



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN
LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS EN LA URBANIZACIÓN
COSSIO DEL POMAR – CASTILLA-PIURA 2020**

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

AUTOR

CHINGUEL CHANTA ELITA ROXANI

ORCID: 0000-0001-5230-7299

ASESOR

Dr: CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

PIURA– PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR (A)

Chinguel Chanta Elita Roxani

ORCID: 0000-0001-5230-7299

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

ASESOR (A)

Dr: Centurión Medina Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

León Vigo Maritza

ORCID: 0000 0002 1003 0372

Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000 0002 4660 9490

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000 0002 7575 3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

León Vigo Maritza

Presidente

Patiño Niño Víctor Helio

Miembro

Limo Vásquez Miguel Ángel.

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios sobre todas las cosas por haberme
dado la vida y la salud, a la ULADECH
Católica por albergarme en sus aulas hasta
alcanzar mi objetivo, hacerme profesional

DEDICATORIA

A mis padres por darme una
fortaleza enorme un soporte
emocional en cada momento donde
lo necesitaba

RESUMEN

En la presente investigación se trazó como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y cultura organizacional rubro pollerías en la urbanización Cossío del Pomar– Castilla-Piura 2020. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, la población para la variable gestión de la calidad es finita presentada por los tres emprendedores de las MYPE rubro pollerías y cultura organizacional la población son los trabajadores siendo finita conocida, la muestra es igual a la población $n = 18$ trabajadores. Los resultados que se obtuvieron, respecto a los elementos de gestión de calidad, el 90% aplican los principios como el enfoque al cliente y participación del personal, Con respecto a los factores de la cultura organizacional, se cuenta con la aprobación de un 100% de los indicadores que se han investigado: Se concluye en su mayor de las Mypes aplican los elementos de la gestión de calidad como, tales como estrategias, procesos, tecnología (redes sociales de información), Con respecto a los principios de gestión de calidad la mayoría de las Mypes aplica los principios de enfoque al cliente (amabilidad, empatía), participación de personal que hacen que el cliente se sienta a gusto, mejora continua; Dentro de los factores de la cultura organizacional se cuenta con la aprobación en su mayor parte de los indicadores que aplican las creencias, políticas y valores que los colaboradores deben de cumplir como el respeto y la puntualidad; En las dimensiones de la cultura organizacional, se cuenta con un déficit de evaluación del personal, por otro lado en su mayor parte de los trabajadores no se encuentra en planilla

Palabras clave: Gestión de calidad y cultura organización

ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to determine the characteristics of quality management and organizational culture in the poultry sector in the Cossío Del Pomar urbanization - Castilla-Piura 2020. The methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. the population for the quality management variable is finite presented by the three entrepreneurs of the MYPE category poultry and organizational culture the population is the workers being finite known, the sample is equal to the population $n = 18$ workers. The results that were obtained, regarding the elements of quality management, 90% apply the principles such as customer focus and staff participation, With respect to the factors of organizational culture, it has the approval of 100% of the indicators that have been investigated: It is concluded that most of the Mypes apply the elements of quality management, such as strategies, processes, technology (social information networks), With respect to the principles of quality management, the Most of the Mypes apply the principles of customer focus (kindness, empathy), staff participation that make the customer feel comfortable, continuous improvement; Within the factors of the organizational culture, there is approval for the most part of the indicators that apply the beliefs, policies and values that the collaborators must comply with, such as respect and punctuality; In the dimensions of the organizational culture, there is a personnel evaluation deficit, on the other hand, most of the workers are not on the payroll

Keywords: Quality management and organizational culture

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	i
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Bases Teóricas de la investigación	21
2.3 Marco conceptual.....	32
III. HIPÓTESIS	32
IV. METODOLOGÍA	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y muestra.....	34
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.5 Plan de análisis.....	38
4.6 Matriz de consistencia.....	40
4.7 Principios Éticos.....	41
V. RESULTADOS	43
5.1 Resultados.....	43
5.2 Análisis de Resultados	47
5.3 Plan De Mejora	53
VI. CONCLUSUINES Y RECOMENDACIONES	60
Referencia bibliográfica	63
Anexos	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del Pomar, Castilla- Piura, 2021	43
Tabla 2 Los principios de gestión de calidad en las MYPERubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla-Piura, 2020.....	44
Tabla 3 Identificar los factores de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías dela urbanización Cossío del pomar, Castilla, Piura 2020	45
Tabla 4 Identificar las dimensiones de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla,Piura 2020.....	45
Tabla 5 Elaborar un plan de mejora en la gestión de calidad y cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla,Piura 2020.	46

I. INTRODUCCIÓN

En la presente tesis “Gestión de calidad y cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías en la urbanización Cossío del Pomar- Castilla-Piura 2020”. Se han consignado variables que se encuentran incursas en la línea de investigación institucional de la Universidad Católica de Chimbote, por lo que será de gran utilidad para las Micro y Pequeñas Empresas MYPE del departamento de Piura que buscan mejorar el modelo de gestión de calidad que se aplica dentro de ellas, como también la calidad de la cultura organizacional, como sabemos esta temática son de gran importancia para las empresas que buscan destacar y así poder mantenerse dentro del mercado, frente a las posibles nuevas competencias que puedan aparecer y así puedan mantenerse en el mercado. Ahora para poder explicar de manera ordenada el entorno exterior de la empresa se ha decidido utilizar las 5 fuerza de Porter, Magretta (2014) este análisis permite poder encontrar cual es el nivel de competencia que existe en el mercado.

Cuando hablamos del **poder de negociación** de los compradores, nos referimos a que el cliente tiene la capacidad de decidir entre si decide comprar o negociar el precio si este no le parece justo, en la empresa de las pollerías podemos identificar que muy pocas se presentan esos casos. **La amenaza de nuevos competidores** que entran al mercado es nula, en la ubicación donde se encuentra los establecimientos rubros pollerías investigados es un lugar donde no existen fuertes competidores, haciendo de esta manera muy difícil el nacimiento de un nuevo competidor ya que se encontrará con empresas que ya llevan años en el rubro además no se cuenta con locales que estén en venta o alquiler cerca de la empresa. **La rivalidad entre competidores** es algo

realmente normal, como se mencionaba anteriormente, las empresas de “Pollerías” no cuentan con competidores, esta antigüedad ha hecho que esta rivalidad sea una amigable y saludable, decir es una rivalidad en la cual no se realiza ningún tipo de juego sucio por así decirlo, en si existe una buena relación entre las empresas competidoras.

Para poder hablar sobre el entorno en general de la empresa, usaremos el análisis PESTEL, el cual, según Van, Lebon, & Durand, (2014) mencionan herramienta muy utilizada por las organizaciones para la toma de decisiones y poder tener una idea y a través de esta poder fabricar diversos planes estratégicos para poder alcanzar las metas de la organización, este análisis nos presenta seis dimensiones a tomar en cuenta, las cuales son: Político, económico, socio-cultural, tecnológico, ecológico y legal. El entorno **político** es algo que nos afecta a todos, no solo a las empresas, en este caso, las empresas del rubro “Pollerías” ya que ellas cuentan con más 8 años laborando, es decir ha pasado diversos periodos políticos, esto le da cierta estabilidad política. En el ámbito **económico**, podemos referirnos tanto a la economía en general del país o de la empresa, en este momento la economía de nuestro país se encuentra estable, gracias a la administración del banco central de reserva, sin embargo, no sabemos cuánto llegara a durar esto. **En el aspecto socio – cultural** de la organización, debido a que en esta organización la mayor parte de los trabajadores son jóvenes que rondan entre los 20 y 30 años, por esta razón comparten formas de pensar y algunos gustos y costumbres. Si hablamos del ámbito tecnológico, podemos darnos cuenta que esta organización cuenta con los instrumentos necesarios y actualizados con respecto a otras empresas. En el ámbito ecológico esta organización utiliza productos biodegradables: no tira

el aceite de cocina una vez utilizado, sino que se recicla para la fabricación de productos tan diversos como: jabón, velas.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MYPES) son de vital importancia en nuestro país, ya que implican un valor muy importante en nuestra estabilidad económica según el ministro de economía de la producción Pérez, (2019) explica que las MYPES tienen un gran emprendimiento aportando un 24% en el PBI nacional, por otro lado, de cada 100 puestos de trabajos 85 son ofertas laborales que las micro y pequeñas empresas que ofrecen, dando un gran empleo a muchas personas que no tienen empleo en el Perú. además en el caso del Perú esto se debe que se acompaña de formalidad ya que muchas de las actividades de las MYPES tienen un alto componente de informalidad, por lo cual hoy en día tenemos que hacer algo para poder ayudar a formalizarse lo cual permitirá a tener un buen empleo y así también con puestos de seguridad, seguro social y en todo lo que implica en una formalización legal este permitirá mejorar a las medianas y micro empresas teniendo una buena gestión de calidad y así mejorar una buena cultura organizacional y poder así mejorar cada día más en sus negocios.

El 99.6% de las organizaciones que existen en nuestro país son consideradas micro, pequeñas y medianas empresas (según las últimas cifras del instituto nacional de estadística e informática (INEI), esto quiere decir que estamos creciendo demasiado rápido pero no estamos tomando en cuenta que los principales propietarios de las medianas empresas y pequeñas empresas que provienen de población económicamente inactiva con el objetivo de crear una MYPE para mejorar su economía, los problemas que enfrentan estas MYPES por la inequidad y competencia que existe en estas, lograr conseguir cliente, logra un buen financiamiento para adaptarse al mercado, se necesita

obtener proveedores, obtener información del mercado, tener una buena calidad de productos usando una buena gestión de calidad.

En gestión de calidad, de acuerdo a la norma internacional ISO 14001 explica gestionar e identificar los riesgos ambientales que pueden producirse internamente en la empresa mientras realiza su actividad. Con la identificación y gestión de los riesgos que se consigue con esta norma, se tiene en cuenta tanto la prevención de riesgos como la protección del medio ambiente, siguiendo la normativa legal y las necesidades socioeconómicas requeridas para su cumplimiento.

Además, muchos de estos propietarios no tienen en cuenta las consecuencias que pueden lograr obtener por ejercer una competitividad sin los materiales necesarios y sin el reglamento indicado, todo lo que es necesario para ejecutar la actividad deseada, ellos no observan el estudio formal para aplicarlo en su organización por el miedo a no subsistir en el mercado no se comienzan a identificar como mejorar la forma de una buena cultura organizacional si no que solo han desarrollado la actividad con lo poco que saben. Aplican ingenio cuya habilidad trata de resolver o componer e incluso inventar el mejor método para hallar los medios adecuados a la solución de un fin o problema imprevisto de la MYPE.

INEI (2019) indica que las MYPES representan el 86.4% del empleo en el sector privado y 33,9% se entran en un rango de edad entre 25, a 44 los que elaboran en MYPES. Lo cual es interesante esta evidencia es que el 27% de las personas que elaboran en las MYPE son menores de 24 años es decir la cuarta parte de los trabajadores se iniciaron desde temprana edad, pero para que sea a un más competitiva las ventajas se deben transformar en estrategias de gestión de calidad ya que son

dinámicas y permiten innovaciones en los procesos de los productos para lograr una mejora en las MYPE.

Además, para tener una buena gestión de calidad los procesos administrativos de las MYPES tienen que con vértice en ventajas de una buena cultura organizacional y así poder convertirse como una actividad competitiva las cuales se pueden observar como una innovación para poder que los productos, procesos, factores, puedan lograr una mejora en las MYPES. Según los autores Pérez y Gardey (2014) menciona que la “gestión de calidad, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta” la gestión de calidad son también herramientas que permitan establecer, la planificación, la ejecución, y evolución de dichas MYPES.

Las MYPE son muy importantes más aun cuando tienen un objetivo de transformar sus competencias en estrategias y ventajas para conseguir un crecimiento. Pero siempre tener en cuenta de que forma empezar a gestionar una cultura organizacional ya que se empezara a ver los valores, las costumbres de los propietarios si también de los colaboradores como clientes las competencias, como empezar a atender a los clientes y brindarles una buena comodidad ya que teniendo en cuenta estos pasos importantes se lograra que las MYPES se desarrollara mejor.

Las organizaciones se encuentran en un constante cambio, a causa de la globalización y exigencias del mercado, por lo tanto, el desempeño de los colaboradores en la empresa podría verse afectado (García y Forero, 2014). Por esta razón, el éxito empresarial derivara la cultura organizacional, ya que si estas son adecuadamente gestionadas podría convertirse en una ventaja competitiva frente a

otras organizaciones, beneficiando a los colaboradores y la empresa. El estudio de ambas variables es un aspecto fundamental y obligatorio a ser medido en las empresas.

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) forman parte de la economía peruana, muchas se encuentran desarrolladas por personas naturales y otra parte por sociedades jurídicas, estas que al mismo tiempo generan una economía para el país, según Robbins (2016) la economía es la ciencia que se encarga del estudio de la satisfacción de las necesidades humanas mediante bienes que siendo escasos tienen usos alternativos entre los cuales hay que optar, las actividades de estas MYPES surgen mediante los escasos del empleo, la poca experiencia en el mundo laboral que ha tenido cada generación de egresados universitarios, que no han logrado tener un empleo, estos se desarrollan en las diferentes actividades que les ofrece, obteniendo una experiencia de las cuales muchos crean MYPE pero pocos subsisten en el mercado por la competitividad que existe, estos pocos que dan enfrentan muchas dificultades ya sea por conseguir clientes o por cómo mantenerse en el mercado, estas pocas MYPE formalizadas son las que brindan un buen servicio tributario e incluso pueden llegar a ejercer una buena gestión en la calidad de sus servicios o productos, y muchos de los demás emprendedores no toman conciencia que para tener unas buenas gestiones de calidad tienen que ser amables atentos en el momento de atender a los clientes.

Para Morrisey, (2013) menciona que las técnicas para las estrategias son importantes para las organizaciones, ya que permite surgir de una manera victoriosa en su misión que tienen como organización. Esta investigación obtenida por parte de los comerciantes del rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla - Piura, las cuales son pequeñas empresas constituidas por personas naturales que han logrado constituirse en el tiempo que llevan, han crecido, pero con muchas dificultades

estos emprendedores- comerciantes para lograr un aumento de ingresos aplicaron el comercio, saliendo con boletines en diferentes lugares que rodean a la urbanización Cossío del Pomar para vender y logrando obtener más comensales.

Ante todo, lo expuesto anteriormente se formuló el problema: ¿Cuáles son las características de gestión de calidad y cultura organizacional de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del Pomar, Castilla, Piura 2020? Problemática que se encuentra en el contexto de Piura, que Uladech católica filial Piura y la escuela de administración se busca dar resolución a la cuestión problemática. Para dar solución a este problema se estableció el objetivo general el cual es: Determinar las características de gestión de calidad y cultura organizacional rubro pollerías en la urbanización Cossío del Pomar –Castilla-Piura 2020. Se establecieron los siguientes objetivos específicos: Determinar los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla- Piura, 2020; Explicar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020; Identificar los factores de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020; Identificar las dimensiones de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del Pomar, Castilla-Piura, 2020, Elaborar un plan de mejora en la gestión de calidad y cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020.

Por lo descrito líneas arriba la justificación de la investigación Según Spangenberg (2014) se realiza con el propósito de mejorar la gestión de calidad cultura organizacional de las MYPE, cuyos resultados de esta investigación pueden ser favorables en una propuesta de implementar la información obtenida.

Se justifica según Villafuerte (2015) porque ayuda a la mejora de los métodos de gestión de calidad a través de la aplicación de la información obtenida sobre la cultura organizacional y sus variantes a tener en cuenta para poder aplicarla de manera asertiva.

El presente estudio fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, la población para la variable gestión de la calidad es finita presentada por los tres emprendedores de las MYPE rubro pollerías y cultura organizacional la población son los trabajadores siendo finita conocida, la muestra para gestión de calidad son 3 personas representantes (Dueños) y para cultura organizacional el tamaño muestra es $n = 18$ trabajadores. Los resultados obtenidos son los siguientes, respecto a los elementos de gestión de calidad, cuenta con una aprobación mayor al 90%, entre los principales principios que aplican estas MYPE son el enfoque al cliente y participación del personal, se preocupan por dar calidad de atención, los emprendedores orientan y capacitan a los colaboradores, por otro lado, los emprendedores piensan que los hechos de innovar y hacer cambios en sus establecimientos comerciales son positivos. Con respecto a los factores de la cultura organizacional, se cuenta con la aprobación de un 100% de los indicadores que se han investigado y si hablamos de las dimensiones de la cultura organizacional las empresas cuentan con un enfoque hacia estas dimensiones, sin embargo, existen algunas excepciones las cuales son importantes.

Se concluye en su mayor de las Mypes aplican los elementos de la gestión de calidad como, tales como estrategias, procesos, tecnología (redes sociales de información), Con respecto a los principios de gestión de calidad la mayoría de las Mypes aplica los principios de enfoque al cliente (amabilidad, empatía), participación de personal que hacen que el cliente se sienta a gusto, mejora continua; Dentro de los factores de la

cultura organizacional se cuenta con la aprobación en su mayor parte de los indicadores que aplican las creencias, políticas y valores que los colaboradores deben de cumplir como el respeto y la puntualidad; En las dimensiones de la cultura organizacional, se cuenta con un déficit de evaluación del personal, por otro lado en su mayor parte de los trabajadores no se encuentra en planilla.

Justificación social según Caycho (2016) menciona que las aportaciones de una tesis ayudan a resolver el problema de un contexto social tanto en el presente como en el futuro, en la presente investigación se indago y recaudo información real de gestión de calidad y cultura organizacional, para en un futuro tomar recomendaciones y aportes en cuanto al rubro.

Arias (2017) manifiesta que hay cuatro dimensiones para delimitar estas son: geográfica (Cossío del pomar), temporal (2022), psicográfica (MYPE rubro pollerías) y temática (gestión de calidad y cultura organizacional).

Por ultimo las limitaciones que se encontraron son la parte económica y de acceder a la información directa con los emprendedores y colaboradores, teniendo en cuenta la pandemia que se está viendo a nivel mundial.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

- Internacionales

López (2018) en su tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas titulada *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo como objetivo principal: Determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando las siguientes conclusiones: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocidos los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidos al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa

Quezada (2016) en su tesis denominada *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato – Ecuador*, que tiene como objetivo general: el de proponer un modelo de calidad, para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato. La metodología aplicada es la modalidad cualitativa, tipo de investigación descriptiva; Población: 113 restaurantes catastrados; La técnica utilizada es la encuesta.

Conclusión: Luego de realizar el estudio acerca de una correcta gestión, en el campo de la industria de la restauración, se logra llegar a cierto grado de conocimiento el cual permite desarrollar una solución a dicho problema encontrado en los restaurantes del cantón de Ambato, por lo que se propone realizar un modelo de gestión P.D.C.A. mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de las empresas gastronómicas de la ciudad de Ambato por lo que propone el modelo de gestión P.D.C.A. que conlleve en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración.

Sánchez (2014) en su investigación titulada *Viabilidad de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional en una PYME con mercado local; caso Fénix, de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Tuvo como objetivo: Proponer la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional, norma ISO 9001-2008, en la mediana empresa, la investigación es de tipo descriptivo, y se concluye lo siguiente: Las características de las empresas, empresarios o inversionistas han de ser revisados constantemente, es decir, se atendería una buena parte de la innovación o mercado actual de las empresas con el simple monitoreo de éstas, atendiendo a las demandas globales del mercado y adecuando esos números a la satisfacción del cliente, en las empresas mexicanas los ejecutivos muestran un alto compromiso con la tecnología, viéndola como un valor central de la filosofía de gestión, en el proyecto se documenta y se planea la necesidad que la empresa lleva una política de investigación y desarrollo de productos y servicios, que sea basado en un producto bien diseñado que logre satisfacer la necesidad en el mercado real, por lo tanto la certificación ISO ayudará a que la organización se desarrolle y mejore su rendimiento.

Mendoza (2015) en su tesis titulada *Análisis de la Cultura Organizacional en el restaurante Magic, ubicado en la cabecera departamental de Zacapa*. Para el título de licenciada en administración, en la Universidad Rafael Landívar. Esta investigación tiene como objetivo general “analizar la cultura organizacional de dicho restaurante, con la finalidad de definir o identificar su cultura”. El tipo de investigación fue descriptivo. El autor concluye que la cultura organizacional del personal del restaurante objeto de estudio, es una cultura organizacional flexible e innovadora, con valores compartidos, pues ellos están identificados y comprometidos debido a la activa participación.

González (2016) en su tesis titulada *Evaluación de la cultura organizacional en el restaurante la cocina de esteban ubicada en la esquina de l y 21 en el Vedado, la Habana*. Para obtener el título profesional de Maestría de Gestión Turística de la Universidad de la Habana, Cuba. Tuvo como objetivo general “evaluar la cultura organizacional que perciben los trabajadores, así mismo conocer las ideas y el tipo de cultura organizacional predominantes en la organización”. El tipo de investigación fue cuantitativo. El autor concluyó que la percepción de los trabajadores del restaurante objeto de estudio, respecto a la cultura organizacional está bien establecida, debido a que la mayoría de los trabajadores aportaron su opinión en cada uno de los indicadores por lo que se establece favorable.

Bruzual (2016) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*. Para optar el grado académico de magister en recursos humanos, Montemorelos, México. El objetivo general fue conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability And Risk

Management. El problema general observado fue Existe relación significativa entre el grado de calidad del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. La metodológica La presente investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. En el estudio se utilizaron dos instrumentos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores, con una confiabilidad de .939 y el segundo, con 31 declaraciones, para medir el grado de satisfacción laboral, con una confiabilidad de .947, respectivamente. La muestra contempló a 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizaron las pruebas estadísticas R de Pearson, T de Student y análisis de varianza de un factor. Como conclusión. Que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral. Recomienda Crear oportunidades de ascenso para que los empleados puedan desarrollarse. Una empresa que ofrezca oportunidades para avanzar profesionalmente tendrá características de un ambiente de trabajo positivo.

Antecedente Nacional

Bojórquez (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del marketing relacional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurante pollería en la ciudad de Huaraz, 2017*. Tesis para optar el título de licenciado en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como

objetivo determinar la gestión de calidad con el uso del marketingrelacional en las empresas del rubro restaurante-pollería en la ciudad de Huaraz. Para el desarrollo de la investigación se recurrió a un diseño transaccional, y un tipo y nivel de investigación descriptiva-cuantitativa; para el recojo de la información se determinó una muestra de 16 representantes de las micro y pequeñas empresas (MYPE), a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Basado en los alcances del presente trabajo se concluye que: Respecto a la gestión de calidad, las empresas no plantean objetivos, y solo a veces se aplican los procedimientos y los planes trazados, no verifican y monitorean el cumplimiento, y regularmente se realiza las evaluaciones de los procesos y del personal para tomar acciones correctivas. En relación a las características marketing relacional, se brindan la confianza, pero no buscan la continuidad del cliente siendo este parte del compromiso, ni la intención de mantener la relación, pero en la satisfacción se observa el interés en brindar un buen servicio siempre.

Gutiérrez (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del Marketing de las Micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la urbanización 21 de abril de la ciudad de Chimbote, 2017*. Tesis para optar el título de licenciado en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tiene como objetivo general: proponer una gestión de calidad con el uso del marketing en la presentación de productos y servicios en las pollerías en la urbanización 21 de abril de la ciudad de Chimbote. El diseño fue no experimental – transversal descriptivo, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida de 7 micro y pequeñas empresas, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 33 preguntas cerradas aplicado a los representantes de las MYPE a través de la técnica de la encuesta.

Llegando a la conclusión que las MYPE no tienen un concepto ni técnicas de gestión de calidad con el uso del Marketing, trabajando empíricamente por conocimiento a groso modo, por no tener educación superior.

Pascual (2015), realizó una investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015*. Realizo en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, su objetivo fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. Su metodología fue de descriptiva, corte transversal por que llego a la conclusión que la minoría de los gerentes perciben poca deficiencia en la gestión de calidad tales como: política de calidad, logro de objetivos planteados, deficiencia en asignación de responsabilidades de los trabajadores, existe carencia en cuanto a los procesos de comunicación, personal poco capacitado, lugar de producciónno apropiado y equipos no modernos. En su mayoría relativa las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, están dirigidos por varones de 41 a 50 años de edad y cuentan con estudios superioresincompletos. La minoría relativa de gerentes muestran deficiencias en la documentación relacionada al producto, información inoportuna al cliente, no siemprecumplen con el control de elaboración del producto, poco interés en la satisfacción delcliente, deficiente control de quejas y reclamo.

Huangal (2017) en su tesis de denominada *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017*. El tipo de investigación fue cuantitativa. Esta

investigación tiene como objetivo Establecer la relación que existe entre Cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la UGEL 04 de Comas, 2017. El autor concluye que el menor problema en cultura organizacional, mayor el desarrollo de la satisfacción laboral para una buena gestión en la institución. Por tanto, se consideró que la hipótesis planteada fue valida, porque el análisis de los datos permitió determinar según los resultados Rho de Spearman: 0,960, $p < 0,01$. El cual se ha demostrado un 99% en donde existe relación muy buena entre la variable Cultura organizacional y la variable satisfacción laboral en los servidores de las áreas administrativas de la UGEL 04 de Comas, 2017.

Solís (2017) en su tesis titulada *Cultura Organizacional en el Restaurante Chili's Lima plaza Norte, 2017*. Para obtener el título profesional de licenciada en administración en turismo y hotelería, en la universidad cesar vallejo, sede Lima, el tipo de investigación fue cuantitativo. EL objetivo general fue: “determinar el nivel decultura organizacional en el restaurante Chili's Lima Plaza Norte”. El autor concluye que el nivel de la cultura organizacional del restaurante Chili's Plaza Norte fue alto. Siendo un aspecto positivo para la empresa dado que, se podrá generar una relación firme de identidad, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo entre trabajador –marca, realizándose con mayor productividad las labores cumpliendo de manera conjunta los objetivos trazados.

Loayza (2018) en su tesis titulada *La gestión estratégica y su relación con la competitividad en las MYPES del rubro restaurante, distrito San Miguel, 2018*. Para obtener el título profesional de licenciada en administración realizada en la universidad Cesar Vallejo, sede Lima. Esta investigación tiene como objetivo general determinar

la relación entre la gestión estratégica y la competitividad del rubro restaurante, distrito San Miguel, 2018. EL tipo de investigación fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, con un nivel correlacional descriptivo y diseño no experimental transversal. El autor concluye que la gestión estratégica tiene relación positiva directa con la competitividad, en consecuencia, que a mayor aplicación de la gestión estratégica mayor será la competitividad de las MYPES, distrito San Miguel – 2018.

Antecedentes locales

Medina (2018), realizó una investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Vice – Sechura Año 2018*. realizado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo conocer qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollerías, distrito de Vice – Sechura, año 2018, el diseño es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica el cuestionario y el instrumento la encuesta, obteniendo así respecto a: gestión de calidad, en cuanto a principios consideran importante el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, el enfoque basado en procesos, en cuanto a mejora continua: consideran importante en su totalidad la planeación para lograr 16 los objetivos, por otro lado, respecto a atención al cliente: se destacó la importancia a través de la fidelización y valoración de los clientes, y se identificó estrategias para mejorar el servicio, implementando canales de atención, comunicación, y satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo que se concluyó que, en los trabajadores, así como los clientes debe existir una estrecha relación en el producto ofrecido y servicio brindado, y la gestión de los recursos utilizados.

Piñas (2019), realizo una investigación titulada *Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019.*

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería “Las Canastas” en el distrito de Piura, año 2019; la investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental. Para la recopilación de la información se escogió una muestra de 68 clientes para la variable gestión de calidad y marketing; en las cuales se aplicó un cuestionario de preguntas ordinales. Se concluye que, se pudo identificar que el restaurant-pollería cumple con los elementos del sistema de gestión de calidad; se pueden describir tres requisitos de calidad que aplica la MYPE, los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato bueno actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad; se pudo identificar que si aplica estrategias de marketing mix, resaltando las estrategias de promoción, en los cuales hace mención de que emplean una publicidad adecuada.

Antón, (2021) investigación titulada *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Pariñas- Talara, año 2021.* Presentó como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Pariñas-Talara, año 2021. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 05 restaurantes, para la variable gestión de calidad la población es finita con 5 propietarios, luego es de carácter infinita para ambas variables. Se conformó una muestra de 121 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del

cuestionario. Conforme a los resultados de funciones de gestión de calidad, prioriza la planificación el 80% de poseen conocimiento de la competencia, principios de gestión de calidad, compromiso y competencia el 61% evidencia que los trabajadores no están comprometidos con sus funciones, los aspectos determinantes de la competitividad el 83% en cuanto a la capacidad el éxito del restaurante depende de habilidades del administrador, las ventajas competitivas, el 64% en la diferenciación fundamenta que se carece de una diferenciación en la carta. En las conclusiones las funciones priorizan la planificación se posee conocimiento de la competencia. En los principios, se prioriza el compromiso y competencia ya que los trabajadores no están comprometidos con sus funciones. En los aspectos determinantes de competitividad se consolidó en capacidad de gerencia el éxito del restaurante depende de las habilidades del administrador. En ventajas competitivas, la consolidación en la diferenciación se fundamenta que se carece de una diferenciación en la carta.

Castillo, (2017) la presente investigación titulada *Determinar la relación entre la identidad empresarial y la cultura organizacional de los colaboradores del Restaurant Pollería El Tío Jhon E.I.R.L., de la ciudad de Sullana, Año 2017*. Estudio realizado en la universidad Cesar Vallejo. trabajo realizado para licenciada en administración, siendo el diseño del estudio no experimental y de tipo correlacional, así mismo la población fue conformada por treinta y tres colaboradores, para la muestra se empleó el censo, mientras que la técnica de análisis de datos aplicados, fueron: (01) encuesta, (01) entrevista y (01) observación, llegando a la conclusión que en la empresa Restaurant Pollería, existen algunas deficiencias relacionadas con la falta de visualización de la misión, visión, metas, objetivos, estrategias, valores, pauta de conductas y creencias compartidas así mismo un bajo nivel de comunicación por el

contrario si se realizan incentivos y reconocimientos por el desempeño del personal, además, se promueve un adecuado aprendizaje a los colaboradores y por último la empresa cuenta con una infraestructura moderna, entre otros factores.

Nicho (2015) en su investigación titulada *La Cultura Organizacional y La Satisfacción del cliente de la empresa comercial Plaza Autoservicios de la ciudad de Huacho en el periodo 2015*. En la universidad católica Los Ángeles de Chimbote, sede Piura, tuvo como objetivo general, establecer en qué medida la cultura organizacional influye en la satisfacción del cliente de la “Empresa Comercial Plaza Autoservicios” de la ciudad de Huacho en el periodo 2015. La Metodología empleada es tipo de investigación según el periodo es transversal; de acuerdo a la temporalidad es una investigación del presente. Las conclusiones de la presente investigación, son: Se identificó cómo la moral influye en el tiempo de espera; la calidad de atención; duración del tiempo de atención y calidad del producto; Se identificó cómo la comunicación incide en el tiempo de espera; la calidad de atención; duración del tiempo de atención y calidad del producto; Se identificó como la actitud al cambio incide en el tiempo de espera; la calidad de atención; duración del tiempo de atención y calidad del producto; Se identificó cómo la solución de problemas incide en el tiempo de espera; la calidad de atención; duración del tiempo de atención y calidad del producto.

Chunga (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión-Sechura-2018*. Realizada en la Universidad Cesar Vallejo, la cual esta investigación tuvo como objetivo general determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión Sechura-2018. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, correlacional

y transversal; es no experimental dado que no se manipulan las variables estudiadas, pues solo se observaron las situaciones que existen en las áreas de la Municipalidad Distrital de Bellavista para luego analizarlas; es correlacional porque determina la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral y es transversal debido a que el estudio se realizó en un momento y tiempo único (año 2018). El enfoque que se trabajó es cuantitativo, utilizando una investigación empírico-analista, su estudio se basa en pruebas estadísticas para dar respuesta a las causas-efectos concretas como objetivo, obteniendo respuestas de la población a preguntas específicas. La presente investigación es de tipo correlacional, ya que su principal objetivo es determinar el grado de relación entre las dos variables en este estudio (Clima organizacional y desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión-Sechura). Concluyó que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Bellavista de la Unión-Sechura-2018. Se concluye que ($r=0.87$) existe una relación positiva muy alta y significativa entre las variables Clima Organizacional y desempeño laboral.

2.2 Bases Teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Rojas (2016) define qué gestión de calidad es también conocida como sistema de gestión de calidad y se determina como la estructura organizacional, de procedimientos y los recursos necesarios para implantar un método que asegure que todas las actividades en el ciclo de vida de un producto o servicio que sean efectivos, con respecto al sistema y su desempeño, y que contribuye a la satisfacción de necesidades de los clientes.

La gestión de calidad es de suma importancia para las organizaciones, ya que muchas de las organizaciones buscan la excelencia, pero esto es un procedimiento complicado y exigente que requiere la alineación de distintos factores, entre estos factores se encuentra la capacidad que tiene la organización para aplicar un apropiado modelo de gestión de calidad.

Administración de gestión de calidad

Grandez Pimes (2013) refiere que la administración de gestión de calidad es el conjunto de acciones, procedimientos, estrategias que aplican en una organización dirigidas a planificar, organizar y controlar el orden de calidad en una empresa. Dicha actividad se basa en el principio siguiente: Precisar las políticas de calidad dentro de la empresa, en ligación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio. Determinar objetivos claramente definidos, de acuerdo con las políticas de la empresa. Efectuar la planificación de acuerdo a los objetivos anteriores, imponiendo las estrategias y los recursos necesarios. Efectuar la planificación de acuerdo a los objetivos anteriores, imponiendo las estrategias y los recursos necesarios.

Explicar la organización, con las funciones y responsabilidades, para llevarse a cabo la planificación. Elegir y formar al personal para cada puesto de trabajo. Motivar a las personas para el logro de los objetivos. Dirigir el desarrollo del programa determinando las medidas correctivas necesarias.

Por lo tanto, se entiende que el total de acciones que se indican son indispensables si se desean conseguir dichas metas de la gestión de calidad. Es fundamental recalcar que es importante la participación de todos los subordinados del departamento e incluso de los técnicos de otros departamentos, en la ejecución de los objetivos de la calidad. A

partir de esto ejecutaremos con detalle los siete aspectos anteriores, introducidos en el marco de los conceptos principales de “planificación”, “organización” y “control de calidad”.

Elementos de la gestión de calidad

Aisemberg, (2019) existen 4 elementos claves que ayudan a la gestión de calidad, menciona como primer elemento a:

Estrategias organizacionales.- Hace refiere que una organización hacen cambios actualizándose, es decir del tiempo pasado a tiempo futuro o una situación deseada, as algo que la organización tiene que superar, es decir hay una brecha para pasar a lo anterior al presente deseado; **Proceso**, pasos, secuencias y puntos ordenados a seguir, para el logro de los objetivos; **Talento o capital humano**, es el punto de partida, para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, sin capital humano sería imposible; **Tecnología**, es muy importante ya que ayuda hoy en día a las empresas a presentar productos y servicios , además para automatizar y ordenar ,también son importantes los sistemas de gestión para poder llevar adelante la organización

Por otro lado, Cruz (2013) señala 4 fases principales que acompañen a los elementos del proceso de la gestión de calidad. A continuación, se describen:

Planificación de la calidad es el primer proceso para llevar a cabo los demás, dentro de esta se siguen los pasos siguientes: Averiguación interna de la organización, planteamiento de las estrategias a utilizar, y metas, también de acciones en el desarrollo a corto, mediano y largo plazo en la gestión de calidad.

Organización, identifica lo siguiente: la empresa es un conjunto de leyes, cargos, comportamientos que deben de respetar todas las personas que se encuentren dentro

de la empresa, la función más importante de la empresa es decretar y administrar todos los recursos (humanos, materiales y financieros).

Dirección de la calidad

Llorens, (2017) define como la dirección orientada a la planificación, control y mejora de calidad; menciona diferentes aspectos los cuales están basados en desarrollo de actividades siendo los siguientes:

Delimita la política de calidad de la organización

Determina los objetivos basados en la calidad en concordancia con las políticas de la empresa dadas.

Ejecuta la planificación sobre las estrategias para así lograr los objetivos establecidos

Define que la organización ejecuta a los responsables sus funciones

El siguiente paso es la selección, reclutamiento, capacitación del personal según su puesto de trabajo

La organización se encarga de la motivación a hacia los colaboradores, dando las pautas necesarias, el compromiso que tienen para desarrollare el trabajo asignado

Por último, el jefe del control de calidad es quien se encarga de verificar y evaluar, si se están cumpliendo con el programa de calidad dentro de la organización

Control de calidad

Orellana, J (2020) autor y redactor en la página virtual denominada Econopedia explica que el control de calidad se basa en la verificación, evaluación y cumplimiento de las normas ISO del estándar de calidad en productos y servicios dentro del proceso de

elaboración y producción y quedando listos para ser distribuidos a los consumidores de los diferentes mercados, con fin de seducir fallas en control de los productos o servicios ; siendo de vital importancia para los procesos de las industrias haciendo seguimiento minuciosamente a las actividades productivas y hacu eliminar algunos horrores o fallas dentro del proceso productivo.

Principios generales de la gestión de calidad

Según la norma ISO 9001 (2015) resume y define principios que se presentan a continuación:

El enfoque al cliente; las empresas, subsisten gracias a los clientes, lo cual permite entender las necesidades presentes y futuras de los clientes. Además, deben de adaptarse a las necesidades e incluso sobrepasar las expectativas de los consumidores. Todo en la organización, está orientado hacia el consumidor. La norma ISO 9001, explica que deben adaptarse a la realidad, de que todas las organizaciones dependen de la aceptación y consumo de sus productos por parte de los consumidores.

Toda empresa tiene que tener un buen enfoque la cual permita conseguir satisfacer todas las necesidades del consumidor y sus expectativas ya que el consumidor se identificara con la empresa y así estará dispuesto a mantenerse fiel hacia a la organización. Ya que los clientes están informados de las nuevas tendencias en cuanto a gustos y en todas las necesidades que ellos requieran

Liderazgo. - Los líderes establecen un propósito y dirección de la organización. Ellos también pueden crear y mantener el desarrollo interno en el que los integrantes de la organización se vean totalmente involucrados en alcanzar los objetivos de la organización, tales como: Desarrollar y entender las necesidades y expectativas de los

consumidores. Asegurarse de que los objetivos de la organización están enlazados con las necesidades y expectativas de los consumidores. Es importante la comunicación de las necesidades y expectativas de los consumidores a través de toda la organización, midiendo la satisfacción del cliente, y actuando en función de los resultados. ISO 9001(2015)

Por otro lado, los líderes, son encargados de movilizar los esfuerzos de la organización, debiendo ser ejemplo y referencia para el resto de miembros de la empresa. Los cuales estos planean y desarrollan el plan estratégico ya que las organizaciones tienen la obligación de transmitir su impulso al resto de la empresa. Además, recordemos que el líder o los líderes son los que encaminan hacia el éxito de la organización a través de la buena dirección de su personal, quienes ellos trabajan es base al buen trato y motivación por parte de sus líderes, y por ende logran alcanzar los objetivos de la empresa.

Participación del personal; los integrantes, a todos los niveles, son la esencia de la organización, y su total compromiso permite que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización. El concederle el desarrollo de sus potencialidades permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización y la excelencia de la calidad. Si se le muestra al personal un ambiente de trabajo agradable donde puedan aportar sus ideas y ser involucrados en las decisiones de propuesta de mejora para la organización, éstos (es decir el personal) se sentirán más comprometidos con la empresa. ISO 9001(2015)

El interés, involucramiento como trabajo en equipo, hace un mejor desempeño entre de los miembros de la empresa ya que permite realizar probabilidad y las necesidades

del grupo, para mejorar más el nivel de satisfacción personal, como también la satisfacción del grupo. Las actividades a realizadas con más interés se obtendrán mejores resultados.

Enfoqué basado en procesos; es un resultado que se basa en alcanzar con eficiencia las actividades y los recursos relacionados, en procesos. Además, el enfoque está orientado hacia los procesos permite una rapidez y una sencilla identificación de los problemas, como una resolución de los mismos. ISO 9001(2015)

La cual implica positivamente en las competencias de la empresa, y la capacidad para poder adaptarse al exigente y ambiente del mercado. Por otro lado, el sistema de procesos es más fácil de poder implementar, más económico de mantener en adecuado funcionamiento. Entre la ventaja de que, un proceso afecte al resto de procesos, es más fácil de cambiar o mejorar el proceso, o en las partes de la cadena de procesos, ya que sin que el resto de procesos se vea afectado de forma negativa por la transformación.

La mejora Continúa; es mejorar continuamente con capacidad en los resultados de la empresa que debe ser el objetivo permanente de toda organización. Con la excelencia, de alcanzar mediante un proceso de mejora continua. Mejorar en todos los campos, de las capacidades del personal, con buena maquinaria, buenas relaciones con todo el público, entre los miembros de la empresa, etc. y todo lo que se pueda mejorar dentro de una organización ya que repercute en una mejora de calidad del producto, la satisfacción del consumidor. Existen dos clases de mejora de la calidad; Mediante un avance tecnológico, la mejora de todo el proceso productivo. ISO9001(2015)

7. Gestión de las relaciones; el abastecedor, resiste gracias al comercio que ejecuta con la empresa, su supervivencia, depende de la organización. Ayudándose constantemente y atendiendo a las necesidades de la otra parte, y así pueden lograr optimizar los beneficios mutuos de la relación la eficacia de las dos organizaciones. La empresa, necesita proveedores de confianza que conozcan sus necesidades que ellos requieran y expectativas que ellas tengan, que puedan superar las dificultades para adecuarse a las necesidades de la misma. ISO 9001(2015)

Cultura organizacional

Se entiende como el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones que guía y orienta el comportamiento de las personas. El término cultura organizacional es una expresión muy usada en el contexto empresarial actual.

Vera & fuentes (2015) señala que la cultura organizacional es un sistema muy tradicionalmente, los cuales se comparten ideologías, ideas y modelos de comportamiento que se relacionan y se comparten dentro la organización y además dentro de ella experimentan nuevas experiencias, conocimientos y nuevas culturas, por lo que a los colaboradores nuevos les brindan pautas de como relacionarse coherentemente y comportarse tal cual de manifiesten dentro de la cultura

Entilan, (2015) indica que la cultura organizacional es muy importante para el personal que labora dentro de ella, siendo el principal inicio para la creación de la imagen tanto para los colaboradores y para el mercado de consumidores que la rodea ,asimismo tienen intereses de investigarla en cuanto a la temática de cultura organizacional siendo

el punto de diferentes aspectos dentro de la vida de la organización, los cuales se Bazán en creencias , ideas , formas de penar, valores, hábitos y cultura

Según Páramo, Ramírez, & Rodríguez, (2011) mencionan que la cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa y, esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. Una buena organización formada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y, poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad por parte de los mismos, así como fuera de la empresa demostrando al público una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se siente en ella.

Factores de la cultura organizacional

Los procesos sociales en las organizaciones están determinados por las relaciones personales y comunicacionales que definen la cultura y que, a su vez, es propia de los procesos sistémicos abiertos que deben mantener el equilibrio entre las influencias provenientes del mundo externo y las exigencias y necesidades internas. Para lograr esta homeostasis de productividad, eficiencia y satisfacción al cliente, al interior de las empresas, se hace necesario conocer cuáles son los factores quedeterminan e inciden de manera positiva en la cultura para el logro de los propósitos organizacionales.

Estrella (2015) mencionan algunos factores concretos que influyen en la cultura organizacional. **Las creencias y valores de los fundadores** nos dicen que toda empresa u organización nace del impulso de una idea y dentro de esa iniciativa en expansión hay principios más o menos implícitos. Para llevar a cabo su idea, los fundadores reúnen los recursos financieros, humanos y materiales necesarios.

Por lo general establecen que la definición de la empresa, resuelven muchos problemas que se adaptan al exterior y se integra en su interior. Además, no solo poseen un alto grado de determinación y autoestima además también albergan unas ideas firmes de que como funciona el mundo. Las ideas y principios del grupo fundador tienden a disiparse con el tiempo a medida que crece la empresa si no se dedica un esfuerzo especial a fomentar su continuidad.

Las creencias y valores de la dirección actual, Estrella (2015) manifiesta que la nueva dirección en una empresa puede cambiar, modificar, sus valores (virtud, cualidad, capacidades, aptitud) y creencias, uno de sus objetivos es cambiar lo tradicional por lo moderno en todas las áreas de la organización, considerándolo como una problemática en la actual gerencia.

Las reglas del juego de cada mercado, Estrella (2015) manifiesta que el nivel competencia que existe en el mercado las costumbres aceptadas impone ciertas reglas el juego que condicionan los valores y creencias de las organizaciones. Una de las creencias que se ven más reforzadas por la presión competitiva es la importancia de ganar a la competencia y obtener ventajas o beneficios a corto plazo con cualquier medio necesario para conseguirlo y sin tener en cuenta los efectos a largo plazo para la viabilidad del negocio o la sociedad.

La formación, es una herramienta elemental que permite modificar los valores, creencias que se puede lograr mejorar mediante la asistencia a talleres o la intervención de un coach. Por otro lado, inculcar nuevos valores, ya que es importante que la empresa se centre en los valores aprendidos con anterioridad y parcialmente olvidados. Estrella (2015)

Por otro lado el autor Piqueras, (2016) manifiesta que el liderazgo es muy importante en una organización por lo que inculca formas de comportamientos que llevan a las buenas practicas, además da las pautas para un buen desempeño laboral; también describe que la marca, el producto es muy importante dentro del clima el autor lo relaciona de padre e hijo muchas veces sucede que el padre asigna al hijo como el nuevo representante , él es quien cambiaría el “ cómo queremos vernos al futuro” esto demandara tiempo y costos; y finalmente otro de los factures influyentes es la tecnología en no aprovechamiento de la tecnología para la empresa puede ser un factor de riesgo.

Dimensiones de la cultura organizacional

Según Chiavenato (2016) define que existen siete dimensiones las cuales son muy importantes en la cultura organizacional; son las siguientes:

Innovación y aceptación de riesgo. Es donde los trabajadores tienen que ser innovadores y asumir riesgos.

Atención de los detalles. Es donde los empleados muestran precisión, análisis y atención a los detalles.

Orienta a los resultados. Los gerentes se enfocan a su atención en los resultados y no en las técnica y procesos mediante los cuales se logró obtener esos resultados

Orienta hacia las personas. Aquí donde las decisiones administrativas toman en consideración al efecto de restados sobre las personas que están dentro de la organización

Orienta al equipo. Es el grado en el cual las actividades de trabajo están organizadas en tornos de equipos y no individuales

Energía. Es donde las personas son agresivas y competitivas

Estabilidad. Son las actividades donde la organización pone énfasis en mantener el status.

2.3 Marco conceptual

Gestión De Calidad. – son acciones e herramientas que tiene como objetivo ayudar a evitar errores en lo menos posible en el proceso de producción o en el producto o servicio que se realice.

Cultura Organizacional. – son normas y valores que se rigen una organización además son principios que están relacionados con la estructura de la empresa, y con todo lo que conlleva los métodos de desempeño del trabajo.

Micro Empresas: son aquellas organizaciones que tienen menos de diez trabajadores además estas empresas suelen estar administradas por el mismo dueño.

III. HIPÓTESIS

Este presente trabajo de investigación no lleva hipótesis, por el hecho que es una investigación de manera descriptiva por lo cual no se formulara hipótesis porque su

alcance no implica una influencia o casualidad además solo mencionar las características de dicha situación de la problemática. (Hernández, Fernández ,2010).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, es no experimental de corte transversal fue de tipo cuantitativa ya que se cuantifico numéricamente las variables en estudio, que en este caso fueron: Gestión decalidad y cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del Pomar, Castilla-Piura, 2020

Cuantitativo: según el autor Tamayo (2007) la metodología cuantitativa consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.

El nivel fue descriptivo. Para el autor Arias (2012) define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Donde los resultados de una investigación descriptiva se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (pag.24)

Fue no experimental de corte transversal. Para Martins (2010) manifiesta que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Transversal, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.2 Población y muestra

Población:

Guerrero (2014) cuando hablamos de la población se dice que es un conjunto de personas u objetos que se busca conocer un poco en una investigación. También es conocida como universo, nos referimos a la representación global del objeto de estudio, esto quiere decir que cuando hablamos de población o universo nos referimos

a todas las personas que abarca nuestra investigación, esto dependiendo del lugar donde será aplicada y a que grupo de personas se le aplicara.

La población de esta investigación estuvo conformada por los propietarios y trabajadores que pertenecen a las MYPE dedicadas al rubro de pollerías ubicadas en la urbanización Cossío del Pomar Castilla, Piura que fueron 3 MYPE en el rubro pollerías; las cuales cuentan con un total de 18 trabajadores, esto quiere decir que la población, representa una población finita y a continuación se describe.

Cuadro 1 Relación de la MYPE

N°	Razón social	Dirección	Ruc	Propietarios	Trabajadores
1	L.E	Cossío del Pomar	XXXXXX	1	8
2	L.C.D.S	Cossío del Pomar	XXXXXX	1	4
3	M.R	Cossío del Pomar	XXXXXX	1	6
Total				3	18

Elaboración propia

Se encuestó tanto a los gerentes (Dueños) para poder obtener un punto de vista más general y así poder describir la variable de gestión de calidad precisando en la que se aplique. N=3

Muestra:

Guerrero (2014) define que la muestra es una parte representativa de la población, asimismo coinciden en la afirmación de que en la situación de que la población que se encuentra representada como N es menor de 50 personas no es necesario la aplicación de fórmulas estadísticas matemáticas para el cálculo de la muestra, esto quiere decir que para la variable de gestión de calidad la nose aplicó la fórmula del cálculo de la

muestra y se llegó a concluir que representa una población finita carecida, es decir que la muestra también será representada con la población, es decir $n=N$. Por lo tanto, $n=3$.

Variable cultura organizacional

Población: Los trabajadores de las MYPE, en lo cual podemos llegar a la conclusión de que es una población finita donde N igual a 18

Muestra: Para la variable cultura organizacional tampoco se aplicó la fórmula del cálculo de la muestra y se llegó a concluir que representa una población finita, es decir que la muestra también será representada con la población, es decir $n=N$. Por lo tanto, $n=18$.

Cuadro 2 Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios	Inclusion	Exclusion
Gestión decalidad	Propietarios de la MYPE de la urbanización Cossío del Pomar	No se excluyó a nadie
Cultura organizacional	Se consideró a trabajadores mayores de 18 años	Se excluye a trabajadores que no están dispuestos a brindar información

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Grandez Pimes (2013) refiere que la administración de gestión de calidad es el conjunto de acciones, procedimientos, estrategias que aplican en una organización dirigidas a planificar, organizar y controlar el orden de calidad en una empresa	La dimensión “elementos” se medirá con sus indicadores, planificación, Organización, dirección, Control	Elementos	Estrategias organizacionales Procesos Talento humano Tecnología y sistemas de información	Propietarios	Nominal
		La dimensión” principios “se mediera con sus indicadores. Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado a los procesos, mejora continua	Principios	Enfoque al cliente Liderazgo Participación del personal Enfoque basado a los procesos mejora continua	Propietarios	Nominal
Cultura organizacional	Vera & fuentes (2015) señala que la cultura organizacional es un sistema muy tradicionalmente, los cuales se comparten ideologías, ideas y modelos de comportamiento que se relacionan y se comparten dentro la organización	Esta dimensión “factores” se medirán con sus indicadores, Creencias y valores de los fundadores Reglas de juego de cada mercado Información	Factores	Factores Creencias y valores de los fundadores Creencias y valores actuales Reglas de juego de cada mercado Información	Trabajadores	Nominal
		Esta dimensión “dimensiones” se medirán con sus indicadores, Innovación y aceptación de riesgos, Atención de los detalles, Orientación a los resultados, Orientación hacia personas, Orienta equipo, Energía, estabilidad	Dimensiones	Innovación y aceptación de riesgos Atención de los detalles Orientación a los resultados Orientación hacia personas Orienta equipo Energía Estabilidad	Trabajadores	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ibáñez (2014) señala que la encuesta es una técnica muy usada para la investigación ya que puede llegar a representar diferentes puntos de vista de una misma situación, esta ha sido realizada tanto a los trabajadores existentes dentro de esta MYPE dedicada al rubro de servicios digitales la cual felizmente nos brindó facilidades para poder aplicar la encuesta, sin embargo, el lugar debido a su infraestructura quedó siendo un poco estrecho para poder aplicar la encuesta, además de que debido a la gran cantidad de clientes la mayoría de estos no estaban dispuestos a brindarnos su tiempo para poder aplicar la encuesta.

Instrumento: El cuestionario. Asti (2015) señala que se debe redactar de manera precisa dependiendo del público al cual será aplicado, en esta ocasión ha sido realizado con la ayuda del docente tutor el cual nos ha brindado la información y metodología con la que debemos de realizar cada una de las preguntas aplicadas, para que así estas puedan contribuir

Para obtener los resultados, una vez recopilados los datos, se tabularon de acuerdo a cada una de las variables y teniendo en cuenta sus dimensiones, se calculó las frecuencias y porcentajes, y se empleó el programa Excel. Posteriormente se realizó el análisis e interpretación de los datos recopilados, a través de la encuesta la cual fue validada por un experto.

4.5 Plan de análisis

Una vez recaudada la información de la temática estudiada, se tabuló organizadamente y ordenadamente las variables y dimensiones, haciendo la interpretación de análisis descriptivo de los datos obtenidos de la presente investigación, para ello se utilizó el

Excel, Word en la redacción descriptiva, el PDF y el Turnitin para ver la similitud de las fuentes estudiadas, además se elaboró el Pauer Point para la ponencia

4.6 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Plan de Analisis
Gestión de calidad y cultura Organizacional en las MYPE rubro asen la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020	¿Cuáles son las características de gestión de calidad y cultura Organizacional de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las características de gestión de calidad y cultura Organizacional de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar los elementos gestión de calidad de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020.</p> <p>Explicar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020</p> <p>Identificar los factores de la cultura Organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020</p> <p>Identificar las dimensiones de la cultura Organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020.</p> <p>Elaborar un plan de mejora en la gestión de calidad y cultura Organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020.</p>	Gestión de calidad Cultura Organizacional	<p>La población estuvo conformada por 3 micro empresas del rubro pollerías ubicadas en urbanización Cossío del Pomar</p> <p>Muestra se tomó como muestra para este estudio el 100% de la población equivalente a 3 micro, los datos fueron brindados por emprendedores</p> <p>Muestra: V2: 18 trabajadores</p>	<p>Nivel Descriptiva</p> <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental de corte transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Una vez recaudada la información de la temática estudiada, se tabuló organizadamente y ordenadamente las variables y dimensiones, haciendo la interpretación de análisis descriptivo de los datos obtenidos de la presente investigación, para ello se utilizó el Excel, Word en la redacción descriptiva, el PDF y el Turnitin para ver la similitud de las fuentes estudiadas, además se elaboró el Pauer Point para la ponencia</p>

Fuente: elaboración propia

4.7 Principios Éticos.

ULADECH CATÓLICA (2019) con resolución N° 0973-2019 pone a disposición los principios éticos que alinean la investigación siendo importantes y fundamentales en la presente investigación que a continuación se describen:

La presente investigación está encaminada con los siguientes principios éticos: la **protección a las personas**, en un primer momento se les comunico a los dueños de las MYPE investigadas que la investigación era solo con fines académicos, es decir respetando su privacidad, decencia, identificación, intimidad, complejidad, las personas encuestadas participaron con plena voluntad, se respetó en todo momento sus derechos, como por ejemplo derecho a saber y / a informarse, para ello se les explico la importancia de gestión de calidad, ventajas y elementos, así también sobre cultura organizacional, en todo momento se guardó respeto y disciplina

También se incluyó al principio del **ecosistema natural** al momento de aplicarla encuesta, trasladándonos hacia las MYPE se intersectaron los perros, los cuales se guardó el debido respeto y atención para con ellos, demostrando ser mejores humanos, ya que ellos sienten dolor, miedo, frustración y soledad

Otro de los principios que se aplicó es la **Libre autonomía de colaboración y derecho a ser informado e orientado**, en principio se informó detalladamente sobre el objetivo y fin de la presente investigación, mostrando a los participantes plena libertad de participación en cuanto a la aplicación del cuestionario, brindándoles información detallada de la temática estudiada.

Otro de los principios fundamentales y universales es la **justicia**, en el presente estudio se planifico de modo que los conocimientos obtenidos fueron para beneficio de los emprendedores de las MYPE las cuales se les explico y oriento por igual a todos.

En la investigación también se tomó en cuenta el principio de **integridad científica** hace referencia a que el investigador actué en total lealtad, rectitud, moralidad, honestidad, decencia, honradez, poniendo en práctica la enseñanza y los conocimientos profesionales, en la presente investigación se aplicó los principios éticos y morales usando correctamente la información recabada u obtenida, de fuentes de internet, (artículos periodísticos, blog, entes públicos y privados) de repositorios, respetando la autoría de los estudios encontrados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías de laurbanización Cossío del Pomar, Castilla- Piura, 2020

<i>Elementos de la gestión de calidad</i>	N	%
Conocimiento sobre el término de la gestión de calidad		
Si	2	71%
No	1	28.00%
Total		100.00%
Considera necesario los elementos de la gestión de calidad		
Si	3	100.00%
No	0	00.00%
Total		100.00%
Plantean estrategias		
Si	2	83.00%
No	1	16.00%
Total		100.00%
Utilizan algún proceso de selección de personal		
Si	2	85.00%
No	1	14%
Total		100.00%
Utiliza personal especializado y capacitado		
Si	2	90.00%
No	1	10.00%
Total		100.00
Utiliza cartas digitales		
Si	2	77.00%
No	1	23.00%
Total		100.00%
Utiliza Wi-Fi para sus comensales		
Si	3	100.00%
No	0	00.00%
Total		
Utiliza Usted las redes sociales		
Si	3	100.00%

No	0	00.00%
Total		100.00%

Fuente: cuestionario aplicado los propietarios de las MYPE rubro pollería en la urbanización Cossío del pomar castilla-Piura 2020

Tabla 2

Los principios de gestión de calidad en las MYPERubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla-Piura, 2020

	N	%
Principios de la gestión de calidad		
Promueven las pollerías en enfoque al cliente		
Si	10	56%
No	8	44%
Total		100%
sus trabajadores se identifican con la empresa		
Si	2	67%
No	1	32%
Total		100%
Sus colaboradores tiene claros los valores, políticas,		
Si	1	72%
No	2	28%
Total		100%
Capacita a su personal		
Si	2	83%
No	1	17%
Total		100%
Implementa acciones para garantizar el desarrollo de los procesos		
Si	2	57%
No	1	44%
Total		100%
Creen innovación para la mejora continua		
Si	2	92%
No	1	7%
Total		100%
El personal que pueda tomar decisiones cuando		
Si	2	83%
No	1	17%
Total		100%
Existe buena coordinación		
Si	2	78%

No	1	22%
Total		100%

Fuente: cuestionario aplicado los propietarios de las MYPE rubro pollería en la urbanización Cossío del pomar castilla-Piura 2020

Tabla 3

Identificar los factores de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020

Factores de la cultura organizacional	N	%
<i>Factores de la cultura organizacional</i>		
Si	18	100.00%
No	0	00.00%
Total		100.00%
Existe competencia sana entre las pollerías cercanas		
Si	14	78.00%
No	4	22.00%
Total		100.00%
Se les inculca nuevos valores organizacionales		
Si	14	68.00%
No	6	33%
Total		100.00%

Fuente: Identificar los factores de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020

Tabla 4

Identificar las dimensiones de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020.

Dimensiones de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías	N	%
Se cuentan con la capacidad de poder innovar		
Si	3	16%
No	15	85%
Total		100%
Da detalladamente la información sobre la cartilla de precios y ofertas a los clientes		
Si	11	61%
No	7	39%
Total		100.00%
Recibe bonificaciones o beneficio como incentivo		
Si	12	68%

No	6	33%
Total		100%
tienen conocimiento especializado en preparación de pollo		
Si	6	33%
No	12	67%
Total		100%
Han formado grupos de trabajo dentro de la organización		
Si	16	89%
No	2	11%
Total		100%
las organización tiene todos los recursos necesarios		
Si	16	89%
No	2	11%
Total		100%
Usted se encuentra registrado en planilla		
Si	4	22.00%
No	14	78.00%
Total		100.00%

Fuente: Identificar las dimensiones de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020.

Tabla 5

Elaborar un plan de mejora en la gestión de calidad y cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020.

Problema Encontrados en la variable gestión de calidad	Seguimiento del Problema	Acciones a mejorar	Responsable
Los representantes no cuentan con caratas digitales (menús digitales)	Las Mypes muchas veces carecen de del factor tecnológico	Instalar e implementar más tecnología para que los clientes tengan una mejor atención.	Emprender
En canto a la variable gestión de calidad los colaboradores no tienen claro la misión visión, valores y políticas de las pollerías	Los colaboradores no tienen importancia de las políticas de la empresa, ya que solo se dedican a trabajar para la subsistencia diaria	Capacitar a los colaboradores en visión misión en políticas, valores y objetivos a alcanzar	Emprendedor

Problema Encontrados en la variable cultura organizacional	Surgimiento del Problema	Acciones a mejorar	Responsable
Los representantes muestran muy poco interés por los valores organizacionales	Pocas veces inculcan valores organizacionales Falta de capacitación	-Capacitar -Enseñar -Motivar -Brindar incentivos -Reconocimiento al trabajador	Emprendedor
Los colaboradores carecen de conocimientos especializado en preparación de pollo y gestión de pollerías.	Los propietarios no tienen recursos suficientes para Brindar capacitaciones y cursos en especializados en pollerías	-Curso en preparación de pollo a la braza -Talleres prácticos - capacitaciones	Representante
Pocas Veces los colaboradores Innovación en sus centros de trabajos	Pocas veces innovan por la falta de motivación	-Incentivar la creatividad Creando ofertas promociones -Tener sueños	Representante

Fuente: Propuesta de mejora a partir de los resultados encontrados de la aplicación del cuestionario aplicado a los representantes de las MYEPS rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020.

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1

Elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del Pomar, Castilla- Piura, 2020; El 71.43% (2) de propietarios de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2021, indican que si conocen en término, 100% (3) de los propietarios de las MYPE indican que es necesario e importante los elementos de la gestión de calidad, El 83.33% de los encuestados indican que si plantean estrategias de servicio de atención al cliente, un

16.67% indican lo contrario, Un 85.71% de los encuestados manifestaron que si aplican el proceso de selección del personal, Un 90.48% utilizan personal especialista (Chef) capacitados, Un 77.78% no tiene implementado cartas digitales y electrónicas, Un 100.00% de los propietarios de las MYPE indicaron que si utilizan WiFi para sus clientes que acuden a estos establecimientos, Un 100% de los encuestados de las MYPE indicaron que utilizan las redes para ofrecer el exquisito pollo a la brasa

El hallazgo no coincide con el estudio de López (2018) porque la conclusión se basa en explicar programas de capacitación y técnicas de competitividad. Para Rojas (2016), explica que la gestión de calidad como es conjunto de acciones y procedimientos, que ayudara durante todo el proceso; el estudio de Quezada (2016) señala que las MYPE desconocen de los factores de la calidad y sus procesos. Por otro lado, el autor Aisemberg, (2019) define 4 elementos claves en la gestión de la calidad, estrategia organizacional, procesos, talento humano y sistemas tecnológicos, toda vez que estos acompañan al proceso administrativo; es decir planificación, dirección de calidad, organización y control de la calidad.

Sánchez (2014) señalo estrategias de innovación de plataforma tecnológica como única para el desarrollo de las empresas y además también menciona certificación ISO ayuda en la mejora continua. Por otro lado, Orellana, J (2020) explica que el control de calidad se basa en la verificación, evaluación y cumplimiento de las normas ISO del estándar de calidad en productos y servicios dentro del proceso de elaboración y producción, Bojórquez (2018) explica que las organizaciones no evalúan casi siempre aplican la evaluación de personal, además también explica que no se hacen seguimiento de los objetivos y estrategias, solo algunos planes o procesos evalúan. Aisemberg, (2019) menciona elementos de la gestión de la calidad: talento humano,

procesos, tecnología, estrategia, López (2018) quien en su estudio propone programas de capacitación, orientación profesional en la calidad del servicio y la motivación encomendada al personal. Pascual (2015), señala que las empresas no cumplen con el santificado de la ISO, además no brindan la información detallada a los clientes, aumentando las quejas y reclamos. Medina (2018), manifiesta que los colaboradores, clientes son uno para el otro por lo que tiene un buen concepto sobre los beneficios, atributos y servicios brindados. Piñeras (2019) identifica que las empresas la gran mayoría cumplen con las caracteriza la gestión de calidad, identifica 3 elementos: capacidad de respuesta, la cortesía; el estudio realizado por Antón, (2021) señala que las empresas que estudian o priorizan la capacitación, compromiso, ventajas competitivas, mejora continua

Tabla 2.

Principios de la gestión de calidad, se observa que 55.56% si promueven el enfoque al cliente y también indican si cuentan con una adecuada dirección hacia los objetivos de la organización, sin embargo 44.44% indicandolo contrario, el 66.67% si cree que los trabajadores se identifican con la pollería, el 72.22% manifiesta que poco les interesa saber, lo hacen solo por el trabajo, el 83.33% si aplican la capacitación para dar una calidad de servicio en la atención al cliente , el 55.56% si aplican acciones para garantizar desarrollo de los procesos, el 93.51% si cree que la innovación es importante y rentable, el 81.04% si cuentan con personal adecuado para asumir decisiones, el 77.78% (2) de los propietarios de las MYPE rubropollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2021 indican que, si existe una buena coordinación.

Resultado encontrado coincide con las normas ISO 9001 (2015) explica las necesidades presentes y futuras de los clientes. Además, deben de adaptarse a las necesidades e incluso sobrepasar las expectativas de los consumidores. Piñeras (2019) identifica que las empresas la gran mayoría cumplen con las caracteriza la gestión de calidad, identifica 3 elementos: capacidad de respuesta, la cortesía siendo pautas claves para la atención al cliente, López (2018) quien en su estudio propone programas de capacitación, orientación profesional en la calidad del servicio y la motivación encomendada al personal, lo cual coincide con el resultado encontrado; Resultado que condice con las normas ISO 9001(2015) ayuda a mejorar continuamente con capacidad en los resultados de la empresa que debe ser el objetivo; por otro lado la Normas también señala que la empresa debe tener relaciones de confianza con los clientes proveedores, socios, y con el entorno en que la rodea.

Tabla 3.

Factores de la cultura organizacional, el 100% (18) de los trabajadores de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla- Piura, 2020 aseguran que conocen los valores que promueve la empresa; Se observa que 78%(18) afirman que, si existen competencia sana entre estas pollerías, Que 68% (14) de los trabajadores de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del pomar, Castilla-Piura, 2020 aseguran si se les inculca los valores organizacionales que la pollería promueve, sin embargo, un 33.33% indican lo contrario.

Investigación realizada por Mendoza (2015) habla sobre los valores de partidos, innovar, de manera flexible adaptándose a la cultura de la organización. El resultado también coincide con el autor Vera & fuentes , (2015) por lo que explica sobre las creencia,

conocimientos, elogios , cultura ademan tienen conocimiento, el hallazgo encontrado en la presente investigación coincide con el estudio realizado por el autor Estrella (2015) manifiesta que el nivel competencia que existe en el mercado las costumbres aceptadas impone ciertas reglas el juego que condicionan los valores y creencias de las organizaciones, y no coincide con González (2016) señala que la cultura organizacional está bien definida por parte de los trabajadores, por lo cual indica que es favorable para todos los miembros de la organización.

Investigación realizada por Bruzual (2016) define que mientras mayor sea el grado de satisfacción mayor será el grado de clima organizacional. Estrella (2015) manifiesta que la formación es una herramienta que ayuda a mejorar los valores y las creencias, también permite que las empresas se centren mejor con ellas mismas y con los trabajadores

Tabla 4

Dimensiones de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías, se observa 85.71% (15) de los trabajadores de las MYPE aseguran que no se cuentan con la capacidad de poder innovar dentro de sus áreas de trabajo, sin embargo, un 14.29% (3) indica lo contrario, el 61.11% (11) de los trabajadores aseguran si dan la información detallada sobre los precios y 38.89% (7) indican lo contrario, el 66.67% (12) de los trabajadores de las MYPE aseguran que si reciben bonificación por parte de sus empleadores se sienten motivados para poder lograr alcanzar sus metas, el 67 % (12) no recibe orientación profesionalizada para brindarla atención al cliente, el 88.89% (16) de los trabajadores de las MYPE aseguran que se han formado equipos de trabajo, que 88.89% (16) de los trabajadores de las MYPE consideran que son agresivos

competitivamente hablando frente al mercado en el que se encuentran, ya que cuentan con todos los recursos necesarios sin embargo, 11.11% (2) indican lo contrario, el 77.78% (14) de los trabajadores de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del Pomar, Castilla-Piura, 2021 aseguran que no se encuentran registrados en planilla resultado que no coincide con el estudio realizado por Huangal. W (2017) menciona a mayor cultura en la empresa, mayor será la satisfacción de los trabajadores. Solís (2017) manifiesta que con la cultura la empresa afirma su identidad, comunicación, equipo de trabajo, liderazgo entre las competencias, investigación realizada por el autor Chiavenato (2016) define que la atención a los detalles menciona que los empleados deben tener precisión, rapidez, atención de inmediato. Resultado que no coincide con Loayza (2018) define sobre la competitividad que tiene relación con la gestión estratégica, la investigación realizada por Castillo, (2017) señala que muchas de las empresas les falta interés en los planes de corto, mediana y largo plazo, así como los planes operativos y estratégicos influyendo la cultura de una empresa con los clientes, estudio realizado por Nicho (2015) la calidad de atención y calidad del producto es esencial en un negocio.

Por último, el estudio realizado por Chunga, (2018) menciona que una buena relación con la cultura y el desempeño laboral es significativa para los socios estratégicos, para los proveedores y clientes. La investigación realizada por Solís (2017) señala que los valores y creencias de la organización también ayudan al crecimiento y desarrollo. Loayza (2016) Es el grado en el cual las actividades de trabajo están organizadas en turnos de equipos y no individuales. Resultado encontrado en la presente investigación que no coincide con la investigación realizada por Bruzual (2016) mientras mayor sea el grado de satisfacción mayor será el grado de clima organización

PLAN DE MEJORA

1. Datos

Nombre o razón social: Mype rubro pollerías. - Venta de pollos a la brasa con papas fritas y ensaladas criollas, sopas, chaufas, lomo saltado, tallarines acompañado con la rica chicha morada

Dirección. - Urbanización Cossio del pomar-Castilla Piura

2. Misión. - Brindar y satisfacer al público el mejor pollo a la brasa, con la preparación de la más alta calidad y excelente atención al cliente con un ambiente agradable

3. Visión. - Ser una pollería líder del mercado, brindando pollo con la más alta calidad de la región de Piura

4. Objetivos empresariales

Ser Mypes que brindan un paladar exquisito, con calidad en pollos a brasa y diferentes platos típicos de la región para que los clientes se sienten satisfechos

Objetivos específicos

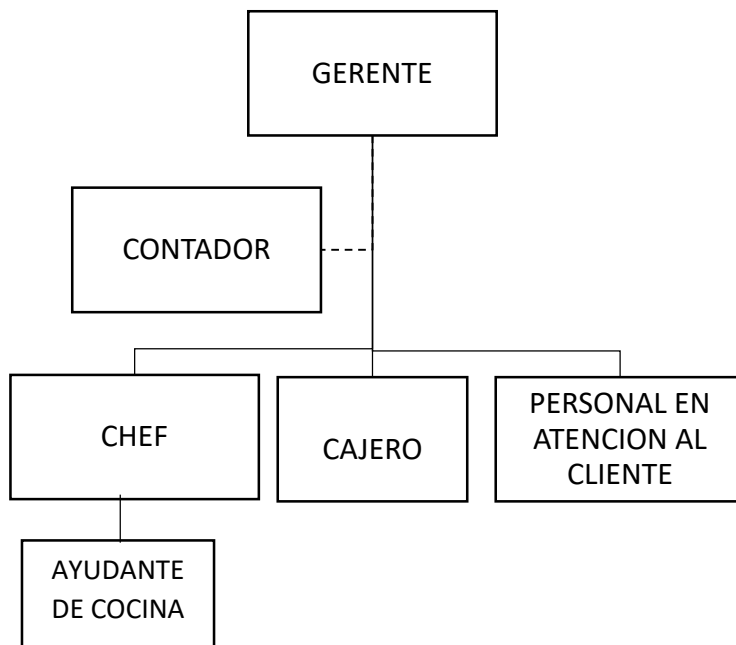
- Incrementar la rentabilidad dentro de las Mypes
- Adquirir conocimientos en gestión de pollerías
- Innovar, crear servicios nuevos, como el delibere
- Implementar menú digital (cartas digitales)
- Brindar valor agregado a los clientes

- implementar las últimas tendencias en atención al cliente
- Implementar la digitalización y ofrecer nuevos servicios para la satisfacción del cliente
- Implementar canales de atención vía online
- Implementar herramientas y servicios tecnológicos
- Creación de los chatbots (basado en la inteligencia artificial), impulsando la creatividad

5. Servicios

Las Mypes brindan amplia platos mejorados con calidad, precio, atención, el servicio de delivery, atención preferencial

6. Organigrama de la empresa



6.1 Descripción de funciones

Cargo	Funciones
Administrator	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza actividades administrativas - Coordinar las áreas del restaurante, la cocina y los pedidos - Es responsable del funcionamiento de los diversos aspectos de la pollería, tales como finanzas, estado mayor, márketing, ventas, y servicio de atención al cliente. - Encargado de las compras
Contador	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar los libros contables y estados financieros - Elaborar los libros de compras y venta diarias - Mantener registros de inventario y preparar cheques de nómina
Chef	<ul style="list-style-type: none"> - Cocinar - Preparar - Asignar las áreas a los cocineros - Verificar que los alimentos se encuentren en buen estado de calidad
Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de picar, limpiar, mezclar los ingredientes, aderezos de pollos - Ayuda la preparación de cocción de diferentes patos - Se encarga de que este todos los alimentos frescos y ordenados - Limpieza y orden de la cocina
Personal de Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - El saludo y la bienvenida al cliente - Tomar pedido al cliente - Información detallada de precios, promociones, ofertas - Atención de los reclamos, quejas, y libro de reclamaciones - Limpieza del local
Cajera	<ul style="list-style-type: none"> - Buena atención al cliente - Manejo de sistema - Reconocimiento de billete - misión de facturas - Responsable - Ingles intermedio

7. Diagnostico empresarial

Análisis FODA		Oportunidades	Amenazas
Entorno externo	Entorno interno	O1. Promociones, ofertas O2. Poca competencia O3. explosión de demográfica	A 1. Fiscalización Municipal A1. Competencia con precios competitivos A3. Falta de Tecnología digital
Fortalezas F1. Ubicación F2. Calidad de pollo y insumos F3. Cartera de clientes		(F2-O1) Promocionar y ofertar los Pollos a la brasa mediante la publicidad y los volantes (F2-O2) Ofrecer valor agregado, asimismo innovación de platos todos los días	(D1-A1) incentivar los a trabajadores con gratis, beneficios y sueldos mejor remunerados (D2-A2) implementar Tener actualizados los permisos correspondientes
Debilidades D1. Bajos sueldos a los empleados D2. Deficiencia en promoción de productos D3. Tardanza de los delivery		F1- 1A – Adecuar y organizar el local y documentos de exhibición para alguna visita del Ministerio de Salud (F3- A3) Ofrecer precios bajo y ofertas para hacer frente a la competitividad	(DA – O1) Preparase para alguna supervisión (D 2, D3,- O1) Capacitar al personal y mantenerlo

8. Indicadores de Gestión

Indicadores	Valoración de los Indicadores en las Mypes Rubro pollerías
No cuentas con cartas digitales (menús digitales)	Los empresarios No cuentas con cartas digitales (menús digitales)
Tienen claro la misión visión, valores y políticas de las pollerías (Dar énfasis en el valor de la responsabilidad, puntualidad)	Los colaboradores tienen claro la misión visión, valores y políticas de las pollerías
Poco interés por los valores organizacionales	Los representantes muestran muy poco interés por los valores organizacionales
Pocas Veces Innovación en sus centros de trabajos	Los colaboradores Pocas Veces Innovación en sus centros de trabajos

9. Problemas

Indicadores	Valoración de los Indicadores en las Mypes Rubro pollerías	Surgimiento del problema
No cuentas con cartas digitales (menús digitales)	Los empresarios No cuentas con cartas digitales (menús digitales)	Falta implementar tecnología
Tienen claro la misión visión, valores y políticas de las pollerías (Dar énfasis en el valor de la responsabilidad, puntualidad)	Los colaboradores no tienen claro la misión visión, valores y políticas de las pollerías	Falta de capacitación
poco interés por los valores organizacionales	Los representantes muestran muy poco interés por los valores organizacionales	Falta incentivar a los colaboradores
Pocas Veces Innovación en sus centros de trabajos	Los colaboradores Pocas Veces Innovación en sus centros de trabajos	Falta de creatividad

10. ESTABLECER SOLUCIONES

Establecer acciones

Indicadores	Valoración de los Indicadores en las Mypes Rubro pollerías	Acciones de mejoras
No cuentas con cartas digitales (menús digitales)	Los empresarios No cuentas con cartas digitales (menús digitales)	Instalar e implementar más tecnología para que los clientes tengan una mejor atención
No tienen claro la misión visión, valores y políticas de las pollerías	Los colaboradores no tienen claro la misión visión, valores y políticas de las pollerías	Capacitar a los colaboradores en visión misión en políticas, valores y objetivos a alcanzar
Poco interés por los valores organizacionales	Los representantes muestran muy poco interés por los valores organizacionales	-Capacitar -Enseñar -Motivar -Brindar incentivos -Reconocimiento al

		trabajador
Pocas Veces Innovación en sus centros de trabajos	Los colaboradores Pocas Veces Innovación en sus centros de trabajos	-Curso en preparación de pollo a la braza -Talleres prácticos - Capacitaciones

Estrategias que se desea implementar

N ^o	Acción de Mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Instalar e implementar más tecnología para que los clientes tengan una mejor atención	Falta de capital	4 meses	Brindar calidad de atención al cliente	Contar con la carta de menú digital ya que es una necesidad para los clientes
2	Capacitar a los colaboradores en visión misión en políticas, valores y objetivos a alcanzar	Por qué toma tiempo y costo	1 mes	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades para un buen desempeño	Contar con personal capacitado para el logro de los objetivos y metas de la empresa
3	-Capacitar , Motivar, brindar incentivos y al trabajador	Falta de interés por parte del jefe	por antigüedad en el trabajo	Aumento del nivel de ventas y conlleva al logro de objetivos	Al 100% del logro de la meta
4	-Curso en preparación de pollo a la braza -Talleres prácticos - Capacitaciones	Falta de recursos económicos	3 tres meses	Mejorar la sazón, calidad, presentación del pollo, la atención al cliente y la organización	Contar con chef especialización

Recursos para la implementación de estrategias

Variab les	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económico	Recursos tecnológicas	Tiempo
	Instalar e implementar más tecnología para que los clientes tengan una mejor	Gerente / dueño	s/ 1 ,000.00 1.- El costo depende de acciones de implementación	Menús digitales	1 mes

Gestión de calidad	atención		Depende del tamaño de la organización		
	Capacitar a los colaboradores en visión misión en políticas, valores y objetivos a alcanzar	Gerente / dueño	S/ 4.000.00	Plataforma virtual	3 meses
Cultura organizacional	-Capacitar, Motivar, brindar incentivos y al trabajador	Gerente dueño	s/ 4,000.00 Dependerá del número de trabajadores S/ 8, 500.00	-	Depende de la antigüedad del trabajador
	-Curso en preparación de pollo a la braza -Talleres prácticos - Capacitaciones	Gerente dueño	S/ 2.000.00	Plataforma virtual y presencial	2meses

VI. CONCLUSIUNES Y RECOMENDACIONES

Las MYPE investigadas si cuentan con los elementos de la gestión de calidad, dado que cumplen con los indicadores que se han establecido para esta dimensión, el indicador que más relevancia, además consideran al talento humano principal en el desarrollo de sus procesos, dando menos importancia a las estrategias organizacionales.

Con respecto a los principios de gestión de calidad se concluye que no es un resultado negativo, tampoco se puede considerar que sea óptimo para las Mypes rubro pollerías, la mayoría de las Mypes aplica los principios de enfoque al cliente, se preocupan por dar calidad de atención, amabilidad, empatía, desde el momento que el cliente ingresa al establecimiento; otro de los principios aplicado en su mayoría es la participación del personal que hacen que el cliente se sienta a gusto, ya que los propietarios siempre los orienta y capacitan a los colaboradores.

Dentro de los factores de la cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías de la urbanización Cossío del Pomar, Castilla-Piura, 2020., Se encontró resultados positivos, los cuales representan un punto a favor para estas organizaciones, se cuenta con la aprobación en su mayor parte de los indicadores que aplican las creencias, políticas y valores que los colaboradores deben de cumplir como el respeto la puntualidad. Para ello las Mypes promueven y hacen énfasis al momento de iniciar sus labores, por lo consiguiente hay empatía entre los empleados y el empresario, se recomienda capacitar a los colaboradores en cuanto los objetivos de la empresa

En las dimensiones de la cultura organizacional la mayoría de las empresas cumplen con el enfoque a las dimensiones de la cultura organizacional, sin embargo existen algunas excepciones las cuales son importantes y por lo tanto se debe de mencionar, se cuenta con un déficit en lo que respecta a la evaluación del personal, por otro lado en su mayor parte de los trabajadores no se encuentra en planilla, como sabemos es importante mantener motivados a los trabajadores, ya que son la principal fuerza de trabajo de las empresas, se recomienda que la Mype debe brindar incentivos, remuneraciones a los colaboradores

De los resultados hallados en la presente tesis se propuso un plan de mejora, con la finalidad de que estas Mypes pongan en marcha las acciones y estrategias propuestas, que sean consideradas e implementadas, como cursos de capacitación en gestión de pollerías, asimismo implementación en la carta de menú digital, entre otros, el objetivo es hacer mejores que la competencia y tener más rentabilidad.

RECOMENDACIONES

Se recomiendo a las Mype la implementación de los principios de la gestión de calidad ponerlos en marcha al cien por ciento, para tener una mejora continua de la gestión de la gestión de pollerías para hacer sentir al cliente en un ambiente agradable. Se recomienda capacitar a los colaboradores en cuanto los objetivos de la empresa, se recomienda que la Mype debe brindar incentivos, remuneraciones a los colaboradores y llevar a la marcha el plan de mejora donde se propone estrategias y soluciones, así como los costos que demandara para una buena gestión de Mypes en cuanto al rubro pollerías.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aisemberg. (2019). *Elementos de un sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.evaluandoerp.com/software>
- Antón, J. (2021). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro Restaurantes en el distrito de Pariñas- Talara, año 2021*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21354>
- Bojórquez (2018) “*Gestión de calidad con el uso del marketing relacional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurante-pollería en la ciudad de Huaraz*”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Castillo, Y. (2017). “*Relación entre la identidad empresarial y la cultura organizacional de los colaboradores del restaurant pollería el tío jhony e.i.r.l., de la ciudad de sullana, año 2017*”. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30831/Castillo_CYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrela. (2015). *Estrela*. Obtenido de <https://resulta-2.com/2015/08/factores-que-influyen-en-la-formacion-de-valores-en-las-organizacionesue/>
- Grandez Pimes (2013) *Administración de Calidad*. Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2013/01/25/que-es-la-administracion-de-calidad-total-tqm/#:~:> lidad.
- Gentilin. (2015). *Cultura organizacional*. Obtenido de <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2015/article/view/170/166>
- González (2016). “*Evaluación de la cultura organizacional en el restaurante la cocina de esteban ubicada en la esquina de 1 y 21 en el vedado, la habana*. Universidad de la Habana, Cuba.

- Gutiérrez (2018) “Gestión de calidad con el uso del Marketing de las Micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la urbanización 21 de abril de la ciudad de Chimbote”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Llorens, J. (2017). *Dirección de la calidad total*. Obtenido de guiasjuridicas: <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento>.
- López. (2018). “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s”. La ciudad de Guayaquil, 1-125.
- Loayza (2018). “La gestión estratégica y su relación con la competitividad en las MYPES del rubro restaurante, distrito San Miguel”. Universidad cesar vallejo, sede lima.
- Medina (2018) “Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Vice – Sechura”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mendoza (2015) “Análisis de la Cultura Organizacional en el restaurante magic, ubicado en la cabecera departamental de Zacapa”. Universidad Rafael Landívar.
- Nicho (2015) “La Cultura Organizacional y La Satisfacción Del Cliente De La Empresa Comercial Plaza Autoservicios De La Ciudad De Huacho En El Periodo”. En la universidad católica los ángeles de Chimbote, sede Piura.
- Orellana, P. (2020). *Control de calidad*. Obtenido de Econopedia : <https://economipedia.com/definiciones/control-de-calidad.html>
- Peña (2016). “Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura”. En la universidad católica los ángeles de Chimbote, sede Piura.
- Piñeras (2019) “Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Piqueras. (2016). *Factores que influyen en la cultura organizacional* . Obtenido de <https://www.cesarpiqueras.com/factores-que-determinan-la-cultura-organizacional/>
- Quezada (2016) “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los Restaurantes de la ciudad de Ambato”. Ecuador.
- Rojas, V. M. (2015). *Cultura Organizacional*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/>
- Solís (2017). “Cultura Organizacional en el Restaurante chili’s lima plazanorte, 2017”. En universidad cesar vallejo, sede lima
- Uladech Católica,(2019). *Manual De Procedimientos Del Comité Institucional De Ética En Investigación*.

ANEXOS

ANEXO 1 Cronograma

Cronograma de actividades									
	Activities	Año 2020							
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
1	Mejorar de informa								
2	Mejorar del artículo científico								
3	Mejorar la ponencia								
4	Turnitin								
5	Pre banca								
6	Levantamiento de observaciones del pre banca								
7	Mejoramiento del informe final								
8	Sustentación final								
9	Empastado								

Fuente: elaboración propia

Anexo 2 presupuesto

Presupuesto de Inversión (Estudiante)			
Categorías	Base	% Numeros	Total (s./)
-Suministros	-		
-Impresiones	S/ 50.00	4	S/200.00
-Fotocopias	S/40.00	4	S/160.00
Empastado	S/80.00	2	S/160.00
Papel bod-A-4 (150) Hojas	S/30.00	4	S/120.00
Lapiceros	S/10.00	10	S/100.00
Servicios			
Uso de Turnitin	S/50.00	4	S/200.00
Sub total	S/260.00		S/ 900.40

Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar Información	S/ 50.00	6	S/300.00
Sub total	S/360.00		S/1200.40
Total, de presupuesto desembolsable	S/360.00		S/1200.40
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	-		
Servicios	-		
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital – LAD	-		
Búsqueda de información en base de datos	S/ 90.00	2	S/180.00
Soporte informático (módulo de investigación de ERP UNIVERSITY – MOIC)	-	-	-
Publicidad de artículo en repositorio institucional	30.00	1	S/30.00
Sub total	S/120.00		S/210.00
Total , de presupuesto no desembolsable	S/120.00		S/210.00
Total (S/)	S/ 480.00		S/1410.40

Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Danilo Peña Ojeda me dirijo a usted:

Estoy realizando un estudio de investigación para optar el título profesional de licenciada en administración denominada **GESTIÓN DE CALIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS EN LA URBANIZACIÓN COSSIO DEL POMAR – CASTILLA-PIURA 2020**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con la gestión de calidad y cultura organizacional de su empresa.

Toda información que usted no proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si usted tiene duda al respecto, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 968571071, correo: roxanichinguel.96@gmail.com o con el docente tutor investigador de la escuela de administración de la uladech de la ciudad de Chimbote, centurión, medina, Reinerio Zacarías al teléfono celular N°980259211 o a su correo rcenturion@uladech.edu.pe.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mi derecho como estudiante.

Elita Roxani Chinguel hanta

01 10 2020 1pm

Nombre del investigador

firma del investigador

fecha

hora

Anexo 4: validación recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI 02786302, con el grado de Magister en DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por la estudiante: CHINGUEL CHANTA ELITA ROXANI, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTION DE CALIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE RUBRO POLLERIAS EN LA URBANIZACION COSSIO DEL POMAR -CASTILLA-PIURA 2020", que se encuentra realizando.

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

Piura, 14 de octubre de 2020


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

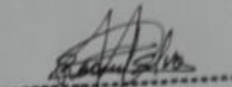
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Raquel Silva Juárez**, identificado con DNI N° 02846914, con el grado de **Magíster en Gerencia Empresarial** con código de Colegiatura N°01899

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la estudiante, **Chinguel Chanta Elita Roxani** para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de Calidad y Cultura Organizacional en las MYPE Rubro Pollerías en la Urbanización Cossio del Pomar Castilla – Piura 2020", que se encuentra realizando.

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

Piura, 14 de abril del 2020



Mg. Raquel Silva Juárez
U.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Anexo 5: recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada Gestión de calidad y cultura organizacional en las MYPE rubro pollerías en la urbanización Cossío del pomar, castilla, Piura 2020 Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

GESTIÓN DE CALIDAD

Propietarios

¿Conoce Usted sobre el término de la gestión de calidad?

SI () NO ()

¿Considera Usted necesario los elementos de la gestión de calidad?

SI () NO ()

¿Plantean estrategias para brindar un excelente servicio de atención al clientey así alcanzar sus objetivos?

SI () NO ()

¿Utiliza Usted algún proceso de selección de personal para la calidad de atención al cliente?

SI () NO ()

¿Utiliza Usted personal especializado y capacitado (Chef) para la cocción del pollo a la brasa?

SI () NO ()

¿Utiliza Usted cartas digitales o electrónicas para que los clientes realicen sus pedidos?

SI () NO ()

¿Utiliza Usted WiFi para sus comensales?

SI () NO ()

¿Utiliza Usted las redes sociales para ofrecer el pollo a la brasa?

SI () NO ()

¿Promueven las pollerías en enfoque al cliente direccionándolo hacia los objetivos de la organización?

SI () NO ()

¿Usted cree que sus trabajadores se identifican con la empresa que lidera?

SI () NO ()

¿Sus colaboradores tienen clara la visión, misión, valores, políticas, objetivos de las pollerías?

SI () NO ()

¿Capacita Usted a su personal sobre los pasos para el servicio de calidad en la atención al cliente?

SI () NO ()

¿Implementa Usted acciones para garantizar el desarrollo de los procesos de producción de la pollería?

SI () NO ()

¿Cree Usted que innovación de mejora continua en el rubro pollerías sería rentable?

SI () NO ()

¿Tiene algún personal que pueda tomar decisiones cuando usted no se encuentre en la pollería?

SI () NO ()

¿Existe buena coordinación con los socios estratégico, proveedores y clientes?

SI () NO ()

2. CULTURA ORGANIZACIONAL

Trabajadores

¿Conoce usted los valores que promueve la empresa?

SI () NO ()

¿Existe competencia sana entre las pollerías cercanas?

SI () NO ()

¿Se les inculca nuevos valores organizacionales?

SI () NO ()

¿Se cuentan con la capacidad de poder innovar dentro de sus áreas de trabajo?

SI () NO ()

¿Usted da detalladamente la información sobre la cartilla de precios y oferta a los clientes?

SI () NO ()

¿Recibe Usted alguna bonificación o beneficio como incentivo para el logro de los resultados de la Organización?

SI () NO ()

¿Usted como colaborador tiene conocimiento especializado en preparación de pollo y gestión de pollerías?

SI () NO ()

¿Han formado grupos de trabajo dentro d la organización?

SI () NO ()

¿Consideras que la organización tiene todos los recursos necesarios,tecnología y talento humano para enfrentar la competencia?

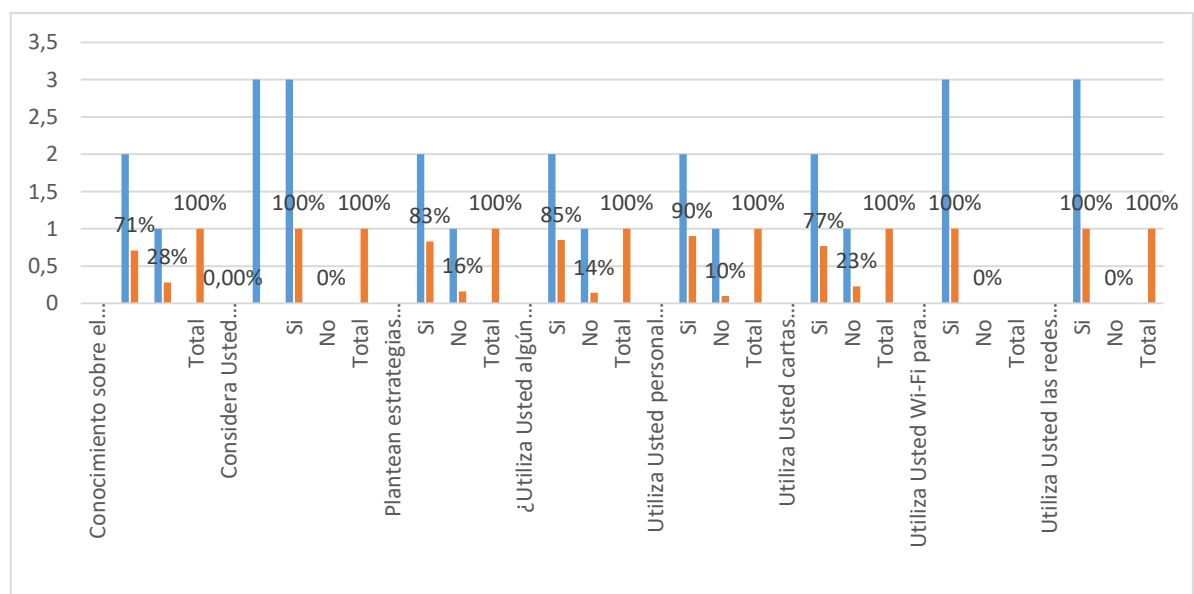
SI () NO ()

¿Usted se encuentra registrado en planilla?

SI () NO ()

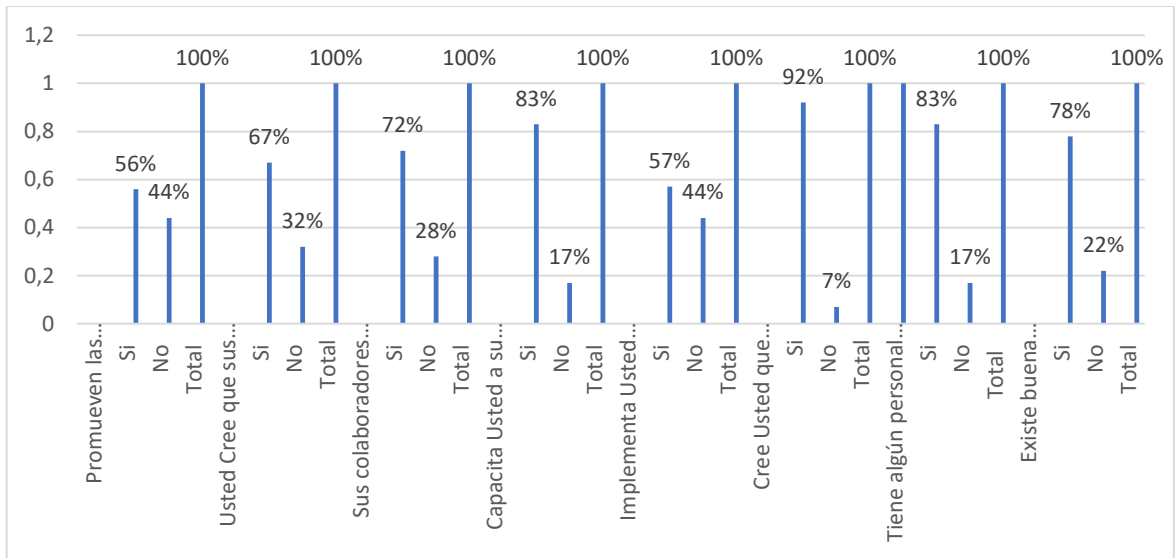
ANEXO 6

Gráficos 1



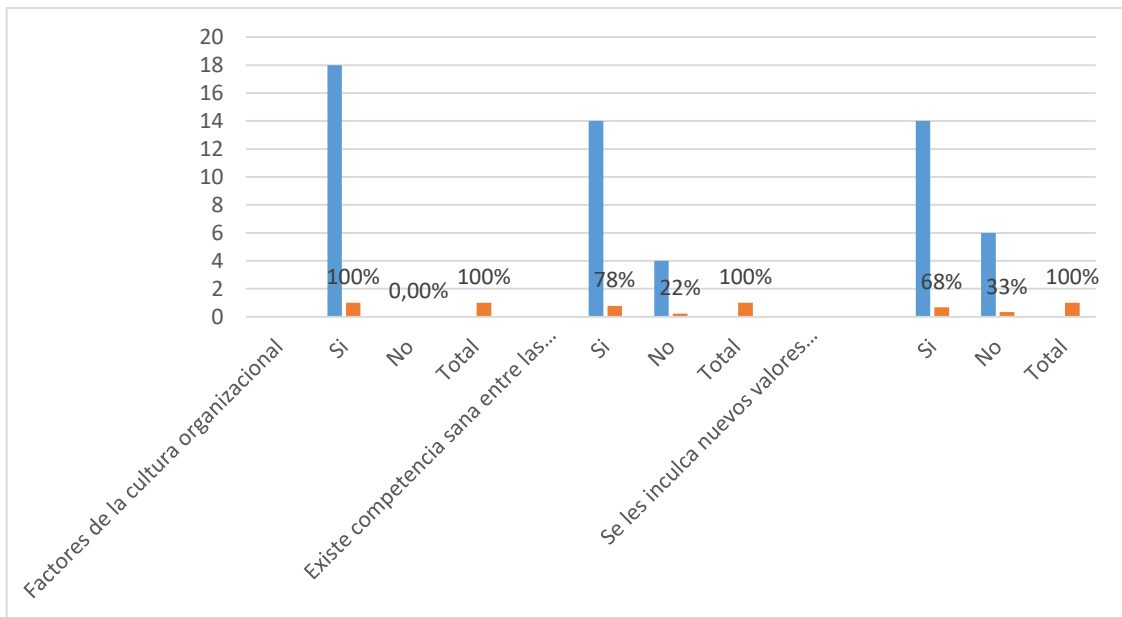
Figuras 1 Diagrama en barras que representa a elementos de la gestión de calidad

Figura 2



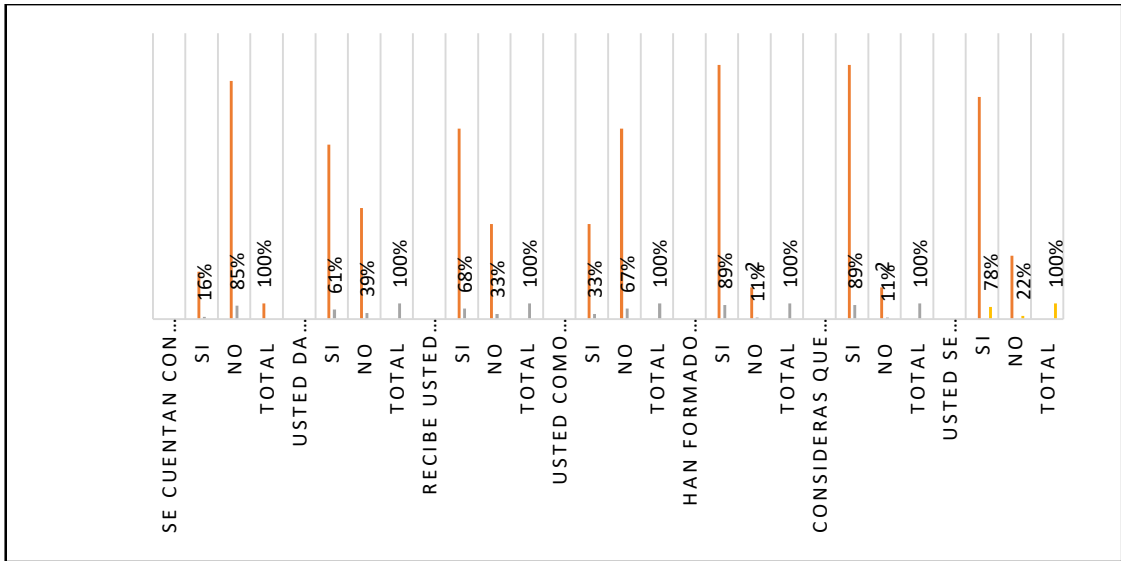
Fuente: cuestionario aplicado los propietarios de las MYPE

Figura 3



Figuras 3 Diagrama en barras que representa a Factores de la cultura organizacional

Figura 4



Figuras 4 Diagrama en barras que representa a Factores de la cultura organizacional

ANEXO 7

Informe final de tesis - Revisión Turnitin - Sección 1 | 30 jul 2022 - 02:00 | 16 ago 2022 - 23:59 | 30 jul 2022 - 02:00

Resumen:
Estimado estudiante:
A través de este medio, deberán remitir el Informe final de tesis (un sólo archivo): Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones, respetando la Política del servicio antiplagio. (Porcentaje de similitud máximo 15%); antes de la siguiente reunión programada de verificación de trabajo autónomo.
Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)
El Docente Tutor Investigador (DTI)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	TALCOCUR-764-JPEREZM: INFORME FINAL- TURNITIN-IL-2022-2...	1880658425	9/08/2022 09:10	9%	Entregar Trabajo

III SEMANA: LEVANTA OBSERVACIONES EN EMPASTADO

IV SEMANA: CONTINUA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES/EMPASTADO

Actividades

- Informe final de tesis - Revisión Turnitin
- Orientación Pedagógica Sincrónica - N° 4: Asesoría Personalizada
- Orientación Pedagógica Asincrónica N° 3:EMPASTADO
- Asesoría Personalizada: Levantamiento de observaciones - rcm986878
- ASESORIA PERSONALIZADA SINCRONA - LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES - rcm730010

V SEMANA: SUSTENTACIÓN