos de consumo, lo cual indica el gran mercado y la buena posibilidad de posicionamiento. Asimismo, el direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento, donde el diseño de plan de mercado contribuyó para identificar y

describir de manera cuali-cuantitativamente el mercado potencial, en el cual va a incursionar el restaurante, haciendo de esta herramienta una guía para intervenir en el mercado, además de conocer la dinámica del restaurante.

López (2018), en su tesis titulada: *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil-Ecuador*, para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. El tipo de investigación es mixto-cualitativo. Finalmente se concluye, referente al marco teórico se mencionaron algunas teorías, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la calidad, modelos de medición de servicio, en donde se observó que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos.

Vela (2018), en su tesis titulada: *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Calleria, año 2018*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo principal: determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Calleria, año 2018. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. Conclusión: existe un gran interés en la práctica de la mejora

continúa en sus operaciones, para brindar un buen servicio al cliente. Sin embargo, el conocimiento de gestión de calidad es incipiente, porque el uso de indicadores de monitoreo de la gestión es empírico, por parte de los microempresarios del sector en estudio.

Yonagusuku et al. (2018), en su tesis titulada: *Plan de negocios para la implementación de un resto-bar en la ciudad de Trujillo*, para obtener el grado de Maestro en Administración, ESAN Business Graduate School of; cuyo objetivo fue determinar si el modelo de negocio de un restobar es viable a nivel de mercado, técnico y económico en la ciudad de Trujillo. Como metodología, utilizaron el enfoque cuantitativo. Conclusiones, se menciona que en relación a las personas se debe tener en cuenta que contratarán el personal idóneo para obtener una atención de calidad; el producto estuvo orientado a vivir una experiencia distinta, a través de: la buena música, bebidas, comida, variedad de shows en vivo, la ambientación del local y sobre todo la atención. Por otro lado establecieron los costos fijos que para el primer año en planilla fue de S/ 167,670 nuevos soles; alquiler de local S/ 79,200.00; servicios varios S/. 126,087.44. En consecuencia, los indicadores de rentabilidad positivos evidencian la viabilidad de la propuesta de plan de negocio; con un VPA de S/. 209,988.25 y una TIR de 43%, que superó los costos de inversión.

Aranda (2017), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas sector servicio-rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016*. Indica que para el estudio se aplicó el diseño no experimental transversal-descriptiva, no experimental. Asimismo, la población objeto del estudio, fue conformado por 149 micro pequeñas empresas, obteniendo una muestra de 27 mypes rubro restaurantes. La encuesta formulada a los gerentes, el

51,9% de encuestados, mencionaron tener entre 31 a 50 años, obteniendo como resultado que el 51,9% son de género femenino que están a cargo de la gerencia; además, se encontraron resultados que el 52% de encuestados son profesionales administrando los restaurantes; también, se obtuvo como resultado el 92,6 % de los encuestados señalaron que sí controlan los procesos de elaboración de alimentos; el 96,3% de encuestados señalaron que sí cumplen los objetivos planteados y 63% de encuestados indicaron proporcionar información a sus clientes acerca de los procesos de preparación de alimentos.

Garro et al. (2017). en su tesis titulada: *Plan de negocio para la puesta en marcha de un bar pisquero en el distrito de San Isidro*, para optar el título profesional de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad del Pacífico; tuvo como objetivo establecer el perfil de los consumidores del bar pisquero en el distrito de San Isidro; utilizando como metodología el tipo de investigación exploratoria y concluyente, ya que aplica a aquellas personas que consumen pisco en sus diferentes presentaciones durante sus visitas a bares ubicados en el distrito de San Isidro. Sus conclusiones, indican que de acuerdo al análisis del macroentorno y microentorno existen condiciones favorables que permitirán que el bar “La Pisquería” se desarrolle exitosamente; ello debido a que las oportunidades superan las amenazas, siendo sus principales oportunidades las que refieren al incremento de consumo de pisco, la participación del Estado en la promoción y regulación del pisco y las condiciones económicas favorables. Finalmente, sus estrategias de responsabilidad social empresarial se han elaborado según cada uno de los grupos de interés, siendo importante mantener relaciones cercanas con cada uno de ellos, lo cual contribuye a generar valor para la empresa y para la sociedad.

Ahumada. & Rambal (2016), en su tesis titulada: *Plan de negocio para la creación de un restaurante-bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico*, para optar el título de Administración de Empresas en la Universidad de 6 Cartagena; teniendo como objetivo diseñar un plan de negocios para la creación de un restaurant-bar en la ciudad de Cartagena, cuya oferta gastronómica fusione las tradiciones de las culturas del Caribe y Pacífico Colombiano. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo, ya que el procedimiento de investigación debe hacerse “paso a paso” de manera que se pueda apreciar de forma explícita. En sus conclusiones, indica que un análisis de mercado a profundidad pudo analizar que la ciudad de Cartagena todavía no cuenta con un número grande de restaurantes de comida fusión, y por lo tanto la gente no está muy familiarizada con dicho concepto. Estos corroboraron en las encuestas realizadas, las cuales pueden ver que un 59,6% de los encuestados, nunca ha comido en un restaurante comida fusión. Este es un punto positivo para el restaurante porque existe un nicho de mercado por explorar, es decir que tiene una gran oportunidad de darse a conocer en el mercado y así mismo aumentar poco a poco sus niveles de participación dentro del mismo.

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

### ***Variable: Gestión de calidad***

#### ***Calidad total***

Luna (2013), la calidad total es la suma de calidades que expresa el cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes, es decir los atributos que valora. También es la recolección de esfuerzos de las personas que conforman una

organización creadora de bienes y servicios, sin los cuales la cadena de cumplimiento no sería posible.

### ***Circulo de la calidad***

Para Maldonado (2018), el círculo de la calidad es aquel proceso de organizar y mejorar la calidad en cuatro pasos, estos son: planificar, hacer, controlar y retroalimentación.

**Planificar.** Es donde se identifica el problema, mediante los grupos de trabajo, logrando poder determinar el objetivo, fijando indicadores y herramientas nuevas para poder llegar al objetivo planteado.

**Hacer.** Es donde se lleva a cabo el objetivo planteado, por medio de estrategias planificadas, siendo verificadas para que todo siga de acuerdo al plan.

**Controlar.** Cuando se tiene la mejora se opta por comprobar los logros que se obtengan en relación al objetivo planteado.

**Actuar.** (retroalimentación): Es donde se compara el resultado con el objetivo planteado que se tuvo, aquí es donde se debe corregir y a la vez tener acciones preventivas en los puntos de mejora.

### ***Gestión de Calidad***

Se considera a la Gestión de Calidad como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados del cliente (Benzaquén, 2019, p.29).

### ***Herramientas básicas de la calidad***

En esa misma línea, para Benzaquén (2019), la implementación de acciones de calidad y su correspondiente mejora, pueden acompañarse con los siguientes instrumentos:

- Diagrama Causa-Efecto o de Ishikawa.
- Diagrama de Correlación o Dispersión.
- Diagrama de Pareto.
- Estratificación de datos.
- Gráfico de Control.
- Histograma.
- Hoja de Recogida de Datos.

En tal sentido, la calidad es un concepto envolvente que se está transformando en nuevos conceptos y métodos para su aplicación en las organizaciones (p.31).

### ***Variable: Organización***

Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005), señalan en su obra *La administración*, que un proceso administrativo es una forma metodológica y organizada de hacer las cosas:

Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean (pág. 242).

### ***Organización***

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) describe que la organización es un grupo de personas que tiene una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad-autoridad. La responsabilidad de la administración es organizar los recursos de la empresa, humanos, materiales o dinerarios aprovechables para efectuar operaciones seguras (p.119).

### **Principios de Organización**

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) expone los principios de la organización a observar y cumplir:

- ***Amplitud o tramo de control.*** El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.
- ***De la coordinación.*** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.
- ***Del objetivo.*** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social
- ***Difusión.*** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- ***Especialización.*** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.

- **Jerarquía.** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.

### ***Teoría de las micro y pequeñas empresas***

#### **Definición de microempresa**

Son unidades económico-sociales con fines de lucro, están consideradas como el sector básico de la producción de bienes y servicios por su aporte al PBI y por el volumen y calidad de empleo que generan. (Mejía et ai., 2011)

La existencia de mypes en el Perú, constituye una elevada expresión de la necesidad, el ímpetu y la perseverancia, que se puede resumir en un solo termino, denominado: emprendimiento; su panorama es alentador considerando su valioso aporte al valor agregado nacional.

En la actualidad las mypes representan un sector vital dentro de la estructura productiva del Perú, su importancia se basa en que:

- (1) proporcionan abundantes puestos de trabajo;
- (2) reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos;
- (3) incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población;
- (4) son la principal fuente de desarrollo del sector privado; y finalmente

(5) mejoran la distribución del ingreso.

En síntesis, desde nuestra concepción las mypes son agentes económicos autónomos con fines de lucro, constituidos en forma natural o jurídica, bajo cualquier modalidad organizacional.

- **Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas Ley N° 28015-**  
Publicado el 03 de julio de 2003.

Promueve la competitividad, formalización y desarrollo de la Mypes para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria. El régimen laboral especial comprende: remuneración, jornada de trabajo, horario de trabajo y trabajo en sobre tiempo, descanso semanal, descanso vacacional, descanso por días feriados, despido injustificado, seguro social de salud y régimen pensionario.

- **Ley de Formalización Laboral N° 30056**

Promulgado el 02 de Julio del 2013 por el Congreso de la República.

Esta Ley fue creada para facilitar la inversión en el país, buscando impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial de las Mypes. Su objetivo principal es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, la formalización y el desarrollo de las micros y pequeñas empresas.

La ley se centra en varios componentes que obstaculizan la competitividad de las Mypes, como la informalidad, la falta de capacitación al capital humano, los altos costos para innovar, entre otros.

- **Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.**

**Art. 1.- Objeto de la Ley**

Esta ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y mejora de menor escala y pequeños esfuerzos para incrementar los negocios sostenibles, su eficiencia y beneficio, su compromiso con el Producto Interno Bruto, el desarrollo del mercado interior y las operaciones, y su compromiso de evaluar la recopilación.

**Características de las mypes formales**

**Las micro y pequeñas empresas según ventas**

Según el TUO de la Ley Mype, se define a las microempresas como aquellas unidades económicas con ventas anuales de hasta 150 UIT, en tanto que las pequeñas empresas tienen ventas anuales mayores a 150 UIT, hasta 1700 UIT.

**Mype según número de trabajadores**

Otra variable que caracteriza a las Mypes es el número de trabajadores que emplean para el desarrollo de la actividad empresarial. Según esta variable es microempresa aquella unidad económica que emplea de uno (1) hasta diez (10) trabajadores y es pequeña empresa aquella que emplea de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

**Micro y pequeña empresa según organización empresarial**

Las empresas para el desarrollo de su actividad empresarial adoptan una forma de organización, sea como persona natural o persona

jurídica, ello depende de la actividad económica a la que se dedicará, al capital, al número de personas que invierten en la empresa, al mercado o público objetivo del nuevo negocio, etc. La autoridad tributaria (SUNAT) recoge esta información y la clasifica por tipo de contribuyente.

### **Persona natural**

Es la denominación legal que el Código Civil otorga a los individuos capaces de adquirir derechos, deberes y obligaciones. Al constituir una empresa como Persona Natural (con negocio), la persona asume a título personal todos los derechos y obligaciones de la empresa, lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que se encuentre a su nombre), las deudas u obligaciones que contrae la empresa.

### **Ventajas**

Para la empresa, este tipo de organización representa bajos costos de entrada y salida del mercado, se puede crear y liquidar fácilmente, la constitución de la empresa es sencillo y rápido, no representa mayores trámites, la documentación requerida es mínima. La propiedad del patrimonio, el control y la administración de la empresa se encuentra centralizada en una persona.

### **Desventajas**

Tiene responsabilidad ilimitada, el dueño asume de forma ilimitada toda la responsabilidad por las deudas u obligaciones que pueda contraer

la empresa, garantiza las obligaciones de la empresa ante terceros con sus bienes personales.

Acceso limitado a créditos financieros, por lo cual tiene fondeo de capital limitado a lo que pueda aportar el dueño.

### **Persona Jurídica**

Tiene existencia legal pero no tiene existencia física y puede estar representada por una o más personas naturales. (Ley N° 21621 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada y Ley General de Sociedades N°26887).

### **Ventajas**

- Los dueños de la empresa tienen responsabilidad limitada, se asume la responsabilidad por las deudas u obligaciones contraídas por la empresa, con los bienes, capital o patrimonio de la empresa.
- Existe mayor disponibilidad de capital, el cual puede ser aportado por los socios.
- Hay mayor posibilidad de acceder a créditos financieros.

### **Desventajas**

- Mayor costo de entrada de la empresa, se requiere más trámites y requisitos, por consiguiente, tiene mayor dificultad al momento de constituir la.
- Se exige llevar y presentar una mayor cantidad de documentos

contables, lo que implica un control tributario.

- La propiedad, el control y la administración pueden recaer en varios socios, que en determinadas circunstancias puede dificultar la toma de decisiones.
- Presenta una mayor cantidad de restricciones al momento de querer ampliar o reducir el patrimonio de la empresa.
- Presenta mayor dificultad para liquidar o disolver la empresa. Para la constitución de una empresa como Persona Jurídica, él o los socios pueden elegir entre cuatro formas de organización empresarial. La organización de manera individual opera bajo la modalidad de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.). La organización de manera colectiva o social, puede adoptar cualquiera de las modalidades siguientes:
  - La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
  - Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L.)
  - Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
  - Sociedad Anónima (S.A.)

### 2.3 Marco conceptual

- **Aseguramiento de la calidad:** es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de calidad, que ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.
- **Calidad:** es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.
- **Gestión de la calidad:** es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades.
- **Manual de calidad:** es un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de una organización.
- **Política de la calidad:** son orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.

### **III. HIPÓTESIS**

La investigación de título: “Mejora del proceso de organización para la gestión de la mypes del Perú: caso empresa bar-billar El Tiburón, Yarinacocha, 2020”, no se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández et.al, 2014)

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La investigación fue cuantitativa porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Hernández et.al.,2014)

Fue no experimental porque la investigación es no experimental; en consecuencia, esta investigación se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto

Fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes (Hernández et al., 2014).

Fue descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio(Hernández, et al., 2014).

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

La población está representada por 9 trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio, “Bar-Billar El Tiburón” ubicado en el distrito de Yarinacocha. Según Bernal (2016) la población representa la totalidad de unidades que comparten características comunes.

#### **4.4.2 Muestra**

La muestra es de naturaleza censal, No probabilística por tratarse de un estudio de caso representada por la micro y pequeña empresa “Bar-Billar El Tiburón”. Como

muestra se tomó al 100,0% de la población, en este aspecto se entrevistó al administrador y el personal de la empresa, total 9 trabajadores. Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

**Criterio de Inclusión:**

Todos los trabajadores de la empresa “Bar-Billar El Tiburón”.

**Criterio de Exclusión:**

Se excluyen los proveedores y clientes de la “Bar-Billar El Tiburón”.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión</b>	Es el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de recursos, personas, manifestaciones o instalaciones a fin de realizar unos objetivos determinados. Mestre&Orts, (2010)	La gestión es la manera administrar una organización empresarial utilizando tácticas y estrategias con el fin de cumplir objetivos y rentabilidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Mejora del proceso de organización	Enfoque en la mejora continua	¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	Nominal
				Enfoque en el cliente	¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Nominal
				Enfoque en el trabajo en equipo	¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	
<b>Organización</b>	Se conoce como organización a la formación social compleja y plural con múltiples aspectos y pueden, por tanto, ser estudiadas desde muchas perspectivas. Palací (2005)	Es agruparse con personas naturales o jurídicas para llevar procesos con el objetivo de obtener ganancias.	Núcleo de operaciones  Productividad  Empowerment	Producción	¿Se da el proceso de producción en la empresa?	Nominal
				Toma de decisiones	¿se da la toma de decisiones en la empresa?	Nominal

*Nota:* elaborado por Yeferson Salazar Tello

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

##### **4.4.1 Técnicas**

Las técnicas para una investigación se interpretan con los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones. Para la presente investigación, la técnica es la encuesta. (Hernández, et al., 2014).

##### **4.4.2 Instrumentos**

Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información. En la presente investigación se utilizó un cuestionario estructurado de 23 preguntas, el cual estará contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe. (Hernández, et al., 2014).

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación. (Hernández, et al., 2014).



#### 4.7 Principios Éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la Investigación de la ULADECH Católica en su versión 003, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica de fecha 29-10-2020.

Se citan los tres principios aplicados:

- a) *Principio de protección a las personas, la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del Consentimiento Informado, el que fue similar para todas las personas que participaron como muestra de esta investigación. Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consiste en determinar las mejoras al proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón - Yarinacocha, 2020 y se les enseñó que cada uno de ellos que pueden retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, asimismo se les informó de que la información recopilada será accesible para*

futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación.

**b)** *Principio de beneficencia y no maleficencia*, la presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

**c)** *Principio de libre participación y derecho a estar informado*, antes del surtido de datos, se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro. Asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus inquietudes o preguntas con respecto a la investigación para que se le absuelva de manera ideal y para mantener una distancia estratégica de cualquier percance durante o después de la investigación.

## V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. Resultados

En relación con las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bar-billar del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, 2020.

**Tabla 1**

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bar-billar del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, 2020.

<b>Perfil del trabajador</b>		
<b>Edad del trabajador</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 22 a 29 años	4	44.4
De 30 a 39 años	5	55.6
De 40 a 59 años	0	0.0
De 50 a más	0	0.0
Total	9	100.0
<b>Género del trabajador</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	5	55.6
Femenino	4	44.4
Total	9	100.0
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Estudios básicos	5	55.6
Técnico	2	22.2
Universitario	2	22.2
Total	9	100.0
<b>Cargo que desempeño</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Gerente	2	22.2
Administrador	4	44.4
Propietario	3	33.4
Total	9	100.0
<b>Tiempo que desempeña su cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	3	33.3
De 3 a 6 años	4	44.4
De 7 a mas años	2	22.3
Total	9	100.0

#### ***Interpretación:***

55.6% de los trabajadores pertenecen al género masculino; de 30 a 39 años (55.6%) y estudios básicos (100.0%).

**Tabla 2**

Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo		0.0%	4	44.4%	4	44.4%	1	11.1%		0.0%	9	100.
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	6	66.7%	1	11.1%	2	22.2%		0.0%		0.0%	9	100.
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	7	77.8%		0.0%	2	22.2%		0.0%		0.0%	9	100.
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	1	11.1%	1	11.1%	6	66.7%	1	11.1%		0.0%	9	100.
5	Se hace uso de herramientas de calidad	7	77.8%	1	11.1%	1	11.1%		0.0%		0.0%	9	100.

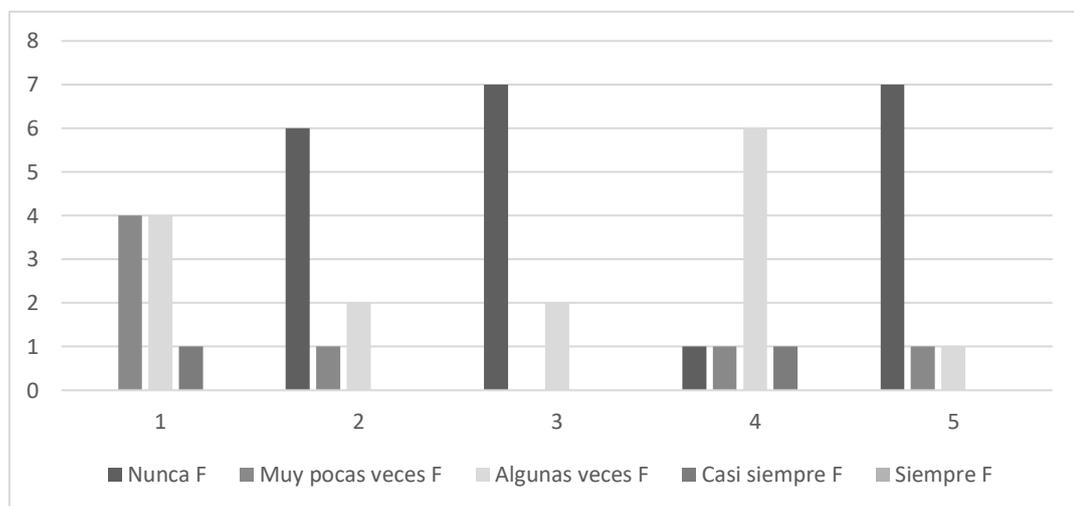


Figura 1. Características de la gestión de calidad

### **Interpretación:**

Los trabajadores indican que el 44.4% muy pocas veces y algunas veces respectivamente aplican la filosofía de mejora continua; el 66.7% nunca realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 22.2% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 66.7% algunas veces aplican mecanismos estandarizados y el 77.8% nunca han utilizado herramientas de calidad.

**Tabla 3**

Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	6	66.7%	2	22.2%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		
7	Se conoce la política de gestión	7	77.8%	1	11.1%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		
8	Se conoce la misión y visión	6	66.7%	2	22.2%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		
9	Se guían por un plan de negocio	5	55.6%	3	33.3%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		

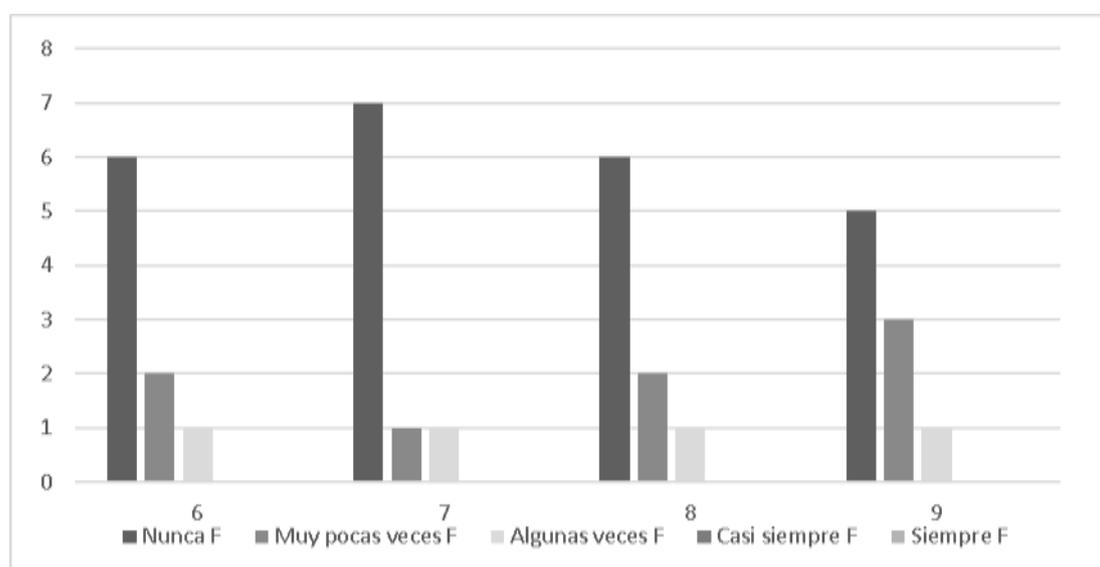


Figura 2. Características de la gestión de calidad

### **Interpretación:**

Los representantes indican 66.7% nunca se utilizan indicadores para medir el desempeño; 77.8%, nunca se aplica políticas de gestión; el 66.7% nunca han difundido la misión y visión de la empresa a los colaboradores y 33.3% muy pocas veces se guían por un plan.

**Tabla 4**

Determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente		0.0%	1	11.1%	3	33.3%	5	55.6%		0.0%	9	100.0%
13	Existe organigrama y es difundido	5	55.6%	3	33.3%	1	11.1%		0.0%		0.0%	9	100.0%

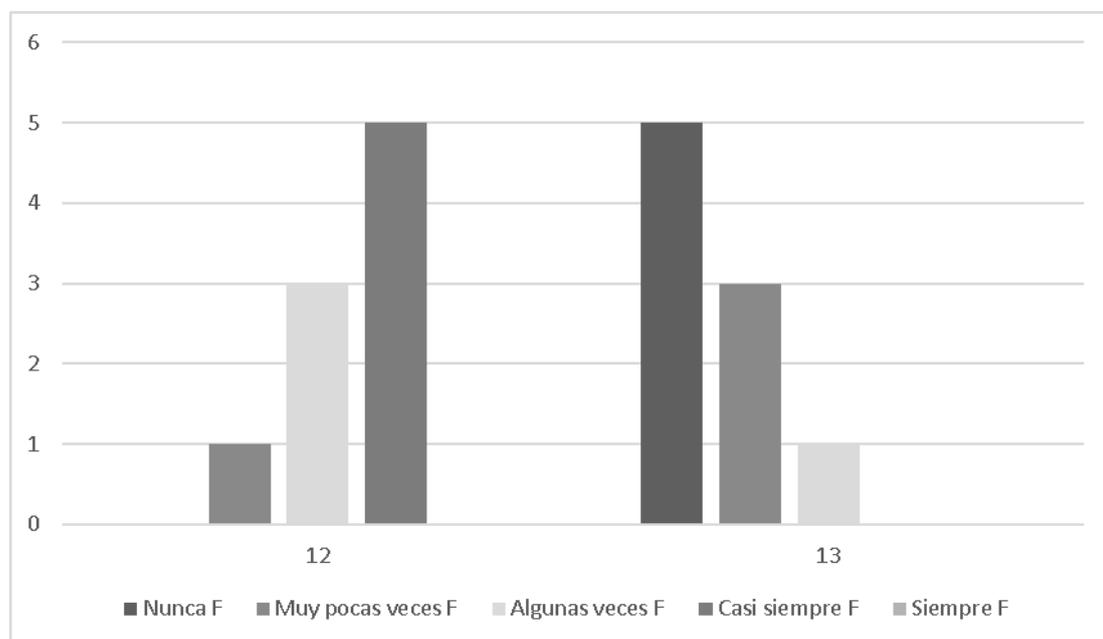


Figura 3. Características del proceso de organización.

***Interpretación:***

Los trabajadores indican que el 55.6% casi siempre realizan distribución de la carga de trabajo y el 88.9% carece de organigrama.

**Tabla 5**

Determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Existen habilidades directivas		0.0%	2	22.2%	5	55.6%	2	22.2%		0.0%	9	100.0%
15	Se utilizan técnicas para toma de decisiones	7	77.8%	1	11.1%	1	11.1%		0.0%		0.0%	9	100.0%

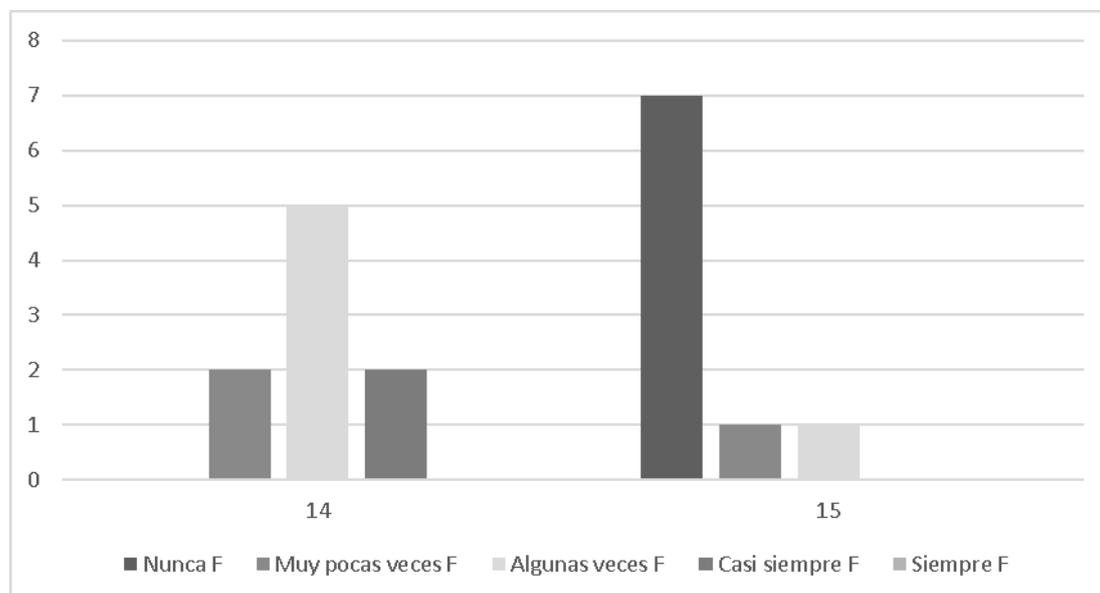


Figura 4. Características del proceso de organización.

**Interpretación:**

Los trabajadores indican que el 55.6% algunas veces aplican habilidades directivas y el 77.8% nunca utilizan técnica para la toma de decisiones.

**Tabla 6**

Determinar la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	6	66.7%	1	11.1%	2	22.2%	0.0%	0.0%	9	100.0%		
17	Existen auditorías preventivas	7	77.8%	2	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9	100.0%		

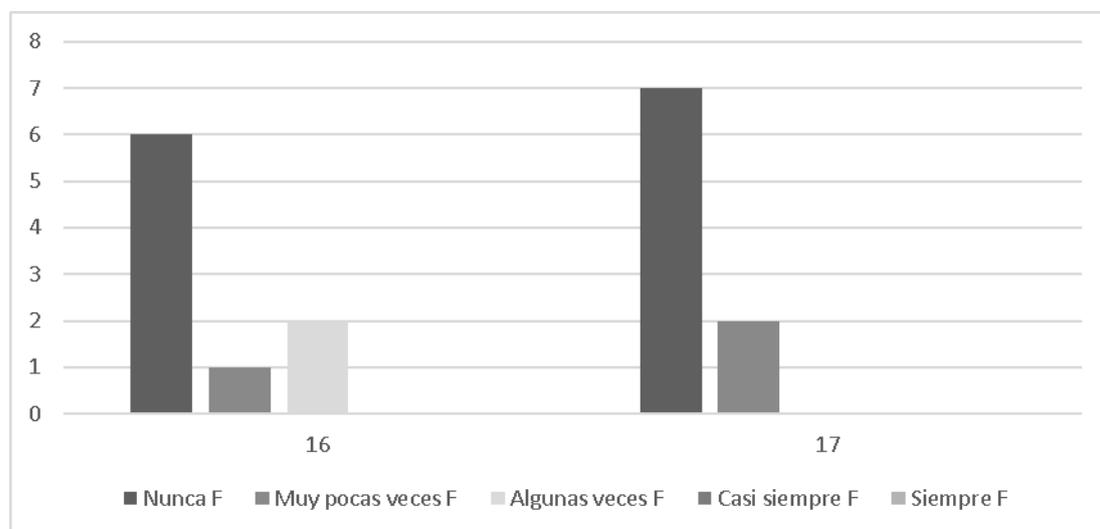


Figura 5 Características del proceso de organización.

***Interpretación:***

Los trabajadores indican que el 66.7% nunca aplican mecanismos de control; el 77.8% nunca aplican auditorías preventivas.

## 5.2. Análisis de resultados

En el análisis de resultados, identificamos que el 55.6% de los trabajadores de la empresa en estudio son del género masculino, cuyas edades están en el rango de 30 a 39 años (55.6%) y en su mayoría poseen sólo estudios básicos. Este perfil caracteriza a trabajadores emprendedores que han identificado su misión en su organización..

En relación al objetivo específico: “Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020”, se identifica que el 88,8% de las de los trabajadores encuestados no conoce la práctica de la filosofía de la mejora continua; 66.7% indican que nunca han realizado encuestas de satisfacción al cliente; e internamente solo el 22.2% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 66.7% algunas veces aplican mecanismos para estandarizados sus procesos y 77.8% no conocen del uso de herramientas de calidad. Este resultado es consecuente ya que el 66,7% tampoco utiliza algún tipo de indicador en sus operaciones; carecen de política de gestión, misión y visión que son aspectos que caracterizan una gestión sin rumbo claro, y su máximo alcance es el corto plazo. En estos aspectos, existe coincidencia con la tesis de Ospina (2018), quien constata una administración incipiente la cual luego es superada con el análisis de procesos de cada actividad de la empresa y, por otra parte, contrasta con las investigaciones de Gutiérrez (2019) y Reyes (2018) que evidencia el funcionamiento estratégico de la gestión amparada en sus procesos administrativos y soportada en el uso de manuales que son difundidos entre el personal.

Respecto al segundo objetivo específico de la investigación: “Identificar aspectos que requieran atención para mejorar el proceso de organización: caso empresa Bar-Billar El Tiburón del distrito de Yarinacocha, año 2020”, el trabajo de investigación realizado identifica que el 77,7% no planifica apropiadamente sus operaciones, no conoce como hacerlo y también desconoce como efectuar un seguimiento a planes que en el corto plazo favorece el negocio, situaciones que se relacionan con la investigación de Gutiérrez (2019) que concluye la importancia del análisis FODA y el seguimiento a la planificación.

El proceso de organización es de característica informal, porque no existe un organigrama (88.9% ) que establezca un orden en el personal de la empresa, a su vez tampoco existe un manual de organización y funciones que permita establecer responsabilidades de manera formal y a su vez exigir un mejor desempeño. Una problemática que también se identifica es la relacionada al liderazgo, los microempresarios reconocen (55,5%) tienen limitadas habilidades directiva y desconocimiento a técnicas para la toma de decisiones (77,8%). El 66.7% las practicas son ausentes y 77.8% nunca existieron auditorias. Estos resultados se relacionan con la investigación de Sánchez (2017) en la cual identifica que, si bien otros procesos o actividades se ejecutan dentro de la planeado, es el aspecto de control el más débil, por la ausencia de manuales escritos que brinden un soporte sostenible y sea pasible de comprensión entre todos los integrantes de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

En relación al primer objetivo específico se concluye que la microempresa Bar-Billar El Tiburón, del distrito de Yarinacocha, año 2020, carece de una gestión de calidad porque el personal no trabaja ninguna metodología de mejora continua, no se aplica ningún método de recojo de información de la percepción del servicio que se realiza al cliente, tampoco se conoce la importancia de estandarizar los principales procesos de las operaciones del negocio, situación que contrasta con el uso de herramientas que se requieren para el funcionamiento estratégico de la gestión de una empresa.

Respecto al segundo objetivo específico de la investigación: se concluye que, si bien existe una cuasi organización, esta no se soporta en un proceso formal basado en organigrama y manual de organización y funciones, el cual debe provenir de un proceso de planificación que tampoco se ejecuta apropiadamente.

Finalmente, se concluye que el proceso de organización es informal, porque no existe un organigrama que establezca un orden en el personal de la empresa, a su vez tampoco existe un manual de organización y funciones que permita establecer responsabilidades de manera formal y a su vez exigir un mejor desempeño.

## **Recomendaciones**

Sugerir a la gerencia formar equipos de trabajo para el análisis de los procesos internos de la empresa para identificar las falencias y elaborar un plan de trabajo.

Elaborar el organigrama y manual de organización y funciones. Seguidamente capacitar al personal para que reciba una orientación en el propósito de la empresa.

## **Aporte del investigador**

Una empresa organizada generará mejores sinergias para obtener sus resultados con eficiencia y eficacia.

## **Beneficio al cliente**

Servicios ofrecidos en las mejores condiciones de calidad y refuerzo de la marca de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda, J. E. (2017). *La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De La Calidad Total En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio - Rubro Restaurantes Del Casco Urbano De Chimbote*. Chimbote - Perú: Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.
- Ahumada. E. & Rambal K. (2016) *Plan de negocio para la creación de un restaurante-bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico*.
- Moran K.(2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro restobar-Yarinacocha, 2019*.
- Vásquez, W.E. (2019) *Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí, en el periodo 2017-2018*.
- Yonagusuku, M. V. et al. (2018) *Plan de negocios para la implementación de un resto-bar en la ciudad de Trujillo*.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría General de la Administración* (Septima; McGraw-Hill & Interamericana, eds.). Mexico.
- Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2016). *Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas*. (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Castillo, P. & Villacorta, L. (2018). *Restaurante turístico cultural y recreativo en la ciudad de Iquitos-2016*. Tesis para optar el título de Turismo y Hotelería, Universidad Científica del Perú, Facultad de Arquitectura, Iquitos, Perú.
- Chávez, E. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeña empresas del sector servicios, rubro restaurantes turísticos en el distrito de Chimbote, 2016*. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Guzmán, L. J. (2018) *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector Chapinero-Bogotá*.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (Novena; L. Cengage, ed.). Mexico.
- Gaviria, A.V. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017*. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Procesos administrativos* (Primera; McGraw-Hill/Interamericana., ed.). Mexico.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil-Ecuador*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Garro, E. A. et al. (2017) *Plan de negocio para la puesta en marcha de un bar pisquero en el distrito de San Isidro*.
- Vela, W. K. (2018) *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de Calleria, año 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú.
- Velasco, J. (2017). *Gestión de la Calidad* (Segunda; E. Piramide, ed.). Madrid.
- Luna, A. (2013) *Procesos administrativos*. Grupo Editorial Patria.  
[https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&dq=luna+2014&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&dq=luna+2014&hl=es&source=gbs_navlinks_s).
- Benzaquén, J. (2019) *La dirección de la calidad y la administración*. Centrum Católica.

## ANEXOS

### 1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### ENCUESTA

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad recopilar información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación “Mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Bar-Billar El Tiburón - Yarinacocha, 2020”.

**Instrucciones:** a continuación, le presentamos 26 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no incluyen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

**Encuestado:**

(a):..... Fecha:...../...../20....

**1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

De 25 a 35 años ( ) De 35 a 44 años ( ) De 45 a 54 años ( ) De 55 a más ( )

**2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Hombre                      b) Mujer

**3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

a) Estudios básicos ( )      b) Técnico ( )              c) Universitario ( )

**A. DE LA GESTIÓN**

**4. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

- a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

**5. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**

- a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

**6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

**7. ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

**8. ¿Hace uso de herramientas de gestión?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

**9. ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

**10. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

**11. Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**

- a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

**B. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS-ORGANIZACIÓN**

**12. ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**

- a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )

**13. ¿Utiliza herramientas de organización?**

- a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

- 14. ¿Existe división del trabajo en su empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 15. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 16. ¿Existe organigrama y está publicado?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 17. ¿Tiene habilidades directivas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 18. ¿Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 19. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 20. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

## **2. Consentimiento informado**



UNIVERSIDAD CATOLICA 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: Mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú. Caso empresa Bar-Billar El Tiburón, Yarinacocha, 2020 y es dirigido por Yeferson Sulazar Tello estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a la mejora del proceso de organización y gestión de las mypes del Perú. Caso empresa Bar-Billar El Tiburón, Yarinacocha, 2020 y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [131181166@uladecch.pe](mailto:131181166@uladecch.pe) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Herberto. Morales Santiago

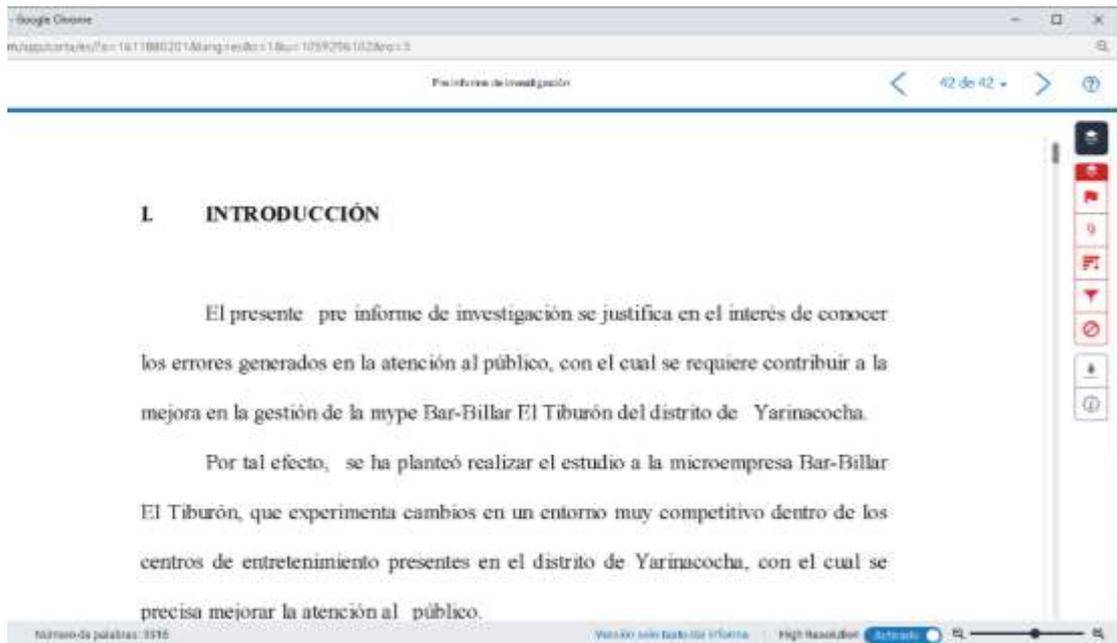
Fecha: 01-6-21

Correo electrónico: RM 132162@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]

### 3. Turnitin



## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

43%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo