

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES, CENTRO DE
VICE, SECHURA, 2019**

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

AUTOR:

SANCHEZ BANCAYAN, KARLA JUDITH

ORCID: 0000-0003-2700-6544

ASESOR:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sanchez Bancayan, Karla Judith

ORCID: 0000-0003-2700-6544

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme en cada paso que doy, por brindarme la sabiduría en lo largo de mi carrera profesional, por la fortaleza para seguir adelante y lograr mis metas.

A mi tía Jesús, por su confianza y apoyo incondicional.

A mi asesora por transmitir sus conocimientos y habilidades.

A las MYPE por la información brindada, para la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, Ramón & Juana, pues ellos merecen todo mi esfuerzo y mis logros.

A mis hermanos, por ser el ejemplo a seguir y soporte en todo momento.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura, 2019. Se empleó la metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversa, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Las MYPE investigadas fueron 4, para la variable gestión de calidad la población fue finita y se tomó como muestra a 4 gerentes, además, para el indicador satisfacción del cliente, se constituyó una muestra de 26 clientes, así mismo, para la variable clima organizacional, la población trabajadores fue finita y la muestra estuvo conformada por 19 trabajadores. Se aplicó 3 cuestionarios que suman un total de 28 preguntas, cerradas nominales. Los principales resultados sobre gestión de calidad, respecto a los clientes, los beneficios son: productos de calidad, buena sazón y una buena atención. En cuanto a los propietarios, el 75% identifica los errores presentados durante el desarrollo de las actividades, y proporcionan soluciones óptimas a los clientes, además, que el 100% de los propietarios brindan las pautas respectivas para la preparación de cada comida. Respecto al clima organizacional, se obtuvo que el 89.47% indica que hay participación en las reuniones realizadas por su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante. Finalmente, se obtuvo que el 100% de los empleados encuestados considera que hay espacio adecuado y necesario para llevar a cabo sus actividades.

Palabras clave: Clima organizacional, gestión de calidad, MYPE.

ABSTRACT

The present investigation established as a general objective: to determine the characteristics of quality management and the organizational climate in the MYPE, category restaurants, of the center of Vice, Sechura, 2019. The methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design and cross-section was used, as a technical survey and as an instrument the questionnaire. The MYPE investigated were 4, for the quality management variable the population of managers was finite and 4 managers were taken as a sample and for the customer satisfaction indicator a sample of 26 clients was constituted, while for the climate variable Organizationally, the working population was finite and the sample consisted of 19 workers. To which 3 questionnaire were applied, totaling 28 closed nominal questions. Of the main results on quality management were with respect to customers, the benefits are quality products, good seasoning and good service. As for the owners, 75% identify the errors presented during the development of the activities, and provide optimal solutions to the clients, In addition, that 100% of the owners provide the respective guidelines for the preparation of each meal. With respect to the organizational climate, it was obtained that 89.47% indicate that there is participation, they are part of the meetings held by their boss to resolve any disagreement or problem that arises within the restaurant. Finally, it was obtained that 100% of the employees surveyed consider that there is adequate and necessary space to carry out their activities.

Keywords: Quality management, organizational climate, MYPE.

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.1.1 Variable Gestión de Calidad	14
2.1.2 Variable Clima Organizacional.....	19
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	25
2.2.1 Gestión de Calidad	25
2.2.2 Clima Organizacional.....	32
III. HIPÓTESIS	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1 Diseño de la investigación	37
4.2 Universo y muestra	38
4.2.1 Población.....	38
4.2.2 Muestra.....	39

4.3. Definición y Operacionalización de variables	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.5. Plan de análisis.....	45
4.6. Matriz de consistencia	46
4.7. Principios éticos	47
V. RESULTADOS.....	48
5.1 Resultados	48
5.1.1 Gestión de calidad.....	48
5.1.2 Clima Organizacional	63
5.2 Análisis de resultados.....	76
5.2.1 Gestión de calidad.....	76
5.1.2 Clima Organizacional	85
VI. CONCLUSIONES	94
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?.....	48
Tabla 2: ¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?	49
Tabla 3: ¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?.....	50
Tabla 4: ¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?.....	51
Tabla 5: ¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?.....	52
Tabla 6: ¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?	53
Tabla 7: “¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo? ...	54
Tabla 8: ¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?.....	55
Tabla 9: Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?	56
Tabla 10: ¿ Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?	57
Tabla 11: ¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?	58
Tabla 12: ¿Se les brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?	58
Tabla 13: ¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?.....	60
Tabla 14: ¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?	61
Tabla 15: ¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?.....	62
Tabla 16: ¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?	63
Tabla 17: ¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?	64
Tabla 18: ¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?	65
Tabla 19: ¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante?	66

Tabla 20: ¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?.....	67
Tabla 21: ¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?.....	68
Tabla 22: ¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades? .	69
Tabla 23: ¿Cree que existe un trato preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo?.....	70
Tabla 24: ¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan? ...	71
Tabla 25: En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?	72
Tabla 26: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	73
Tabla 27: ¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo? 74	
Tabla 28: ¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?.....	48
Figura 2: ¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?.....	49
Figura 3: ¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?.....	50
Figura 4: ¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?.....	51
Figura 5: ¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?	52
Figura 6: ¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?	53
Figura 7:”¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo? ...	54
Figura 8: ¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?.....	55
Figura 9: Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?	56
Figura 10: ¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?.....	57
Figura 11: ¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?	58
Figura 12: ¿Se les brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?.....	59
Figura 13: ¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?.....	60
Figura 14: ¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?	61
Figura 15: ¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?.....	62
Figura 16: ¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?.....	63
Figura 17: “¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?”	64
Figura 18: “¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?”	65
Figura 19: ¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante?	66

Figura 20: ¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?	67
Figura 21: ¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?.....	68
Figura 22: ¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades? 69	
Figura 23: ¿Cree que existe un trato preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo?.....	70
Figura 24: ¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan? 71	
Figura 25: En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?	72
Figura 26: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	73
Figura 27:¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?74	
Figura 28: ¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de MYPE	38
Cuadro 2: Clientes fijos	40
Cuadro 3: Criterios de inclusión y exclusión.....	41
Cuadro 4: Matriz de operacionalización	42
Cuadro 5: Matriz de consistencia.....	46
Cuadro 6: Matriz preguntas	106

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Gestión de calidad y Clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019, proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de calidad en las MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE. La identificación de este problema se describe desde las características propias de las Micro y Pequeña empresa (MYPE) a nivel nacional, así como del sector restaurantero.

Según el segmento empresarial, PRODUCE (2019) sostiene que la MYPE es definida como todo órgano económico constituido por una persona natural o jurídica, cuyo propósito es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, Noreña (2019) en el diario Gestión, indica según información obtenida del INEI en el año 2018, que en Perú existen 2 millones 332 mil 218 empresas de las cuales más del 90% se encuentran bajo el régimen MYPE. Para calificar como micro o pequeña empresa, y ampararse al régimen laboral para las MYPE, se establecen categorías empresariales, de acuerdo a los niveles de ventas anuales, así el valor de cada Unidad Impositiva Tributaria (UIT), para el año 2019 fue de S/ 4,200,00. (D.S. N° 298-2018-EF), para las pequeñas empresas se considera un volumen de ventas anual hasta 1,700 UIT y para las micro empresas hasta 150 UIT. Se caracterizan también por tener a cargo entre 1 a 10 colaboradores.

Como bien afirma Reyes (2017) en su artículo, hoy en día la tarea que llevan a cabo las MYPE es de gran importancia, pues, estos pequeños negocios, son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, por la generación

de empleo, la reducción de la pobreza, así el INEI indicó que el número de empleados aumentó de 8,2 a 8,4 millones en el 2018, lo que representa el 46,8% de la PEA en el país. Además, representan el 41% del Producto Bruto Interno (PBI).

Sin embargo, Alva (2017) en su artículo sobre economía y desarrollo señala que las MYPE enfrentan un sinnúmero de dificultades, los cuales limitan su permanencia y desarrollo a largo plazo. Ante ello, las pequeñas empresas deben implementar estrategias específicas de corto y largo plazo para permanecer en el mercado, puesto que, incursionar en el mundo de los negocios implica un nivel de riesgo, y sus posibilidades de permanencia más de cinco años son bajas. Así mismo, otra problemática de las MYPE en Perú es la informalidad, como lo expresa la gerente de Comexperú, Luna (2019) esto es una situación alarmante, pues el 83,3% de MYPE peruanas, operaron en la informalidad el 2018, por lo que se considera uno de los desafíos más relevantes para el país, el porcentaje de 83,3% es mayor, respecto al 2017 (81,5).

Mientras tanto, en el panorama político, Alcázar (2019) en su blog semana económica, indica que a lo largo del 2018, Perú ha experimentado una serie de imprevistos políticos, lo que ha tenido un impacto negativo en el desempeño económico. Ésta incertidumbre política genera un ambiente negativo para los negocios, ya que, los órganos gubernamentales realizan cambios legislativos, emiten normas y regulaciones, el estado también interviene en la economía mediante la política monetaria y fiscal, así como mediante regulaciones de distintos mercados como el laboral: sueldos mínimos, derechos y obligaciones del trabajador y empresario, contratación temporal de las MYPE. En general, esta circunstancia no permite mantener la estabilidad del país, puesto que la economía y política caminan de

la mano. Por ello, el gobierno debe buscar soluciones estratégicas, para incrementar la confianza empresarial y generar un ambiente positivo para el desarrollo de las MYPE.

En cuanto al rubro restaurantes, se puede decir que estos negocios son todo un reto de gestión, son un claro ejemplo de empresas gestionadas por procesos, con muchas actividades y poco tiempo para gestionarse; tienen procesos de elaboración y servicios, que requieren seguridad alimentaria y laboral, tienen una interacción 100% full contact con el cliente, y su éxito depende más de las personas que de su tecnología. Para ello, empezar su operación con un buen mapa de procesos les permitirá aprovechar mejor todos sus recursos y gestionar sus procesos con eficacia y eficiencia.

Asimismo, Jiménez (2015) sostiene que los sistemas de gestión de calidad son medios indiscutibles para la mejora continua de los servicios de comida. Además, que la calidad es una real generadora de utilidades que está en constantes pruebas, es así que, si los gerentes de las MYPE ponen mayor énfasis en ello, seguramente incrementarán su rentabilidad. Puesto que la reducción de desperdicios, la optimización del tiempo al eliminar el trabajo duplicado, la satisfacción del cliente, son algunos de los beneficios de la calidad que se reflejan en los costos y las utilidades.

Por otro lado, respecto a la variable clima organizacional, los autores Barriales, Lureña, & Gamallo (2019) determinan que el clima laboral es esencial en cualquier tipo de organización y dentro de los equipos de trabajo. Aún más en empresas de servicios, donde el trato con los clientes y los colaboradores es mucho más directo e intenso. El clima laboral es determinante para saber el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos. Por tanto, es recomendable para los emprendedores dar la

debida importancia al recurso humano dentro del negocio ya que, los efectos que puede causar (positivos o negativos) dependerá de la convivencia que exista a diario.

En el entorno microambiente, las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Vice, la mayoría de estos negocios, su control y administración está a cargo de una familia, llevan un manejo empírico, además, no cuentan con procedimientos de cocina bien definidos. Sin embargo, los empresarios de acuerdo a sus experiencias y práctica, buscan cada día permanecer y sobresalir en el mercado. Éstos establecimientos tienen entre 3 a 11 años de funcionamiento, cuentan con un aproximado de entre 30 a 45 clientes diarios. Respecto al personal, las MYPE cuenta con un grupo pequeño de colaboradores, distribuido de la siguiente manera: 2 a 3 personal de la atención al cliente, 1 cocinero (a) y 1 o 2 ayudantes. Por otro lado, su pago es la remuneración básica, cumpliendo entre 42 y 47 horas semanales.

En cuanto al acceso a los insumos, son adquiridos en los diferentes centros de acopio como el mercado central de La Unión, mercado de Piura, bodegas y supermercados. Asimismo, realizan gastos diarios, semanales o mensuales, tales como la compra de productos perecibles, el pago de suministros, el pago a proveedores, pago de tributos, pago de alquiler del local y pago de personal.

En cuanto a la infraestructura, algunos de los restaurantes se encuentran dentro de las propiedades inmuebles de los propietarios, otros alquilan un local. Su construcción es de material noble, cuentan con espacios amplios, los locales se encuentran estructurados en tres partes: la sala de atención (donde se distribuye las mesas y sillas, además en algunos de los establecimientos cuentan con vitrinas donde se exhiben las bebidas y postres), el área de cocina (se establecen todos los equipamientos, cocinas, lava vajillas, menaje) y el baño.

Respecto al financiamiento la mayoría de las MYPE, cuenta con su propio capital de trabajo, pero se hace necesario recurrir a las entidades financieras para seguir implementando su negocio, éstos tienen libre acceso a adquirir créditos, dado que son formales, y tiene mayor facilidad para que las entidades financieras puedan apoyarles, pues la mitad de ellos pertenece al Nuevo régimen único simplificado (NRUS) en la categoría 1 y según diario el comercio (2019) las empresas pertenecientes a este régimen incorpora a los comercios con ingresos hasta S/. 5 mil mensuales. Donde los tributadores efectúan retribución a SUNAT de S/. 20. Asimismo, las otras MYPE en estudio, pertenecen al régimen especial de impuesto a la renta, incorpora a los comercios con ganancias fijas al año de S/. 525 mil, estas MYPE retribuyen el 1.5% de sus ganancias.

Dentro del marco político legal, según el diario oficial el peruano (2019) mediante el Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR se aprobó el Reglamento de Restaurantes, el mismo que contiene disposiciones para la categorización, calificación, operación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes. En el capítulo III en los Art. 6 y 7 se establecen los requisitos y condiciones mínimas exigidas para el desempeño de los restaurantes. Indica que, para el inicio de sus actividades, estos establecimientos deben estar inscritos en el Registro Único de Contribuyentes, que se refiere a la Ley N° 26395, ley sobre simplificación de procedimientos para obtener los registros administrativos y autorizaciones sectoriales. Asimismo, deberán contar con la licencia de funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

Además, en los art. 25 y 26 se especifican las condiciones del servicio y calidad en la preparación de comidas y bebidas. En la clasificación de restaurantes se

categorizan desde uno a cinco tenedores. Según cifras oficiales publicado en diario Gestión, de los 220 mil establecimientos existentes, solo 65,891 corresponden a la categoría de restaurantes categorizados y no categorizados. Y lo que es peor, de ese total apenas el 1.2%, es decir 800 locales, cuentan con la acreditación del programa Restaurantes Saludables, que lidera el Ministerio de Salud.

Asimismo, los empresarios deben cumplir las obligaciones contenidas en la Ley N° 29408 y su reglamento, normas de seguridad, salubridad y todas aquellas de carácter general aprobadas por la autoridad competente que regulen la operación del restaurante. Así, la propuesta de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA aprobó la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines. (MINSA, 2018).

Por otro lado, Rouillon (2018) enfatiza que otra de las cuestiones críticas en el sector restaurantero es la informalidad. Esta se basa en la carencia o rechazo de tres elementos: la informalidad tributaria que se da cuando la empresa no declara lo que vende, la informalidad laboral cuando no tiene a todos sus colaboradores en planilla, la informalidad normativa, cuando la empresa no opera bajo la normatividad y reglamento (licencias de funcionamiento o permisos). Como lo informa diario El Comercio (2017) el promedio nacional de informalidad para el año 2016, los restaurantes en el país fueron de 75% con un total de 22 mil restaurantes y solo un 3.6% contaba con la certificación del MINCETUR que garantiza la operatividad del establecimiento bajo el manual de buenas prácticas de salubridad.

Dentro de la economía nacional, la actividad empresarial de los servicios alimenticios, según la página web Perú Retail (2018) es uno de los sectores que mayor crecimiento ha registrado en los últimos años, datos recientes del INEI (2019) reafirman este dato para este sector, pues la producción de alojamiento y restaurantes creció 5.38% en julio 2019 y con ello, sumó 28 meses de expansión continua, esto debido al movimiento de la actividad de servicios de alimentación fuera del hogar y de hospedaje. Además, aportaron un 3.58% al PBI, lo que indica una evolución positiva, apoyado de alianzas comerciales, apertura de módulos, mejoras en el proceso, marketing en redes sociales, extensión de horario y servicio delivery por aplicativo.

Asimismo, se indica que dicho aumento se debe al buen desenvolvimiento de los negocios de pollerías, comidas rápidas, restaurantes, chifas, comida criolla, heladerías y carnes y parrillas. Las actividades de servicios de bebidas crecieron en 5,81% por mayor actividad de los negocios de bar restaurantes, cafeterías y juguerías.

Considerando los aspectos socioculturales según diario El Peruano (2017) Perú se ha posicionado como un país de turismo, cultura y ecológico. La gastronomía ha tomado el segundo lugar, por detrás de Machu Picchu, el boom gastronómico peruano, más allá de la promoción de la cocina peruana, es conocido como elemento notable de la entidad cultural. Es así que la gran mayoría de población y turistas, se decanta por la comida criolla, seguida del pollo a la brasa, la comida típica regional y los pescados y mariscos.

Por otro lado, Montecinos (2016) expresa que todo establecimiento culinario se debe a sus clientes, es por eso que debe estar atentos, ya que los consumidores también han evolucionado con la globalización, y cada día exigen servicios con altos estándares de calidad. Aspecto que no todos los que trabajan en el sector restaurantero

están cumpliendo, lo que ha provocado un progresivo incremento de quejas “por el mal servicio”.

Según estudios realizados, indican que más del 90% de los consumidores peruanos consideran que el invertir tiempo de calidad con la familia, es uno de los aspectos más importantes de la vida. Asimismo, se caracterizan por tener un alto nivel de educación e información, en cuanto a los hábitos de compra, busca nuevas alternativas en los productos y servicios, exige calidad, buena atención, ambientes agradables y diversidad de productos, lo que significa que las MYPE deben ofrecer un producto que satisfaga dichas necesidades. (Gonzales, 2019)

Respecto a las tecnologías, se tiene que actualmente la experiencia del cliente es más importante que el sabor de la comida. La experiencia del cliente incluye todos los aspectos de operación del restaurante, pues, la tecnología en éstos establecimientos puede mejorar esa experiencia al hacer más rápido el proceso de pedidos, reducir los errores, ofrecer distracciones mientras se espera el pedido. Además, los anuncios digitales del menú, permiten comercializar el negocio, atraer a clientes con información en tiempo real, ya que a través de las redes sociales se puede publicar los especiales del día, lo que puede incitar a los clientes a tomar fotos y compartir sus experiencias en el restaurante. Cada restaurante necesita algún tipo de sistema de sonido para la música de fondo, siempre están presentes los televisores de pantallas grandes, y finalmente también se cuenta con los equipamientos de cocina. (Elkins, 2017)

Cabe resaltar, que, aunque las tecnologías apropiadas están disponibles en el mercado, la mayoría de MYPE del sector estudiado, siguen teniendo dificultades para adoptarlas, no se implementan sistemas que faciliten la ejecución de las actividades

laborales, no mantienen actualizadas sus redes sociales, páginas web, en tanto, recurren a medios de comunicación sea emisoras y radios locales.

Además, se analiza el aspecto ecológico, según lo señala Hinojo (2017) en su artículo Gastronomía ecológica, éste término está recorriendo nuestro país hace algunos años, ante ello la idea de crear un equilibrio entre gastronomía y ecología, preparando platos ecológicos donde prima el respeto del producto y el uso correcto de los recursos naturales, hoy en día el mundo quiere comer sano y comer bien, es así que la eliminación de pesticidas es un punto de partida para decir que es sana y contribuye a evitar enfermedades como las relacionadas al corazón, diabetes y cáncer; es por ello que se propone un equilibrio en el consumo de alimentos, junto a esta buena elección y equilibrio de los productos a consumir es encontrar una adecuada forma de cocinar los alimentos, que no los agreda y que les permita conservar todos sus nutrientes. Situación que muchas de las MYPE del sector restaurantero, no han adaptado.

Asimismo, la ministra del ambiente, Muñoz (2017) destacó el esfuerzo que se viene desarrollando en 5 MYPE a nivel nacional, dentro del rubro gastronómico en favor de la conservación ambiental y el desarrollo sostenible en el país, se constató que en dichos establecimientos se usan alternativas biodegradables como envases de cartón o bambú para reducir el consumo del plástico, como también, se segrega en fuentes los residuos orgánicos, convirtiéndolos en alimento para animales de granjas. Y como parte de las iniciativas que promueve el Estado peruano, el Ministerio del Ambiente (Minam) viene desarrollando la campaña “Menos plástico, más vida”, que impulsa en la ciudadanía el consumo responsable de bolsas plásticas, sorbetes y Tecnopor.

Esta práctica aún no está llegando a los diversos ámbitos, pues, la mayoría de los propietarios no están tomando en cuenta el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales, pese a que esto más allá de generar beneficios a sus negocios, estarían cumpliendo como ciudadanos a la conservación ambiental y el desarrollo sostenible para nuestro país.

Ante este panorama, se presenta el caso que muchas veces, personas que cuentan con un capital, deciden establecer un restaurante como negocio; para generar otros ingresos, o su propia fuente de empleo, dado que ellos conocen que este sector viene creciendo relativamente, pero lo hacen sin preparación adecuada de mercadotecnia, a pesar que algunos de los propietarios tienen algún grado de conocimiento acerca de los alimentos y muchas veces la pasión por la cocina, es lo que los conlleva a pensar en la posibilidad de ser dueños de un restaurante. Esta falta de experiencia de gestión es un factor importante para considerar el fracaso de la empresa al emprender el negocio. Pues, muchas veces no evalúan la complejidad del negocio de manera objetiva y se dejan llevar por sus aspiraciones o impulsos. El solo hecho de imitar ideas de otros modelos de negocios introducidos en el mercado, no garantiza ningún tipo de éxito. La mala gestión, la falta de estrategias y una calidad de servicio no cuidada conducen al fracaso asegurado. (Montalvo, Paredes, & Pariona, 2017)

Según el entorno que se presenta, se decidió investigar cómo se viene empleando la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, en tal sentido, el problema que se ha identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura, 2019?

De esta manera la presente investigación establece como objetivo general: “Determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura, 2019”. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Conocer los beneficios que aporta la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura, 2019; (b) Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura, 2019; (c) Indicar los tipos de clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura, 2019; (d) Señalar los factores para crear un buen clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura, 2019.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica por razones prácticas, con la finalidad de determinar las características que presenta la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura 2019. Con este estudio se pretende ayudar a un conjunto de emprendedores que no tienen conocimiento científico sobre gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE, puesto que la mayoría de las microempresas tienen limitaciones en su desempeño y no permite que las organizaciones se desempeñen de manera eficaz y tengan sostenibilidad en el tiempo.

Además, porque permite cumplir con un requisito para la obtención del título profesional según el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos para optar grados académicos y títulos profesionales –RENATI. Anexo N° 01 Glosario de Términos RENATI- Artículo 45° Ley Universitaria – Ley 32220 (SUNEDU, 2015).

También se justifica por razones teóricas, por que se busca determinar los conceptos básicos de gestión de calidad y clima organizacional, para lo cual se acudiré

a muchas fuentes de información tales como, tesis de diferentes autores que han realizado investigación sobre temas relacionados a las variables en estudio, revistas de investigación, biblioteca virtual, lo que nos dará una visión más amplia, para aportar ideas, sugerencias y recomendaciones a la situación problemática que se presenta.

Finalmente se justifica metodológicamente, porque se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal, donde se analizarán las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes del centro del Distrito de Vice, sin la manipulación de las variables, se recolectarán datos en un solo momento, se empleará la encuesta como técnica de recojo de datos, y se diseñará 3 cuestionarios que suman un total de 28 preguntas cerradas, para recopilar información específica sobre las variables, y así dar respuesta a los objetivos específicos. Además, se acudirá a la validación por medio de tres expertos. La investigación, con este tipo de metodología científica, servirá de base o guía a los estudiantes y personas en general que realicen futuras investigaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad y adoptar un buen clima organizacional en las micro y pequeñas empresas.

El estudio se encuentra estructurado de acuerdo a los siguientes capítulos: para el capítulo I, encontraremos la introducción, en el capítulo II se estableció la revisión de la literatura, en el capítulo III se muestra la hipótesis, el capítulo IV está conformado por la metodología, en el capítulo V comprende los resultados y análisis de resultados y finalmente en el capítulo VI encontraremos las conclusiones finales de la investigación.

La investigación queda demarcada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y clima organizacional. Desde el aspecto geográfico delimitado en Miguel F cerro, Alfonso Ugarte, San Isidro y San Martín, calles del centro del Distrito de Vice, desde la perspectiva psicográfica son MYPE comerciales, rubro restaurantes y por último determinación temporal se desarrolla en función al año 2020.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de Calidad

Avilés & Cedeño (2018) en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante La Finquita”, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, teniendo como objetivo general; Diseñar un modelo de Gestión de calidad de servicio al cliente mediante estrategias que permitan incrementar las ventas del restaurante “La Finquita” en la Ciudad de Guayaquil, empleó la metodología descriptiva y correlacional, y se obtuvieron las siguientes conclusiones: Que, el restaurante “La Finquita” está catalogado por los clientes como un buen lugar para consumir un almuerzo sano y de excelente sabor, pero que necesita de una gestión de calidad para su mejor desenvolvimiento a futuro.

Guevara (2018) en su investigación titulada “Análisis de sistemas de gestión y la relación holística para su integración, considerando normativa internacional y nacional aplicada a pymes, caso: empresa SOGE”, en la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador – Quito, planteó como objetivo general, apoyar al desarrollo de toda gestión en favor de la gastronomía ecuatoriana con capacidad de conseguir el fortalecimiento organizacional desde alta gerencia, la experiencia y la teoría, se empleó la metodología descriptiva, no experimental; se obtuvo las siguientes conclusiones:

Que, la empresa sociedad gastronómica ecuatoriana “SOGE” necesita conocer, aplicar y evaluar los diferentes elementos de los sistemas de gestión, para incrementar su valor nominal en beneficio de toda su estructura organizacional y optimizar tiempos de entrega en productos y/o servicios basándose en la mejora continua que

posteriormente se avalará con auditorías del sistema integrado de gestión. Así mismo, que, cuando se conoce el contexto de los requisitos del sistema integrado de gestión se facilita el mecanismo de su estructura de alto nivel de una manera explícita, efectiva y eficiente; lo que permite consolidar la gestión combinada de requisitos que ayuden a: minimizar los riesgos de inocuidad a través del sistema de gestión en seguridad alimentaria e incrementar los parámetros de confianza del consumidor final, aumentar los requisitos legales de la gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente. También menciona que la prioridad es comprender las necesidades existentes de las partes interesadas para satisfacer sus expectativas, esto se conseguirá demostrando que el compromiso adquirido por la empresa SOGE al utilizar un sistema integrado de gestión, contribuirá a mejorar sus procesos con eficacia y eficiencia para conseguir las metas establecidas en su lineamiento estratégico.

Ramírez (2016) en su investigación titulada “Estructuración del sistema de gestión de la calidad de la empresa Pollo Fiesta S.A., bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 en la sede 2 post-proceso”, realizado en la Universidad Católica de Colombia, se empleó la metodología descriptivo, cuantitativo y cualitativo; teniendo como conclusiones: que, el manual de calidad es la guía para orientar a los colaboradores de la empresa en las actividades que desarrollan, asegurando el adecuado funcionamiento de los procesos, con el fin de cumplir con los estándares de calidad solicitados por el cliente, la normatividad legal vigente y de seguridad interna.

El establecimiento de los métodos y procesos de trabajo, a través de procedimientos, instructivos, y registros facilita el desarrollo de las actividades de la empresa incrementando el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos de la organización. Es evidente el compromiso de la alta dirección de la empresa con el

desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de Pollo Fiesta S.A., la cual brindo apoyo y recursos necesarios para dar cumplimiento a las actividades planteadas.

Finalmente, se concluyó que el sistema de Gestión de la Calidad, mediante el aseguramiento y el control de los procesos permite la reducción de costos, consumo de materia prima, materiales, insumos, y mano de obra directa. La empresa garantiza el cumplimiento de requerimientos del cliente mediante el correcto desarrollo del proceso productivo. Por lo que es recomendable que Pollo Fiesta S.A. mantenga esa comunicación con sus proveedores y clientes con el fin de suministrar un producto que satisfaga los requerimientos del cliente.

Sandoval (2018) en la tesis titulada “El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro, 2015”, en la Universidad de San Martín de Porres – Lima, determinó como objetivo general: Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015. se empleó la metodología no experimental, descriptiva, correlacional; teniendo como conclusiones: Que, el restaurante El Gourmet Urbano, no cuenta con procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad, pues no consideran que al cumplir con dichos requerimientos promoverán el mejoramiento del nivel laboral de gastronomía y todos los empleados. Además, que es importante implementar talleres de planificación mediante técnicas de diseño de procedimientos, procesos, manuales para lograr una adecuada atención al cliente.

Pascual (2018) en su 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”, en la Universidad Los Ángeles de Chimbote sede Huaraz, se planteó como objetivo general: 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. Se empleó la metodología cuantitativa, diseño no experimental - transversal o transeccional y descriptivo, donde se concluyó lo siguiente:

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, personal poco capacitado, lugar de producción no apropiado y equipos no modernos, existe carencia en cuanto a los procesos de comunicación, información inoportuna al cliente, deficiencias en la documentación relacionada al producto, no siempre cumplen con el control de elaboración del producto, poco interés en la satisfacción del cliente, deficiente control de quejas y reclamos.

Angulo (2018) en la tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicios rubro-restaurantes campestres, Zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015”, en la Universidad los Ángeles de Chimbote – Chimbote, donde planteó el objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad que aplican los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. Además, se empleó la metodología no experimental- Transaccional – descriptivo, y obtuvo la siguiente conclusión:

Que, el 58.3% indican haber establecido visión, políticas y objetivos en su empresa, mientras el 100% han realizado cambios notables en la empresa durante el tiempo de permanencia; esto a raíz de la disminución de sus ventas (41.7%), un 33.3% debido al incremento de la competencia en el medio y por último el 25.0 % manifiestan que realizaron estos cambios a fin de atender nuevas necesidades de sus clientes. Y el 58.3%, consideran que el cliente no tiene la razón.

Campos (2019) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Sullana, teniendo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018, se empleó la metodología descriptiva, cuantitativo, no experimental; y concluyó lo siguiente:

Respecto a los beneficios de Gestión de Calidad que acceden la MYPE rubro restaurantes del distrito de Sullana, se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de Gestión de Calidad, Sin embargo, no gozan de los beneficios en su totalidad, el aumento de la fidelidad de los clientes porque las empresas no consideran la responsabilidad y el logro de sus objetivos establecidos a favor de los clientes, asimismo no consideran las ventajas competitivas que le puede ofrecer el consumo de alimentos en función de un buen sistema de Calidad.

Medina (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018”, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura, determinó como objetivo general: Conocer qué características tiene la Gestión de

calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice – Sechura, año 2018, se empleó la metodología descriptiva, no experimental, de corte transversal; se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto a las prácticas de mejora continua, se determinó en cuanto a normalización que la mayoría de las MYPE no tiene manuales de atención, por lo que las MYPE algunas veces brindan un trato preferencial, y que la mayoría de clientes frecuentan los restaurantes por los precios brindados, por lo que se destaca la fidelización y la valoración de clientes.

Castro (2019) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la MYPE rubro restaurantes Urb. el Bosque - Castilla, Piura 2016”, realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – sede Piura, planteó como objetivo general: “Identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en la MYPE rubro restaurantes Urb. El Bosque-Castilla, Piura año 2016, empleó la metodología descriptiva, no experimental; y se concluyó lo siguiente: Que, la mayoría de las MYPE indica que los beneficios que brinda la gestión de calidad son: mayor participación de los empleados, mejorar la imagen y credibilidad ante terceros y lograr maximizar la satisfacción de los clientes. Por ello, las MYPE bajo estudio deben contar con estrategias de gestión de calidad, ya que los beneficios que les brinda, hacen que cada vez sean mejores y así mantener una buena relación entre trabajadores y clientes.

2.1.2 Variable Clima Organizacional

Villatoro (2016) en su trabajo de investigación titulado "Clima organizacional en colaboradores de Pastelería Doña Estercita del departamento de Huehuetenango", de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, determino como objetivo general: Conocer la percepción del clima organizacional en los colaboradores de una empresa

pastelera ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Se empleó la metodología descriptiva, no experimental; se concluyó lo siguiente:

El ambiente de confianza que existe entre el jefe y colaboradores en la empresa pastelera, es adecuado y se encuentra en un nivel saludable en un 60% por lo tanto es propicio, ameno y confiable, ayuda al aumento del clima en la empresa. Se estableció que las relaciones laborales existentes en la empresa pastelera son sanas y fluidas, es decir se encuentran saludables en un 60% de los colaboradores debido a que en las observaciones indicaron que existe un buen canal de confianza y de relación jefesubordinado que contribuyen a crear un ambiente agradable de trabajo.

Bravo (2018) en su tesis titulada “Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de intervención en una cadena de restaurantes de la ciudad de Quito en el año 2016”, desarrollado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, estableció como objetivo general: Diagnosticar el clima organizacional del Restaurante, para el diseño de una propuesta de intervención. Se empleó una metodología aplicada, cualitativa; además, se obtuvo las siguientes conclusiones: Se determina que el clima organizacional actual no es el idóneo para el desarrollo, tanto del personal como de la Empresa, pues, los resultados obtenidos denotaron inconformidad en los empleados respecto a su entorno laboral, lo que afecta claramente su desempeño. La inadecuada relación interpersonal existente en los colaboradores de la Organización, ha desembocado un ambiente inapropiado para la ejecución de sus actividades laborales.

Franco & Garcia (2018) en su trabajo de investigación titulada “Correlacion entre las demandas de trabajo y estrés en el personal de dos restaurantes de la ciudad de Bogotá”, de la Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá, estableció como objetivo general: Identificar la relación que existe entre las demandas de trabajo y el estrés en

el personal de dos restaurantes de la ciudad de Bogotá. Además, se empleó la metodología cuantitativa, descriptivo y correlacional, no experimental; donde se concluyó lo siguiente:

Que, los trabajadores de los restaurantes evaluados están expuestos a niveles altos y muy altos de riesgo psicosocial tanto intralaboral como extralaboral, derivado de la falta de control, el poco apoyo social y la baja recompensa. Además, que los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del sector de alimentos incluido restaurantes, bar y catering han sido poco estudiados, a pesar de los múltiples factores que favorecen el desarrollo de alteraciones físicas, psicológicas y sociales en los trabajadores del sector.

Choque (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante turístico La Estancia Grill EIRL de la Ciudad de Puno 2016”, obtenido de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, planteó como objetivo general: Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de restaurante Estancia Grill EIRL, además, empleó la metodología analítico, deductivo, sintético y estadística descriptiva; y se concluyó lo siguiente:

Que, existe disconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la empresa de restaurante turístico Estancia Grill, Falta de reconocimiento en un 58.8% del personal, donde el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Además, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento su labor por parte de los directivos. El 40% de los trabajadores

están en desacuerdo con el salario que reciben. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores. Además concluyó que al no fomentar trabajo en equipo en el personal 59% ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.

Lescano (2017) en su tesis titulada “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. “Real plaza”, Trujillo, año 2016”, de la Universidad Privada del Norte Trujillo, teniendo como objetivo general; Determinar el grado de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. con sede Real Plaza, de la ciudad de Trujillo, año 2016, además, se empleó la metodología diseño No Experimental, de carácter descriptivo exploratorio, y se concluyó:

Que la mayoría de trabajadores perciben un alto nivel con respecto al clima organizacional, se evidencia que se deben mejorar las condiciones económicas y otorgar los implementos necesarios para que los empleados realicen con eficacia sus funciones. Además, los colaboradores manifestaron percibir un elevado nivel de satisfacción laboral. Este grado de satisfacción, permite que los empleados la perciben como una empresa que brinda condiciones necesarias en cuanto a infraestructura, grato ambiente laboral y seguridad; estos factores en conjunto hacen que los empleados realicen bien sus funciones de trabajo, tengan buenas relaciones laborales, y confíen en la compañía.

Chirinos (2018) en su trabajo de investigación titulada “Clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú, 2014” realizado en la Universidad Católica

Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo, se empleo la metodol6gia de tipo transversal descriptiva; y concluy6 lo siguiente:

Que, el clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Per6 es percibido de manera favorable, as6 como todas sus dimensiones, sin embargo se apreci6 oportunidades de mejora en las dimensiones; Respeto e Imparcialidad, as6 como en las sub dimensiones Integridad 61%, Respaldo 63%, Participaci6n 62%. Equidad 58% y Ausencia de Favoritismo 50%. La dimensi6n Imparcialidad es percibida de manera desfavorable, esto debido a que los colaboradores sienten que existe favoritismo o privilegios por parte de los jefes, siendo la sub dimensi6n; Ausencia de favoritismo percibida como desfavorable con 50%. La dimensi6n Credibilidad es percibida de manera favorable, esto debido a que los colaboradores consideran que tienen jefes competentes, accesibles y adem6s tienen buena comunicaci6n con ellos, sin embargo consideran que hay una falta de 6tica y consistencia en sus acciones.

Novoa & Regalado (2017) realizaron una invetsigaci6n sobre “An6lisis de la relaci6n entre clima laboral y satisfacci6n del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo en el a6o 2017”, trabajo presentado en la Universidad de Piura. En dicha investigaci6n plantearon como objetivo general; Diagnosticar el clima laboral en la Unidad Operativa de Transportes de la OCIYSG – UNP, con la finalidad de evaluar a su vez la satisfacci6n, se emple6 la metodol6gia tipo exploratorio, transversal, y se obtubieron las siguientes conclusiones:

Que el 81.9% de los trabajadores perciben el clima laboral como favorable y muy favorable. De las cinco dimensiones utilizadas para medir esta variable, destacan las condiciones laborales y el involucramiento laboral como aquellas que m6s influyen

en que el clima sea muy favorable. Según los tipos de clima organizacional, la empresa presenta un clima de tipo Autoritario – Paternalista, ya que la parte directiva de Oltursa tiene confianza condescendiente con sus empleados y algunas decisiones son tomadas en niveles jerárquicos más bajos. Asimismo, para motivar a sus trabajadores usan la recompensa y a veces el castigo y busca satisfacer necesidades sociales de sus empleados.

Ayosa (2017) en su trabajo de investigación “Diagnostico del clima laboral en la unidad operativa de transporte de la OCIYSG – UNP – 2014”, Piura presentado en la Universidad Nacional de Piura, planteó como objetivo general; Analizar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes en la empresa Oltursa para las ciudades de Piura y Chiclayo. Empleando una metodología deductivo, correlacional, cuantitativo y cualitativo y se concluyó que existe un clima laboral desfavorable, lo cual es un obstáculo para el desarrollo eficiente y eficaz de las labores de los trabajadores y administrativos que trabajan en dicha unidad, el desfavorable clima laboral encontrado se da debido a la falta de estrategias adecuadas por parte del personal directivo para incentivar el trabajo del personal, aunado al hecho de no contar con una clara definición del rango y niveles jerárquicos de los puestos. Además, que el clima laboral en esta unidad es el “AUTORITARIO”, el mismo que según Likert “se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbres de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular”.

Cohara (2016) en su trabajo de investigación “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa ALMAPO SRL del distrito de Castilla, Provincia de Piura, departamento de Piura – 2014”, presentado en la

Universidad Inca Garcilazo de la Vega, estableció como objetivo general; Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura. Se empleó la metodología aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental. Obteniendo como conclusiones lo siguiente:

Que los factores del clima organizacional (la autorrealización, involucramiento, comunicación, supervisión y condiciones laborales) se relaciona altamente con la satisfacción laboral en los trabajadores. Además concluye que no existe un mayor acercamiento por parte de los jefes hacia sus colaboradores, no hay una previa inducción para el trabajo designado, no se enfocan en la satisfacción, crecimiento personal y profesional de los empleados, lo cual genera un desempeño laboral deficiente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de Calidad

2.2.1.1 Gestión

Rubio (2016) la gestión se apoya y funciona a través de personas, equipos de trabajo para poder lograr resultados. Se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante que se pueden producir en la empresa, se utilizan todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes internos y externos.

2.2.1.2 Calidad

Rhea (2015) la calidad despierta una sensación positiva, transmite la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. Representa una forma de hacer bien las cosas en las que fundamentalmente, predomina la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar día a día, los procesos y resultados. La calidad ha evolucionado

hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en todos los niveles de cualquier organización.

2.2.1.3 Definición de Gestión de calidad

Raffino (2019) determina la gestión de calidad como una serie de procesos sistemáticos que permite a las organizaciones planear, ejecutar y controlar sus diversas actividades. Con el objetivo de garantizar la estabilidad y consistencia en el desempeño para satisfacer las expectativas de los clientes. Además, manifiesta que la gestión de calidad cambia según el rubro de la empresa, ante ello se establecen “estándares”, para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

Asimismo, para Riquelme (2017) es una secuencia de actividades que se desarrollan de acuerdo a los recursos, documentos, procedimientos, los mismos que son determinados por normas a partir de las cuales la organización podrá administrar organizadamente. Su objetivo está enfocado a la mejora continua de la calidad.

Según De Molina (2018) la gestión de calidad es el procedimiento, que se utiliza para supervisar las diferentes actividades, los productos y el servicio que se ofrece en las organizaciones, con el propósito de mejorar la calidad en cada área, lo que conlleva a tener una organización efectiva y eficiente, dado que al emplear técnicas ya sean a corto o largo plazo estas pueden desarrollar sus actividades de la mejor manera posible, este procedimiento aplica para todas organizaciones, sin importar el tamaño.

Por otro lado, ISO 9001: (2015) lo define como un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.

2.2.1.4 Beneficios de la Gestión de calidad

Whitehouse (2017) detalla los principales beneficios que las organizaciones pueden poseer al implementar el sistema de gestión de Calidad, tomando como referencia la ISO 9001:

a. **Ofrece mayores niveles de satisfacción del cliente;** las organizaciones fallan, sin clientes satisfechos. Para ello, el sistema de gestión de calidad presenta una serie de factores que permite ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente. El sistema de gestión de calidad ayuda a las organizaciones a racionalizar sus procesos. Por ende, los clientes insatisfechos, los plazos vencidos, los empleados estresados son solo algunos de los problemas a los que pueden conducir los procesos deficientes. (Whitehouse, 2017)

La satisfacción del cliente se define como la percepción que obtienen los clientes, según el cumplimiento de sus requisitos. Dado que el cliente valora tres puntos importantes: producto, precio y servicio; el consumidor actual ya no se conforma con un buen producto/precio, sino que espera adquirir una emoción, una experiencia, sensaciones. Asimismo, se resalta un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes; pues su existencia indica una baja satisfacción, pero su ausencia no necesariamente significa un mayor nivel de satisfacción, ya que también podría estar indicando que los métodos de comunicación entre el cliente y la organización son inadecuados, o que las quejas se realizan, pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. (Feigenbaum, s.f.)

b. **Aumento de ganancias;** Los mejores procesos comerciales no solo mejoran la satisfacción del cliente, sino que también generan más ingresos y ganancias.

Cabe resaltar, que los mejores procesos conllevan a clientes más felices, a medida que se satisfacen sus necesidades. Es así, que tener clientes satisfechos conducen a negocios de referencia, esto ayudará a que las empresas obtengan crecimiento estructural en conjunto con el área de marketing. Además, menciona Whitehouse, que los clientes satisfechos son la clave del éxito, ya que es mucho más barato retener a un cliente que obtener uno nuevo. El resultado es una disminución de rotación de clientes, lo que lleva a un crecimiento empresarial más rápido. (Whitehouse, 2017)

c. **Mejora en los procesos;** los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen estándares que ayudan a verificar si se están cumpliendo las normas para lograr un proceso eficiente. Pues mediante este sistema identificaremos de manera más sencilla las mejoras, para evitar ineficiencias que puedan surgir durante todo el proceso y por ende ahorrar costos. (Whitehouse, 2017)

d. **Mejora en la toma de decisiones;** Las buenas prácticas de gestión se fundamentan en el uso de pruebas, asegurando que todas las decisiones se tomen en base a información objetiva. Dicho de otra manera, que al momento de tomar decisiones no se siga los impulsos o presentimientos, sino que se analicen los hechos, causas que se dispone y a partir de ello tomar las decisiones. Además, se determina que las opiniones de los clientes ofrecen a las organizaciones la información que necesitan para tomar las mejores decisiones. De esta forma, se consigue aplicar recursos a los campos que mejoren eficiencias y ayuden a ahorrar costos a la hora de encontrar la decisión correcta y de manera inmediata en lugar de ir haciendo ensayos de prueba y error hasta hallar la solución. (Whitehouse, 2017)

Por otro lado, Chamorro (2016), manifiesta que la gestión de calidad permitirá reducir la improvisación de los procesos productivos, ya que no sólo ayuda a planificarlos, sino que también establece los mecanismos necesarios para el seguimiento, evaluación y optimización de los mismos indicando que un buen sistema de gestión de la calidad ayuda a mejorar la posición competitiva e imagen tanto interna como externa;

- **Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.** El sistema de gestión de la calidad permite cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con los productos y servicios. (Chamorro, 2016)

- **Mejora la capacitación de los colaboradores de la empresa.** Los colaboradores al obtener mayor información de los procesos, les permitirá conocer mejor y podrán abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas. Además, el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y compromiso de ésta. (Chamorro, 2016)

- **Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente,** por lo que su implantación incide positivamente en su satisfacción y, por tanto, en su fidelización. Además, el servicio es otro aspecto importante, que se debe tener en cuenta, dado que es una acción dirigida a satisfacer una necesidad concreta del cliente, y a través de él se da origen a la demanda o al requerimiento del mercado. (Chamorro, 2016)

- **Mejora la organización de la compañía.** Ayuda a sistematizar operaciones, lo que posibilitará producir innovaciones que logren obtener procesos más eficientes en la empresa. Además, se logra a través de una comunicación fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos. No sólo se refiere a diferentes maneras

de realizar las cosas, sino también se refiere cuando se ahorran costos, detectan recursos ociosos, pasos de los procesos que no generan valor, entre otros. (Chamorro, 2016)

- **Mejorar la imagen de la organización.** La mejora de la imagen conlleva a una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso. (Chamorro, 2016)

2.2.1.5 Elementos de la Gestión de calidad

Mateo (2019) describe cinco elementos de un sistema de gestión de Calidad:

a. **Estructura Organizacional:** sistema jerárquico que elige la organización, por el cual se dirigen todos los miembros de la misma, para cumplir con su crecimiento continuo. se especificará cuál es la posición de los colaboradores dentro de la organización para que tengan claro sus funciones. Esto permitirá establecer protocolos de actuación, procesos optimizados, trabajos productivos y resultados controlados. Cada empresa sigue un sistema organizacional adecuado a sus funciones y objetivos. Según la misión y visión de la misma se define una estructura organizacional a seguir. (Canive, 2015)

b. **Planificación (Estrategia):** Constituye el conjunto de actividades que permiten a la organización establecer una guía para lograr los objetivos que se plantean. La planificación consiste en la elaboración de un documento, llamado plan, en el que se detalla lo que se debe hacer en un determinado período de tiempo, cómo se debe hacer y quién tiene la responsabilidad de hacerlo. (Pascual H. , 2016)

c. **El Recurso:** se refiere a todo aquello que se necesitará para alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.) (Mateo, 2019)

d. **Los Procesos:** son el conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables. (Mateo, 2019)

Un proceso brinda información relevante dentro de la producción y el control de actividades. De esta manera un proceso es capaz de interrelacionar distintas áreas para desarrollar mejoras. Toapanta (2017) menciona que en los restaurantes se cuenta con un sinnúmero de procesos, dentro de ellos tenemos: **Compras y bodegas;** refiere a la adquisición de materias primas perecibles y no perecibles que intervienen a lo largo de la operación de producción. Así mismo estas materias o insumos se almacenan en los espacios establecidos. El espacio del lugar dependerá del tipo de establecimiento y del volumen de ventas. **Producción;** son las operaciones, prácticas o técnicas que se incorporan al proceso de elaboración de los productos. Proceso mediante el cual se realiza la transformación de los insumos, recursos humanos y físicos en productos de intereses del consumidor. Asimismo, tenemos, procedimientos de descongelación, emplatado, etc.

e. **Los Procedimientos:** Es el conjunto de pasos específicos que se deben realizar para convertir los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. La decisión de documentar los procedimientos dependerá de la complejidad de la organización.

Así mismo, Mateo (2019) expresa que los elementos detallados anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un sistema) y a su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión, como bien indica Juran: Planear, Controlar y Mejorar.

2.2.2 Clima Organizacional

Para Trinidad (2019) es el conjunto de sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral. Estas condiciones del ambiente interno de las empresas influyen directamente en los resultados de los colaboradores, desde diferentes puntos de estado de ánimo, sobre todo la identificación y el compromiso con la organización, para que ésta de alguna manera pueda retribuir el compromiso de los colaboradores.

Sánchez (2018) menciona que el clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Mientras, que el buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

Por consiguiente, Rivera et al. (2018) difinen el clima organizacional como una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización. Ya que aquel ambiente influirá en la conducta de los trabajadores, al generarse un ambiente tenso, y de no llegar a monitorear ese clima, puede ocasionar que los colaboradores abandonen la organización.

Ortiz & Cruz (2018) en su artículo destacan que el clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los colaboradores conforman un

sistema dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización. Existe una relación entre clima laboral y productividad de la organización.

2.2.2.1 Importancia del clima organizacional

Según lo establecen Duque & Hernandez (2014) el clima organizacional es uno de los aspectos de gran relevancia para una organización, dado que trasciende de forma directa en el desempeño de los colaboradores. Esto incluye elementos como el grado de identificación con la organización por parte del colaborador, la manera en que se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. Es así, que el colaborador necesita sentirse integrado en un clima acogedor para poder laborar de manera óptima. Ya que, si bien muchos de ellos pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir correctamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

2.2.2.2 Tipos de clima Organizacional

González & Rodriguez (2018) describen los tipos de clima organizacional según la propuesta de Likert (1999):

a. Clima Autotitario: La principal característica del clima organizacional autoritario es que las decisiones son tomadas por la alta gerencia. Dentro de este tipo de clima, se subdivide:

Autoritario explotador.- se caracteriza porque la gerencia no posee confianza en sus colaboradores, por tanto, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los de la alta gerencia y los colaboradores es casi nula.

Autoritarismo paternalista.- existe confianza entre la gerencia y los colaboradores, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para

los colaboradores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

b. **Clima participativo:** En el siguiente tipo de clima se determina que la mayoría de las decisiones de la organización, son tomadas en consenso. Así, se subdivide en:

Consultivo.- se caracteriza por la confianza que tienen los gerentes en sus colaboradores a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

Participación en grupo.- existe la plena confianza en los colaboradores por parte de la alta gerencia. La toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

2.2.2.3 Factores para crear un buen clima organizacional

Evangelista (2017) presenta siete puntos específicos a tomarse en cuenta, para fomentar un clima laboral adecuado:

a. **Condiciones físicas;** contemplan las características medioambientales que disponen las organizaciones para que los colaboradores desarrollen su trabajo: La iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, etc.

b. **Independencia;** mide el grado de autonomía de los colaboradores en la ejecución de sus actividades frecuentes. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier colaborador disponga de toda la independencia que es capaz de asumir-delegar funciones. (Evangelista, 2017)

c. **Igualdad;** este valor mide si todos los miembros de la organización son tratados con criterios justos. Esto permite visualizar algún tipo de discriminación, por

lo que se estaría poniendo en riesgo el ambiente laboral sembrando la desconfianza y el rencor entre los colaboradores. (Evangelista, 2017)

d. Liderazgo; se requiere de un liderazgo flexible para las diversas situaciones laborales que se presentan, pues esto permitirá ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo de acuerdo con la misión de la empresa y permite fomentar el éxito. (Evangelista, 2017)

e. Relaciones; el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos a otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todos ellos son aspectos de gran relevancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes. (Evangelista, 2017)

f. Reconocimiento; es necesario conocer las habilidades, capacidades y competencias de los colaboradores para hacer un reconocimiento personal y público. (Evangelista, 2017)

g. El sistema de remuneración; es fundamental para el buen clima laboral. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen, ya que no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. La asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. (Evangelista, 2017)

III. HIPÓTESIS

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) mencionan que las hipótesis indican lo que tratamos de experimentar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. Asimismo, manifiestan que, para la investigación cualitativa con aspecto descriptivo, solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato. Es así que, en la presente investigación no se realizará algún pronóstico, no se busca relacionar una incidencia con otros factores, sino que se recolectarán datos sobre las diferentes características de las variables tanto para la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE objeto de estudio, por tanto, no se registrará hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Terrones (2017) considera que el nivel descriptivo “se trata de describir las principales características, especificar propiedades de estructuración o de cambio de cualquier fenómeno que se someta a un análisis”, Además “proporcionan hechos, datos y preparan el camino para la configuración de nuevas investigaciones”. Es por ello que esta investigación se catalogará como descriptiva porque se enumera las características y se especifica los aspectos más relevantes de las variables objeto de estudio en las MYPE rubro restaurantes, del centro de Vice.

La investigación de tipo cuantitativo se basa en técnicas mucho más estructuradas, ya que busca la medición de las variables previamente establecidas, además procede a la recolección de los datos, así lo definen López & Sandoval (2016). Por tanto, el presente estudio es de tipo cuantitativo, porque se recogieron los datos de las variables en estudio, para ser examinados de manera científica, se mide o cuantifica numéricamente apoyándose en la estadística, para posteriormente analizar los resultados.

Según indica Montenegro (2014) la investigación no experimental es sistemática y empírica; en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Esta investigación es de diseño no experimental, porque no se manipulan las variables, ya que los datos reunidos fueron registrados tal y como lo manifestaron los clientes, los gerentes y el personal de las MYPE en estudio, y es de corte transversal porque, la información se recopila en un momento determinado, en un único tiempo.

4.2 Universo y muestra

4.2.1 Población

La unidad de análisis estuvo constituida por cuatro MYPE Rubro restaurantes ubicadas en el centro del distrito de Vice, Sechura. Las cuales serán objeto de estudio para la presente investigación. A continuación se enumera la relación de las MYPE en el cuadro 1.

Cuadro 1: Relación de MYPE

Ítem	Nombre del restaurante	RUC	Nº de trabajadores	Dirección
1	Restaurante “Divino Mar”	10467753938	5	Calle san Isidro N°191 - I cdra. Centro de Vice
2	Restaurant “Los Manglares”	10027582091	4	Av. Miguel F cerro N° 264 - Centro de Vice
3	Restaurante Pizzería “Tomy’s”	10732386381	4	Calle san Martín N° 208 – Centro de Vice
4	Restaurant juguería “El ideal”	10473871535	6	Calle Alfonso Ugarte N° 480 - III cdra. Centro de Vice
Total			19	

Fuente: propietarios

Elaboración: propia

Arias (2016) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”, por tanto, la población queda delimitada, por los individuos a quienes se acudirá a la investigación de la información en relación a las dos variables (gestión de calidad y clima organizacional).

Así, para la variable gestión de calidad se cuenta con una población finita e infinita. Es población finita porque, se acudirá a los cuatro gerentes, dado que se

conoce el número limitado de elementos, que en este caso son las 4 MYPE, a quienes se le aplicará un cuestionario que consta de 11 preguntas, el mismo que será validado por 3 expertos en la materia. Y a la vez, se constituye una población infinita, porque para el indicador satisfacción del cliente, se tomará en cuenta las percepciones de los clientes, por tanto, se cuenta con un número ilimitado de elementos, y no se puede contabilizar en su totalidad. Asimismo, para obtener la información de los clientes, se aplicará un cuestionario, validado por los expertos, que consta de 4 preguntas.

Además, para la variable clima organizacional se acudirán a los colaboradores de las MYPE investigadas, constituyendo una población finita dado que se conoce el número limitado de elementos, en este caso suma un total de 19 colaboradores, a quienes se le aplicará un cuestionario que consta de 13 preguntas.

4.2.2 Muestra

Arias, Villasís & Miranda (2016) explican que en toda investigación debe determinarse un número específico de participantes que será esencial para conseguir los objetivos planteados. Además el autor Siampieri (2014), precisó que para una población finita menor e igual a 50, se toma como muestra el mismo tamaño de la población. Es decir, si $N \leq 50$ entonces $(N=n)$. donde $N =$ población; $n=$ muestra. Por tanto, la muestra para la variable gestión de calidad, queda determinada de la siguiente manera:

a) Para los gerentes: N (población) = n (muestra)

Donde: $N = 4$, entonces $n = 4$, por tanto, la muestra será de 4 gerentes.

b) Para los clientes: En cuanto al tamaño muestral para el indicador satisfacción de clientes, se aplicará el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque es una muestra pequeña, dirigida y específica, pues, permitirá identificar las

muestras con los individuos que estén fácilmente disponibles a apoyar en la investigación. Para ello, se ha contado con la participación de los gerentes, quienes indicaron el número de clientes fijos, siendo la mayor parte de ellos trabajadores de los comercios que se encuentran a los alrededores de sus establecimientos, pues, precisaron que aquellos clientes podían ayudarnos, ya que, son los que recurren diariamente y en un horario determinado. Además, se optó por este muestreo, porque permite mayor rapidez en la obtención de los datos, y su costo es muy bajo. (Jiménez, 2013).

Por lo antes mencionado, para el indicador satisfacción de clientes, se constituye una muestra de 26 clientes. A continuación se detalla el número de clientes fijos para cada restaurante:

Cuadro 2: Clientes fijos

N°	Nombre De MYPE	Clientes fijos
1	“Divino Mar”	5
2	“Los Manglares”	9
3	“Tomy’s”	6
4	“El Ideal”	6
Total		26

Elaboración: Popia

Por otro lado, para la variable clima organizacional, se obtuvo que de las 4 MYPE suman un total de 19 colaboradores. Es así que, Si $N \leq a 50$ entonces ($N=n$). Donde N = población; n = muestra. Entonces $N = 19$, por tanto, la muestra será $n =19$ trabajadores.

Cuadro 3: Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
- Se tomará a todos los gerentes con la predisposición para la aplicación de la encuesta.	- A ningún gerente. - A los trabajadores que tengan una antigüedad menor de 2 meses.
- A los colaboradores de las MYPE en estudio.	
- Los Clientes fijos de cada MYPE. (Aquellos que visitan frecuentemente los restaurantes del centro del distrito de Vice).	- A los clientes que no recurren frecuentemente al restaurante.

Elaboración: propia

4.3. Definición y Operacionalización de variables

Cuadro 4: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Definición operacional	Escala	Metodología	
Gestión de calidad	Secuencia de actividades que se ejecutan de acuerdo a los recursos, documentos, procedimientos; los mismos que son establecidos por normas a partir del cual la empresa podrá administrar organizadamente la calidad de la misma. Su objetivo está enfocado a la mejora continua de la calidad. (Riquelme, 2017)	Beneficios	Satisfacción del cliente	Propietarios y clientes	La dimensión “ beneficios ” se medirá con sus indicadores satisfacción de clientes, aumento de ganancias, mejora en los procesos y mejora en la toma de decisiones, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.	Nominal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	
			Aumento de ganancias	Propietarios				
			Mejora en los procesos	Propietarios				
			Mejora en la toma de decisiones	Propietarios				
		Elementos	Estructura organizacional	Propietarios				La dimensión “ elementos ” se medirá con sus indicadores estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.
			Planificación	Propietarios				
			Recursos	Propietarios				
			Procesos	Propietarios				
			Procedimientos	Propietarios				

Clima organizacional	Conjunto de sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral. condiciones del ambiente interno de las empresas que influyen directamente en los resultados de los colaboradores desde diferentes puntos de estado de ánimo, sobre todo la identificación y el compromiso con la empresa. (Trinidad, 2019)	Tipos	Autoritario explotador	Colaborador	La dimensión “tipos” se medirá con sus indicadores autoritario explotador, paternalista, consultivo y participación en grupo con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.
			Autoritario Paternalista	Colaborador	
			Participativo consultivo	Colaborador	
			Participación en grupo	Colaborador	
		Factores	Condiciones físicas	Colaborador	La dimensión “factores” se medirá con sus indicadores condiciones físicas, independencia, igualdad, liderazgo, relaciones, reconocimiento y sistema de remuneración con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.
			Independencia	Colaborador	
			Igualdad	Colaborador	
			Liderazgo	Colaborador	
			Relaciones	Colaborador	
			Reconocimiento	Colaborador	
			Sistema de remuneración	Colaborador	

Elaboración: propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) las técnicas e instrumentos de investigación se refiere al tipo de recurso que emplea el investigador, para recolectar información y datos relacionados con el tema que se estudia. Por tanto, para el desarrollo de la presente investigación, se empleó la encuesta como técnica de recojo de datos. Asimismo, Tamayo & Silva (2018) señalan que el cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar información y ha trascendido notablemente en la investigación científica. Además, que través de estos instrumentos, se obtiene información sintetizada que utilizará e interpretará de acuerdo con el Marco Teórico.

En tal sentido, para la investigación se empleó como instrumento, el cuestionario pre – diseñado de escala nominal. Es así que se elaboró 3 cuestionarios aplicado a clientes, gerentes y colaboradores, constan de 4, 11 y 13 preguntas respectivamente, los cuales sirvió para medir las variables gestión de calidad y clima organizacional. Dichos cuestionarios suman un total de 28 preguntas cerradas y se especifica de la siguiente manera: de la pregunta 1 a la pregunta 4, el cuestionario está enfocado al indicador satisfacción de los clientes, de la pregunta 5 a la 15, en el segundo cuestionario se busca conocer e identificar los beneficios y elementos de la gestión de calidad, y de la pregunta 16 a la 28, que conforma el tercer cuestionario, se busca indicar y señalar los tipos y factores del clima organizacional. Éstos fueron validados por tres expertos, y con ello se busca dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Los cuestionarios se obtuvieron a partir de la matriz de operacionalización en donde se determina cuáles son las dimensiones e indicadores que medirán a cada variable según los objetivos. La variable gestión de calidad está dividida por las

dimensiones: Beneficios y elementos, a la vez estas dimensiones serán medidas por sus indicadores. De igual manera la variable clima organizacional está dividida por sus dimensiones: tipos y factores. Además, se recurrió al marco teórico, así como a los cuestionarios de los antecedentes, los cuales sirvieron de guía para diseñar los cuestionarios del presente estudio.

Antes de la recolección de datos, se acudió a los 4 restaurantes del centro del distrito de Vice, con la finalidad de coordinar con los gerentes, el momento oportuno para realizar los cuestionarios, es así que para la aplicación de los mismos se fijó un tiempo determinado, siendo el día 11 de enero del 2020.

4.5. Plan de análisis

Después de recopilar los datos, se procesaron y ordenaron de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Además, se empleó estadística descriptiva; en el programa Excel se calcularon los porcentajes y frecuencias. Luego se realizó el análisis e interpretación de los datos recogidos mediante el cuestionario, para realizar las conclusiones finales.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 5: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019	¿Qué características tiene la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019?	<p>Determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.</p> <p>(a) Conocer los beneficios que aporta la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.</p> <p>(b) Identificar los elementos de la gestión de calidad que emplean las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.</p> <p>(c) Indicar los tipos de clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.</p> <p>(d) Señalar los factores para crear un buen clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.</p>	La presente investigación cualitativa con aspecto descriptivo, no presenta hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 4 propietarios, 19 colaboradores y 20 clientes</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Elaboración: Propia.

4.7. Principios éticos

Según ULADECH católica (2016) los principios éticos exoneran de la responsabilidad ciudadana, ética y deontológica, al investigador, el mismo que debe seguir las buenas prácticas, es decir, el investigador será consciente de la responsabilidad profesional y científica ante la sociedad; respecto a las publicaciones científicas se evitará incidir en falsedad de datos, el plagio de publicaciones de otros autores, insertar autores que no han contribuido en el desarrollo del trabajo.

En la presente investigación se respeta la propiedad intelectual, ya que se guarda la debida confidencialidad, considerando las consecuencias de la realización y difusión de los datos obtenidos de los individuos que participan en el estudio. Además, la investigación se realiza con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de los métodos, fuentes y datos. Se garantiza la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso. Es así, que las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación se citan cumpliendo las normas APA; respetando los derechos de autor.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Gestión de calidad

5.1.1.1 OE 1 “Conocer los beneficios que aporta la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

Tabla 1:

¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	85%
No	4	15%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes.

Elaboración: Propia.

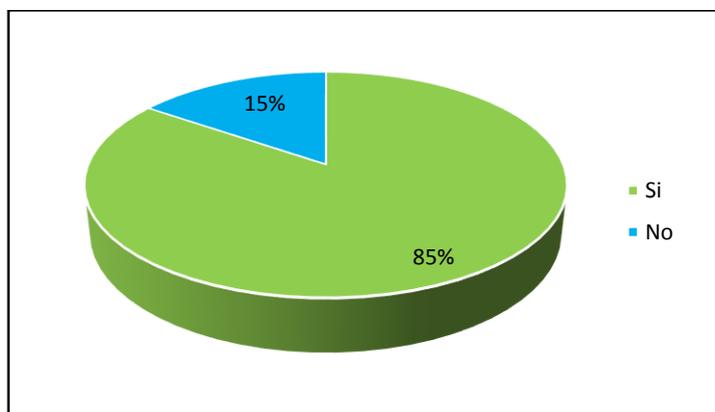


Figura 1: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 1 y figura 1 que representa a “¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?” se visualiza que el 85% de los clientes de las MYPE consideran que se cumple con un estándar de calidad en los alimentos, mientras que el 15% manifestó lo contrario.

Tabla 2:

¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	100%
No	0	0%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes.

Elaboración: Propia.

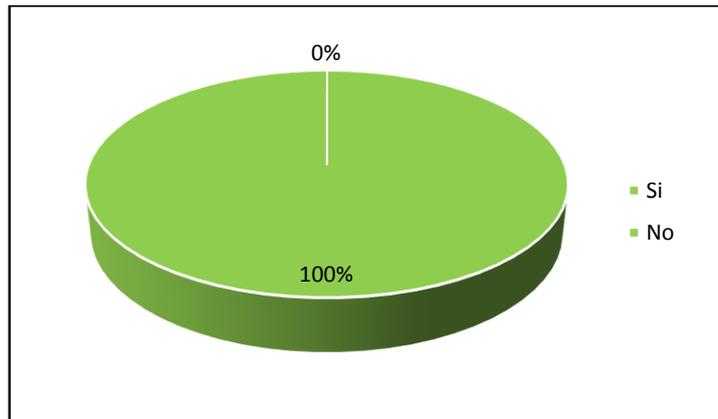


Figura 2: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 2 y figura 2 que representa a “¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?” se observa que el 100% de clientes encuestados mencionan que se sienten a gusto con la sazón de los alimentos que se preparan en los restaurantes.

Tabla 3:

¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	81%
No	5	19%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes.

Elaboración: Propia.

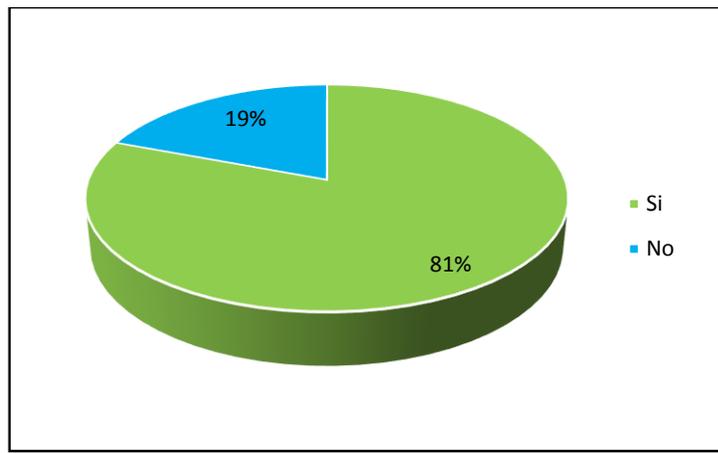


Figura 3:Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 3 y figura 3 que representa a “¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?” se observa que el 81% de clientes encuestados indican que reciben una atención efectiva, mientras que el 19% dicen lo contrario.

Tabla 4:

¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	73%
No	7	27%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes.

Elaboración: Propia.

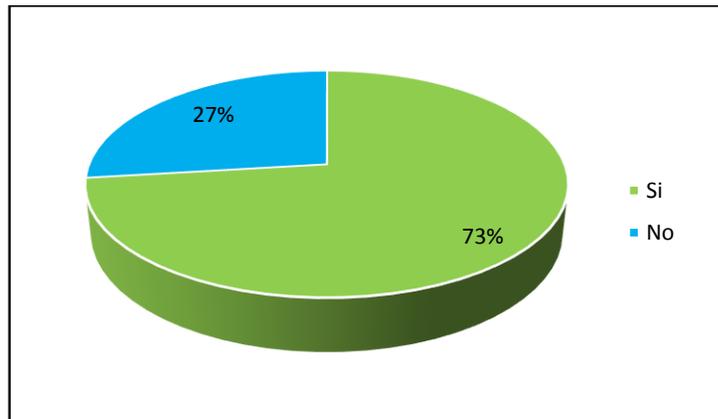


Figura 4: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 4 y figura 4 que representa a “¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?” se observa que el 27% de clientes encuestados manifiestan su disconformidad en cuanto a los precios y la porción servida de los alimentos ofrecidos en los restaurantes.

Tabla 5:

¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

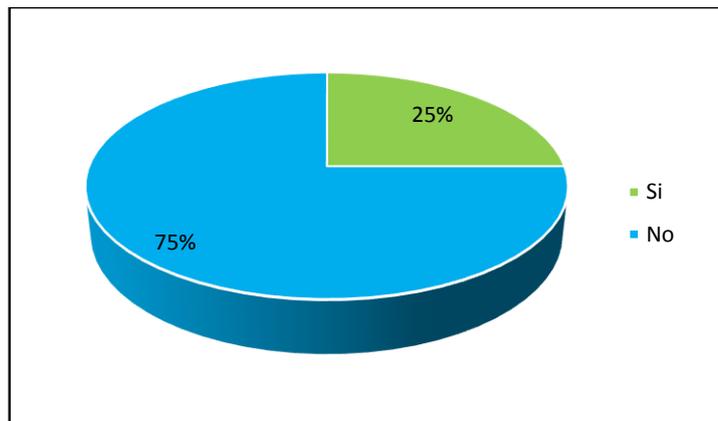


Figura 5: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 5 y figura 5 que representa a “¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?” se visualiza que el 75% de propietarios encuestados manifiestan que no han recibido quejas por partes de sus clientes, mientras que el 25% manifiesta lo contrario.

Tabla 6:

¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

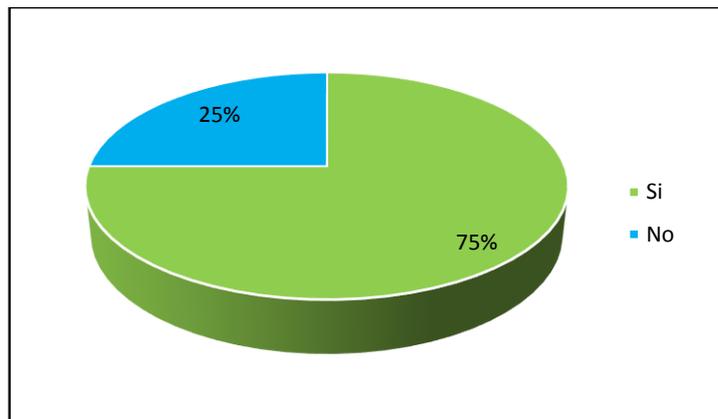


Figura 6: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 6 y figura 6 que representa a “¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?” se visualiza que el 75% de propietarios encuestados indican que se sienten satisfechos con las ventas que están obteniendo, mientras que el 25% manifiestan que sus ventas fueron bajas.

Tabla 7:

“¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo?”

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

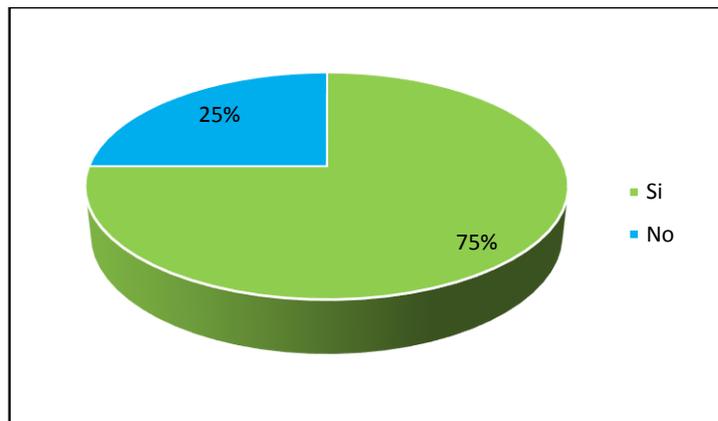


Figura 7: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 7 y figura 7 que representa a “¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo?” se observa que el 75% de propietarios encuestados manifiestan que han logrado identificar algún tipo de error en el desarrollo de sus actividades. Mientras el 25% manifiesta lo contrario.

Tabla 8:

¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

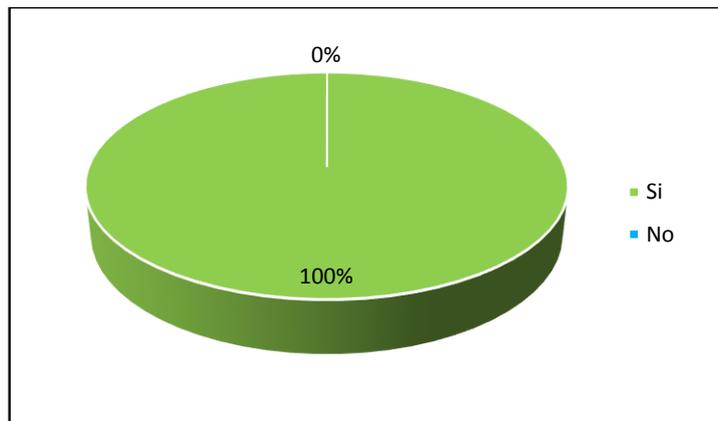


Figura 8: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 8 y figura 8 que representa a “¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?” se observa que el 100% de propietarios encuestados manifiestan que una vez identificado los errores, siempre buscan dar soluciones óptimas.

Tabla 9:

Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

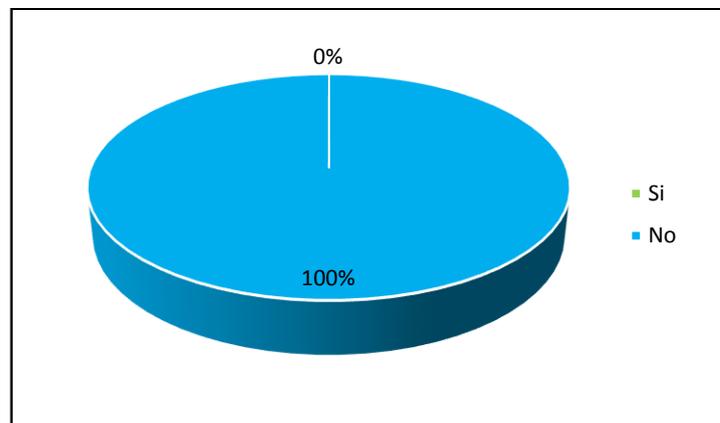


Figura 9: Gráfico circular que representa a la pregunta “Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 9 y figura 9 que representa a “Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?” se observa que el 100% de propietarios encuestados indican que no cuentan con una base de datos, o algún registro de quejas, sugerencias o recomendaciones, para tomar decisiones a partir de ello.

5.1.1.2 OE 2: “Identificar los elementos de la gestión de calidad que emplean las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

Tabla 10:

¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

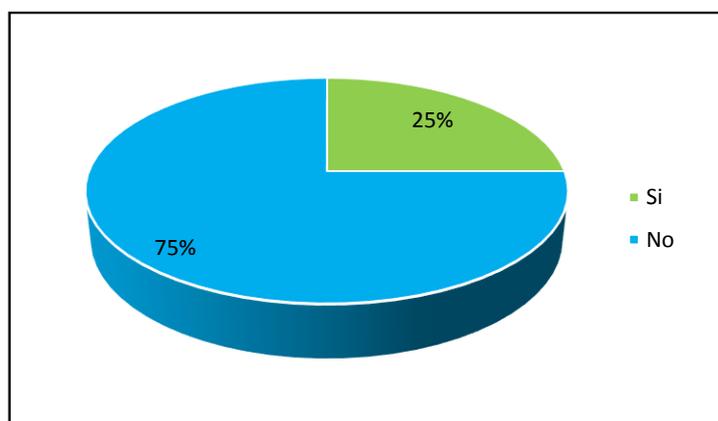


Figura 10: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 10 y figura 10 que representa a “¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?” de los resultados obtenidos se observa que el 75% de gerentes encuestados indican que no se ha diseñado un organigrama, mientras que el 25% manifiestan lo contrario.

Tabla 11:

¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

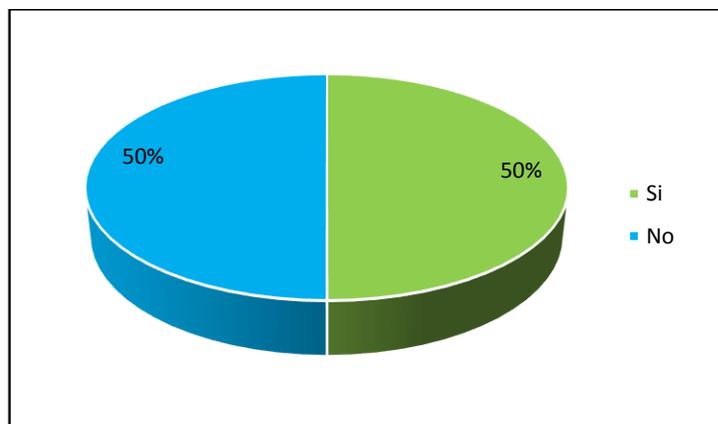


Figura 11: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 11 y figura 11 que representa a “¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?” de los resultados obtenidos se observa que el 50% de propietarios encuestados señalan que, si ha elaborado plan de trabajo alineándose al objetivo que se desea lograr. Mientras que el 50% manifiesta lo contrario.

Tabla 12:

¿Se les brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

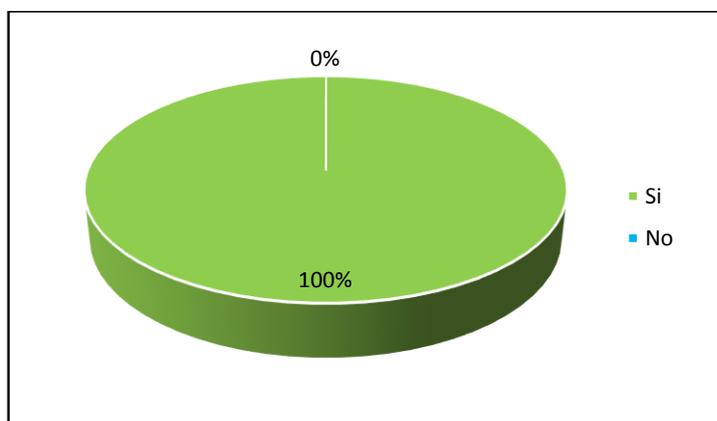


Figura 12: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Se les brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?

Elaboración: Propia.

En la tabla 12 y figura 12 que representa a “¿Se les brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?” de los resultados obtenidos se visualiza que el 100% de propietarios manifiestan que los colaboradores cuentan con todos los equipamientos necesarios, para que puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera.

Tabla 13:

¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

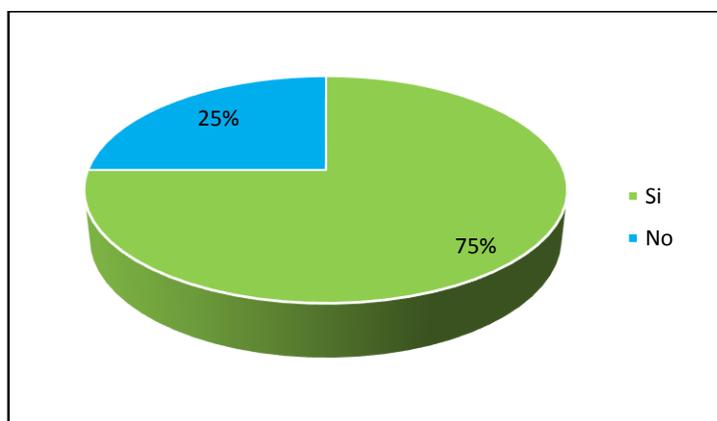


Figura 13: Gráfico circular que representa a la pregunta ” ¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 13 y figura 13 que representa a “¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?” de los resultados obtenidos se visualiza que el 75% de propietarios manifiestan que efectivamente, muchas veces se toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los clientes, para mejorar o innovar en algún platillo de comida, mientras que el 25% manifiesta lo contrario.

Tabla 14:

¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

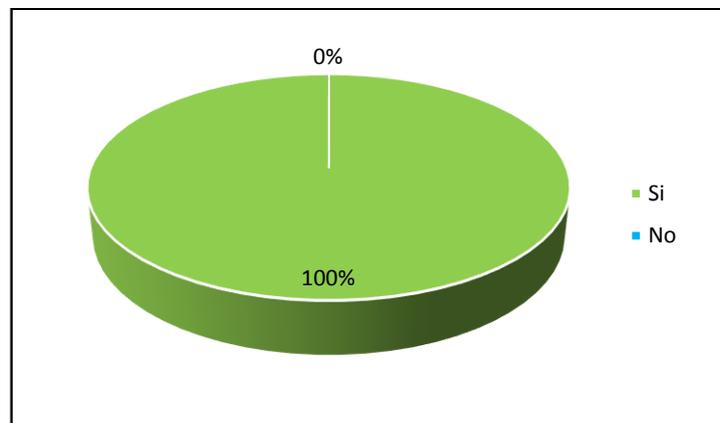


Figura 14: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 14 y figura 14 que representa a “¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?” de los resultados obtenidos se observa que el 100% de propietarios manifiestan que los colaboradores reciben las orientaciones respectivas para la preparación de cada plato de comida.

Tabla 15:

¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios.

Elaboración: Propia.

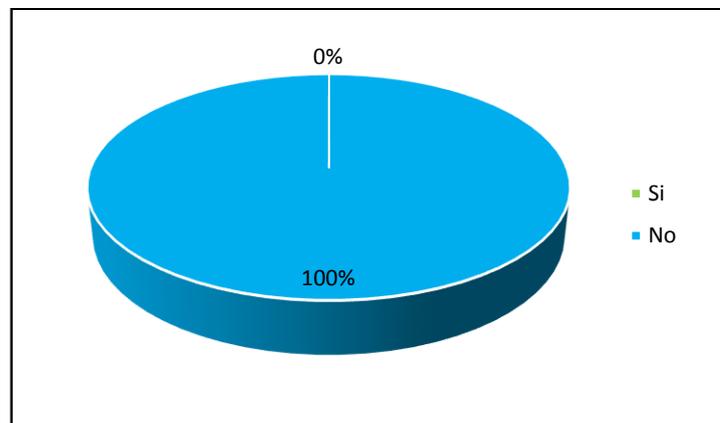


Figura 15: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 15 y figura 15 que representa a la pregunta “¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?” se observa que el 100% de propietarios indican que las recetas de los platos de comida lo conocen perfectamente, pero no se encuentran registrados, ya que todo lo explican en la práctica.

5.1.2 Clima Organizacional

5.1.2.1 OE 3: “Indicar los tipos de clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

Tabla 16:

¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84.21%
No	3	15.79%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

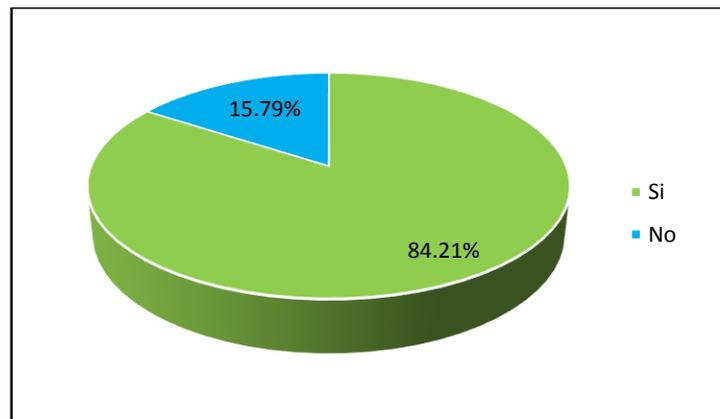


Figura 16: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 16 y figura 16 que representa a la pregunta “¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican estar contentos con la relación que mantienen con su jefe, mientras que el 15.79% manifestó lo contrario.

Tabla 17:

¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	63.16%
No	7	36.84%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

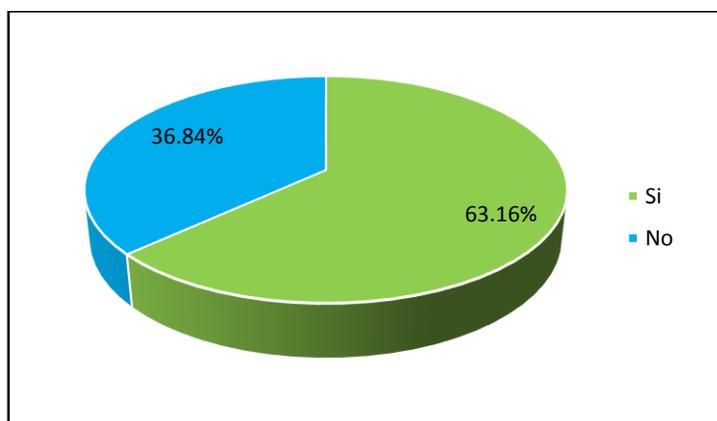


Figura 17: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 17 y figura 17 que representa a la pregunta “¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?” se observa que el 63.16% de los colaboradores encuestados indican que, ante el incumplimiento de las normas del restaurante, si reciben ciertas amonestaciones.

Tabla 18:

¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84.21%
No	3	15.79%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

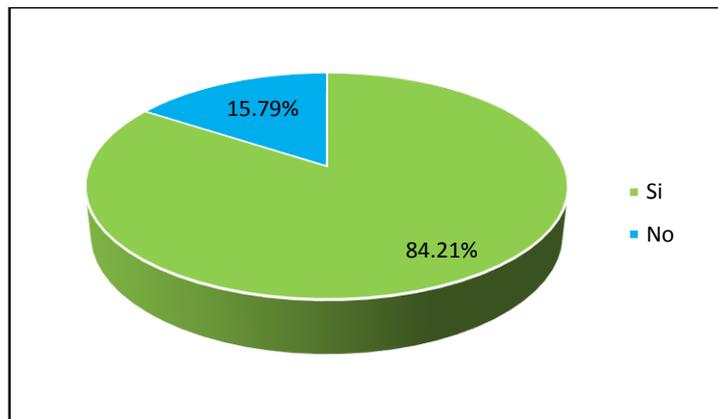


Figura 18: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 18 y figura 18 que representa a la pregunta “¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que sus jefes los mantiene informados sobre cualquier decisión o situación en el que puedan verse afectados.

Tabla 19:

¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	89.47%
No	2	10.53%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

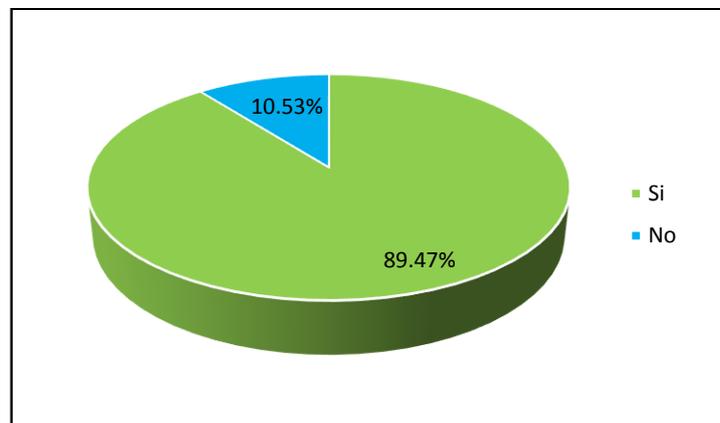


Figura 19: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos sobre algún problema dentro del restaurante?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 19 y figura 19 que representa a la pregunta “¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante?” se observa que el 89.47% de los colaboradores encuestados indican que forman parte de las reuniones que realiza su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante.

5.1.2.2 OE 4: “Señalar los factores para crear un buen clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

Tabla 20:

¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

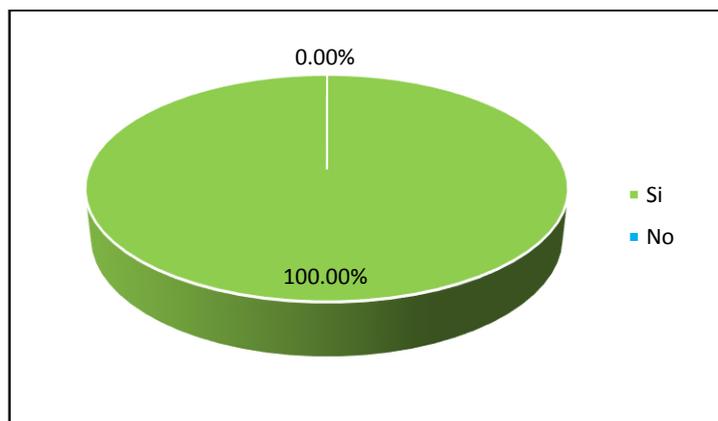


Figura 20: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 20 y figura 20 que representa a la pregunta “¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?” se observa que el 100% de los colaboradores encuestados indican que cuentan con el espacio adecuado y necesario, para realizar sus actividades dentro del restaurante.

Tabla 21:

¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84.21%
No	3	15.79%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

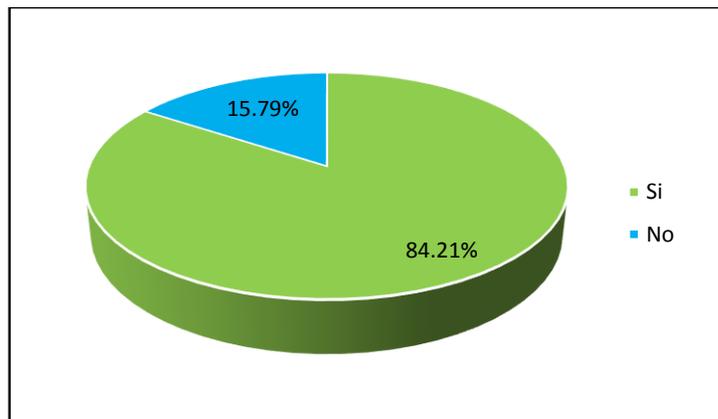


Figura 21: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 21 y figura 21 que representa a la pregunta “¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que en el restaurante se les brinda todos los materiales y equipamiento necesario para realizar efectivamente su trabajo, mientras que el 10.53% manifiesta lo contrario.

Tabla 22:

¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	73.68%
No	5	26.32%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

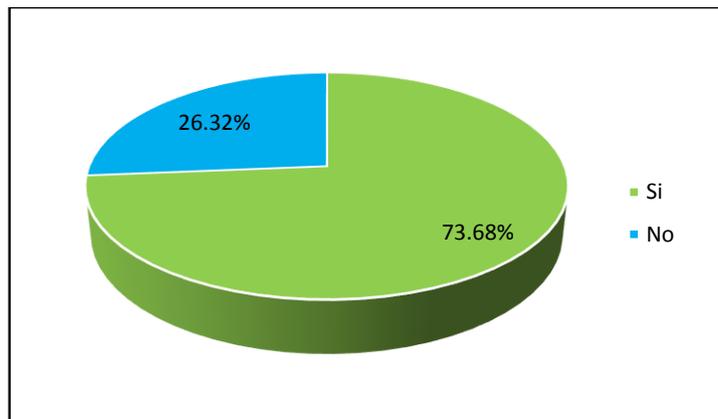


Figura 22: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 22 y figura 22 que representa a la pregunta “¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades?” se observa que el 73.68% de los colaboradores encuestados indican que su jefe les brinda la facilidad de realizar sus actividades con independencia siempre y cuando que sus criterios estén alineados a los objetivos del restaurante. Mientras que el 23.32% manifiestan que siguen los reglamentos como los indica el jefe.

Tabla 23:

¿Cree que existe un trato preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84.21%
No	3	15.79%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

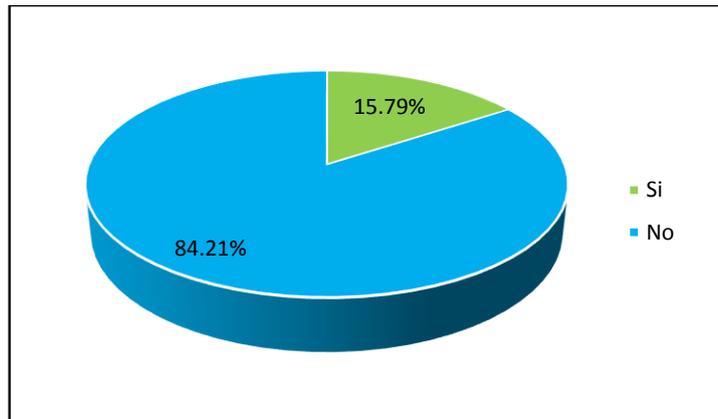


Figura 23: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Cree que existe un trato preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 23 y figura 23 que representa a la pregunta “¿Cree que existe un trato preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo?” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que su jefe no tiene ningún tipo de preferencia para alguno de sus compañeros de trabajo.

Tabla 24:

¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	78.95%
No	4	21.05%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

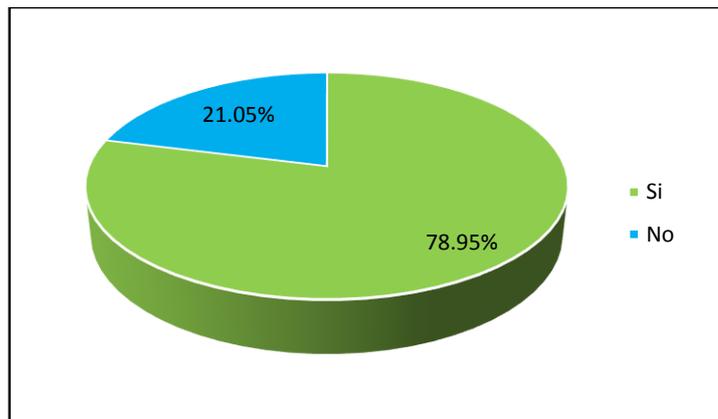


Figura 24: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 24 y figura 24 que representa a la pregunta “¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?” se observa que el 78.95% de los colaboradores encuestados indican que ante cualquier dificultad que se les presenta durante sus actividades, reciben el apoyo necesario por parte de sus jefes lo que les ayuda a mejorar su desempeño. Mientras que un 21.05% manifiesta lo contrario.

Tabla 25:

En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	19	100%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

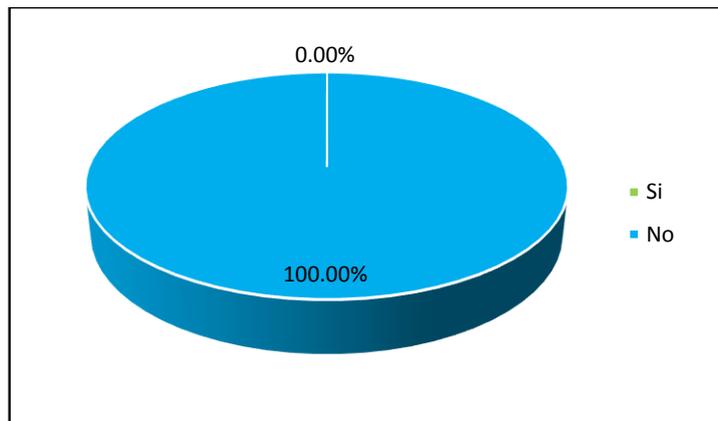


Figura 25: Gráfico circular que representa a la pregunta “En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 25 y figura 25 que representa a la pregunta “En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?” se observa que el 100% de los colaboradores encuestados indican que no se fomentan discusiones tensas entre sus compañeros, que si tienen discrepancias en ciertas cosas pero que siempre buscan la mejor manera de solucionarlas.

Tabla 26:

Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84.21 %
No	3	15.79%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

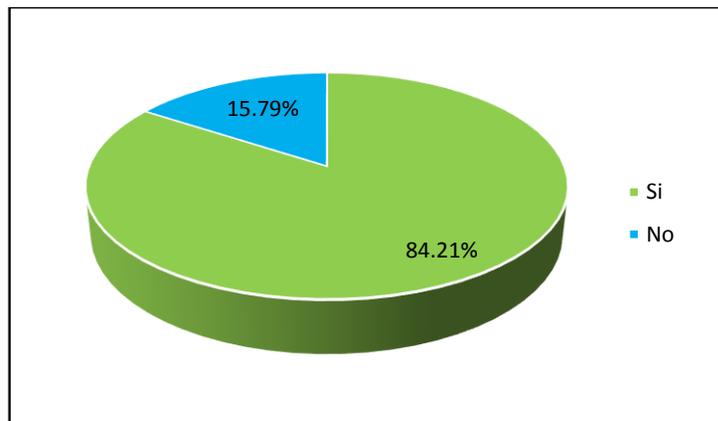


Figura 26: Gráfico circular que representa a la pregunta “Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.”

Elaboración: Propia.

En la tabla 26 y figura 26 que representa a la pregunta “Los compañeros de trabajo cooperan entre sí” observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que realizan un trabajo en conjunto, y que todos colaboran para lograr el mismo objetivo.

Tabla 27:

¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84.21%
No	3	15.79%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

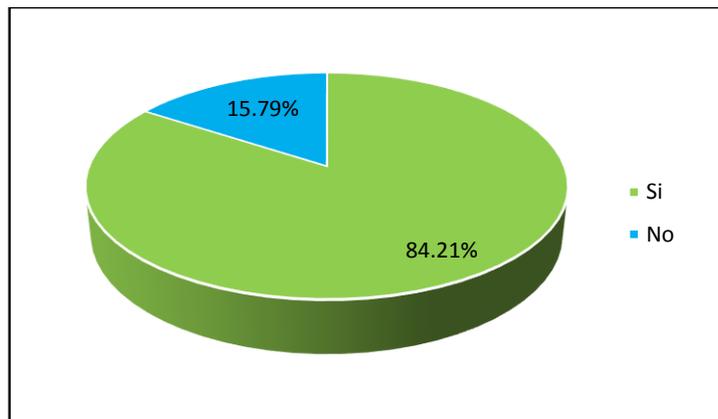


Figura 27: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 27 y figura 27 que representa a la pregunta “¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?” observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que reciben reconocimientos y elogios cuando logran sus actividades con éxito, además que se les realiza un compartir por su fecha de cumpleaños. Mientras que el 15.79% manifiestan lo contrario.

Tabla 28:

¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	94.74%
No	1	5.26%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores.

Elaboración: Propia.

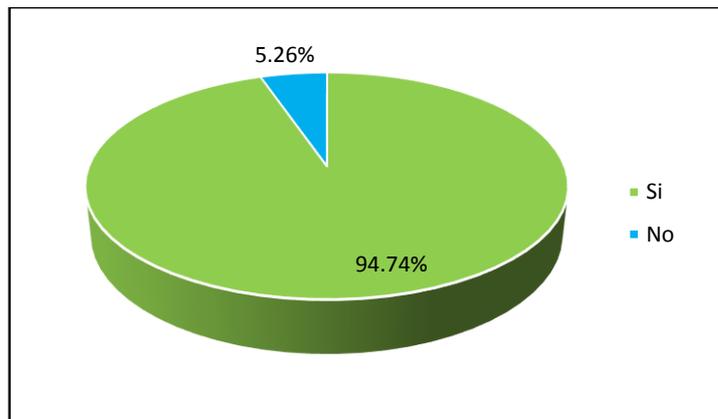


Figura 28: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?”

Elaboración: Propia.

En la tabla 28 y figura 28 que representa a la pregunta “¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?” observa que el 94.74% de los colaboradores encuestados indican que se encuentran de acuerdo con el sueldo que reciben y el trabajo que realizan.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Gestión de calidad

5.2.1.1 OE 1 “Conocer los beneficios que aporta la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

En la tabla 1 y figura 1 que representa a “¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?” se visualiza que el 85% de los clientes de las MYPE consideran que se cumple con un estándar de calidad en los alimentos. Lo que coincide con Guevara (2018) quien concluyó que la confianza del consumidor final, incrementa cuando se agregan los requisitos legales de la gestión de calidad, dado que se minimiza los riesgos de inocuidad a través del sistema de gestión en seguridad alimentaria. Asimismo, Whitehouse (2017) menciona que los sistemas de gestión de calidad presentan una serie de factores que permite ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente, y mantener satisfechos a los clientes, es un gran beneficio para las organizaciones, es por ello que los gerentes deben estar a la vanguardia, puesto que el consumidor actual cada vez exige y también buscan la calidad en el producto. Por lo antes mencionado, podemos decir que en la mayoría de las MYPE están ofreciendo productos de calidad lo cual genera mayor confianza y seguridad a sus clientes.

En la tabla 2 y figura 2 que representa a “¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?” se observa que el 100% de clientes encuestados mencionan que se sienten a gusto con la sazón de los alimentos que se preparan en los restaurantes, lo que coincide con Avilés & Cedeño (2018) en su investigación, donde concluyeron que los clientes, recomiendan al restaurante por su excelente sabor y además consideran que es un buen lugar para consumir un almuerzo

sano, sin embargo indican que aun así, necesita de una gestión de calidad para su mejor desenvolvimiento a futuro. Asimismo, Whitehouse (2017) señala que menciona que los sistemas de gestión de calidad presentan una serie de factores que permite ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente, y las organizaciones sin clientes satisfechos, fallan, es por ello que los gerentes deben estar a la vanguardia, puesto que el consumidor actual cada vez exige y buscan la calidad en el producto. Ante ello, queda demostrado que la gestión de calidad genera muchos beneficios tanto para las MYPE como para los consumidores.

En la tabla 3 y figura 3 que representa a ¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva? se observa que el 81% de clientes encuestados indican que reciben una atención efectiva. Lo que no se asemeja con Sandoval (2018) cuando concluye que el restaurante no está logrando ofrecer una adecuada atención al cliente, por lo que es necesario implementar talleres de planificación mediante técnicas de diseño de procedimientos, procesos y manuales. Asimismo, Whitehouse (2017) hace mención que los sistemas de gestión de calidad presentan una serie de factores que permite ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente, puesto que las organizaciones fallan sin clientes satisfechos, y su nivel de satisfacción dependerá del cumplimiento de sus requisitos. Dado que el consumidor actual, ya no se conforma con un buen producto/precio, sino que también espera adquirir una emoción, una experiencia. Es así que según los datos obtenidos la mayoría de las MYPE están ofreciendo una buena atención. Sin embargo, se puede observar que existe una disconformidad por parte de algunos de los clientes, respecto al tiempo que se demoran en salir los pedidos, es por ello que las otras MYPE deben tomar mayor énfasis y esmerarse por brindar una adecuada atención a los clientes.

En la tabla 4 y figura 4 que representa a “¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?” se observa que el 73% de clientes encuestados manifiestan estar de acuerdo con los precios y la porción servida de los alimentos ofrecidos, mientras el 27% indican lo contrario. Lo cual tiene coincidencia con Medina (2018) quien en su investigación obtuvo que la mayoría de clientes frecuentan los restaurantes por los precios brindados, por lo que se destaca la fidelización y la valoración de clientes. Por otro lado, Whitehouse (2017) señala que los sistemas de gestión de calidad presentan una serie de factores que permite ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente, ya que las organizaciones fallan sin clientes satisfechos. Es así que el consumidor actual cada vez exige y busca calidad, y que ésta a su vez vaya acorde con el precio. De acuerdo a los resultados, cabe resaltar que, de alguna manera se está cumpliendo satisfacer las expectativas de los clientes, pero no en su totalidad, por lo que es necesario que se implemente la gestión de calidad en las MYPE, ya que permitirá mantener la supervisión de las diferentes actividades, los productos y el servicio que se ofrece, con el propósito de mejorar la calidad en los procesos.

En la tabla 5 y figura 5 que representa a la pregunta “¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?” se visualiza que el 75% de propietarios encuestados manifiestan que no han recibido quejas por partes de sus clientes. Cabe resaltar que las quejas por parte de los clientes son mayormente por la demora en la salida de los platos de comida, y algunas veces por la confusión en los pedidos. Además, éstas no se encuentran registradas. Lo que se asemeja con Pascual (2018) cuando concluye que la minoría de los gerentes perciben poca deficiencia en la documentación relacionada al producto, existe poco interés en la satisfacción del cliente, deficiente control de quejas

y reclamos. Respecto al indicador satisfacción del cliente e interpretando la teoría de Whitehouse (2017) quien detalla los beneficios de la gestión de calidad, e indica que los sistemas de gestión, presentan una serie de factores que permite ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente, dado que, los mejores procesos conllevan a clientes más felices, Asimismo, se resalta un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes; pues su existencia indica una baja satisfacción, pero su ausencia no necesariamente significa un nivel mayor. Con lo antes mencionado se puede decir que, en las MYPE, deben mejorar los métodos de comunicación y documentación para llevar un mejor control, y conocer las necesidades o requerimientos específicos de los clientes.

En la tabla 6 y figura 6 que representa a la pregunta “¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?” se visualiza que el 75% de propietarios encuestados indican que se sienten satisfechos con las ventas que están obteniendo. Lo que no coincide con Angulo (2018) cuando concluye que, debido a la disminución de sus ventas, la mayoría de los empresarios realizaron cambios notables en su empresa, además, manifiestan que realizaron estos cambios a fin de atender nuevas necesidades de sus clientes. Además, Whitehouse (2017) quien detalla los beneficios de la gestión de calidad, dice que estos sistemas permiten aumentar las ganancias, puesto que los mejores procesos comerciales mejoran la satisfacción del cliente, y eso es parte esencial para el aumento de las ganancias, pues los clientes satisfechos hablarán bien de los negocios, además se ahorra los costos en temas de marketing, porque es mucho más barato retener a un cliente que obtener uno nuevo. De acuerdo a los resultados y la teoría se puede decir que las ventas que se generen en las MYPE dependerá también

del nivel de satisfacción que tengan los clientes, mientras se cuente con más clientes contentos, se generará más ventas.

En la tabla 7 y figura 7 que representa a la pregunta “¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo?” se observa que el 75% de propietarios encuestados manifiestan que han logrado identificar algún tipo de error en el desarrollo de sus actividades. Lo que coincide con Guevara (2018) cuando concluye que, al utilizar un sistema integrado de gestión, contribuye a identificar y mejorar sus procesos con eficacia y eficiencia, para brindar un mejor servicio. Interpretando la teoría de Whitehouse (2017) quien detalla los beneficios de la gestión de calidad, e indica que mediante los sistemas se logrará identificar de manera más sencilla las mejoras, para evitar ineficiencias que puedan surgir durante todo el proceso y por ende ahorrar costos. De acuerdo a los resultados y la teoría, se puede decir que, la mayoría de los gerentes identifican las deficiencias en los procesos de producción, pero lo hacen después de que el producto o servicio llega al cliente.

En la tabla 8 y figura 8 que representa a “¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?” se observa que el 100% de propietarios encuestados manifiestan que una vez identificado los errores, siempre buscan dar soluciones óptimas. Lo que coincide con Guevara (2018) cuando concluye que, al utilizar un sistema integrado de gestión, contribuye a identificar y mejorar sus procesos con eficacia y eficiencia. Asimismo, Whitehouse (2017) señala que los sistemas permitirán una mejora en los procesos, dado que se siguen estándares que ayudan a verificar si se están cumpliendo las normas para lograr un proceso eficiente. De acuerdo a los resultados y la teoría, se puede decir que en su totalidad los gerentes brindan soluciones inmediatas, pero a la vez les genera gastos indebidos, por ejemplo, cuando demoran

en salir los pedidos, para de alguna manera compensar al cliente se le brinda un postre o algún otro producto, otro de los casos frecuentes es cuando existe confusión en los pedidos, se tiene que cambiar el plato de comida de acuerdo a lo que pidió el cliente, entonces todo ello genera cierta alteración en los costos, lo cual no estaba previsto. Es por ello que resaltamos la gran importancia de la gestión de calidad para evitar ciertas deficiencias en los procesos.

En la tabla 9 y figura 9 que representa a la pregunta “Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?” se observa que el 100% de propietarios encuestados indican que no cuentan con una base de datos, tampoco se cuenta con un registro de quejas, sugerencias o recomendaciones, para tomar decisiones a partir de ello. Lo que coincide con Pascual (2018) cuando concluye que la minoría de los gerentes perciben poca deficiencia en la documentación relacionada al producto, por tanto, no cumplen con el control de elaboración del producto, existe un deficiente control de quejas y reclamos, no se toma interés la satisfacción del cliente. Asimismo, Whitehouse (2017) detalla los beneficios de la gestión de calidad, e indica que los sistemas permitirán una mejora en la toma de decisiones, pues al momento de tomar decisiones no se seguirá los impulsos o presentimientos, sino que se analizan los hechos, causas que se dispone y a partir de ello tomar las decisiones. De acuerdo a los resultados y la teoría, se puede decir que en las MYPE no se reúne información suficiente, que ayuden a tomar decisiones objetivas para mejorar las deficiencias en los procesos y establecer estrategias que ayuden a mejorar el desempeño del restaurante.

Con los datos obtenidos de las encuestas, la revisión de antecedentes y las teorías respecto a la gestión de calidad, se da respuesta al objetivo específico; “conocer los beneficios que aporta la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”, y se puede decir que, al conocer dichos beneficios, las MYPE en estudio, deberían implementar un sistema de gestión de calidad, para que puedan disfrutar en su totalidad de aquellos beneficios y de esa manera lograr el crecimiento de su negocio, ya que en su minoría no lo están logrando.

5.2.1.2 OE 2 “Identificar los elementos de la gestión de calidad que emplean las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

En la tabla 10 y figura 10 que representa a la pregunta ¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante? de los resultados obtenidos se observa que el 75% de gerentes encuestados indican que no se ha diseñado un organigrama. Lo que no coincide con Guevara (2018) quien concluyó que para mejorar la estructura organizacional se necesita conocer, aplicar y evaluar los diferentes elementos de los sistemas de gestión, para incrementar el valor nominal, y ayudar al posicionamiento favorable de actividades y resultados. Además, Mateo (2019) señala la estructura organizacional como uno de los principales elementos de la gestión de calidad, lo que permitirá especificar cuál es la posición de los colaboradores dentro de la organización para que tengan claro sus funciones. Lo que conlleva a establecer procesos optimizados, trabajos productivos y resultados controlados. Con lo antes mencionado, se puede decir que los gerentes deben establecer un organigrama para que se tenga en claro las funciones y responsabilidades de cada integrante.

En la tabla 11 y figura 11 que representa a la pregunta “¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante? de los resultados obtenidos se

observa que el 50% de propietarios encuestados señalan que, si ha elaborado plan de trabajo alineándose al objetivo que se desea lograr. Lo que no tiene coincidencia con Ramírez (2018) cuando concluye que el compromiso de la alta dirección de la empresa con el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, se ve evidenciada porque brinda apoyo y los recursos necesarios para dar cumplimiento a las actividades planteadas. Asimismo, Mateo (2019) señala la planificación como elemento de la gestión de calidad, lo que permite a la organización establecer una guía para lograr los objetivos que se plantean. Pues, al elaborar el plan, se tendrá claro que es lo que se desarrollará en un determinado tiempo, cómo se debe hacer y quién tiene la responsabilidad de hacerlo. Es por ello que de acuerdo a los resultados y según la teoría se puede decir que en los restaurantes deben establecer un plan de trabajo para tener claro cuáles son los objetivos que desean alcanzar.

En la tabla 12 y figura 12 que representa a la pregunta “¿Se les brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?” de los resultados obtenidos se visualiza que el 100% de propietarios manifiestan que los colaboradores cuentan con todos los equipamientos necesarios, para que puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera. Lo que no coincide con Pascual (2018) quien en sus tesis encontró que los gerentes tienen deficiencia al momento de la asignación de responsabilidades a los trabajadores, no cuenta personal capacitado, el lugar de producción no es apropiado y los equipos no son modernos. Asimismo, Mateo (2019) señala que los recursos son elementos para la buena gestión de calidad, y se refiere a todo aquello que se necesitará para alcanzar el logro de los objetivos de la organización. Entonces de acuerdo a la teoría y los resultados obtenidos se puede decir que, en los restaurantes del centro de vice, si se cuenta con los recursos

necesarios, pues así lo aseguran los propietarios cuando indican que se asignan los equipos y materiales en cada área para el debido cumplimiento de las tareas diarias.

En la tabla 13 y figura 13 que representa a pregunta “¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?” de los resultados obtenidos se visualiza que el 75% de propietarios manifiestan que, muchas veces se toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los clientes, para mejorar o innovar en algún platillo de comida. Lo que tiene semejanza con Ramírez (2016) cuando concluye que la empresa tiene en cuenta el cumplimiento de los requerimientos de sus clientes, mediante el correcto desarrollo del proceso productivo. Además, interpretando la teoría de Mateo (2019) quien señala los procesos como elementos para el desarrollo de la gestión de calidad, así pues, dentro del proceso productivo se realiza la transformación de los insumos, recursos humanos y físicos en productos de intereses del consumidor. Entonces según los resultados y la teoría se puede indicar que las MYPE bajo estudio están tomando en cuenta los requerimientos de los clientes al momento de llevar a cabo el proceso productivo de los alimentos que ofrecen.

En la tabla 14 y figura 14 que representa a la pregunta “¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?” de los resultados obtenidos se observa que el 100% de propietarios manifiestan que los colaboradores reciben las orientaciones respectivas para la preparación de cada plato de comida. Asimismo, en la tabla 15 y figura 15 que representa a la pregunta “¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?” se observa que el 100% de propietarios indican que las recetas de los platos de comida lo conocen perfectamente, pero no se encuentran registrados, ya que todo lo explican en

la práctica. Lo que no tienen coincidencia con Ramírez (2016) cuando concluye que el manual de calidad es la guía para orientar a los trabajadores de la empresa en las actividades desarrolladas, asegurando el funcionamiento de los procesos adecuadamente, con el fin de cumplir con los estándares de calidad solicitados por el cliente. Además, Mateo (2019) señala los procedimientos como elementos para la gestión de calidad, estos procedimientos ayudan en el proceso productivo. Entonces se tiene que las MYPE del centro de vice necesitan contar con los manuales de procedimiento y calidad, ya que como lo menciona Ramírez, estos sirven de guía para que los procesos funcionen adecuadamente.

Con los datos obtenidos de las encuestas, la revisión de antecedentes y las teorías respecto a la gestión de calidad, se da respuesta al segundo objetivo específico; “Identificar los elementos de la gestión de calidad que emplean las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”, se puede decir que se han identificado los elementos que vienen empleando los propietarios y gerentes, sin embargo no lo hacen adecuadamente dado que estos tienen conocimientos empíricos, pues de acuerdo a su experiencia y conocimiento adquiridos buscan obtener el éxito en sus negocios.

5.1.2 Clima Organizacional

5.1.2.1 OE 3: “Indicar los tipos de clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

En la tabla 16 y figura 16 que representa a la pregunta “¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican estar contentos con la relación que mantienen con su jefe. Lo que coincide con Villatoro (2016) cuando concluyó que existe un ambiente de confianza entre el jefe y colaboradores, la relación es adecuada, es propicio, ameno, y ayuda al aumento del

clima en la empresa. Además, González & Rodríguez (2018) quienes describen los tipos de clima organizacional según la teoría de Likert, indican que el clima autoritario explotador se caracteriza porque la gerencia no brinda confianza a sus colaboradores, por tanto, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los de la alta gerencia y los colaboradores es casi nula. Entonces de acuerdo a los resultados y la teoría, se puede decir que en las MYPE del centro de vice, no se percibe un clima de temor, si no por el contrario se percibe un ambiente de confianza.

En la tabla 17 y figura 17 que representa a la pregunta “¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?” se observa que el 63.16% de los colaboradores encuestados indican que, ante el incumplimiento de las normas del restaurante, si reciben ciertas amonestaciones, por parte de los jefes. Lo que coincide con Novoa & Regalado (2017) quienes concluyeron que la empresa presenta un clima de tipo Autoritario – Paternalista, cuando los directivos, usan la recompensa, o el castigo para motivar a sus trabajadores y también busca satisfacer sus necesidades sociales. Esto se relaciona con lo que afirman González & Rodríguez (2018) sobre los tipos de clima organizacional según la teoría de Likert, pues indican que en el clima autoritario paternalista existe confianza entre los jefes y los colaboradores, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los colaboradores. Además se juega con las necesidades sociales de los empleados. Entonces de acuerdo a los resultados e interpretando con la teoría se puede decir que, existe confianza entre los jefes y colaboradores, pero regularmente se usa el castigo como motivación hacia los colaboradores.

En la tabla 18 y figura 18 que representa a la pregunta “¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?” se observa que el 84.21%

de los colaboradores encuestados indican que sus jefes los mantiene informados sobre cualquier decisión en el que puedan verse afectados. Lo que no coincide con Choque (2018) cuando concluye que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Además, González & Rodríguez (2018) señalan los tipos de clima organizacional según la teoría de Likert, pues indican que el clima participativo consultivo se caracteriza por la confianza que tienen los gerentes en sus colaboradores a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacer necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación. De acuerdo a la teoría y los resultados, se puede señalar que los jefes de los restaurantes del centro de Vice, involucran a los colaboradores y se preocupan por satisfacer sus necesidades.

En la tabla 19 y figura 19 que representa a la pregunta “¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante?” se observa que el 89.47% de los colaboradores encuestados indican que forman parte de las reuniones que realiza su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante. Lo que no coincide con Choque (2018) cuando concluye que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Sin embargo, el resultado se relaciona con lo que afirman González & Rodríguez (2018) sobre los tipos de clima organizacional según la teoría de Likert, pues indican que en el clima Participación en grupo, existe la plena confianza en los colaboradores por parte de la alta gerencia. La toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la

comunicación entre jefe y colaborador es fluida. Entonces de acuerdo a los resultados y la teoría se puede decir que, en las MYPE del centro de Vice, los jefes toman en cuenta las opiniones o sugerencias de sus colaboradores, para resolver diferentes situaciones.

Con los datos obtenidos de las encuestas, la revisión de antecedentes y las teorías respecto a los tipos de clima organizacional, se da respuesta al tercer objetivo específico; “Indicar los tipos de clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”, por lo que se puede decir que no existe un clima autoritario explotador, pero si se obtuvo porcentajes regulares en cuanto al clima autoritario paternalista, por tanto, se deduce que el clima que más predomina en la de las MYPE es el participativo.

5.1.2.2 OE 4: “Señalar los factores para crear un buen clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”

En la tabla 20 y figura 20 que representa a la pregunta “¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?” se observa que el 100% de los colaboradores encuestados indican que cuentan con el espacio adecuado y necesario. Asimismo, en la tabla 21 y figura 21 que representa a la pregunta “¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que en el restaurante se les brinda todos los materiales y equipamiento necesario. Lo que coincide con Lescano (2017) cuando concluye que, para mantener un elevado nivel de satisfacción laboral, la empresa debe brindar condiciones necesarias en cuanto a infraestructura, grato ambiente laboral y seguridad, ya que estos factores hacen que los empleados realicen bien sus funciones de trabajo, tengan buenas relaciones laborales. Además, Evangelista (2017) especifica

que las condiciones físicas son factores que ayudan a fomentar un clima laboral adecuado en las empresas, pues estas características medioambientales, permitirá que los colaboradores desarrollen mejor su trabajo. Entonces de acuerdo a los resultados y la teoría, se puede decir que es muy provechoso para las MYPE respaldar a los colaboradores y proveerle un ambiente favorable, pues así se fomenta un buen clima laboral, y los colaboradores realizarán adecuadamente sus tareas asignadas.

En la tabla 22 y figura 22 que representa a la pregunta “¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades?” se observa que el 73.68% de los colaboradores encuestados indican que su jefe les brinda la facilidad de realizar sus actividades con independencia, teniendo en cuenta que los criterios deben estar alineados a los objetivos del restaurante. Esto coincide con Cohara (2016) quien obtuvo que los factores del clima organizacional (la autorrealización, involucramiento, comunicación, supervisión y condiciones laborales) se relaciona altamente con la satisfacción laboral en los trabajadores. Además, Evangelista (2017) especifica que la independencia es un factor para fomentar un clima laboral adecuado dentro de las MYPE, dado que mide el grado de autonomía de los colaboradores en la ejecución de sus actividades frecuentes. Entonces de acuerdo a los resultados podemos decir que la mayoría de los jefes en los restaurantes brindan autonomía a sus colaboradores para realizar sus actividades, por tanto esto conllevará a mejorar el clima laboral.

En la tabla 23 y figura 23 que representa a la pregunta “¿Cree que existe un trato preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo?” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que su jefe no tiene ningún tipo de preferencia para alguno de sus compañeros de trabajo. Esto no tiene coincidencia con Chirinos (2018) quien obtuvo que la imparcialidad se debe a la existencia de

favoritismo o privilegios por parte de los jefes, lo cual genera un mal ambiente. Además, como lo afirma Evangelista (2017) la igualdad es un factor para fomentar un clima laboral adecuado dentro de las MYPE, dado que mide si todos los miembros de la organización son tratados con criterios justos. Si se observa algún tipo de discriminación, se estaría poniendo en riesgo el ambiente laboral sembrando la desconfianza y el rencor entre los colaboradores. De acuerdo con los resultados y la teoría, se puede decir que la mayoría de los jefes de los restaurantes del centro de vice, tratan a los colaboradores con criterios justos, y no se percibe el favoritismo o discriminación, pues esto conlleva a un clima agradable.

En la tabla 24 y figura 24 que representa a la pregunta “¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?” se observa que el 78.95% de los colaboradores encuestados indican que ante cualquier dificultad que se les presenta durante sus actividades, reciben el apoyo necesario por parte de sus jefes lo que les ayuda a mejorar su desempeño. Lo que no coincide con Cohara (2016) cuando concluye que el desempeño laboral deficiente se genera cuando no existe mayor acercamiento por parte de los jefes hacia sus colaboradores, no hay una previa inducción para el trabajo designado, cuando no se enfocan en la satisfacción, crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Por otro lado, Evangelista (2017) especifica que se requiere de un liderazgo flexible para las diversas situaciones laborales que se presentan, pues esto permitirá ofrece un trato a la medida de cada colaborador, además se generará un clima de trabajo positivo y permitirá fomentar el éxito. Entonces de acuerdo con los resultados y la teoría se puede decir que la mayoría de los gerentes se preocupan por su equipo de trabajo, no solamente delegan

responsabilidades o tareas sino que guían, orientan y dice cómo hacer las cosas, por tanto los colaboradores se sentirán motivados y comprometidos con la empresa.

En la tabla 25 y figura 25 que representa a la pregunta “En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?” se observa que el 100% de los colaboradores encuestados indican que no se fomentan discusiones tensas entre sus compañeros, que sí, existen discrepancias en ciertas cosas pero que siempre buscan la mejor manera de solucionarlas. Asimismo, En la tabla 26 y figura 26 que representa a la pregunta “Los compañeros de trabajo cooperan entre sí” se observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que realizan un trabajo en conjunto. Lo que coincide con Villatoro (2016) quien en su tesis obtuvo que cuando existe un buen canal de confianza y buenas relaciones, se contribuye a crear un ambiente agradable de trabajo. Además, Evangelista (2017) afirma que las buenas relaciones dentro de las organizaciones fomentan un adecuado clima laboral, pues el respeto, la manera de comunicarse unos a otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todos ellos son aspectos de gran relevancia. Con todo lo anterior, se puede decir que la mayoría de los colaboradores, mantienen buenas relaciones, y esto es provechoso, dado que se generará un ambiente apropiado para el mejor desempeño de sus actividades laborales.

En la tabla 27 y figura 27 que representa a la pregunta “¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?” observa que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican que reciben reconocimientos y elogios cuando logran sus actividades con éxito, además que se les realiza un compartir por su fecha de cumpleaños. Lo que no coincide con Choque (2018) quien en su investigación obtuvo que la falta de reconocimiento a la labor, fomenta la inconformidad,

desmotivación por parte de los trabajadores en cuanto al clima laboral. Por otro lado, Evangelista (2017) afirma que es necesario conocer las habilidades, capacidades y competencias de los colaboradores para hacer un reconocimiento personal y público, para fomentar un adecuado clima laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos y lo afirmado por el autor se puede indicar que la mayoría de los gerentes, han comprendido el valor y el rol que cumplen los empleados en sus empresas, pues de esa manera fomentan una buena convivencia, lo que les permitirá lograr organizaciones exitosas.

En la tabla 28 y figura 28 que representa a la pregunta “¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?” se observa que el 94.74% de los colaboradores encuestados indican que se encuentran de acuerdo con el sueldo que reciben y el trabajo que realizan. Lo que no coincide con Choque (2018) cuando concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la empresa, porque no están de acuerdo con el salario que reciben. Interpretando la teoría de Evangelista (2017) quien afirma que el sistema de remuneración es fundamental para el buen clima laboral, pues los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen. Asimismo, indica que la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe, mientras que los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Es así que de acuerdo a los resultados y lo dicho por el autor, cabe resaltar que la mayoría de colaboradores se sienten satisfechos con el salario que reciben, pero tomando en cuenta la teoría, esa motivación no garantiza el mejor desempeño, por lo que también dependerá de los otros factores, para lograr un excelente clima.

Con los datos obtenidos de las encuestas, la revisión de antecedentes y las teorías respecto a los factores del clima laboral, se da respuesta al cuarto objetivo específico; “Señalar los factores para crear un buen clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019”, por lo que se puede decir que de los factores identificados hay algunos que aún faltan por mejorar, pero se resalta el trabajo que vienen realizando los gerentes de las MYPE, dado que hay mínimos porcentajes de disconformidad.

VI. CONCLUSIONES

Se conoció que los beneficios de la gestión de calidad, en las MYPE objeto de estudio, son: respecto al indicador satisfacción de clientes, la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos, dado que reciben productos de calidad, buena sazón y una buena atención. En cuanto a los propietarios, los beneficios que están obteniendo son: aumento en las ganancias y la mejora en los procesos. Sin embargo, el beneficio mejora en la toma de decisiones, se obtuvo que en su totalidad no cuenta con una adecuada documentación, por tanto, no se podrá tomar decisiones objetivas o establecer estrategias que ayuden a mejorar el desempeño del restaurante. Por lo que se recomienda implementar un sistema de gestión de calidad, para que puedan disfrutar en su totalidad de aquellos beneficios y de esa manera lograr el crecimiento de su negocio, ya que en su minoría no lo están logrando.

Se ha identificado que los elementos de la gestión de calidad que se emplea en la mayoría de MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, están dados por: recursos, procesos y procedimientos. Sin embargo, se pudo observar que no se están gestionando adecuadamente, dado que la mayoría de los gerentes tienen conocimientos empíricos, y de acuerdo a su experiencia y práctica, buscan obtener el éxito en sus negocios. Además, se obtuvo que, en su mayoría, no han diseñado un organigrama, la mitad de gerentes cuenta con un plan de trabajo y en su totalidad no tienen documentados los manuales de procedimientos y calidad. Por lo que se recomienda tomar en cuenta los conocimientos científicos respecto a la gestión de calidad para que puedan supervisar las diferentes actividades, los productos y el servicio que ofrecen, con el propósito de mejorar la calidad en su empresa.

Se indica que los tipos de clima organizacional que predominan en la mayoría de las MYPE objeto de estudio son: el clima participativo consultivo y en grupo. Pues, se percibe un ambiente de confianza, dado que, la mayoría de los colaboradores expresan que mantienen una relación cordial con sus jefes, se le toma en cuenta sus opiniones o sugerencias, se preocupan por satisfacer sus necesidades, y los involucran en la toma de decisiones. Esto es de gran importancia para las MYPE dado que el colaborador necesita sentirse integrado y convivir en un clima acogedor para poder desempeñarse adecuadamente. Ya que, si bien muchos de ellos pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir correctamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

Respecto a los factores para crear un buen clima organizacional, cabe señalar que en su mayoría, las MYPE ofrecen las condiciones necesarias para que se realicen adecuadamente las tareas asignadas, brindan independencia a sus colaboradores, se brindan un trato con criterios justos, pues, no se percibe el favoritismo, existe un liderazgo flexible, los jefes se preocupan por sus colaboradores, no solamente delegan responsabilidades o tareas sino que guían, orientan y dicen cómo hacer las cosas, además se mantienen buenas relaciones entre compañeros y jefes, se les ofrece reconocimientos y elogios cuando logran eficientemente sus actividades, y se sienten satisfechos con el salario que reciben. Por tanto, se percibe un clima agradable. Sin embargo, se recomienda tomar en cuenta los factores como independencia y liderazgo que aún faltan por mejorar ya que existen porcentajes mínimos de disconformidad.

REFERENCIAS

Web grafía

- Alcázar, J. (25 de febrero de 2019). *Perspectivas del Perú para el 2019: oportunidades y riesgos*. Recuperado el enero de 2020, de Semanaeconómica: <https://semanaeconomica.com/blogs/sectores-empresas/perspectivas-para-el-2019>
- Alva, E. (Diciembre de 2017). *La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima*. Recuperado el 06 de diciembre de 2019, de Scielo: Economía y Desarrollo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842017000200005
- Angulo, C. Y. (2018). *Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Rubro - Restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015*. Recuperado el 05 de diciembre de 2019, de Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3766/gestion_de_calidad_mype_angulo_corzo_yessica_ofelia.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Avilés, E. M., & Cedeño, A. S. (12 de Marzo de 2018). *Diseño De Un Modelo De Gestión De Calidad De Servicio Al Cliente Para El Restaurante “La Finquita”*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2019, de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Ingenieras en Gestión Empresarial: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10360/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-496.pdf>
- Ayosa, S. M. (2017). *“Diagnostico Del Clima Laboral En La Unidad Operativa De Transporte De La Ociysg - Unp- 2014*. Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de Universidad Nacional de Piura. Tesis para optar el título Profesional de licenciado en administración: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1080/ADM-AYO-SIL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barriales, I., Lureña, J., & Gamallo, c. (noviembre de 2019). *Restaurante del futuro*. Recuperado el diciembre de 2019, de MAPA Software - Qué es el clima laboral y su importancia...: <https://mapalsoftware.com/que-es-el-clima-laboral-y-su-importancia/>

- Bravo, A. G. (2018). *Diagnóstico Del Clima Organizacional Y Propuesta de Intervención En Una Cadena De Restaurantes De La Ciudad De Quito En El Año 2016*. obtenido de pontificia universidad católica del ecuador. disertación previa a la obtención del título de psicólogo: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15107/DISERTACION%20GENESIS%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, C. R. (2019). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas De Servicios Rubro Restaurantes En El Distrito De Sullana Año 2018*. Recuperado el Diciembre de 2019, de Universidad Católica los angeles de Chimbote - Sullana. tesis para optar el título profesional de licenciada en administración: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/atencion_de_calidad_gestion_de_calidad_campos_chavez_roxana_magali.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Canive, T. (2015). *La Estructura Organizacional*. Recuperado el 06 de diciembre de 2019, de sinnaps. Gestión de proyectos: <https://www.sinnaps.com/gestion-proyectos/estructura-organizacional>
- Castro, C. M. (2019). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Ldel Cliente En La Mype Rubro Restaurantes Urb El Bosque - Castilla Piura*. recuperado el 2019, de universidad católica los ángeles de chimbote. tesis para optar por el título profesional de licenciada en administración: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11629/satisfaccion_del_cliente_innovacion_castro_choquehuanca_feliscar_medali.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Chamorro, s. (enero de 2016). *La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad*. Recuperado el diciembre de 2019, de Deustoformación, Blog de Empresa y Nuevas Tecnologías .
- Chirinos, A. M. (2018). *Clima Laboral De Una Cadena De Restaurantes En El Norte Del Purú, 2014*. Obtenido De Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Tesis Para Optar El Grado De: Maestro En Formación Directiva Y Gobierno De Las Personas: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1410/1/TM_ChirinosAitaMario.pdf
- Choque, C. A. (2018). *“Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante Turístico la Estancia Gril EIRL de la ciudad de Puno 2016”*. Recuperado el 11 de diciembre de 2019, de Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ciencias Sociales:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8882/Choque_Chura_Alexa_Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cohara, S. J. (2016). “*Relación Del Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa Almapo Del Distrito De Castilla, Provincia De Piura, Departamento De Piura – 2014*”. Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Tesis para optar por el grado académico de Maestro en gerencia social y recursos humanos.: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/634/T_MAES.GSRRHH_42779100_COHARA_SILVERA_JOHANS%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comercio, E. (2017). *Tecnología y Big Data aplicada a la gastronomía*. Recuperado el 07 de diciembre de 2019, de Cincuenta ideas de negocios rentables.: <https://archivo.elcomercio.pe/especial/50-ideas-de-negocios/noticias/tecnologia-y-big-data-aplicada-gastronomia-noticia-1992570>
- De Molina, A. (29 de Enero de 2018). *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad*. Recuperado el 13 de diciembre de 2019, de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Duque, G. A., & Hernandez, E. (24 de Mayo de 2014). *Economía*. Obtenido de La importancia del clima laboral en una empresa: <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Elkins, M. (13 de diciembre de 2017). *La Infraestructura Tecnológica Esencial para el Restaurante Conectado en la Actualidad*. Recuperado el diciembre de 2019, de Waiterio: <https://www.waiterio.com/blog/es/restaurante-exitoso/infraestructura-tecnologica-esencial-para-el-restaurante-conectado-de-hoy>
- ElPeruano. (28 de octubre de 2017). *cocina peruana, orgullo nacional*. Obtenido de diario oficial el Peruano: <http://www.elperuano.pe/noticia-cocina-peruana-orgullo-nacional-60617.aspx>
- Evangelista, F. (2017). *Factores Esenciales Para Crear Un Buen Clima Laboral*. Obtenido De Ministerio De Salud - Dirección De Enfermedades No Transmisibles. Salud mental: https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/telesalud_2017_presentaciones/presentacion17082017/CLIMA-LABORAL.pdf

- Feigenbaum, A. (s.f.). *La Satisfacción Del Cliente Y Su Importancia Para La Empresa*. Recuperado el diciembre de 2019, de Calidad & Gestión: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Franco, G. P., & Garcia, C. A. (2018). *Correlación Entre Las Demandas De Trabajo Y Estrés En El Personal De Dos Restaurantes De La Ciudad De Bogotá*. Recuperado El 05 De Diciembre De 2019, De Pontificia Universidad Javeriana. Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de especialistas en la salud ocupacional.: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38985/Trabajo%20de%20grado%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, F. (07 de julio de 2019). *El Boom De Restaurantes En Lima, La Gran Oportunidad*. Obtenido de Ibero Americana: <https://iberoamericana.edu.pe/2019/07/17/el-boom-de-restaurantes-en-lima-la-gran-oportunidad/>
- González, J., & Rodriguez, M. (24 de Febrero de 2018). *El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el valle de Sugamuxi, colombia*. Obtenido de Revistas Espacios: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>
- Guevara, A. R. (2018). *Análisis de sistemas de gestión y la relación holística para su integración, considerando normativa internacional y nacional aplicada a pymes, caso: empresa SOGE (Sociedad Gastronómica Ecuatoriana)*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2019, de Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador- Quito. Tesis para obtener maestría profesional en Gerencia de la calidad e innovación: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6349/1/T2695-MGCI-Guevara-Analisis.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. L. (2014). Metodología de la Investigación. En *Metodología de la Investigación* (sexta edición ed., págs. 137-140). México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hinojo, C. (02 de junio de 2017). *Gastronomía Ecológica*. Recuperado el diciembre de 2019, de Instituto del sur: <https://www.isur.edu.pe/es/articulo/escuela-de-gastronomia/gastronomia-ecologica>
- INEI. (2019). *Informe Técnico: Producción Nacional*. Técnico, El Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima. Recuperado el diciembre de 2019, de

https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/03-informe-tecnico-n03_produccion-nacional-ene2019.pdf

ISO 9001: 2015. (s.f.). *Nuevas Normas Iso Es Una Iniciativa De Escuela Europea De Excelencia*. Recuperado El 06 De Diciembre De 2019, De Los Cambios En La Nueva ISO 9001: 2015. ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Jiménez, M. S. (2013). *Investigación y recogida de información de mercados*. Recuperado el enero de 2020, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5350039&query=muestreo%2Bno%2Bprobabilistico>

Lescano, D. E. (2017). *Relación Del Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Franquicia Sigdelo Sa. "Real Plaza", Trujillo, Año 2016*". Obtenido de Universidad privada del norte. Tesis para optar el título profesional de ciencias de la comunicación: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10596/Lescano%20Dominguez%20Estefany%20Thalya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luna, J. (07 de agosto de 2019). *América Economía*. Recuperado el diciembre de 2019, de Agencia Peruana de Noticias: Ventas de las MYPE peruanas representan 19% del PIB, pese a que la mayoría está en la informalidad: <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/ventas-de-las-MYPE-peruanas-representan-19-del-pib-pese-que-la-mayoria>

Mateo, C. R. (21 de agosto de 2019). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la Satisfacción del Cliente – Parte I*. Obtenido de Suprema Qualitas. Artículos de Gestión Empresarial y Mejoramiento Continuo de las Organizaciones.: <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Medina, C. M. (2018). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente En Las Mype Rubro Pollería Del Distrito De Vice - Sechura Año 2018*. Recuperado el 2019, de ULdech sede Piura. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración: http://repositorio.uldech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/Clientes_Calidad_Medina_Chunga_Mary_Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MINSA. (10 de setiembre de 2018). *Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA*. Obtenido de Gobperú: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/195873-822-2018-minsa>

- Montalvo, C. M., Paredes, T. W., & Pariona, C. D. (2017). *Limitaciones en el Recurso Humano y su Influencia en la Calidad de Servicio. Caso: Restaurante Mar Criollo – Lima – 2016*. Recuperado el diciembre de 2019, de Universidad Peruana de Las Américas. Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración Y Gestión De Empresas: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/196/LimitacionesEnElRecursoHumanoySuInfluenciaEnLaCalidadDeServicio_Caso_RestauranteMarCriollo_Lima_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montecinos, A. (17 de Agosto de 2016). *Restaurantes: La importancia de crear un Distintivo Turístico de Calidad*. Recuperado el diciembre de 2019, de CEGAHO-Centro Empresarial Gastronómico Hotelero: <https://cegaho.wordpress.com/2016/08/17/restaurantes-la-importancia-de-crear-un-distintivo-turistico-de-calidad/>
- Montenegro, M. (2014). *"Diseños no experimentales de investigación"*. Recuperado el 06 de diciembre de 2019, de Universidad central del Ecuador: <https://carlyaldaz/diseos-no-experimentales-de-investigacin>
- Muñoz, F. (octubre de 2017). *Conoce los restaurantes que tienen buenas prácticas ambientales*. Recuperado el diciembre de 2019, de Agencia Andina: Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-conoce-los-restaurantes-tienen-buenas-practicas-ambientales-728792.aspx>
- Noreña, D. (08 de enero de 2019). El futuro de las MYPE. *Diario Gestión. Economía: Mercados y Empresas*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-MYPE.html/?ref=gesr>
- Novoa, C. M., & Regalado, C. (diciembre de 2017). *Análisis De La Relación Entre Clima Laboral Y Satisfacción Del Cliente En La Empresa Oltursa - Piura Y Chiclayo*. Recuperado el 2019, de Universidad de Piura. Tesis para optar el título de licenciada en Administración de Empresas: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, S. P., & Cruz, G. L. (julio de 2018). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de Periódicos electrónicos en psicología. Universidad autónoma del estado de Morelos: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Pascual, B. L. (2018). *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*. Recuperado el 05 de diciembre de 2019, de Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Tesis

para otorgar el Título profesional de licenciada en administración:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/Gestion_De_Calidad_Norma_Iso_9001_Pascual_Barreto_Lucia_Liszeth.Pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pascual, H. (1 de Agosto de 2016). *Dirección de empresas*. Obtenido de ¿Qué es la planificación en la empresa?: <https://hectorpascual.com/que-es-la-planificacion-en-la-empresa/>

Perú Retail. (16 de Julio de 2018). *El pujante sector gastronómico y de restaurantes en el Perú*. Recuperado el diciembre de 2019, de web de retail y los canales comerciales: <https://www.peru-retail.com/sector-gastronomico-restaurantes-peru/>

Peruano, E. (24 de noviembre de 2019). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes*. Recuperado el diciembre de 2019, de Diario oficial del bicentenario: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-para-la-categoriza-decreto-supremo-n-011-2019-mincetur-1830161-1/>

PRODUCE. (enero de 2019). *Boletín informativo laboral, N° 85*. Recuperado el 05 de diciembre de 2019, de Regimen Laboral especial de las Micro y Pequeñas empresas:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf

Raffino, E. M. (09 de Mayo de 2019). *"Gestión de Calidad"*. (Argentina, Ed.) Recuperado el 05 de diciembre de 2019, de Conceptos: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/#ixzz67HS6Zb5q>

Ramírez, G. C. (2016). *Estructuración del sistema de gestión de la calidad de la empresa Pollo Fiesta S.A., bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 en la sede 2 post-proceso*. Recuperado el diciembre de 2019, de Universidad Católica de Colombia. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14124/2/RAE%20Cesar%20Arturo%20Ramirez%20Garcia%20537694.pdf>

Riquelme, M. (13 de Marzo de 2017). *¿Que Es La Gestión De Calidad?* Recuperado el 11 de diciembre de 2019, de Artículos de administración de Empresas y estrategia: <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>

Reyes, P. J. (07 de enero de 2017). *La importancia de las MYPE sostenibles y su inserción en la economía Peruana*. Recuperado el diciembre de 2019, de

<https://JorgeReyes103/importancia-de-las-MYPE-sostenibles-y-su-insercion-en-la-economia-peruana>

Rivera, P. D., Hernandez, I. J., & Forgio, s. J. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Recuperado el 06 de diciembre de 2019, de Revista. Espacios: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%c3%b3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rouillon, C. M. (20 de diciembre de 2018). *Diagnóstico Del Área De Cocina De Pymes Del Sector Gastronómico Para La Gestión De Calidad: El Caso Del Restaurante “Tabla Caliente” En El 2018*. Obtenido de Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión y Alta Dirección: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13503/ROUILLON_CAMINO_MARIA_LUCIA1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandoval, C. F. (2018). *El Sistema De Gestión De Calidad Y La Atención Al Cliente En El Restaurant El Gourmet Urbano En El Distrito De San Isidro 2015*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2019, de Tesis para obter el grado académico de maestría en ciencias gastronómicas: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4339/3/sandoval_cfe.pdf

SUNEDU. (18 de Diciembre de 2015). *Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos*. Recuperado el 06 de diciembre de 2019, de <https://www.sunedu.gob.pe/reglamento-del-registro-nacional-de-grados-y-titulos/>

Trinidad, L. J. (enero de 2019). *“El clima laboral y su influencia sobre la rotación del personal de la empresa Bol Plas S.A.C, distrito puente piedra año 2016”*. Obtenido de Universidad Tecnológica Del Perú - Lima. Trabajo de investigación : http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1637/1/Jhaquelina%20Trinidad_Trabajo%20de%20Investigaci%c3%b3n_Bachiller_2019.pdf

Toapanta, L. G. (2017) *Plan de mejora de los procesos operativos de cocina dentro del establecimiento fritadas especiales*. Recuperado el diciembre del 2019, de: [Ghttp://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7403/6/UDLA-EC-TLG-2017-41.pdf](http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7403/6/UDLA-EC-TLG-2017-41.pdf)

ULADECH. (25 de enero de 2016). *Código de ética para la investigación*. Recuperado el enero de 2020, de <https://erp.uladech.edu.pe/sigec/moduloinvestigacion/php/download.php?fechaenvio=0000->

0000%2000:00:00&rutaa=03&rutab=03012&rutac=archivo&rutad=001383&rutae=16204&rutaf=00138320191109073534.pdf&rutag=

Villatoro, s. J. (febrero de 2016). *"Clima Organizacional En Colaboradores De Pastelería Doña Estercita Del Departamento De Huehuetenago"*. Recuperado el 2019, de Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Tesis de Grado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Villatoro-Jose.pdf>

Whitehouse, M. (30 de marzo de 2017). *Marketing manager for QMS International*. Obtenido de Cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad impulsa su negocio: <https://minutehack.com/guides/how-implementing-a-quality-management-system-boosts-your-business>

ANEXOS

Cuadro 6: Matriz preguntas

MATRIZ PREGUNTAS								
Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Fuente	Porcentajes	
							Sumatoria	Total
¿Qué características tiene la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019?	(a) Conocer los beneficios que aporta la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.	Gestión de Calidad	Beneficios	Satisfacción del cliente	¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?	Clientes	(Si) 85%	100%
							(No) 15%	
					¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?	Clientes	(Si) 100%	100%
							(No) 0%	
					¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?	Clientes	(Si) 81%	100%
					(No) 19%			
				¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?	Clientes	(Si) 73%	100%	
						(No) 27%		
					¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?	Propietario	(Si) 25%	100%
							(No) 75%	
					Aumento de ganancias	Propietario	(Si) 75%	100%
							(No) 25%	
	Mejora en los procesos	Propietario	100%	“¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo?”	(Si) 75%	100%		
					(No) 25%			
			100%	¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?	(Si) 100%	100%		
					(No) 0%			
	Mejora en la toma de decisiones	Propietario	100%	Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?	(Si) 0%	100%		
					(No) 100%			

	(b) Identificar los elementos de la gestión de calidad que emplean las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.		Elementos	Estructura organizacional	¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?	Propietario	(Si) 25% (No) 75%	100%
				Planificación	¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?	Propietario	(Si) 50% (No) 50%	100%
				Recursos	¿Se le brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?	Propietario	(Si) 100% (No) 0%	100%
				Procesos	¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?	Propietario	(Si) 75% (No) 25%	100%
					¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?		(Si) 100% (No) 0%	
	Procedimientos	¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?	Propietario	(Si) 0% (No) 100%	100%			
	(c) Indicar los tipos de clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.	Clima Organizacional	Tipos	Autoritario explotador	¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?	Colaborador	(Si) 84.21% (No) 15.79%	100%
				Autoritario paternalista	¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?	Colaborador	(Si) 63.16% (No) 36.84%	100%
				Participativo consultivo	¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?	Colaborador	(Si) 84.21% (No) 15.79%	100%
				Participación en grupo	¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante?	Colaborador	(Si) 89.47% (No) 10.53%	100%

(d) Señalar los factores para crear un buen clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.	Factores	Condiciones físicas	¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?	Colaborador	(Si) 100%	100%
			(No) 0%			
		Independencia	¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?	Colaborador	(Si) 84.21%	100%
			(No) 15.79%			
		Igualdad	¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades?	Colaborador	(Si) 73.68%	100%
			(No) 26.32%			
		Liderazgo	¿Cree que existe un trato preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo?	Colaborador	(Si) 84.21%	100%
			(No) 15.79%			
		Relaciones	¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	Colaborador	(Si) 78.95%	100%
			(No) 21.05%			
Reconocimiento	En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?	Colaborador	(Si) 0%	100%		
	(No) 100%					
Sistema de remuneración	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	Colaborador	(Si) 84.21%	100%		
	(No) 15.79%					
Sistema de remuneración	¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?	Colaborador	(Si) 84.21%	100%		
	(No) 15.79%					
Sistema de remuneración	¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?	Colaborador	(Si) 94.74%	100%		
	(No) 5.26%					

Elaboración: propia

- Cuestionarios

Cuestionario dirigido al Propietario



Reciba mi cordial saludo, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?

Sí

No

2. ¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?

Sí

No

3. “¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo?”

Sí

No

4. ¿Después de identificar los errores, se le brinda la mejor solución?

Sí

No

5. Al momento de tomar decisiones para mejorar deficiencias en el proceso productivo ¿usted recurre a alguna base de información o hechos recurrentes?

Sí

No

6. ¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?

Sí

No

7. ¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?

Sí

No

8. ¿Se les brinda los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?

Sí

No

9. ¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?

Sí

No

10. ¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?

Sí

No

11. ¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?

Sí

No

Cuestionario dirigido al Cliente



Reciba mi cordial saludo, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la gestión de calidad en las MYPE Restaurantes en el Centro de Vice, año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Considera que el restaurante cumple con un estándar apropiado de calidad en los alimentos?

Sí

No

2. ¿Cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?

Sí

No

3. ¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?

Sí

No

4. ¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?

Sí

No

Cuestionario dirigido al Colaborador



Reciba mi cordial saludo, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la gestión de calidad y el clima organizacional rubro restaurantes del Centro de Vice, año 2020, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Es cordial la relación que mantiene con su jefe?

Sí

No

2. ¿Para mantener la disciplina dentro del restaurante, se “castiga” el incumplimiento?

Sí

No

3. ¿Su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado?

Sí

No

4. ¿Participa en las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante?

Sí

No

5. ¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?

Sí

No

6. ¿Dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo?

Sí

No

7. ¿Su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades?

Sí

No

8. ¿Cree que existe un trato preferencial con alguno de sus compañeros de trabajo?

Sí

No

9. ¿Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

Sí

No

10. En las reuniones de trabajo ¿surgen discusiones tensas entre sus compañeros?

Sí

No

11. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?

Sí

No

12. ¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?

Sí

No

13. ¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?

Sí

No

- Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco
identificado con DNI 02616283, MAGÍSTER
EN Administración:

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 Rozel Judith Sánchez Becerra, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad y Clima organizacional en las Mype, rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura - año 2020", que se encuentra realizando.

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


Mg. Fernando Suárez Carrasco Es.
CLAD: 05461

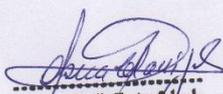
Piura, enero del 2020.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hector Orlando Arica Clavijo
identificado con DNI 02786302, MAGÍSTER
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: QUESTIONARIO, elaborado por SANCHEZ BANCAYAN KARLA JUDITH, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad y Clima organizacional en las Mype, rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura – año 2020", que se encuentra realizando.

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


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Piura, enero del 2020.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patino Nino,
identificado con DNI 02860873, MAGÍSTER
EN Administración:

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 _____, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad y Clima organizacional en las Mype, rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura – año 2020", que se encuentra realizando.

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

Piura, enero del 2020.


Victor Helio Patino Nino
Mg. VICTOR HELIO PATINO NINO
RUC: CLAD-02348

2	¿Los platos de comida que le ofrece el restaurante son agradables a su paladar?	Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	26	100%	100%
		No																													0	
3	¿cree usted que en el restaurante le ofrecen una atención efectiva?	Si	1	1	1	1	1	1			1	1		1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	21	26	81%	100%	
		No							2	2			2			2							2							5		19%
4	¿Está de acuerdo con el precio y la cantidad que se sirven los platos de comida?	Si	1	1	1	1	1		1		1	1		1		1	1	1	1	1	1		1	1		1	19	26	73%	100%		
		No						2		2			2	2		2						2			2				7		27%	

Elaboración: propia

LIBRO DE CÓDIGO										
	Descripción		Propietarios Encuestados				Frecuencia		Porcentaje	
			1	2	3	4	Parciales	Total	Sumatoria	Total %
OE 1	Conocer los beneficios que aporta la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019									
5	¿Ha recibido alguna queja por parte de los clientes?	Si				1	1	4	25%	100%
		No	2	2	2		3		75%	
6	¿Está satisfecho con las ventas que está generando su negocio?	Si	1	1		1	3	4	75%	100%
		No			2		1		25%	
7	“¿Se identifican los errores presentados durante el proceso productivo?”	Si	1	1	1		3	4	75%	100%
		No				2	1		25%	
8	¿Después de identificar los errores se le brinda la mejor solución?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
		No					0		0%	
9	Al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. ¿usted recurre a alguna base de datos?	Si					0		0%	100%
		No	2	2	2	2	4		100%	
OE 2	Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura 2019.									
10	¿Se ha diseñado un organigrama para el restaurante?	Si		1			1	4	25%	100%
		No	2		2	2	3		75%	
11	¿Ha elaborado un plan de trabajo de acuerdo a los objetivos del restaurante?	Si	1	1			2	4	50%	100%
		No			2	2	2		50%	
12	¿Se les brinda a los colaboradores los equipamientos necesarios para desarrollar efectivamente sus actividades?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
		No					0		0%	
13	¿Se consideran los requisitos de los clientes como elementos de entrada para la elaboración de los platos de comida?	Si	1		1	1	3	4	75%	100%
		No		2			1		25%	
14	¿Se orienta a los colaboradores sobre el proceso de preparación de los platos de comida?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
		No					0		0%	
15	¿El restaurante cuenta con un manual para la preparación de los platos de comida?	Si					0	4	0%	100%
		No	2	2	2	2	4		100%	

Elaboración: propia

27	¿Ha recibido algún reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo?	Si	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	19	84.21%	100%
		No					2												2	2			3	
28	¿Considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza?	Si	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	19	94.74%	100%
		No			2																		1	

Elaboración: Propia

- **Constancia de no adeudo**

USER: 45757402

Nro: 082020-00007920
Fecha: 06-02-2020 10:26

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SANCHEZ BANCAYAN KARLA JUDITH, con código de matrícula 0811130074, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 06 DE FEBRERO DEL 2020.


UNIVERSIDAD CATOLICA
LOS ANGELES DE CHIMBOTE
Mariana Lisseth Moscol Carbajo
UNIDAD DE CASH PIURA


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

- **Reporte de Turnitin**

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 23-ene.-2020 15:03 -05

Identificador: 1245535413

Número de palabras: 14079

Entregado: 1

informe final Por Karla Sanchez Bancayan

[Visualizador de documentos](#)

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
7%	
Internet Sources:	7%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%