



**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 – POLLERÍAS DEL
DISTRITO DE PAIMAS, PROVINCIA AYABACA, AÑO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA (0) EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR (A):

GONZA PINTADO, DINORA ILVANIA

ORCID: 0000-0002-0552-1927

ASESOR(A):

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA - PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Gonza Pintado, Dinora Ilvania

ORCID: 0000-0002-0552-1927

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

ASESORA

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: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, por la formación académica universitaria.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme la existencia, a mis padres por el amor incondicional y a mi hija por ser mi fuerza, mi ímpetu de seguir adelante como persona y profesional.

RESUMEN

La investigación denominada “Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, año 2020”; cuyo objetivo general fue identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 04 restaurantes - pollerías. La población fue infinita, para la variable gestión de calidad y finita para la variable clima organizacional; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes y 15 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos para la dimensión Objetivos de la gestión de calidad, se plasma en sus servicios y productos de calidad; y además una proyección de imagen adecuada; para la dimensión Ventajas de la gestión de calidad, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; y un nivel alto de compromiso; en la dimensión Factores del clima organizacional, se demuestra en la actitud del trabajador para la realización de sus funciones; y una cultura de trabajo adecuado; para la dimensión Estrategias del clima organizacional, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; y el goce de autonomía en los trabajadores. De manera general se concluye que los clientes perciben la gestión de calidad se viene realizando de manera adecuada, asimismo que se goza de un adecuado clima organizacional.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Clima Organizacional, MYPE, Restaurantes

ABSTRACT

The investigation called “Quality management and organizational climate in the MYPE of the restaurant-chicken shop area of the District of Paimas, Ayabaca Province, year 2020”; The general objective of which was to identify the characteristics of quality management and organizational climate in the MYPE of the category of restaurants - chicken shops in the District of Paimas, year 2020. The methodology of a quantitative type and a descriptive level with a non-experimental, cutting design was used. cross. The MYPE investigated were 04 restaurants - chicken shops. The population was infinite, for the quality management variable and finite for the organizational climate variable; where the sample consisted of 120 clients and 15 workers, the survey technique and the questionnaire instrument were applied. The results obtained for the Objectives dimension of quality management are reflected in its quality services and products; and also an adequate image projection; for the Advantages of quality management dimension, it is evident in the satisfaction of expectations for the service; and a high level of commitment; in the dimension Factors of the organizational climate, it is demonstrated in the attitude of the worker for the performance of his functions; and an adequate work culture; for the Organizational climate strategies dimension, it is reflected in suitable work environments; and the enjoyment of autonomy in the workers. In general, it is concluded that customers perceive quality management is being carried out properly, as well as enjoying an adequate organizational climate.

Keywords: Quality Management, Organizational Climate, MYPE, Restaurants

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	24
2.1. <i>Antecedentes</i>	24
2.1.1 <i>Variable Gestión de calidad</i>	24
2.1.2 <i>Variable Clima organizacional</i>	29
2.2. <i>Bases Teóricas</i>	33
2.2.1. <i>Variable Gestión de Calidad</i>	33
2.2.2. <i>Variable Clima Organizacional</i>	36
III. HIPÓTESIS	41
3.1 <i>Hipótesis</i>	41
IV. METODOLOGÍA	42
4.2 <i>Nivel de investigación</i>	42
4.3 <i>Diseño de la investigación</i>	42
4.4 <i>Población y muestra</i>	42
4.5 <i>Operacionalización de las variables</i>	45
4.6 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	47
4.7 <i>Plan de análisis</i>	47
4.8 <i>Matriz de consistencia</i>	49
4.9 <i>Principios éticos</i>	50
V. RESULTADOS	51
5.1 <i>Resultados de la encuesta</i>	51
.....	74
5.2. <i>Análisis de Resultados</i>	77
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89

Anexos	94
<i>Anexo 1. Validaciones</i>	94
<i>Anexo 2. Cuestionarios</i>	100
<i>Anexo 3. Matriz Indicador Pregunta</i>	104
<i>Anexo 4. Libro de Códigos</i>	106
<i>Anexo 5: Constancia de No adeudo</i>	113
<i>Anexo 6: Turnitin</i>	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. operacionalización de la variable gestión de calidad	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable Clima Organizacional	46
Tabla 3. ¿Satisfacción de los servicios y productos?.....	51
Tabla 4. ¿Las MYPES proyectan una imagen para atraer nuevos clientes?.....	52
Tabla 5. ¿Considera que las MYPES mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos?.....	53
Tabla 6. ¿Las MYPES se desatacan por su servicio y productos de calidad?.....	54
Tabla 7. ¿Para usted existe un máximo aprovechamiento de los recursos?	55
Tabla 8. ¿Las MYPE cumplen con todos los requerimientos para su funcionamiento?	56
Tabla 9. ¿Usted percibe que los trabajadores se organizan adecuadamente?.....	57
Tabla 10. ¿Usted observa un mayor rendimiento de los trabajadores según su función en las MYPES?	58
Tabla 11. ¿Usted evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPES?.....	59
Tabla 12. ¿Considera que los trabajadores de las MYPE son eficientes con los recursos que cuentan?	60
Tabla 13. ¿Las MYPES satisfacen sus expectativas al brindar el servicio?.....	61
Tabla 14. ¿Considera que las MYPE cuentan con un plan de contingencia?.....	62
Tabla 15. ¿Usted cuenta con una actitud personalizada, motivación y estado anímico positivo de los trabajadores para desarrollar sus funciones?.....	63
Tabla 16. ¿Los trabajadores cuentan con los equipos necesarios para su desempeño?.....	64
Tabla 17. ¿Usted tiene posibilidades de ascender en la estructura organizacional?.....	65
Tabla 18. ¿Las MYPE cuentan con políticas para incentivar al personal?.....	66
Tabla 19. ¿Existe un liderazgo adecuado en las MYPE?	67
Tabla 20. ¿Usted evidencia que las MYPE presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio de los clientes?	68
Tabla 21. ¿Las MYPE poseen instalaciones de confort y comodidad?.....	69
Tabla 22. ¿Usted evidencia que la dirección de las MYPE tiene una adecuada relación con los factores externo?	70
Tabla 23. ¿Considera que el ambiente de trabajo en las MYPE es el adecuado?	71
Tabla 24. ¿Las MYPE brindan flexibilidad para mejorar el aspecto profesional o personal?	72

Tabla 25. ¿Las MYPE reconocen los logros de sus actividades de trabajo?.....	73
Tabla 26. ¿Las MYPE les brindan autonomía para sentirse más empoderados en sus funciones?.....	74
Tabla 27. ¿Las MYPE les ofrecen capacitación?	75
Tabla 28. ¿Existen momentos de dispersión?.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 observación de las MYPE sobre la satisfacción de los servicios y productos.	51
Figura 2 observación de las MYPE sobre proyectar una imagen para atraer nuevos clientes.	52
Figura 3 observación de los clientes de las MYPE sobre los procesos para la elaboración de sus productos.	53
Figura 4 observación clientes de las MYPE se destacan por su servicio y productos de calidad. ..	54
Figura 5 observación de los clientes de las MYPE sobre el máximo aprovechamiento de los recursos.	55
Figura 6 observación de los clientes de las MYPE cumplen con todos los requerimientos para su funcionamiento.	56
Figura 7 observación de los clientes de las MYPE sobre los trabajadores se organizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio.	57
Figura 8 observación de los clientes de las MYPE sobre el rendimiento de los trabajadores según su función.	58
Figura 9 observación de los clientes sobre el compromiso de las MYPE.	59
Figura 10 observación de los clientes de las MYPE sobre la eficiencia de los trabajadores con los recursos que cuentan.	60
Figura 11 observación de los clientes de las MYPE sobre la satisfacción de expectativas al brindar el servicio.	61
Figura 12 observación de los clientes de las MYPE sobre si cuentan con un plan de contingencia.	62
Figura 13 observación de los trabajadores de las MYPE sobre la actitud para desarrollar sus funciones.	63
Figura 14 observación de los trabajadores de las MYPE si cuentan con los equipos necesarios para su desempeño.	64
Figura 15 observación de los trabajadores de la posibilidades de ascender en la estructura organizacional de las MYPE.	65
Figura 16 observación de los trabajadores de las MYPE sobre las políticas para incentivar al personal.	66
Figura 17 observación de los trabajadores de las MYPE sobre un adecuado liderazgo.	67
Figura 18 observación de los trabajadores de las MYPE sobre la cultura de trabajo adecuada al servicio del cliente.	68
Figura 19 obseración de los trabajadores de las MYPE si poseen instalaciones de confort y comodidad.	69
Figura 20 observación de los trabajadores de la dirección de las MYPE tienen una adecuada relación con los factores externos.	70

Figura 21 observación de los trabajadores sobre el ambiente laboral de las MYPE es el adecuado.	71
Figura 22 observación de los trabajadores sobre la flexibilidad para mejorar el aspecto profesional o personal.	72
Figura 23 observación de los trabajadores de las MYPE sobre el reconocimiento de los logros de sus actividades.....	73
Figura 24 observación de los trabajadores de las MYPE sobre la autonomía.....	74
Figura 25 observación de los trabajadores de las MYPE les ofrecen capacitación para el desarrollo de sus funciones.	75
Figura 26 observación de los trabajadores de las MYPE sobre los momentos de dispersión y actividades fuera de la institución para la fomentación de las relaciones interpersonales.	76

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación de MYPE	43
Cuadro 2. Matriz de consistencia	49

I. INTRODUCCIÓN

La investigación denominada “Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, año 2020”; cuyo objetivo general fue identificar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia de Ayabaca, Año 2020, la cual se desenvuelve siguiendo la línea de investigación admitida por la Universidad Los Ángeles Chimbote dada para la Escuela Profesional de Administración. La investigación queda deslindada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y clima organizacional. Desde la perspectiva geográfica: Distrito de Paimas (Comprenden: Av. Grau y Av. Burneo y la calle Castro Pozo); y psicográfica: MYPE, rubro restaurantes – pollerías y temporal: año 2020.

Las MYPE en el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen MYPE. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial (2019), el Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar de protección de los inversionistas minoritarios, además señala que es importante reconocer que las micro y pequeñas empresas influyen en la dinámica económica, dada por su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento, recomendando seguir las siguientes ventajas competitivas sostenibles: a) inventar soluciones increíbles, extender el servicio o producto, enfocarse en el cliente, emplear plataformas digitales, mantener la comunicación constante con el cliente e innovar rápido y barato. (Diario Gestión, 2019)

Por otra parte, el surgimiento de las MYPES en nuestro país, ha sido por la necesidad de no contar con un puesto de trabajo, por ello, los emprendedores han creído conveniente crear sus propios negocios para auto emplearse, generar más puestos de trabajo, inserción social, creación y luchar contra la pobreza. Según PQS (2018), considera a las MYPE como una de las principales fuentes de ingreso, las mismas que constituyen el 98,6% de las unidades empresariales al crecimiento económico, brindándoles un espacio a millones de trabajadores peruanos, y en la actualidad a miles de extranjeros por la problemática política y económica que viene suscitándose en otros países y aproximadamente las MYPE aportan con el 40% del Producto Bruto Interno (PBI), y, por ello, son una de las principales impulsadoras del crecimiento económico, reduciendo así el desempleo y la pobreza extrema. (PQS, 2018)

No obstante, las MYPES enfrentan diversos factores problemáticos que limitan su crecimiento, las mismas que detallo a continuación:

- a) La informalidad: Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 39.5% de empresas reportó esta problemática, según la Primera Encuesta Nacional de Empresas (ENE) del año 2015, lo cual se puede interpretar que existe un gran porcentaje de MYPES, que no han sido Registradas ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, ya sea por la evasión de impuestos, los altos costos laborales y la baja productividad. Además señalo que el 81.2% de las empresas considera que existe un alto índice de competencia informal para su principal producto y el mayor índice para las microempresas es de 84.2% y la mediana gran empresa es el más bajo de 65. 3%. (Diario Gestión, 2016)
- b) El financiamiento: según Diario Gestión (2016), el 34.8% indica que existe dificultades para acceder a un préstamo bancario, por los requisitos que dichas entidades solicitan a los clientes y que algunos no cumplen, las entidades Bancarias y Financieras ya se han cajas municipales, bancos o cooperativas, no pueden financiar dichas actividades económicas, ocasionando que las MYPES no cuenten con el capital necesario para el desarrollo de la productividad de los bienes y servicios que ofrecen al mercado, generando pérdidas económicas y desempleo,
- c) falta de conocimiento del mercado: La mayoría de las MYPES no realizan un estudio de mercado, es importante conocer antes de lanzar un producto o servicio, para ser aceptadas por el público objetivo (clientes), colocando todos sus esfuerzos en estrategias, planes y toma de decisiones para minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado, incentivando a brindar un servicio o producto de calidad. El estudio de mercado, ayuda a analizar a la competencia de las MYPES, y aprovechar de esta sus debilidades para crearlas en una estrategia potencial a su favor y marcar una diferencia en atención al cliente, calidad del servicio o producto, valor agregado y el precio justo, logrando satisfacer las necesidades del cliente.
- d) Falta de Innovación tecnológica. Existen pocos sistemas orientados a las MYPES y de estas la mayoría no cuentan con una buena capacidad de adaptación, lo que incita en las MYPES a no desarrollar todo su potencial. Una buena herramienta que podrían utilizar las MYPE son la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), que les permita innovar sus procesos competitivos en el mercado nacional e internacional adoptando aplicaciones como el correo electrónico, aplicaciones

móviles, páginas webs, banca online, cursos de capacitación, celulares, computadoras, y una ilimitada gama de software y hardware), que permita elevar sus ventas, reducir costos, relacionarse con otras MYPE, crecer su mercado de venta, nuevas oportunidades comerciales, mejora el acceso de información, mejora la gestión administrativa interna y facilita la información de acuerdos comerciales. (Diario Uno, 2017)

- e) La falta de una organización interna. Refleja una escasa supervisión de estándares de desempeño, lo cual origina ineficientes procedimientos así como un inadecuado servicio al cliente.
- f) La falta de una producción planificada. Se refiere a la falta de un sistema que le permita a la MYPE medir y controlar la calidad, genera que pueden presentarse constantes diferencias en los productos y una falta de capacidad para surtir pedidos grandes o especiales.

Las MYPE de la Región Piura, según la Directora de la Micro-Pequeña Empresa y Cooperativa de la Dirección Regional de la Producción Piura, manifestó que de las 500 mil microempresas registradas en la región, el 30% (es decir, 150 mil) aún no supera las pérdidas que ocasionó El Niño Costero, debido a que estas empresas se encontraban cerca a la rivera del río, en el Bajo Piura, Tambogrande, Paita, Sullana y Ayabaca, ya que aún mantienen deudas con diferentes cooperativas, (Diario el Tiempo, 2019)

También, manifestó que, las MYPES generan empleo para unas 280 mil personas de la Región Piura, la mayoría de estas empresas están ubicadas en la zona urbana de Piura ciudad. En cuanto a los rubros, el 60% del total se dedica al comercio, le sigue la agroindustria y pesqueras, asimismo, el 45% de las MYPES son formales y el resto informales. Además, de las recién creadas o constituidas desaparece el 15% en menos de dos años, lo que agrava el desempleo en las zonas urbanas. (Diario el Tiempo, 2019).

Respecto al ámbito geográfico y gastronómico la Región Piura a nivel Nacional, es conocida como “la Ciudad del Eterno Calor”, porque tiene el clima, opresivos y nublados; los inviernos son largos, cómodos, ventosos y mayormente despejados y es seco durante todo el año, la temperatura generalmente varía de 17 °C a 33 °C y rara vez baja a menos de 16 °C o sube a más de 35 °C, cuenta con las mejores playas para acoger a turistas nacionales e internacionales, generando una ventaja de mercado durante el transcurso del año, resaltando la gastronomía tradicional de la región ya que es muy valorada a nivel Nacional por tener variedad

de platos típicos como: Sudado de cachema, cachema frita encebollada, frito, pasado por agua, cabrito a la norteña, seco de chávalo, la malarrabia, copus, pavo con chifles, y el plato simbólico el “Ceviche de Caballa”, siendo su bebida bandera el clarito y su trago típico el coctel de algarrobina, los mismo, que son aprovechados por los negocios que se dedican al rubro de restaurantes para ofrecer lo mejor de la gastronomía Piurana y brindar un buen servicio al cliente. (Discovery Grupo Educativo, 2018)

Otra característica de la gastronomía de la región Piura, es el valor agregado de los bienes y servicios, ya que muchos de estos negocios o establecimientos han decidido dar a conocer las costumbres tradicionales de la región, incorporando espacios recreativos, cuadros alusivos a la gastronomía, frases típicas de las zonas y representaciones pintorescas.

En el ámbito político el Gobierno viene implementando medidas legislativas para facilitar el crecimiento de las MYPES mediante incentivos tributarios y procedimientos de simplificación administrativa que permitan mantener y generar fuentes de trabajo a poblaciones fuera de la órbita de las grandes empresas, que contribuyan a la estabilidad y crecimiento económico del país, en el ámbito legal las MYPES se encuentran reguladas por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), y mediante los siguientes decretos: a) Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, b) Decreto Supremo N° 024-2009-PRODUCE, c) Decreto Supremo N° 008-2008-TR y la Ley N° 30056, que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, la misma que fue publicada en el Diario el Peruano (2013), y en lo que respecta a la tributación de las MYPE según SUNAT, estas pueden acogerse a cuatro regímenes dependiendo la dimensión del negocio para pagar sus impuestos, como son a) Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS), b) Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER), c) Régimen MYPE Tributario (RMT) y d) Régimen General (RG), que ofrecen ventajas de los montos a pagar según los ingresos obtenidos, tasas según regímenes, realizar cualquier tipo de actividad económica, emitir diferentes tipos de comprobantes de pago y llevar libros contables en función de tus ingresos. (Plataforma Unica Del Estado, 2019)

En el aspecto legal las MYPES del rubro de restaurantes, es la constante fiscalización por parte de las Municipalidades por ser las encargadas de verificar las condiciones higiénicas sanitarias y de salubridad conjuntamente con SALUD, asegurando que los establecimientos cumplan con las condiciones de protección al consumidor, y no exponiendo a la salud e

integridad de los consumidores, establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972. (INDECOPI, 2017).

En mención al párrafo anterior, la fiscalización constante en las MYPES, representa una debilidad y amenaza, por la falta de implementación de bioseguridad del personal de trabajo como son (guantes, gorros plásticos para el cabello y mandiles), y los equipos de cocina que son: (refrigeradoras, hornos, utensilios y electrodomésticos), los mismos que son necesarios para la elaboración y preparación de los productos y brindar un servicio de calidad, por otro lado la señalización en las zonas de emergencia y extintores, deben ser ubicados en un lugar visible y seguro, para evitar accidentes o desastres naturales y poner en resguardo la vida de los comensales, debiendo realizar el mantenimiento adecuado a los establecimientos y las capacitaciones continuas al personal de cómo reaccionar en caso de que se presente alguna eventualidad.

El crecimiento económico de la Región Piura en el año 2018 anual fue de 6.4%, esto se debe a que en el sector de construcción hubo una inversión en los tres niveles de gobiernos para el mejoramiento y construcción de obras, en minería e hidrocarburos hubo una extracción de petróleo en crudo de 8% a precios internacionales y gas natural en 4% y en la agricultura porque es la primera productora del país, y que por tener buenas condiciones climáticas para los productos agrícolas ha desarrollado una buena producción de arroz, limón y plátano, este comportamiento positivo de la economía permite al consumidor contar con la capacidad adquisitiva suficiente para satisfacer sus necesidades (bienes y servicios) a precios justos del mercado, generando mayores ventas e ingresos en las MYPES para su sostenibilidad y crecimiento. (Instituto Peruano de Economía, 2019)

En lo que respecta a las MYPES del rubro de restaurantes en enero del 2019, se ha incrementado en 4.49% de crecimiento, en comparación al año 2018 y en lo que concierne a pollerías, comidas rápidas, restaurantes, chifas, y comida criolla a aumentando en 4.44%, estos resultados se deben al desarrollo de ferias gastronómicas como “Perú, Mucho Gusto-Ilo”, el “VII Festival del Queso Helado Arequipeño 2019” y la feria por Semana Santa en el Distrito de Catacaos. (Agencia De Noticias Andina, 2019).

Otro de los problemas de las MYPES que ponen en riesgo su estabilidad y sostenibilidad económica, es la enfermedad denominada “CORONAVIRUS 2019” abreviado como “COVID - 19”, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es un tipo de virus que se contagia

de un animal al ser humano, el COVID – 19, que causa en el ser humano fiebre y síntomas respiratorios como: (tos y disnea o dificultad para respirar), en casos más graves, pueden causar neumonía, síndrome respiratoria agudo severo, insuficiencia renal e incluso la muerte, la OMS ha recomendado tomar acciones habituales para no propagar el virus, teniendo en cuenta una buena higiene de manos y cubrirse la boca y nariz al toser o estornudar, asimismo, evitar el contacto estrecho con cualquier persona que presenté los síntomas de la enfermedad, (Organización Mundial de la Salud, 2020)

En lo que concierne a la pandemia del COVID - 19, el Presidente de la República Peruana, Martín Vizcarra mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, declara en Estado de Emergencia Nacional, tomando las medidas de prevención como: el aislamiento social obligatorio por 15 días calendario, y con los decretos supremos N° 045 -2020- PCM Y 046, se extiende el plazo a 13 días más, y la inmovilización vehicular de transporte público y privado, salvo en casos de permisos otorgados por el estado, y en cumplimiento a estas medidas por el estado, se solicita la presencia en las calles al Ejército Peruano, para dar cumplimiento a las medidas adoptadas. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

Así, mismo el Estado Peruano, para salvaguardar la economía y para que las MYPES no se vean perjudicadas, el ejecutivo estableció con Decreto Supremo N° 040 -2020, las medidas para mitigar los efectos económicos del aislamiento social obligatorio en las MYPES mediante financiamiento a través de factoring, Decreto Supremo N° 035- 2020, establece medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional del aislamiento o inmovilización social obligatoria, Decreto Supremo N° 029 – 2020, medidas destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa, y el Decreto Supremo N° 013 – 2020 que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

En el contorno tecnológico las MYPES del rubro de restaurantes-pollerías, deben considerarse como una herramienta estratégica de venta directa al cliente, a través de: (anuncios publicitarios en las redes sociales, sitios web, pedidos a domicilio por vía telefónica (servicio de delivery), asimismo deberían incorporar los pagos electrónicos con tarjetas de crédito y el servicio de creando una ventaja de competitividad del mercado y ofrecer los productos o servicios de manera rápida e eficiente, minimizando los tiempos de espera o las largas colas que se generan al ser atendidos,

El ambiente interno en las MYPE, permite identificar sus fortalezas y debilidades, para crear estrategias de mejora continua en beneficio de las mismas, las cuales tenemos:

El factor sociocultural en las MYPES de restaurantes– pollerías en el distrito de Paimas, sus costumbres y tradiciones se celebran cada año por los pobladores que se encuentran en el distrito, como también, de las personas que se encuentran en las ciudades y que retornan en muchas ocasiones solo para ser partícipes de estas celebraciones, que se detallan a continuación:

- a) El aniversario de la Institución Educativa “Juan Velasco Alvarado” del Distrito de Paimas se celebra el día 22 al 23 de junio.
- b) Celebración de Fiestas Patrias el 28 de julio.
- c) Aniversario de la Virgen de Santa Lucia de Pingola en el Distrito de Paimas. , se celebra desde el 29 al 31 de julio.
- d) Aniversario del Distrito, se celebra desde el día 06 al 09 de septiembre.
- e) El Señor Cautivo de Ayabaca, se celebra todo el mes de octubre.
- f) Velaciones, desde el 01 al 03 de noviembre.
- g) Navidad el 24 y 25 de diciembre.
- h) Año Nuevo el 01 de enero.
- i) Entre otros.

Estas celebraciones fomentan la concurrencia de los pobladores a los establecimientos de restaurantes- pollerías, permitiendo mayores ventas e ingresos en los negocios, por lo tanto es importante brindar una buena imagen, atención y calidad del servicio, motivando al personal con incentivos, beneficios de ley y capacitaciones para que realicen un trabajo eficiente y eficaz al momento de interactuar con el cliente.

Los establecimientos de las MYPE, la gran mayoría de los restaurantes en el Distrito de Paimas, sus espacios son reducidos, algunos de ellos son rústicos, no tienen playa de estacionamiento para los vehículos de los clientes y además tampoco tienen un lugar de entretenimiento o esparcimiento para los niños.

Según la investigación, el Sistema de gestión de calidad permite a una organización analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios. Reducir la improvisación dentro de los procesos productivos y de comercialización, ya que no sólo permite planificarlos, sino que también

establece los mecanismos necesarios para el seguimiento, evaluación y optimización de los mismos. (DataScope, 2018)

Además, la gestión de calidad debe ser utilizada como estrategia en los procesos y que la responsabilidad es de todos los integrantes de la organización, ya que no solo se trata de ofrecer un servicio o bien de calidad, sino que involucra la calidad integral de los procesos y sistemas empleados en su ejecución de los mismos, orientada, al cliente, a la participación del personal, toma de decisiones basada en hechos y la mejora continua de los procesos y sistemas. (INESEM, 2016)

Asimismo, cuando existe un adecuado clima laboral, se evidencia que las empresas se ven orientadas al equipo humano, generando entornos que favorecen las relaciones interpersonales basadas en la confianza, donde las personas se sienten comprometidas con la organización y alineadas a la estrategia empresarial (Miro, 2016).

Según el Presidente del Instituto Latinoamericano de Desarrollo Empresarial-ILADE, manifiesta que para el óptimo funcionamiento de las MYPE, se requieren de mercados de: a) financiamiento, b) tecnología productiva, c) organización eficiente y d) capital humano con mentalidad competitiva que favorezcan de manera positiva el entorno laboral de sus actividades diarias, además, de brindar capacitación técnica, empresarial y gerencial de manera continua. (Diario El Peruano, 2018)

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y clima organizacional de las MYPES del rubro de restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020? Así el objetivo general es: Identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020; además se contemplan los siguientes objetivos específicos: (a) Conocer los objetivos de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año, 2020 (b) Determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, Año 2020 (c) Identificar los factores del clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, Año 2020 (d) Describir las estrategias para un buen clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, Año 2020.

La investigación se justifica de manera práctica ya que las MYPE en la actualidad, deben preocuparse por mantener un buen clima organizacional ya que influye en el compromiso y satisfacción de los colaboradores, y este a su vez está directamente relacionado con los resultados de la compañía, desde las ventas y el retorno de la inversión, hasta la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y reputación de la empresa.

La investigación desde el punto de vista práctico busca identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, Año 2020; con respecto a los objetivos y ventajas de la gestión de calidad; asimismo sobre los factores y estrategias para un buen clima organizacional de las MYPE en estudio.

La investigación de manera teórica se basó en las variables de investigación gestión de calidad y clima organizacional, para dar fundamento a la investigación; y de esta manera orientar la investigación desde el campo científico y teorías de diversos autores. Además, se presentan diversos antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional y local relacionados a las variables.

De manera metodológica la investigación empleó la técnica de la encuesta para el recojo de datos primarios, a través del cuestionario como instrumento aplicado a los clientes para la variable gestión de calidad y para los trabajadores para la variable clima organizacional, cuya representación se realizará por medio de tablas de frecuencia y su respectivo análisis de resultados.

Finalmente, desde el punto de vista social esta investigación, se justifica porque permite a las MYPE en estudio, conocer su realidad y en un futuro tomar las recomendaciones para orientar su gestión en el sistema de gestión de calidad y potenciar el ambiente laboral lo que de alguna manera permitirá a la MYPE contar con el compromiso y desempeño adecuado de sus trabajadores. Además, es un requisito de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (ULADECH) para obtener el Título Universitario de Licenciada en la Escuela de Administración.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de calidad

Marín, Sanabria y Sánchez (2019) en su estudio “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”, presentada en la Universidad Agustiniana de Bogotá – Colombia. Su finalidad fue generar una propuesta de implementación de un SGC mediante la aplicación de métodos y herramientas necesarias al restaurante La Cafetería En Connecta. Considero en su metodología un tipo de investigación descriptiva con diseño documental, se aplicó como técnica la encuesta y un panel. Se aplicó a una muestra de 30 comensales. Concluyó que la aplicación del Modelo EFQM, en el restaurante se realiza el análisis de evaluación de acuerdo a las quejas que más se presentan por parte de los clientes, mediante la utilización de un Diagrama de Pareto se clasifican los criterios de acuerdo a los resultados, obteniendo que el 68% de los encuestados se queja de que no hay servicio a domicilio, el 23% por la falta de variedad en menús, y el 9% restante se quejan de la calidad del servicio. También es importante destacar que la variable fundamental por la que es visitado el establecimiento es por Precio, pero aun así se desconoce el portafolio de servicios y productos que el restaurante ofrece como tal, entonces vemos que visitan el sitio de manera tal que no hay una publicidad adecuada.

Avilés y Cedeño (2018) en su tesis denominada “Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita”, presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La metodología empleada es de tipo descriptiva y correlacional, con un enfoque mixto. En los resultados se determinó mediante encuestas se conoce la calidad percibida por el cliente y se analizan las mejoras a tratar mediante los resultados obtenidos, además se determinan y calculan los datos de las ventas y el número de clientes que asisten al local para realizar una regresión múltiple y poder cumplir con los objetivos planteados. Finalmente, mediante el análisis de los resultados y conociendo que las ventas dependen muy estrechamente con la calidad del servicio al cliente, se determina que el modelo de gestión de calidad aplicado al restaurante será una contribución significativa para la mejora continua y el crecimiento de las ventas a futuro en este establecimiento.

González (2017) desarrollo la investigación denominada, “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana ntsusna 008, de la Universidad Libre de Colombia, con el objetivo de desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema”, tipo de investigación es cualitativa y cuantitativa, Concluyo que la realización de un diagnóstico de cada una de las normas, la primera de ellas, con una matriz aplicable a cualquier organización que refleja la información por medio de diagrama de redes dando un visión a nivel general y específica del cumplimiento de los numerales de la norma; para finalmente generar un plan de acción a realizar como primer paso para el diseño del SGC y una lista de chequeo de la norma NTS USNA 008 donde se evidenciaron los requisitos que requerían acciones de cumplimiento. De allí se encontró que la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado, en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla.

Parihuamán (2019) en su investigación “Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. La investigación fue de diseño No experimental transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población maestra de 117 representantes de la MYPE restaurantes. A través de la técnica de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados: 60% de los representantes son masculinos, el 40% afirmaron que siempre vigilan el proceso de servicio de restaurantes opere con efectividad, el 60% afirmaron que siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores, el 80% indicaron que casi siempre tiene conocimiento de posibles servicios que pueden ser sustituidos por el servicio que ofrece. Finalmente se concluyó que, la gestión de calidad y competitividad son elementos importantes en el estudio para el buen direccionamiento de las empresas sin embargo los restaurantes no están ejerciendo correctamente la aplicación de estos términos ya que se busca cero errores en el proceso de servicio que se ofrece.

Mendoza (2019) en su investigación denominada “La gestión de calidad bajo el modelo SERVQUAL en las MYPE sector servicios, rubro restaurantes del distrito de independencia, 2015”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Huaraz. Se utilizó tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño de investigación no experimental – transeccional transversal, debido que se recolectan datos en un tiempo único, en un único momento. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para determinar la población se acudió a la fuente Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI) 2015 contando con un total de 45, 410 pobladores de 20 años a 69 años, del distrito de Independencia, del cual aplicando la formula estadística se obtuvo una muestra de 384 clientes, donde se aplicó los cuestionarios de 25 preguntas cerradas por medio de las encuestas y como resultado se obtuvo: El 44% de los clientes manifiestan estar en desacuerdo con la apariencia limpia que tiene el trabajador del restaurante, El 41% de los clientes no tuvieron buen servicio a la primera vez que acudieron a un restaurante del distrito de independencia, el 43.7 % no se les atendió con rapidez en el servicio, 52.9% no tuvieron una pronta respuesta a sus preguntas porque no tienen disposición de ayuda para con ellos, el 43.5 % manifiestan que el trabajador de los restaurantes no tienen conocimiento suficiente para contestar las preguntas de los mismos y el 53.4 % de los clientes consideran que no existe comprensión de las necesidades específicas que ellos solicitan. Como conclusión, obtuvimos que estos clientes perciben una mala atención al momento de acudir a restaurantes del distrito independencia, con lo que respecta a la caracterización de las cinco dimensiones de SERVQUAL.

Cuenca (2019) en su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; con una población de 68 clientes de las 18 MYPES dedicadas al rubro de restaurantes. En los resultados, el 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 24% (16) de los comensales considera que la empresa considera al cliente como prioridad y el 76% (52) considera que no. Al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 100% (68) de los comensales considera que la empresa no evalúa sus indicadores que compra. Al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 100% (68) de los comensales considera que la empresa no

está comprometida con ofrecer productos de calidad. Al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 6% (04) de los comensales considera que la cultura organizacional que ofrece la empresa busca comprender las necesidades del cliente y el 94% (64) considera que no. se concluyó que tanto el dueño como el personal no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra. Los principios de la gestión de calidad los clientes consideran que tanto el dueño como el personal no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra.

Montalbán (2018) en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Almirante Miguel Grau-Piura año 2018”; presentada en la Universidad Católica Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general, analizar las características de la Gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro Restaurantes AA.HH Almirante miguel Graù -Piura, año, se aplicó la metodología descriptiva y en la cual se diseñó un cuestionario de 29 preguntas, que se realizó a cuatro microempresas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a gestión de calidad: Los propietarios manifiestan que el 60% de su MYPE cuenta con una mejora de un grado de satisfacción con el servicio para los clientes y el 40.% creen que el restaurante aún no cuenta con mejora de grado de satisfacción con su servicio. Respecto a la competitividad: Los clientes manifiestan: el 50 % de los restaurantes aún le falta cumplir las necesidades que tiene cada cliente y de realizar evaluaciones para su personal de trabajo en cuento la atención. Asimismo, el 50% de los clientes encuestados afirman que con el tiempo los restaurantes Han ido mejorando en su atención, obteniendo mejores resultados.

Godos (2018) en su investigación “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Se empleó la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta, siendo el instrumento de recopilación de datos el cuestionario, las unidades de investigación estuvieron conformadas por siete MYPE del rubro restaurantes. Dadas las variables bajo estudio, la población estuvo conformada por los propietarios y clientes. Sus principales conclusiones en cuanto a las características de la competitividad, más de la mitad de los restaurantes no tienen definidos procedimientos de entrega del producto, las condiciones

del servicio en su mayoría son las adecuadas, más de la mitad de los restaurantes cumplen con sus compromisos asumidos, los trabajadores en su mayoría tienen vocación para el servicio, mayormente los propietarios de los restaurantes tienen un plan para identificar cuáles son las actividades que se deben mejorar como también tienen en cuenta la opinión de sus trabajadores, en su mayoría los productos ofrecidos son novedosos y mayormente se da continuidad a los cambios aplicados. Respecto a las características de la gestión de calidad, en su mayoría los restaurantes tienen definidas las estrategias del servicio, casi la mitad de los restaurantes participan en actividades de labor social, en su mayoría los restaurantes solicitan la opinión de los clientes para mejorar el servicio, se identifica también que la relación entre la calidad y precio del producto en su mayoría permite a los clientes volver y recomendar.

Chunga (2018), desarrollo la investigación denominada, “Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018), de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Piura, teniendo como objetivo “Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollerías, Distrito de Vice – Sechura, año 2018”, el tipo de investigación es cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, diseño No experimental. Concluyo que, respecto a los principios de la gestión de calidad se describió como resaltantes que los trabajadores en su totalidad consideran la importancia del enfoque al cliente, del liderazgo que se ejerce como parte de priorizar el servicio al cliente, de la participación del personal y del compromiso con el servicio al cliente, y de los recursos utilizados que son de buena calidad, por lo que para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio y las organizaciones dependen de sus clientes, para ello deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, y sobrepasar sus expectativas, b) Respecto a las estrategias de mejora en el servicio de atención, se identificó que los clientes reciben precios accesibles, la comunicación 82 regularmente es fluida, la rapidez de atención es en su mayoría regular, y se recomienda en su totalidad implementar un servicio delivery, c) En cuanto a las características de la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías del Distrito de Vice, tanto en los trabajadores así como los clientes se percibe la relación que debe existir con el servicio brindado y producto ofrecido, tanto en la gestión de los recursos utilizados, personal involucrado y prácticas de mejora realizadas para ser una empresa de éxito, y de mantenerse en el mercado, además de tener en cuenta que el cliente es el factor importante, y por lo tanto se

debe brindarle la atención adecuada, suficiente y satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

2.1.2 Variable Clima organizacional

Pérez, Quijano, Atlahua, San Román (2018) en su tesis denominada “Análisis de la percepción del clima laboral en dos restaurantes del Municipio de Escárcega de México”, presentada en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, México. El objetivo de este trabajo es analizar la percepción del clima laboral dentro del sector restaurantero y realizar una propuesta de alternativas de acción para la mejora de los mismos. La metodología empleada consistió en la aplicación de un cuestionario de 22 ítems empleando la Escala de Likert para el análisis de cuatro variables que son: clima laboral, motivación, comunicación y liderazgo; esta herramienta fue aplicada a 12 empleados del restaurante A y a 13 en el restaurante B, haciendo un total de 25 personas; el objetivo principal de la herramienta es realizar un análisis de la percepción del clima laboral en dos restaurantes del municipio de Escárcega. Concluyó que para el Restaurante A existe un nivel bajo en el clima laboral, destacando indicadores como: el salarial, la seguridad en el trabajo, la toma de decisiones y en el nivel de compromiso con el Restaurante en los cuales se presentaron deficiencias por parte de los empleadores. Por otro lado, en el restaurante B, existe un nivel medio en el clima laboral, destacando indicadores como: Capacitación, Desempeño no reconocido; además en ambos Restaurantes no se aplica ningún tipo de encuesta que permita conocer la percepción del clima laboral entre sus empleados.

Bravo (2018) en su estudio denominado “Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de intervención en una cadena de restaurantes de la ciudad de Quito en el año 2016”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objetivo principal de esta investigación es efectuar un estudio sobre el clima organizacional actual de un Restaurante de la ciudad de Quito, y elaborar un plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos. Se trató de una investigación aplicada de tipo mixta. La muestra se conformó por 60 colaboradores. Se concluyó que el clima organizacional actual no es el idóneo para el desarrollo, tanto del personal como de la Empresa, pues, los resultados obtenidos en el presente estudio 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 en un ambiente inapropiado para la ejecución de sus actividades laborales. Además de provocar inconvenientes entre las áreas de trabajo, generando un retraso

en los procedimientos. Se evidenció la falta de comunicación de los directivos con los empleados, en cuanto a los objetivos o proyectos que la Organización mantiene y adquiere a corto y largo plazo; lo cual genera falta de concientización y sentido de pertenencia en sus labores cotidianas.

Grimaldos, Sánchez, Ramírez y Cuervo (2018) en su estudio denominada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S”, presentada en la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Bogotá. Tuvo como objetivo Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en cargos operativos. La metodología de este proyecto es de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo. La población son los colaboradores de la empresa. Concluyó que el clima organizacional presentado dentro del punto de venta y como puede llegar a afectar de manera positiva o negativa en las funciones que el operador realiza dentro de la compañía, en este caso, dentro de su puesto de trabajo localizado en el punto de venta éxito la colina, y que mediante de los resultados arrojados, la empresa RESTCAFE S.A.S pueda llegar a implementar una medida con respecto a la temática para ir en constante mejoramiento de la compañía.

Choque (2018) en su estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico La Estancia Grill EIRL de la ciudad de Puno 2016”, presentada en la Universidad Nacional del Altiplano. El objetivo de la presente investigación es conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa del restaurante turístico “Estancia Grill EIRL”. De la ciudad de Puno en el año 2016, así como también determinar las influencias del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa permitirá mejorar las condiciones de trabajo y su productividad. Para ello se aplica el método descriptivo, análisis y la síntesis teórica, aplicación de la Escala de Likert, encuestas a profundidad, análisis de relación de variables, para medir los niveles de satisfacción del cliente interno. Concluyó que las pymes de este rubro mejorar sus resultados empresariales realizando ajustes al clima organizacional de sus empresas y obtener mayor productividad dado que el elemento humano es el que le da vida a la organización.

Barrón (2017) en su investigación denominada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción de los clientes caso: Empresa Negocios Karino S.R.L. en el distrito de La

Victoria, Lima 2016-2017”, presentada en la Universidad Alas Peruanas. El objetivo principal es: Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los clientes en la empresa Negocios Karino S.R.L. en el Distrito de la Victoria, ciudad de Lima, periodo 2016 - 2017. Se trató de una investigación aplica de tipo cuantitativa y nivel descriptivo correlacional. Concluyó que actualmente dicha empresa no trabaja con los instrumentos necesarios para aplicar un buen clima organizacional, si bien es cierto el clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como, los de motivación, entre otros. El colaborador, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos subordinados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial. El caso que hemos desarrollado es de una empresa que importa y comercializa autopartes a nivel nacional y está ubicada en el Distrito de la Victoria, en la ciudad de Lima.

Chumpitaz (2018) en su tesis denominada “Clima organizacional y servicio al cliente en el restaurante campestre El Fundo Palmira, 2018”, presenta en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. El diseño es no experimental, transversal, correlacional causal. Es no experimental porque no se manipulará las variables de estudio. Es transversal porque se recogerá la información en un solo período de tiempo. Es correlacional causal porque se estudiará la influencia de las dimensiones (causas) de la variable independiente sobre la dependiente, conociéndose la relación entre las variables de estudio. La población de estudio es de 20 trabajadores de los diferentes departamentos del restaurante campestre El Fundo Palmira, y de 600 clientes aproximadamente que visitan dicho restaurante por semana, seleccionados mediante el muestreo probabilístico, con la fórmula de la muestra ajustada se obtiene 234 clientes a encuestar; se utilizó el instrumento de medición de actitudes de escala de Likert considerándose como dimensiones del Clima Organizacional: Estructura Organizacional, Responsabilidad, Recompensas y Conflicto; así mismo se considera dimensiones del Servicio al Cliente: El Cliente, Estrategia de Servicio y El Personal de Servicio. Los resultados muestran que un 85 % de los trabajadores siente que el Clima Organizacional repercute en el Servicio al

Cliente y de los 234 clientes encuestados, un 52,56 % muestra percibir un buen servicio por parte de los trabajadores, en el restaurante campestre El Fundo Palmira. Conclusión: Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva media del 0.684 significativa entre el clima organizacional y el servicio al cliente.

Baldini (2018), en su estudio denominado “Clima organizacional del Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura en el año 2018”, presentada en la Universidad de Piura. El propósito de esta investigación es conocer cuáles de las dimensiones del clima organizacional son las que más influyen en el entorno laboral del Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura en el año 2018. Para la elaboración de este trabajo, se ha realizado una encuesta a los 18 trabajadores que laboran actualmente en la compañía, para el desarrollo de dicha encuesta se tuvo en cuenta las dimensiones más importantes del clima organizacional; seguidamente se procedió a analizar la información recabada por las encuestas mediante análisis estadísticos de cuadros de frecuencia. El resultado de este trabajo es tener un diagnóstico del clima organizacional del Hotel Gran Palma, para sugerir e implementar mejoras en las políticas de la empresa, de tal forma que en el largo plazo se vea un mejor desempeño de las funciones de los trabajadores, por ende, se reflejará una mejor atención de servicio a los clientes.

Salazar (2015) en su tesis denominada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Constructora Galilea de la Ciudad De Piura”, presentada en la Universidad Señor de Sipán. Tuvo como objetivo general: Proponer un plan de satisfacción laboral para fortalecer el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora Galilea de la ciudad de Piura. El tipo de la Investigación es Descriptiva, Explicativa y con Propuesta; la población estuvo conformada por 44 trabajadores. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: El 70% de los trabajadores de la Empresa no reciben incentivos, recompensas a la hora de realizar su trabajo, por la cual no se refleja un buen desempeño en la organización. Se observa en 61% que ellos a veces toman decisiones en los temas laborales de la empresa, en cuanto un 30% respondieron que siempre, lo cual es un buen objetivo que los mismos trabajadores tomen decisiones para que la empresa aumente en su productividad laboral. Por otro Un 55% de los trabajadores de la Empresa, miden su rendimiento a través de la producción que realizan en la organización, ya que un 32% respondieron que lo hacen por los resultados que obtienen en la fabricación del producto. Se puede concluir con los resultados que no existe un buen desempeño laboral por parte de los

trabajadores de la empresa, pues los factores motivacionales, de capacitación y compromiso de la empresa no se cumplen en un gran porcentaje y eso dificulta cumplir con sus metas trazadas y el logro de los objetivos organizacionales, pues el trabajo en equipo es deficiente.

Elias (2015) en su investigación denominada “El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C – 2015”, presentada en la Universidad Nacional de Piura. Tuvo como objetivo analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Limones Piuranos S.A.C. La investigación es de tipo explicativa correlacional. Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico y se aplicó un cuestionario para recolección de la información, basado en respuestas en forma de escala y tomando como referencia las dimensiones del clima laboral del autor Litwin y Stringer y las dimensiones del desempeño laboral. El cuestionario fue aplicado a una muestra significativa de colaboradores para obtener su percepción del clima laboral y desempeño laboral. De los resultados se concluyó que son muy pocos los colaboradores que conocen la estructura de la empresa y que las condiciones laborales eran poco confiables afectando al desempeño laboral. Los colaboradores afirmaron que sus jefes cumplían moderadamente con el rol de líder.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable Gestión de Calidad

La gestión de calidad se conceptualiza como la activación de una cadena de instrucciones argumentadas que la organización maneja para expresar que tiene en marcha una técnica de calidad controlada, y que posee la capacidad para la elaboración de patrimonios y servicios con calidad, suministrada con cierto afianzamiento al usuario. (Arciniegas & González, 2016)

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo (Nueva ISO 9001: 2015, 2018).

Referente a la importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad logra socorrer a poseer un atractivo dominio de cada uno del desarrollo internos de una entidad, desde un punto de vista cimentado en procesos relacionados. Por ende, una educación de la calidad debe estar

establecida en exigencias determinadas como la complacencia del usuario en toda su diversión y sobre el inicio del principio de mejora continua.

La gestión de la calidad, como reciente enfoque gerencial, admite a las instituciones cambiar a organizaciones de mejora en la senda de la gestión de instrucción, fundamentada esencialmente en el medio más trascendental, el recurso humano y sus erudiciones. La auténtica capacidad institucional no está personificada en el número de indicación con que refiera, sino e (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018)

Un Sistema de Gestión de la Calidad está establecida en el inicio de mejora continua. Al hacer de la conducta verdadera, se obtiene ensanchar sostenidamente el importe monetario y la eficacia de lo prometido a los consumidores. Además, se promueve la actividad mediante las siguientes prácticas: Comprime el residuo, Incrementa el control de procesos, Acrecienta la cotización de clientes, Crea precios más y más viales, Facilita el ejercicio, Compensa las perspectivas de los compradores, y Ensalza la moral.

Los sistemas de gestión de calidad (SGC) aportan una distribución para trabajar los sucesos de forma correcta, eficaz y efectiva. Asisten a las habilidades a temporal y extenso espera para conseguir que el oficio marche sin dificultades, sin importar la dimensión del mismo. (Conexiónsan, 2018)

En relación a los Objetivos de la gestión de calidad, se señala que al momento de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 2015, las organizaciones buscan conseguir una serie de objetivos y/o metas para ellos y para sus clientes (Nueva ISO 9001, 2015):

Satisfacer al cliente: la principal finalidad que se persigue de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente. Todo el proceso se encuentra orientado hacia ese objetivo.

Obtención de nuevos clientes: el cumplimiento de los estándares que un Sistema de Gestión de Calidad determina, ofrece seguridad ante clientes potenciales. La captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una organización

ofrezca bienes y servicios de calidad y esto pasa por adoptar un Sistema de Gestión de Calidad que avale los procedimientos llevados a cabo como el resultado del proceso productivo. Al contar con la certificación en la norma ISO 9001, se asegura una excelente atención al cliente que ayuda a la captación.

Mejora los procesos de la organización: los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado. (Nueva ISO 9001, 2015)

Diferenciación de la competencia: una organización que cuente con un certificado en la norma ISO 9001, siempre destaca por encima de la competencia. El hecho de contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales que hace que la organización prevalezca frente a otras.

Reducción de costes sin que afecten a la calidad: es necesario mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad del mismo sea afectada. Se trata de optimizar el proceso y eliminar los costes superfluos de tiempo o recursos.

Cumplir con los requisitos de la administración pública: contar con un certificado en la norma ISO 9001 es necesario para entrar en cualquier concurso que ofrezca la administración pública sin el cual no se puede optar a participar en él. (Nueva ISO 9001, 2015)

En cuanto a las Ventajas de la gestión de calidad; para la Escuela Europea de Excelencia (2017) las ventajas de implementar la gestión de calidad en la empresa son seis: **Organización interna** que se determina fácilmente por el flujo de información de un área a otra. Los problemas que impiden el flujo de información incluso se identifican, abordan y resuelven. Para poder desarrollar buenas actividades, es necesario establecer una estructura organizativa de acuerdo a sus características para lograr los objetivos de una manera eficiente, orientada al trabajo interior. Asimismo, **Mejor rendimiento en las actividades**, funciona mejor en actividades que ayudan a los administradores a aumentar el rendimiento de la organización, tanto internamente como en comparación con la competencia, una buena comunicación tanto interna como externa, es un elemento indispensable para lograr estándares de actividad productiva. Las diligencias clave de la organización están controladas y los resultados ocurren

a largo, mediano y corto plazo. Además, **Mejor rendimiento en aplicaciones comerciales** con certificación ISO 9001 mejora la marca al demostrar que la organización está comprometida con los estándares internacionales reconocidos y está mejorando constantemente. También debemos medir y analizar, obteniendo información que nos permita conocer situaciones para poder estimar la proyección futura y corregir errores y cumplir los principales retos y preocupaciones de la dirección comercial. Aumentar la productividad especialmente del comercial.

También **Economía y reducción de residuos**, la gestión de materia prima directa y la eficiencia productiva, aportan beneficios económicos. La cantidad de materia prima nueva necesaria podría reducirse, lo que apuesta por el residuo cero, la economía consiste en tomar, producir y desechar. Existe un potencial significativo de residuos, donde se busca de tal manera que los residuos se conviertan en recursos con los que producir de nuevo bienes y servicios. Al controlar las desviaciones, la organización reduce el desperdicio. El **Aumento de la satisfacción del cliente**, a través de la norma ISO 9001 instituye un requisito de satisfacción de la clientela y garantiza que se satisfagan y se tengan en cuenta sus necesidades. La organización mejora así la calidad y cumple con las expectativas del cliente. Es el resultado de la comparación que de forma inevitable se realizan entre las expectativas del cliente puestas en los productos y servicios, usando términos adecuados, respeto, atención, acción inmediata y soluciones, un trato por igual como cliente, lo cual asocia el aumento en la calidad de la satisfacción del cliente. Finalmente, **Mayor control de la administración de las organizaciones y de los accionistas**, la normatividad expone a la organización, la anticipación de problemáticas que se obtienen de los procesos productivos. Permitiendo a la Alta Dirección, contar con una previa visión ante falencias posibles y propone diversas soluciones frente a lo que se pueda generar en el futuro. El sistema de control motiva a la organización para que tomen decisiones y actúen según sus objetivos. Los accionistas tienen objetivos para vigilar y controlar lo que hacen los administradores, aportando en el mejoramiento de la gestión y obteniendo beneficios de los mismos (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

2.2.2. Variable Clima Organizacional

El clima organizacional es la relación laboral y personal que se realiza en todo lugar de trabajo. Dependiendo si se desarrolla en una empresa o en una institución, se podrá medir

o evaluar el desempeño que tiene, el logro de sus objetivos y su calidad en bienes o servicios (Pacheco, 2019).

El clima organizacional puede ser visto como la percepción existente dentro de la empresa respecto del ambiente de trabajo. Cada empleado posee una conciencia del nivel de calidad organizacional del lugar donde trabaja (Hotmart, 2018).

Referente a la importancia de un clima organizacional, se señala que para que las organizaciones funcionen eficientemente, es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente (Chávez, 2018).

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa. Se trata de un conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a una compañía y que repercuten en el desempeño de sus trabajadores. Si una empresa posee un clima laboral favorable, esto repercutirá en una mayor calidad de vida de sus trabajadores. Por el contrario, un mal clima incidirá negativamente en el ambiente de trabajo, provocando situaciones de conflicto y falta de coordinación (RPP, 2018).

En cuanto a los Factores que inciden para un clima organizacional, según Opere (2017) un clima laboral negativo puede dilapidar el desarrollo de la empresa. Cuando los empleados no están satisfechos en el entorno de trabajo, su rendimiento descende y los conflictos aumentan, considerando los siguientes:

El personal: Las características de cada trabajador (su actitud, personalidad, valores, expectativas, motivaciones, estado anímico, o su vida familiar) influirán tanto en el clima laboral como en su propia percepción del mismo.

Los equipos: Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización son también factores que afectan al clima laboral, determinados por la organización y estructura, procesos comunicativos, distribución de los roles, cohesión de los equipos.

La estructura: La forma en la que se organiza la compañía a nivel puestos, políticas y procedimientos de trabajo también interviene en la conformación del clima laboral.

Políticas de personal: Este elemento se refiere a las acciones concretas que lleva a cabo la compañía para impulsar un clima laboral positivo, como el reconocimiento, los incentivos, la capacitación, programas sociales, política de promoción interna, medidas de bienestar.

El liderazgo: El papel de los líderes y el tipo de relación que consigan crear con sus equipos es clave en la construcción de climas laborales sanos.

La cultura: El conjunto de normas intangibles de una organización también influye directamente en el clima laboral y el que este sea positivo dependerá, no de la cultura en sí, sino de que sea compartida por la plantilla.

Los factores físicos: Las instalaciones, los recursos materiales, la iluminación o la existencia de zonas comunes son aspectos del entorno físico de la empresa que también intervienen en la conformación del clima laboral.

Los factores externos: También el entorno tiene influencia en el clima organizacional. Los clientes, proveedores, administraciones públicas, competencia o la propia sociedad influyen en las empresas (Opere, 2017).

En relación a la dimensión Estrategias, ConexiónEsan (2018) señala que lograr la satisfacción de los trabajadores a largo plazo depende no solo de un liderazgo efectivo, sino del uso de estrategias específicas que apunten hacia un entorno productivo y diverso. Así, se podrá sembrar las raíces de un negocio exitoso basado en la creatividad y la innovación. Algunas de las estrategias para obtener un buen clima laboral son las siguientes:

1. Un ambiente de apoyo: Si bien la motivación tiene como objetivo lograr que un empleado cumpla sus funciones, el apoyo es más fundamental. Los trabajadores son seres humanos, no recursos. Por lo tanto, el gerente o líder debe ser solidario; es decir, debe mostrar real preocupación por el colaborador en general y no solo por su desempeño en el trabajo.

Un ambiente de trabajo de apoyo reconoce el deseo de un empleado por el equilibrio entre el trabajo y su vida privada. Así, refuerza la relación de confianza entre el gerente y el empleado. Cuando los jefes departamentales respetan abiertamente a los colaboradores, estos no solo alcanzan un alto nivel de desempeño, sino que permanecen más tiempo en la compañía.

2. Flexibilidad en el lugar de trabajo: Una buena organización respeta las promesas de flexibilidad. Muchas empresas hoy en día tienen estrategias de trabajo flexibles que permiten a los empleados equilibrar sus vidas profesionales y personales. Swati Nathani, CBO de Team Pumpkin, asegura que "trabajo flexible" es mucho más que laborar desde casa. Explica que se trata de trabajar desde donde sea que el individuo necesite estar en un momento en específico.

3. Reconocer los logros de los trabajadores: Un buen clima laboral es clave para el éxito de cualquier compañía a largo plazo, así como para la retención de empleados. En lugar de centrarse en gran medida en los incentivos de motivación, se deben establecer un conjunto de objetivos claramente definidos.

Posteriormente, cuando se cumplen esos objetivos, se debe celebrar el trabajo bien hecho. El reconocimiento de los logros de los trabajadores ayuda a crear un clima laboral positivo y también alienta a los empleados a sobresalir en sus tareas.

4. Dar autonomía a los colaboradores: Parte de la construcción de una base de apoyo es aprender a confiar en que los trabajadores utilizarán sus horas laborales para lograr sus objetivos. Al crear un fuerte sentido de autonomía, los empleados se sentirán más empoderados y tendrán más motivación e iniciativa.

5. Crear programas de aprendizaje y desarrollo: Muchas investigaciones sugieren que la capacitación de los trabajadores es responsabilidad de la organización y, al aplicarla, fomentará la productividad y el rendimiento laboral. Para ello, se debe gestionar un plan de estudio y proporcionar los recursos adecuados y el entorno que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del empleado. Esta es una buena práctica para premiar a los colaboradores según el rendimiento.

6. Programar actividades fuera del trabajo: La realización de actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomenta la comunicación y las interacciones entre empleados. Este tipo de iniciativa promueve las relaciones sanas y amistades entre colegas.

Las empresas líderes en el mercado han aprendido una lección fundamental. Esto es, que alentar y fomentar un ambiente de trabajo que sea divertido y que inspire a los empleados a disfrutar de su trabajo puede generar enormes beneficios. Los trabajadores felices son empleados leales, y los individuos leales pueden hacer cosas increíbles. Esta es una de las claves del éxito de líderes de la industria como Google, Apple y el gigante de análisis de software SAS Institute.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018), las investigaciones descriptivas de acuerdo a su alcance no indican influencia o causalidad; por lo que no es necesario el planteamiento de hipótesis, en todo caso queda en criterio del autor(a) ya que simplemente se describe una realidad o contexto de una determinada problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

La investigación será de tipo cuantitativo, ya que mediante el uso de herramientas estadísticas se obtendrán examinarán la información de forma científica, mediante la representación de frecuencias y porcentajes; permitiendo evaluar y analizar los resultados de las variables; y generalizarlos según la realidad problemática evidenciado de forma objetiva.

Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018), señalan que los estudios cuantitativos, estandarizan procedimientos para que a través de la estadística se puedan representar los resultados de manera científica.

4.2 Nivel de investigación

El presente trabajo es de nivel descriptivo, porque se detallarán las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad y clima organizacional) en el contexto de las unidades de análisis. Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018), los estudios descriptivos, refieren las características bajo la perspectiva del grupo de personas que se desempeñan en el mismo concepto, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas.

4.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que los resultados a obtenerse se presentarán tal y como resulten luego del análisis inferencial, se recogen los datos en su contexto natural, por lo cual no se manipulan para conveniencia del investigador. También es transversal, ya que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplican en un único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las MYPE estimen conveniente (Hernández, y otros, 2018).

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

En la presente investigación, se ha determinado dentro del sector de MYPE rubro restaurantes – pollerías, dos tipos de población, para la variable clima organizacional finita conformada por los trabajadores de las MYPE, y para la variable gestión de calidad se considera

infinita, la cual está compuesta por los clientes de los restaurantes, siendo esta última la población que se considerará en la muestra, considerando a las 4 MYPES.

CUADRO 1. RELACIÓN DE MYPE

NOMBRES DE LAS MYPES	NOMBRE DEL REPRESENTANTE	RUC	DIRECCION	N° DE TRABAJADORES
"EL PAIMEÑITO"	Jaime Enrique Ramos Valle	10473660666	Av. Grau N° 1021	6
RESTAURANT-POLLERIA GE & CE "CARBON Y SAZON"	Gese Abad Rivera	10414755092	Av. Teobaldo Burneo Correa N° 450	3
RESTAURANT-POLLERIA "EL CENTRO DEL SABOR"	Mervi Elita Gonza Pintado	10412745677	Calle Castro Pozo S/N	3
RESTAURANT-POLLERIA "PURO NORTE"	Cesar Troncos Chininin	10107536588	Av. Grau S/N	3

ELABORACION PROPIA.

4.4.2 Muestra

Para la variable Gestión de Calidad se considera una muestra infinita de clientes, por lo cual la muestra de clientes se calculará con la siguiente fórmula estadística de poblaciones infinitas (Quezada N. , 2015):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

Z^2 = Grado de confiabilidad (92%: Valor = 1.75)

e = Margen de error (8%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.75^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.08^2}$$

$$n = \frac{3.0625 \times 0.50 \times 0.50}{0.0064}$$

$$n = \frac{0.765625}{0.0064}$$

$$n = 119,6$$

Por lo que el tamaño de la muestra será de 120 clientes, la misma que si fue aplicada para la variable gestión de calidad.

Para la variable Clima organizacional, se considera la totalidad de trabajadores de los restaurantes - pollerías, por lo cual la muestra es finita y queda integrada por 15 trabajadores como se puede observar en el Cuadro N° 1.

Criterios de inclusión:

Para la variable gestión de calidad:

- Se considera a clientes mayores de 18 años, varones o mujeres.

Para la variable clima organizacional:

- Se considera a los trabajadores estables en las MYPE, sin distinción de género masculino o femenino.

Criterios de exclusión:

Para la variable gestión de calidad:

- Clientes que evidencien alguna dependencia y no estén aptos para responder el cuestionario

Para la variable clima organizacional:

- Se excluye personal encargado momentáneamente de los restaurantes – pollerías.
- Se excluye a trabajadores en calidad de practicantes o quienes no se encuentren en planilla.

4.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1. operacionalización de la variable gestión de calidad

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Metodología	
Gestión de calidad	Es la activación de una cadena de instrucciones argumentadas que la organización maneja para expresar que tiene en marcha una técnica de calidad controlada, y que posee la capacidad para la elaboración de patrimonios y servicios con calidad, suministrada cierto afianzamiento al usuario. (Arciniegas & González, 2016)	Objetivos	La dimensión “Objetivos” se medirá mediante los indicadores satisfacción al cliente, obtención de nuevos clientes, mejora de procesos, diferenciación, reducción de costos y cumplimiento de requerimientos; a través de la técnica de la encuesta, aplicando a los clientes el instrumento cuestionario.	Satisfacción al cliente	Nominal	Clientes	Tipo: Cuantitativa	
				Obtención de nuevos clientes			Nivel: Descriptiva	
				Mejora de procesos			Diseño: no experimental	
				Diferenciación			Corte: transversal	
				Reducción de costos			Poblacion/muestra Clientes 120	
				Cumplimiento de requerimientos			Tecnica: encuesta	
		Ventajas	La dimensión “ventajas” se evaluará mediante los indicadores: Organización interna, mejor rendimientos de actividades, en aplicaciones comerciales, reducción de costos y residuos, incremento de satisfacción del cliente y mayor control organizativo, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta a través de un cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE		Organización interna			Instrumento: cuestionario
					Mejora de rendimiento de actividades			
					Mejora de rendimiento comercial			
					Economía y reducción de residuos			
					Aumento de satisfacción al cliente			
					Mayor control de la administración			

Tabla 2 Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Metodología
Clima organizacional	Es la relación laboral y personal que se realiza en todo lugar de trabajo. Dependiendo si se desarrolla en una empresa o en una institución, se podrá medir o evaluar el desempeño que tiene, el logro de sus objetivos y su calidad en bienes o servicios (Pacheco, 2019).	Factores	La dimensión “Enfoques” se medirá mediante los indicadores personal, equipos, estructura, políticas de personal, liderazgo, factores físicos y factores externos; a través de la técnica de la encuesta, aplicando a los trabajadores el instrumento cuestionario.	Personal	Nominal	Trabajadores	Tipo: Cuantitativa
				Equipos			Nivel: Descriptiva
				Estructura			Diseño: No experimental
				Políticas de personal			Corte: transversal
				Liderazgo			Población/muestra
				Cultura			Trabajadores 15
				Factores físicos			Técnica: encuesta
				Factores externos			Instrumento: cuestionario
				Estrategias			
		Flexibilidad en el lugar de trabajo					
		Reconocer los logros					
		Dar autonomía a los colaboradores					
		Creación de programa de desarrollo					

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas

Según Arias, (2012), la técnica es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. En la investigación la técnica a aplicar en la encuesta, las mismas que serán elaboradas para conocer las características de las variables Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las MYPE rubro restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, Año 2020.

4.6.2 Instrumentos

Según Arias (2012), el instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información, en la investigación se elaboró 12 preguntas a la variable gestión de calidad a los clientes y 14 preguntas de la variable clima organizacional a los trabajadores. Dichos cuestionarios fueron sometidos a las pruebas de validación y confiabilidad por dos expertos, ya que por motivos del aislamiento social obligatorio no me permitió cumplir con las tres validaciones.

4.7 Plan de análisis

Según Arias (2012), se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan según su: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso, y en el análisis se definirán las técnicas lógicas que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados, estableciendo que en el presente estudio de investigación se realizará a través de la recopilación de datos haciendo uso de diferentes técnicas, tales como: La encuesta

En la presente investigación se usó la técnica de la encuesta que permitió recoger los datos mediante dos cuestionarios estructurados de preguntas, aplicados a los trabajadores y clientes de las MYPE del rubro restaurantes - pollerías, los cuales han sido seleccionados por el investigador.

La información recopilada se procesó a través del programa estadístico SPSS V25, haciendo uso de la estadística descriptiva de cada una de las variables utilizando el programa Excel de Windows 2018, representando las frecuencias y porcentajes a través de tablas y gráficos.

4.8 Matriz de consistencia

Cuadro 2. Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables	Fuentes
<p>Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020</p>	<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y clima organizacional de las MYPES del rubro de restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020?</p>	<p>Identificar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Conocer los objetivos de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020</p> <p>b) Determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020</p> <p>c) Identificar los factores del clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020</p> <p>d) Describir las estrategias para un buen clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020.</p>	<p>Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018), las investigaciones descriptivas de acuerdo a su alcance no indican influencia o causalidad; por lo que no es necesario el planteamiento de hipótesis, en todo caso queda en criterio del autor(a) ya que simplemente se describe una realidad o contexto de una determinada problemática.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>Población</p> <p>Población de 04 MYPE</p> <p>Variable:</p> <p>Gestión de calidad (Clientes)</p> <p>Clima organizacional (Trabajadores)</p>

4.9 Principios éticos

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia y acuciosidad al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas y el estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos del autor, asimismo la Universidad Católica Los Angeles Chimbote (2016) tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad, llevando a cabo respetando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código de Ética de la Investigación aprobado con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH, y su mejora continua, en base a las experiencias que genere la aplicación o a la aparición de nuevas circunstancias.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de la encuesta

5.1.1 Variable Gestión de Calidad (Clientes)

5.1.1.1 Dimensión Objetivos

Tabla 3. ¿Satisfacción de los servicios y productos?

Categoría	F	%
Si	92	76.7%
No	28	23.3%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

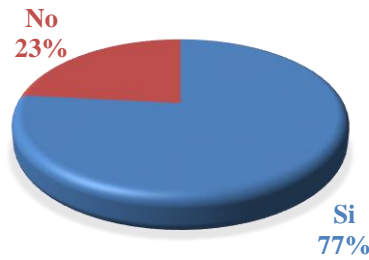


Figura 1 observación de las MYPE sobre la satisfacción de los servicios y productos.

Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 y figura 1, titulada “Satisfacción de los servicios y productos”, se evidencia que el 76,7% se muestra satisfecho al responder que sí; solamente un 23,3% respondió que no están satisfechos.

Tabla 4. ¿Las MYPES proyectan una imagen para atraer nuevos clientes?

Categoría	F	%
Si	98	81.7%
No	22	18.3%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

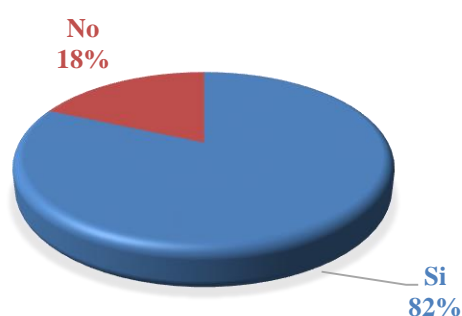


Figura 2 observación de las MYPE sobre proyectar una imagen para atraer nuevos clientes.

Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 2, titulada “Las MYPES proyectan una imagen para atraer nuevos clientes”, se determinó que el 81,7% considera que sí; mientras que un 18,3% señala que las MYPE no garantizan una buena imagen.

Tabla 5. ¿Considera que las MYPES mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos?

Categoría	F	%
Si	93	77.5%
No	27	22.5%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

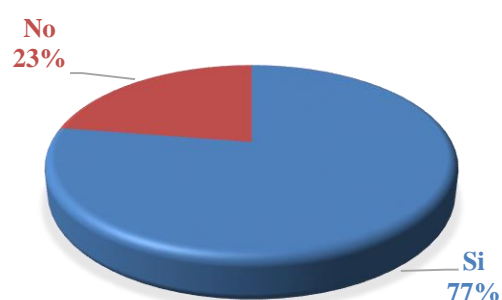


Figura 3 observación de los clientes de las MYPE sobre los procesos para la elaboración de sus productos.

Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 y figura 3, titulada “Las MYPES mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos”, se determinó que la mayoría de clientes en un 77,5% señalan que sí; mientras que el 22,5% indica que no.

Tabla 6. ¿Las MYPES se desatacan por su servicio y productos de calidad?

Categoría	F	%
Si	109	90.8%
No	11	9.2%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

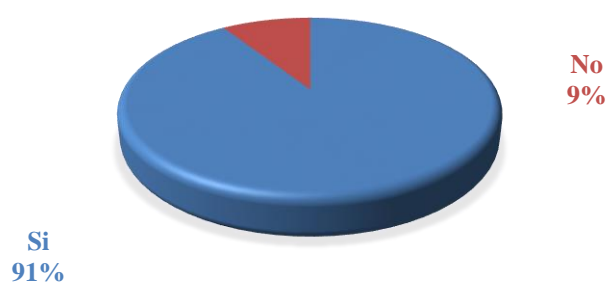


Figura 4 observación clientes de las MYPE se destacan por su servicio y productos de calidad.

Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 y figura 4, titulada “Las MYPES se destacan por su servicio y productos de calidad”, los clientes en su mayoría en un 90,8% señala que sí, mientras que un 9,2% indica que no.

Tabla 7. ¿Para usted existe un máximo aprovechamiento de los recursos?

Categoría	F	%
Si	96	80.0%
No	24	20.0%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

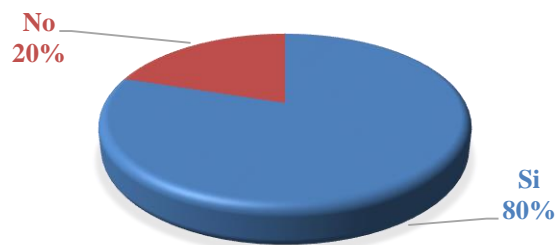


Figura 5 observación de los clientes de las MYPE sobre el máximo aprovechamiento de los recursos.

Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 y figura 5, titulada “Existe un máximo aprovechamiento de los recursos”, la mayoría de clientes en un 80% señala que sí; por otro lado, se evidencia que un 20% indica que no según la apreciación de los clientes.

Tabla 8. ¿Las MYPE cumplen con todos los requerimientos para su funcionamiento?

Categoría	F	%
Si	86	71.7%
No	34	28.3%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

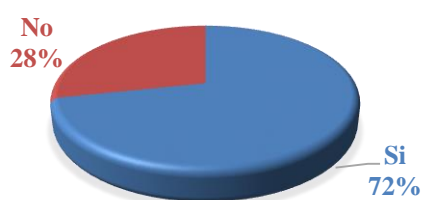


Figura 6 observación de los clientes de las MYPE cumplen con todos los requerimientos para su funcionamiento.

Fuente: Tabla 8

En la tabla 8 y figura 6, titulada “Las MYPE cumplen con todos los requerimientos para su funcionamiento”, se determinó que los clientes en su mayoría 71,7% señalan que sí; en igual sentido una minoría de 28,3% indicó que no.

5.1.1.2 Dimensión Ventajas

Tabla 9. *¿Usted percibe que los trabajadores se organizan adecuadamente?*

Categoría	F	%
Si	94	78.3%
No	26	21.7%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

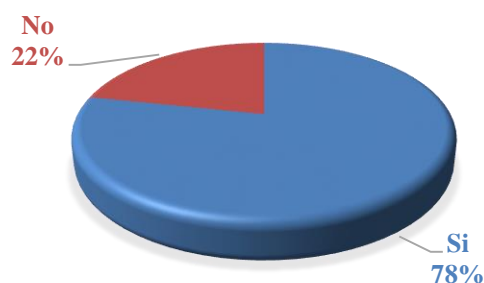


Figura 7 observación de los clientes de las MYPE sobre los trabajadores se organizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio.

Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 7, titulada “Los trabajadores se organizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio”, se determinó que el 78,3% de los clientes respondió que sí; asimismo una minoría del 21,7% indica que no.

Tabla 10. ¿Usted observa un mayor rendimiento de los trabajadores según su función en las MYPES?

Categoría	F	%
Si	87	72.5%
No	33	27.5%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

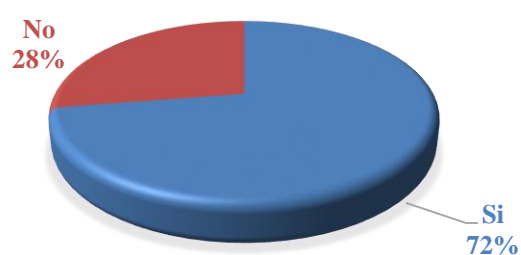


Figura 8 observación de los clientes de las MYPE sobre el rendimiento de los trabajadores según su función.

Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 y figura 8, titulada Rendimiento de los trabajadores según su función de las MYPES”, la mayoría de clientes en un 72,5% indica que sí; mientras que una minoría del 27,5% señalo que no.

Tabla 11. ¿Usted evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPES?

Categoría	F	%
Si	99	82.5%
No	21	17.5%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

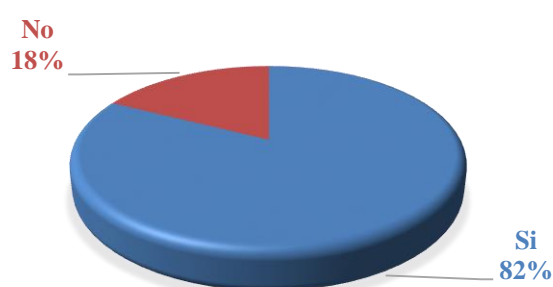


Figura 9 observación de los clientes sobre el compromiso de las MYPE.

Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 y figura 9, titulada “Se evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPES”, se determinó que una mayoría de clientes en un 82,5% señaló que sí; mientras que una minoría 17,5% indicó que no.

Tabla 12. ¿Considera que los trabajadores de las MYPE son eficientes con los recursos que cuentan?

Categoría	f	%
Si	94	78.3%
No	26	21.7%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de

Paimas.

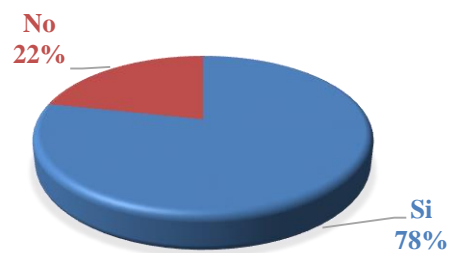


Figura 10 observación de los clientes de las MYPE sobre la eficiencia de los trabajadores con los recursos que cuentan.

Fuente: Tabla 12

En la tabla 12 y figura 10, titulada “Los trabajadores de las MYPE son eficientes con los recursos que cuentan”, se estableció que la mayoría de clientes en un 78,3% señaló que sí; por otro lado, una minoría del 21,7% señaló que no.

Tabla 13. ¿Las MYPES satisfacen sus expectativas al brindar el servicio?

Categoría	F	%
Si	100	83.3%
No	20	16.7%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

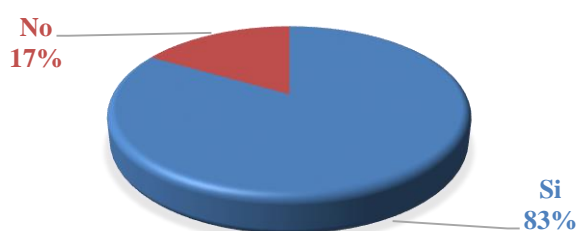


Figura 11 observación de los clientes de las MYPE sobre la satisfacción de expectativas al brindar el servicio.

Fuente: Tabla 13

En la tabla 13 y figura 11, titulada “Las MYPES satisfacen sus expectativas al brindar el servicio”, se determinó que en su mayoría en un 83,3% de los clientes señalan que sí; mientras que la minoría de 16,7% indicó que no.

Tabla 14. *¿Considera que las MYPE cuentan con un plan de contingencia?*

Categoría	F	%
Si	60	50.0%
No	60	50.0%
Total	120	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.



Figura 12 observación de los clientes de las MYPE sobre si cuentan con un plan de contingencia.

Fuente: Tabla 14

En la tabla 14 y figura 12, titulada “Las MYPE cuentan con un plan de contingencia”, se determinó que hay resultados equitativos, donde los clientes señalan que sí en un 50% y la otra mitad 50% señalo que no.

5.1.2 VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL (Trabajadores)

5.1.2.1 Dimensión Factores

Tabla 15. *¿Usted cuenta con una actitud personalizada, motivación y estado anímico positivo de los trabajadores para desarrollar sus funciones?*

Categoría	F	%
Si	15	100.0%
No	0	0.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

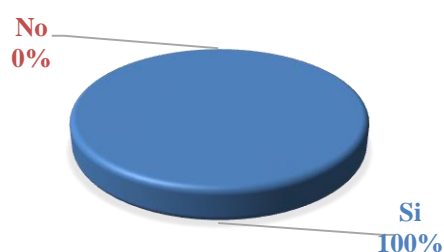


Figura 13 observación de los trabajadores de las MYPE sobre la actitud para desarrollar sus funciones.

Fuente: Tabla 15

En la tabla 15 y figura 13, titulada “La actitud de los trabajadores para desarrollar sus funciones”, se determinó que la totalidad de trabajadores (100%) consideran tener buena actitud para desarrollar sus funciones.

Tabla 16. ¿Los trabajadores cuentan con los equipos necesarios para su desempeño?

Categoría	F	%
Si	14	93.3%
No	1	6.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

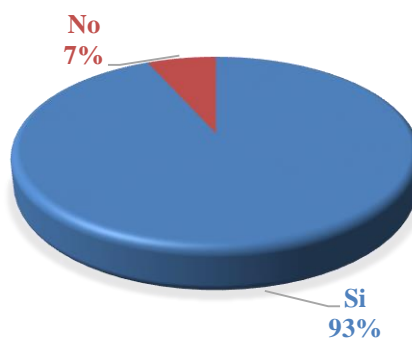


Figura 14 observación de los trabajadores de las MYPE si cuentan con los equipos necesarios para su desempeño.

Fuente: Tabla 16

En la tabla 16 y figura 14, titulada “Los trabajadores cuentan con los equipos necesarios para su desempeño”, la mayoría de los trabajadores en un 93,3% responden que sí; mientras que una minoría 6,7% señala que no.

Tabla 17. ¿Usted tiene posibilidades de ascender en la estructura organizacional?

Categoría	f	%
Si	7	46.7%
No	8	53.3%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas

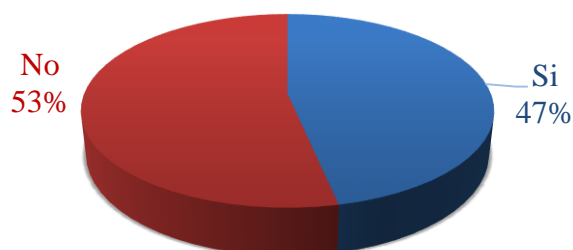


Figura 15 observación de los trabajadores de la posibilidades de ascender en la estructura organizacional de las MYPE.

Fuente: Tabla 17

En la tabla 17 y figura 15, titulada “Posibilidades de ascender en la estructura organizacional”, se evidencia que los trabajadores en un 46.7% señalan que sí; mientras que el 53.3% señala que no.

Tabla 18. *¿Las MYPE cuentan con políticas para incentivar al personal?*

Categoría	F	%
Si	0	0.0%
No	15	100.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

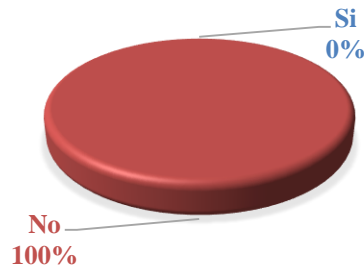


Figura 16 observación de los trabajadores de las MYPE sobre las políticas para incentivar al personal.

Fuente: Tabla 18

En la tabla 18 y figura 16, titulada “De las políticas para incentivar al personal”, se determinó que la totalidad de trabajadores 100%, indica que en los restaurantes pollerías no existen políticas para incentivar al personal.

Tabla 19. ¿Existe un liderazgo adecuado en las MYPE?

Categoría	F	%
Si	14	93.3%
No	1	6.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas

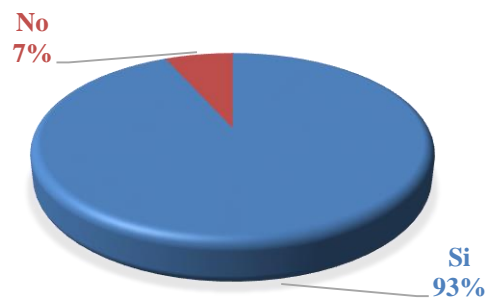


Figura 17 observación de los trabajadores de las MYPE sobre un adecuado liderazgo.

Fuente: Tabla 19

En la tabla 19 y figura 17, titulada “Existe liderazgo adecuado para los trabajadores”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% indica que si, mientras que un 6,7% manifiesta que no perciben un adecuado liderazgo.

Tabla 20. ¿Usted evidencia que las MYPE presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio de los clientes?

Categoría	F	%
Si	15	100.0%
No	0	0.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

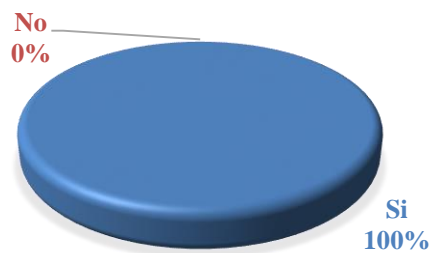


Figura 18 observación de los trabajadores de las MYPE sobre la cultura de trabajo adecuada al servicio del cliente.

Fuente: Tabla 20

En la tabla 20 y figura 18, titulada “Presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio de los clientes”, se determinó que la totalidad de trabajadores 100% indico que si poseen una cultura de trabajo para el servicio de clientes.

Tabla 21. ¿Las MYPE poseen instalaciones de confort y comodidad?

Categoría	F	%
Si	14	93.3%
No	1	6.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

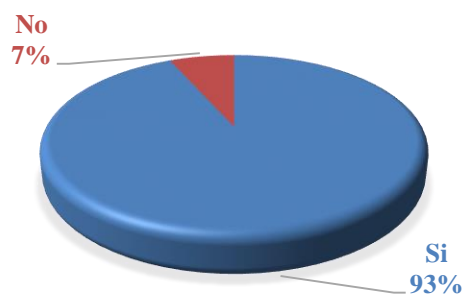


Figura 19 observación de los trabajadores de las MYPE si poseen instalaciones de confort y comodidad.

Fuente: Tabla 21

En la tabla 21 y figura 19, titulada “Las MYPE poseen instalaciones de confort y comodidad”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% manifiesta que sí; mientras que una minoría de 6,7% señala que no.

Tabla 22. ¿Usted evidencia que la dirección de las MYPE tiene una adecuada relación con los factores externo?

Categoría	F	%
Si	15	100.0%
No	0	0.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

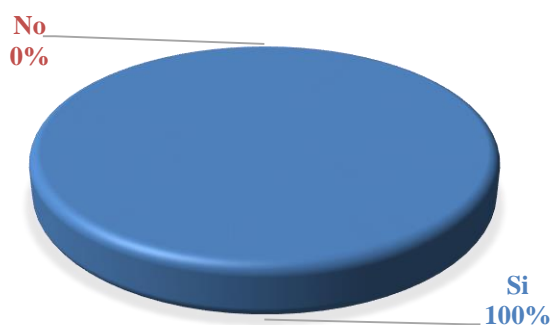


Figura 20 observación de los trabajadores de la dirección de las MYPE tienen una adecuada relación con los factores externos.

Fuente: Tabla 22

En la tabla 22 y figura 20, titulada “La dirección de las MYPE tienen una adecuada relación con los factores externos”, se determinó que los trabajadores en su totalidad 100%, señalan que la dirección se adecua a los factores externos.

5.1.2.2 Dimensión Estrategias

Tabla 23. *¿Considera que el ambiente de trabajo en las MYPE es el adecuado?*

Categoría	F	%
Si	15	100.0%
No	0	0.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas

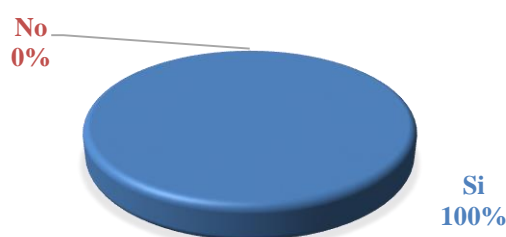


Figura 21 observación de los trabajadores sobre el ambiente laboral de las MYPE es el adecuado.

Fuente: Tabla 23

En la tabla 23 y figura 21, titulada “El ambiente de trabajo es el adecuado”, se determinó que la totalidad de los trabajadores 100% consideran que existe un adecuado ambiente de trabajo en la MYPE.

Tabla 24. ¿Las MYPE brindan flexibilidad para mejorar el aspecto profesional o personal?

Categoría	F	%
Si	14	93.3%
No	1	6.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

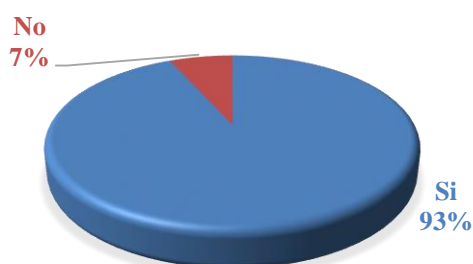


Figura 22 observación de los trabajadores sobre la flexibilidad para mejorar el aspecto profesional o personal.

Fuente: Tabla 24

En la tabla 24 y figura 22, titulada “Las MYPE brindan flexibilidad para mejorar el aspecto profesional o personal”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% señalan que sí, mientras que una minoría en un 6,7% indica que no.

Tabla 25. ¿Las MYPE reconocen los logros de sus actividades de trabajo?

Categoría	F	%
Si	13	86.7%
No	2	13.3%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

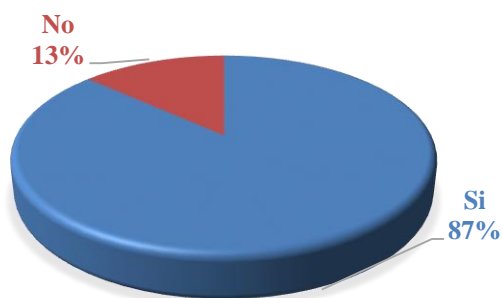


Figura 23 observación de los trabajadores de las MYPE sobre el reconocimiento de los logros de sus actividades.

Fuente: Tabla 25

En la tabla 25 y figura 23, titulada “Reconocen los logros de sus actividades de trabajo”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 86,7% señaló que sí; mientras que un 13,3% indica que no.

Tabla 26. ¿Las MYPE les brindan autonomía para sentirse más empoderados en sus funciones?

Categoría	F	%
Si	15	100.0%
No	0	0.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

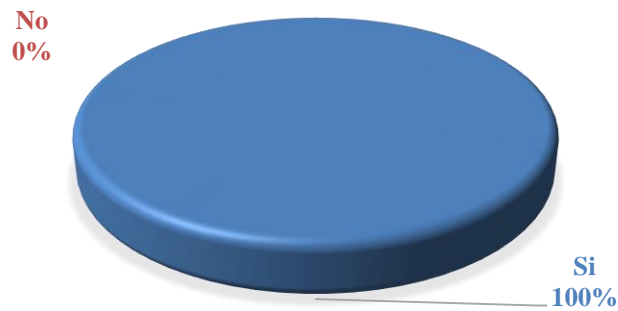


Figura 24 observación de los trabajadores de las MYPE sobre la autonomía.

Fuente: Tabla 26

En la tabla 26 y figura 24, titulada “Las MYPE les brindan autonomía”, se determinó que la totalidad de los trabajadores en un 100% señalaron que sí cuentan con autonomía en la realización de sus funciones.

Tabla 27. ¿Las MYPE les ofrecen capacitación?

Categoría	F	%
Si	3	20.0%
No	12	80.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas.

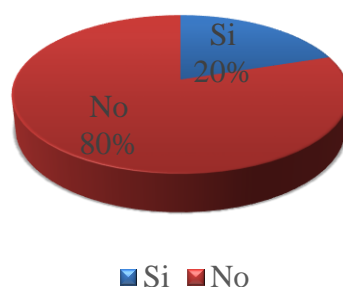


Figura 25 observación de los trabajadores de las MYPE les ofrecen capacitación para el desarrollo de sus funciones.

Fuente: Tabla 27

En la tabla 27 y figura 25, titulada “Las MYPE les ofrecen capacitación”, determinó que los trabajadores en un 80% señala que no se les brinda capacitación, frente a una minoría del 20% quienes señalan que sí.

Tabla 28. ¿Existen momentos de dispersión?

Categoría	F	%
Si	15	100.0%
No	0	0.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de los restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas

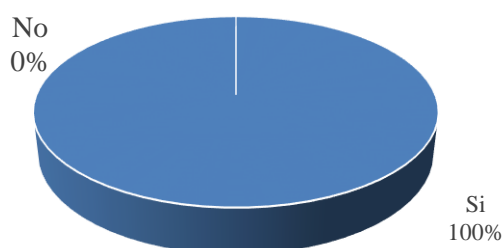


Figura 26 observación de los trabajadores de las MYPE sobre los momentos de dispersión y actividades fuera de la institución para la fomentación de las relaciones interpersonales.

Fuente: Tabla 28

En la tabla 28 y figura 26, titulada “Existen momentos de dispersión”, se determinó que la totalidad de trabajadores 100% manifestó que sí, la MYPE fomenta las relaciones interpersonales mediante momentos de dispersión.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1 Variable gestión de calidad (Clientes)

5.2.1.1 Conocer los objetivos de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, Año 2020.

En el indicador de satisfacción al cliente, se señala que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente. Todo el proceso se encuentra orientado hacia ese objetivo (Nueva ISO 9001, 2015).

En los resultados de la investigación en la tabla 3, titulada “Satisfacción de los servicios y productos”, se evidencia que el 76,7% se muestra satisfecho al responder que sí; solamente un 23,3% respondió que no están satisfechos.

Esto se coteja con los resultados obtenidos por Montalbán (2018) quien concluye que el 60% de su MYPE cuenta con una mejora de un grado de satisfacción con el servicio para los clientes y el 40% creen que el restaurante aún no cuenta con mejora de grado de satisfacción con su servicio. A su vez, se diferencia a los resultados de Cuenca (2019) quien concluye que tanto el dueño como el personal no están comprometidos con ofrecer productos de calidad.

En el indicador Obtención de nuevos clientes, se expresa que el cumplimiento de los estándares que un Sistema de Gestión de Calidad ofrece seguridad ante clientes potenciales. La captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una organización ofrezca bienes y servicios de calidad y esto pasa por adoptar un Sistema de Gestión de Calidad que avale los procedimientos llevados a cabo como el resultado del proceso productivo (Nueva ISO 9001, 2015).

En la tabla 4, titulada “Las MYPES proyectan una imagen para atraer nuevos clientes”, se determinó que el 81,7% considera que sí; mientras que un 18,3% señala que las MYPE no garantizan una buena imagen. Estos resultados se comparan con los logrados por

Godos (2018) quien concluye que casi la mitad de los restaurantes participan en actividades de labor social, mejorando la imagen que proyecta a sus clientes.

En el indicador Mejora los procesos de la organización: los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado. (Nueva ISO 9001, 2015)

En la tabla 5, titulada “Las MYPES mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos”, se determinó que la mayoría de clientes en un 77,5% señalan que sí; mientras que el 22,5% indica que no.

Estos resultados se comparan con los alcanzados por Gonzáles (2017) concluye que en la prestación del servicio se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla, en función a los procesos.

Esto difiere de Parihuamán (2019) quien concluye que el 40% afirmaron que siempre vigilan el proceso de servicio de restaurantes opere con efectividad.

En el indicador Diferenciación de la competencia: una organización que cuente con un certificado en la norma ISO 9001, siempre destaca por encima de la competencia. El hecho de contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales que hace que la organización prevalezca frente a otras (Nueva ISO 9001, 2015).

En la tabla 6, titulada “Las MYPES se destacan por su servicio y productos de calidad”, los clientes en su mayoría en un 90,8% señala que sí, mientras que un 9,2% indica que no, dichos resultados se comparan con los obtenidos por Parihuamán (2019) quien concluye que el 60% afirmaron que siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores y diferenciarse de la competencia.

Asimismo, difiere de lo obtenido por Mendoza (2019) quien concluye que el 41% de los clientes no tuvieron buen servicio a la primera vez que acudieron a un restaurante.

En el indicador Reducción de costes sin que afecten a la calidad: es necesario mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad del mismo sea afectada. Se trata de optimizar el proceso y eliminar los costes superfluos de tiempo o recursos (Nueva ISO 9001, 2015).

En la tabla 7, titulada “Existe un máximo aprovechamiento de los recursos”, la mayoría de clientes en un 80% señala que sí; por otro lado, se evidencia que un 20% indica que no según la apreciación de los clientes, estos resultados se comparan con los logrados por Chunga (2018) quien concluye que los clientes perciben la relación que debe existir con el servicio brindado y producto ofrecido, tanto en la gestión de los recursos utilizados, personal involucrado y prácticas de mejora realizadas para ser una empresa de éxito.

En el indicador Cumplir con los requisitos de la administración pública: contar con un certificado en la norma ISO 9001 es necesario para entrar en cualquier concurso que ofrezca la administración pública sin el cual no se puede optar a participar en él. (Nueva ISO 9001, 2015)

En la tabla 8, titulada “Las MYPE cumplen con todos los requerimientos para su funcionamiento”, se determinó que los clientes en su mayoría 71,7% señalan que sí; en igual sentido una minoría de 28,3% indicó que no, estos resultados se comparan con los logrados por Gonzáles (2017) quien concluyo que generar un plan de acción a realizar como primer paso para el diseño del SGC y una lista de chequeo de la norma NTS se evidenció el cumplimiento de los requisitos que requerían acciones de cumplimiento.

5.2.1.2 Determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020.

En el indicador Organización interna se determina fácilmente por el flujo de información de un área a otra. Los problemas que impiden el flujo de información incluso se identifican, abordan y resuelven. Para poder desarrollar buenas actividades, es necesario establecer una estructura organizativa de acuerdo a sus características para lograr los objetivos de una manera eficiente, orientada al trabajo interior (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

En la tabla 9, titulada “Los trabajadores se organizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio”, se determinó que el 78,3% de los clientes respondió que sí; asimismo una minoría del 21,7% indica que no.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Gonzáles (2017) quien encontró que la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, para brindar adecuadamente el servicio.

El indicador Mejor rendimiento en las actividades, funciona mejor en actividades que ayudan a los administradores a aumentar el rendimiento de la organización, tanto internamente como en comparación con la competencia, una buena comunicación tanto interna como externa, es un elemento indispensable para lograr estándares de actividad productiva. Las diligencias clave de la organización están controladas y los resultados ocurren a largo, mediano y corto plazo (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

En la tabla 10, titulada “Rendimiento de los trabajadores según su función de las MYPES”, la mayoría de clientes en un 72,5% indica que sí; mientras que una minoría del 27,5% señaló que no, dichos resultados difieren con los logrados por Montalbán (2018) concluyo que los clientes manifiestan en un 50 % de los restaurantes aún le falta cumplir las necesidades que tiene cada cliente y de realizar evaluaciones para su personal de trabajo en cuanto a la atención.

El indicador Mejor compromiso en aplicaciones comerciales con certificación ISO 9001 mejora la marca al demostrar que la organización está comprometida con los estándares internacionales reconocidos y está mejorando constantemente. También debemos medir y analizar, obteniendo información que nos permita conocer situaciones para poder estimar la proyección futura y corregir errores y cumplir los principales retos y preocupaciones de la dirección comercial. Aumentar la productividad especialmente del comercial (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

En la tabla 11, titulada “Se evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPES”, se determinó que una mayoría de clientes en un 82,5% señaló que sí; mientras que una minoría 17,5% indicó que no, estos resultados se comparan con los alcanzados por Godos (2018) determinó que, más de la mitad de los restaurantes cumplen con sus compromisos asumidos, por otro lado, difieren a los obtenidos por Cuenca (2019) quien concluye que el 100% (68) de los comensales considera que la empresa no está comprometida con ofrecer productos de calidad.

El indicador Economía y eficiencia de recursos, la gestión de materia prima directa y la eficiencia productiva, aportan beneficios económicos. La cantidad de materia prima nueva necesaria podría reducirse, lo que apuesta por el residuo cero, la economía consiste en tomar, producir y desechar. Existe un potencial significativo de residuos, donde se busca de tal manera que los residuos se conviertan en recursos con los que producir de nuevo bienes y servicios. Al controlar las desviaciones, la organización reduce el desperdicio (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

En la tabla 12, titulada “Los trabajadores de las MYPE son eficientes con los recursos que cuentan”, se estableció que la mayoría de clientes en un 78,3% señaló que sí; por otro lado, una minoría del 21,7% señaló que no, estos resultados se comparan con los obtenidos por Montalbán (2018) quien concluye que el 50% de los clientes encuestados afirman que con el tiempo los restaurantes han ido mejorando en su atención, siendo más eficientes y obteniendo mejores resultados.

El indicador Aumento de la satisfacción del cliente, a través de la norma ISO 9001 instituye un requisito de satisfacción de la clientela y garantiza que se satisfagan y se tengan en cuenta sus necesidades. La organización mejora así la calidad y cumple con las expectativas del cliente. Es el resultado de la comparación que de forma inevitable se realizan entre las expectativas del cliente puestas en los productos y servicios, usando términos adecuados, respeto, atención, acción inmediata y soluciones, un trato por igual como cliente, lo cual asocia el aumento en la calidad de la satisfacción del cliente (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

En la tabla 13, titulada “Las MYPES satisfacen sus expectativas al brindar el servicio”, se determinó que en su mayoría en un 83,3% de los clientes señalan que sí; mientras que la minoría de 16,7% indicó que no.

Estos resultados se comparan con los alcanzados por Cuenca (2019) quien concluye que el 24% (16) de los comensales considera que la empresa considera al cliente como prioridad y el 76% (52) considera que no. Asimismo, Mendoza (2019) manifiesta que el 53.4 % de los clientes consideran que no existe comprensión de las necesidades específicas que ellos solicitan

El indicador Mayor control de la administración de las organizaciones y de los accionistas, la normatividad expone a la organización, la anticipación de problemáticas que se obtienen de los procesos productivos. Permitiendo a la Alta Dirección, contar con una previa visión ante falencias posibles y propone diversas soluciones frente a lo que se pueda generar en el futuro. El sistema de control motiva a la organización para que tomen decisiones y actúen según sus objetivos. Los accionistas tienen objetivos para vigilar y controlar lo que hacen los administradores, aportando en el mejoramiento de la gestión y obteniendo beneficios de los mismos (Escuela Europea de Excelencia, 2017)

En la tabla 14, titulada “Las MYPE cuentan con un plan de contingencia”, se determinó que hay resultados equitativos, donde los clientes señalan que sí en un 50% y la otra mitad 50% señalo que no, dichos resultados se cotejan con los alcanzados por Parihuamán (2019) quien concluye que el 80% indicaron que casi siempre tiene conocimiento de posibles servicios que pueden ser sustituidos por el servicio que ofrece.

5.2.2 VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL (Trabajadores)

5.2.2.1 Identificar los factores del clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020.

El indicador actitud del personal: Las características de cada trabajador (su actitud, personalidad, valores, expectativas, motivaciones, estado anímico, o su vida familiar) influirán tanto en el clima laboral como en su propia percepción del mismo (Opere, 2017).

En la tabla 15, titulada “La actitud de los trabajadores para desarrollar sus funciones”, se determinó que la totalidad de trabajadores (100%) consideran tener buena actitud para desarrollar sus funciones, estos resultados se comparan con los logrados por Barrón (2017) quien concluye que muchos subordinados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

El indicador estructura de equipos: Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización son también factores que afectan al clima laboral, determinados por la organización y estructura, procesos comunicativos, distribución de los roles, cohesión de los equipos (Opere, 2017).

En la tabla 16, titulada “Los trabajadores cuentan con los equipos necesarios para su desempeño”, la mayoría de los trabajadores en un 93,3% responden que sí; mientras que una minoría 6,7% señala que no, estos resultados se cotejan con los obtenidos por Bravo (2018) quien concluye que la inadecuada relación interpersonal existente en los colaboradores de la Organización, ha desembocado en un ambiente inapropiado para la ejecución de sus actividades laborales.

El indicador estructura: La forma en la que se organiza la compañía a nivel puestos, políticas y procedimientos de trabajo también interviene en la conformación del clima laboral (Opere, 2017).

En la tabla 17, titulada “Posibilidades de ascender en la estructura organizacional”, se evidencia un resultado equitativo, ya que los trabajadores en un 46.7% señalan que sí; mientras que la otra mitad 53.3% señala que no, estos resultados se comparan con los obtenidos por Pérez, Quijano, Atlahua, San Román (2018) quienes concluyen que su desempeño no es reconocido y además no existe línea de carrera que los motive a mejorar.

El indicador Políticas de personal: Este elemento se refiere a las acciones concretas que lleva a cabo la compañía para impulsar un clima laboral positivo, como el reconocimiento, los incentivos, la capacitación, programas sociales, política de promoción interna, medidas de bienestar (Opere, 2017).

En la tabla 18, titulada “De las políticas para incentivar al personal”, se determinó que la totalidad de trabajadores 100%, indica que en los restaurantes pollerías no existen políticas para incentivar al personal, los resultados se cotejan con los alcanzados por Salazar (2015) quien concluye que el 70% de los trabajadores de la Empresa no reciben incentivos, recompensas a la hora de realizar su trabajo, por la cual no se refleja un buen desempeño en la organización.

Indicador liderazgo: El papel de los líderes y el tipo de relación que consigan crear con sus equipos es clave en la construcción de climas laborales sanos (Opere, 2017).

En la tabla 19, titulada “Existe liderazgo adecuado para los trabajadores”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% indica que si, mientras que un 6,7% manifiesta que no perciben un adecuado liderazgo, son comparados con los logrados por Elias (2015) quien concluye que los colaboradores afirmaron que sus jefes cumplían moderadamente con el rol de líder.

El indicador cultura: El conjunto de normas intangibles de una organización también influye directamente en el clima laboral y el que este sea positivo dependerá, no de la cultura en sí, sino de que sea compartida por la plantilla (Opere, 2017).

En la tabla 20, titulada “Presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio de los clientes”, se determinó que la totalidad de trabajadores 100% indico que si poseen una cultura de trabajo para el servicio de clientes, los resultados se cotejan con los alcanzados por Grimaldos, Sánchez, Ramírez y Cuervo (2018) quienes concluyen que al implementar una cultura de trabajo les permitirá un constante mejoramiento de la compañía.

El indicador factores físicos: Las instalaciones, los recursos materiales, la iluminación o la existencia de zonas comunes son aspectos del entorno físico de la empresa que también intervienen en la conformación del clima laboral (Opere, 2017).

En la tabla 21, titulada “Las MYPE poseen instalaciones de confort y comodidad”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% manifiesta que sí; mientras que

una minoría de 6,7% señala que no, dichos resultados se cotejan con los obtenidos por Barrón (2017) quien concluye que el colaborador, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima.

El indicador factores externos: También el entorno tiene influencia en el clima organizacional. Los clientes, proveedores, administraciones públicas, competencia o la propia sociedad influyen en las empresas (Opere, 2017).

En la tabla 22, titulada “La dirección de las MYPE tienen una adecuada relación con los factores externos”, se determinó que los trabajadores en su totalidad 100%, señalan que la dirección se adecua a los factores externos, los resultados se difieren con los logrados por Bravo (2018) quien evidenció la falta de comunicación de los directivos con los empleados, en cuanto a los objetivos o proyectos que la Organización mantiene y adquiere a corto y largo plazo; lo cual genera falta de concientización y sentido de pertenencia en sus labores cotidianas.

5.2.2.2 Describir las estrategias para un buen clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020.

El indicador un ambiente de apoyo: Si bien la motivación tiene como objetivo lograr que un empleado cumpla sus funciones, el apoyo es más fundamental. Los trabajadores son seres humanos, no recursos. Por lo tanto, el gerente o líder debe ser solidario; es decir, debe mostrar real preocupación por el colaborador en general y no solo por su desempeño en el trabajo (ConexiónEsan, 2018).

En la tabla 23, titulada “El ambiente de trabajo es el adecuado”, se determinó que la totalidad de los trabajadores 100% consideran que existe un adecuado ambiente de trabajo en la MYPE. Dichos resultados refieren a los encontrados por Bravo (2018) quien denotó inconformidad en los empleados respecto a su entorno laboral, lo que afecta claramente su desempeño. Además de provocar inconvenientes entre las áreas de trabajo, generando un retraso en los procedimientos.

El indicador Flexibilidad en el lugar de trabajo: Una buena organización respeta las promesas de flexibilidad. Muchas empresas hoy en día tienen estrategias de trabajo flexibles que permiten a los empleados equilibrar sus vidas profesionales y personales (ConexiónEsan, 2018).

En la tabla 24, titulada “Las MYPE brindan flexibilidad para mejorar el aspecto profesional o personal”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% señalan que sí, mientras que una minoría en un 6,7% indica que no, dichos resultados se difieren con los obtenidos por Bravo (2018) quien concluyó que el clima organizacional actual no es el idóneo para el desarrollo, tanto del personal como de la Empresa, pues, los resultados obtenidos en el presente estudio.

El indicador Reconocer los logros de los trabajadores: Un buen clima laboral es clave para el éxito de cualquier compañía a largo plazo, así como para la retención de empleados. En lugar de centrarse en gran medida en los incentivos de motivación, se deben establecer un conjunto de objetivos claramente definidos (ConexiónEsan, 2018).

En la tabla 25, titulada “Reconocen los logros de sus actividades de trabajo”, se determinó que la mayoría de trabajadores en un 86,7% señaló que sí; mientras que un 13,3% indica que no, estos resultados se cotejan con los alcanzados por Baldini (2018) concluye sugerir e implementar mejoras en las políticas de la empresa, sobretodo en la recompensa y reconocimiento, de tal forma que en el largo plazo se vea un mejor desempeño de las funciones de los trabajadores.

El indicador Dar autonomía a los colaboradores: Parte de la construcción de una base de apoyo es aprender a confiar en que los trabajadores utilizarán sus horas laborales para lograr sus objetivos. Al crear un fuerte sentido de autonomía, los empleados se sentirán más empoderados y tendrán más motivación e iniciativa (ConexiónEsan, 2018).

En la tabla 26, titulada “Las MYPE les brindan autonomía”, se determinó que la totalidad de los trabajadores en un 100% señalo que sí cuentan con autonomía en la realización de sus funciones, se comparan con los obtenidos por Salazar (2015) en cuanto

un 30% respondieron que siempre, lo cual es un buen objetivo que los mismos trabajadores tomen decisiones para que la empresa aumente en su productividad laboral.

El indicador Crear programas de aprendizaje y desarrollo: Muchas investigaciones sugieren que la capacitación de los trabajadores es responsabilidad de la organización y, al aplicarla, fomentará la productividad y el rendimiento laboral. Para ello, se debe gestionar un plan de estudio y proporcionar los recursos adecuados y el entorno que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del empleado. Esta es una buena práctica para premiar a los colaboradores según el rendimiento (ConexiónEsan, 2018).

En la tabla 27, titulada “Las MYPE les ofrecen capacitación”, determinó que los trabajadores en un 80% señala que no se les brinda capacitación, frente a una minoría del 20% quienes señalan que sí, se comparan con los logrados por Salazar (2015) señala que no existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa, pues los factores motivacionales, y de capacitación no se cumplen en un gran porcentaje y eso dificulta cumplir con sus metas trazadas y el logro de los objetivos organizacionales, pues el trabajo en equipo es deficiente.

El indicador Programar actividades fuera del trabajo: La realización de actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomenta la comunicación y las interacciones entre empleados. Este tipo de iniciativa promueve las relaciones sanas y amistades entre colegas (ConexiónEsan, 2018).

En la tabla 28, titulada “Existen momentos de dispersión”, se determinó que la totalidad de trabajadores 100% manifestó que sí, la MYPE fomenta las relaciones interpersonales mediante momentos de dispersión, los resultados se comparan con los alcanzados por Barrón (2017) quien concluye que las condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados, haciendo falta eventos sociales para mayor integración.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La dimensión objetivos de la gestión de calidad de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se plasma en sus servicios y productos de calidad; una proyección de imagen adecuada; un aprovechamiento máximo de los recursos; la mejora de los procesos; la satisfacción del cliente; y el cumplimiento de requerimientos de funcionamiento. Se recomienda que exista una mejora continua en pro de los procesos que se realizan para brindar el servicio, en búsqueda de mejorar la satisfacción de la clientela.

La dimensión de las ventajas de la gestión de calidad de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; un nivel alto de compromiso; organización adecuada para brindar el servicio; eficiencia en los recursos; rendimiento de los trabajadores. Por otro lado, no existen planes de contingencia. Se recomienda tener mayor conocimiento del entorno para realizar planes en pro del futuro de las MYPE, ante cualquier contingencia; además de realizar evaluaciones del desempeño de los trabajadores.

La dimensión de factores del clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se demuestra en la actitud del trabajador para la realización de sus funciones; una cultura de trabajo adecuado; la dirección de las MYPE se involucra con los factores externos; se cuenta con instalaciones confortables y cómodas; la existencia de un liderazgo adecuado; disponibilidad de equipos y recursos para trabajadores. Por otro lado, es necesario políticas de carrera en la estructura organizacional; y políticas de incentivo. Se recomienda, por ende; mayor motivación extrínseca relacionada a los aspectos laborales, que motiven a mejores desempeños.

La dimensión de estrategias del clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; gozar de autonomía en los trabajadores; contar con momentos de dispersión laboral; mayor flexibilidad en pro de los profesionales y personal; y mayor reconocimiento laboral. Por otro lado, hace falta capacitación por la propia MYPE. Se recomienda planificar adiestramiento al personal a través de un diagnóstico de necesidades que este directamente reaccionado y provechoso para el trabajador acorde a sus funciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia De Noticias Andina. (22 de 03 de 2019). Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-negocios-restaurantes-aumento-449-enero-2019-746261.aspx>
- Arciniegas, J., & González, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigacion*. En A. Fideas G, *El Proyecto de Investigacion* (pág. 146). Republica Bolivariana de Venezuela - Ciudad de Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Avilés, E., & Cedeño, A. (2018). *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10360>
- Baldini. (09 de 2018). *Clima Organizacional Del Hotel Gran Palma*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3731/TSP_AE_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrón, E. (2017). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción de los clientes caso: Empresa Negocios Karino S.R.L. en el distrito de La Victoria, Lima 2016-2017*. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/5832/1/BARRON-AMEZ-Resumen.pdf>
- Bravo, G. (2018). *Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de intervención en una cadena de restaurantes de la ciudad de Quito en el año 2016*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15107/DISERTACION%20GENESIS%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, G. (2018). *La Importancia del Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Choque, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico La Estancia Grill EIRL de la ciudad de Puno 2016*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8882/Choque_Chura_Alexa_Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chumpitaz, L. (2018). *Clima organizacional y servicio al cliente en el restaurante campestre El Fundo Palmira, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3163/TESIS%20CLIMA%20ORGANOZACIONAL%20Y%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20CHUMPIITAZ%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chunga, M. E. (2018). http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES_CALIDAD_MEDINA_CHUNGA_MARY_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES_CALIDAD_MEDINA_CHUNGA_MARY_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y :
- Conexión Esan. (2018). ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?. *Gestión de Proyectos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>
- Conexión Esan. (2018). *Estrategias para obtener un buen clima laboral*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/>
- Consumidor, A. N. (2015). Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/-/indecopi-municipios-deben-fiscalizar-las-condiciones-de-salubridad-de-los-restaurantes>
- Cuenca, P. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018*. Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10650/GESTION_DE_CALIDAD_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_CUENCA_ESCUDERO_PRISCIILA_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- DataScope. (2018). ¿Por qué tu empresa debe contar con un buen sistema de gestión de calidad? Obtenido de <http://www.mydatascope.com/blog/es/2018/05/04/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/>
- Diario el Peruano. (02 de 07 de 2013). *LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITARLA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Diario El Peruano. (29 de 12 de 2018). Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-micro-y-pequena-empresa-mas-alla-un-ministerio-74258.aspx>
- Diario el Tiempo. (10 de Junio de 2019). Obtenido de <https://eltiempo.pe/piura-entre-las-regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/>
- Diario Gestión. (26 de 09 de 2016). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/inei-son-cuatro-problemas-limitan-crecimiento-empresas-147918-noticia/>

- Diario Gestión.* (08 de ENERO de 2019). Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Diario Uno.* (03 de septiembre de 2017). <https://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>. Obtenido de <https://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>: <https://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>
- Discovery Grupo Educativo.* (18 de 09 de 2018). Obtenido de <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/comidas-tipicas-imperdibles-piura/>
- Elias, F.* (2015). *El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C – 2015.* Universidad Nacional de Piura. . Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/235/ADM-ELI-RAM-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escuela Europea de Excelencia.* (2017). *Beneficios y ventajas de implementar ISO 9001.* Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>
- Godos, P.* (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018.* Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7548>
- Grimaldos, A., Sánchez, H., Ramírez, E., & Cuervo, M.* (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S.* Universidad Cooperativa de Colombia Sede Bogotá. . Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018_clima_organizaciona_Rescafe.pdf
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L.* (2018). *Metodología de la investigación científica.* Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo S. L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D.* (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.* Criterio Libre. Published. , 169 - 185.
- Hotmart.* (2018). *¿Qué es el clima organizacional y cómo mejorarlo en tu empresa?* Obtenido de <https://blog.hotmart.com/es/clima-organizacional/>
- Huaman, L. B.* (09 de 2018). *Clima Organizacional del Hotel Gran Palma de la Ciudad de Piura.* Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3731/TSP_AE_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INDECOPI.* (12 de 04 de 2017). <https://www.consumidor.gob.pe/-/indecopi-municipios-deben-fiscalizar-las-condiciones-de-salubridad-de-los-restaurantes>. Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/-/indecopi-municipios-deben-fiscalizar-las->

condiciones-de-salubridad-de-los-restaurantes: <https://www.consumidor.gob.pe/-/indecopi-municipios-deben-fiscalizar-las-condiciones-de-salubridad-de-los-restaurantes>

INESEM, R. D. (15 de JULIO de 2016). <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Al primer trimestre de 2018 en el país existen 2 millones 332 mil 218 empresas. Noticias de prensa. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/al-primer-trimestre-de-2018-en-el-pais-existen-2-millones-332-mil-218-empresas-10763/>

Instituto Peruano de Economía. (26 de marzo de 2019). Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/piura-el-crecimiento-anual-supera-al-promedio-nacional/>

Marín, L., Sanabria, B., & Sánchez, I. (2019). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet). Universidad Agustiniana de Bogotá - Colombia. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/974/MarinBolanos-LeidyJohanna-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-de-urgencia>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (14 de 10 de 2014). Remype Normas Legales. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=834&tip=9>

Miro, S. (2016). ¿Qué importancia tiene el clima laboral?. PYME al día. Obtenido de <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>

Montalban, F. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Almirante Miguel Grau-Piura año 2018. Universidad Católica Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7870/COMPETITIVIDAD_MYPE_MONTALBAN_RAMOS_FRANK_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nueva ISO 9001: 2015. (2018). ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad? Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Opere, M. (2017). Factores que afectan al clima laboral: De la percepción al entorno. P&A Group. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>

- Organizacion Mundial de la Salud. (2020). <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>. Obtenido de <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>: <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>*
- Pacheco, J. (2019). *Clima Organizacional (Definición, Efectos, Características)*. Web y Empresas. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/clima-organizacional/>*
- Plataforma Unica Del Estado. (25 de 11 de 2019). Obtenido de <https://www.gob.pe/6991-regimen-general>*
- PQS. (10 de ABRIL de 2018). Obtenido de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana>*
- Quezada, B. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*. Universidad Regional Autónoma de los Andes de Ecuador.*
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*. Lima: Editora Macro E.I.R.L.*
- RPP. (2018). ¿Por qué es importante tener un buen clima laboral?. *Emprendimiento*. Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/por-que-es-importante-tener-un-buen-clima-laboral-noticia-1100232>*
- Salazar, M. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Constructora Galilea de la Ciudad De Piura*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4843/Salazar%20Robledo%20Martin%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Universidad Catolica Los Angeles Chimbote. (25 de 01 de 2016). *Codigo de Etica Para la Investigación*. Obtenido de Aprobado de acuerdo al Consejo Universitario con Resolución N°0108-2016-CU-ULADECH- Católica: <file:///F:/00151820190402010441.pdf>*

Anexos

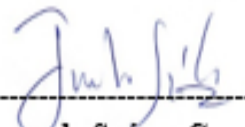
Anexo 1. Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N° 02616283, MAGISTER 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 Dinora Ilyania Gonza Pintado, 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 – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, 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, abril de 2020.



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

VALIDACIÓN

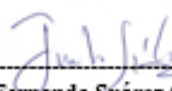
Items relacionados con Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o agnieszcente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1 ¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios y productos que recibe de la MYPE restaurantes - pollerías?	X			X		X	SI () NO (X)
2 ¿La MYPE restaurantes - pollerías proyecta una imagen para atraer nuevos clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
3 ¿Considera que las MYPE restaurantes - pollerías mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos?	X			X		X	SI () NO (X)
4 ¿Para usted, las MYPE restaurantes - pollerías se destacan entre sí por su servicio y productos de calidad?	X			X		X	SI () NO (X)
5 ¿Para usted, existe máximo aprovechamiento de los recursos?	X			X		X	SI () NO (X)
6 ¿Usted percibe que las MYPE restaurantes - pollerías cumple con todos los requerimientos para su funcionamiento?	X			X		X	SI () NO (X)
7 ¿Usted percibe que los trabajadores se realizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
8 ¿Usted observa un mejor rendimiento de los trabajadores según su función?	X			X		X	SI () NO (X)
9 ¿Usted evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPE restaurantes - pollerías para satisfacer al cliente?	X			X		X	SI () NO (X)
10 ¿Considera que los trabajadores son eficientes con los recursos que cuentan para desarrollar su función?	X			X		X	SI () NO (X)
11 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías satisfacen sus expectativas al brindar el servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
12 ¿Considera que las MYPE rubro de restaurantes - pollerías cuentan con un plan de contingencia frente a cualquier dificultad?	X			X		X	SI () NO (X)



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

VALIDACIÓN

Ítem: relacionados con Clima Organizacional	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o equívoco?		¿Se necesita más ítem: para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1 ¿Usted cuenta con una actitud, personalidad, motivaciones y estado anímico positivo para desarrollar sus funciones?	X			X		X	SI () NO (X)
2 ¿Usted cuenta con los equipos necesarios para desempeñar adecuadamente en las MYPE rubro restaurantes - pollerías?	X			X		X	SI () NO (X)
3 ¿Es posible ascender en la estructura organizacional de la MYPE rubro restaurantes - pollerías?	X			X		X	SI () NO (X)
4 ¿Las MYPE rubro restaurantes - Pollerías cuentan con políticas para incentivar al personal?	X			X		X	SI () NO (X)
5 ¿Considera que existe un liderazgo adecuado en las MYPE rubro restaurantes - pollerías, que les oriente y unifica al personal?	X			X		X	SI () NO (X)
6 ¿Usted evidencia que las MYPE rubro restaurantes - pollerías, presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio que brindan?	X			X		X	SI () NO (X)
7 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías poseen factores físicos en las instalaciones que brindan confort y comodidad?	X			X		X	SI () NO (X)
8 ¿Usted evidencia que la dirección cuenta con adecuadas relaciones con los factores externos (proveedores, competencia, etc.)	X			X		X	SI () NO (X)
9 ¿Considera que el ambiente de trabajo en las MYPE rubro restaurantes - pollerías es el adecuado para laborar?	X			X		X	SI () NO (X)
10 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías les brindan flexibilidad para mejorar su aspecto profesional o personal?	X			X		X	SI () NO (X)
11 ¿Las MYPE rubro de restaurantes - pollerías, les reconoce sus logros en sus actividades de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
12 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías les brindan autonomía para sentirse más empoderados en sus función específicas?	X			X		X	SI () NO (X)
13 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías, les ofrecen capacitaciones para su desarrollo en funciones relacionadas a su trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
14 ¿Existen momentos de dispersión y actividades fuera de la institución para fomentar las relaciones interpersonales?	X			X		X	SI () NO (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD: 05461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Victor Heho Patino Nino, identificado
con DNI 02860873 MAGISTER 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 Gonza Pintado Dinora Ilvania

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 – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, 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, 07 abril 2020.



VICTOR HEHO PATINO NINO
MAG. PIURA 2018

VALIDACIÓN

Items relacionados con Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1 ¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios y productos que recibe de la MYPE restaurantes - pollerías?	/			/		/	SI () NO (x)
2 ¿La MYPE restaurantes - pollerías proyecta una imagen para atraer nuevos clientes?	/			/		/	SI () NO (x)
3 ¿Considera que las MYPE restaurantes - pollerías mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos?	/			/		/	SI () NO (x)
4 ¿Para usted, las MYPE restaurantes - pollerías se destacan entre sí por su servicio y productos de calidad?	/			/		/	SI () NO (x)
5 ¿Para usted, existe máximo aprovechamiento de los recursos?	/			/		/	SI () NO (x)
6 ¿Usted percibe que las MYPE restaurantes - pollerías cumple con todos los requerimientos para su funcionamiento?	/			/		/	SI () NO (x)
7 ¿Usted percibe que los trabajadores se realizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio?	/			/		/	SI () NO (x)
8 ¿Usted observa un mejor rendimiento de los trabajadores según su función?	/			/		/	SI () NO (x)
9 ¿Usted evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPE restaurantes - pollerías para satisfacer al cliente?	/			/		/	SI () NO (x)
10 ¿Considera que los trabajadores son eficientes con los recursos que cuentan para desarrollar su función?	/			/		/	SI () NO (x)
11 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías satisfacen sus expectativas al brindar el servicio?	/			/		/	SI () NO (x)
12 ¿Considera que las MYPE rubro de restaurantes - pollerías cuentan con un plan de contingencia frente a cualquier dificultad?	/			/		/	SI () NO (x)

¿Usted es un representante de la MYPE?

13 ¿Usted percibe que el personal de servicio tiene conocimientos para responder las relaciones con el cliente?



 VICTOR HEREDIA

VALIDACIÓN

Items relacionados con Clima Organizacional	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1 ¿Usted cuenta con una actitud personal, motivaciones y estado anímico positivo para desarrollar sus funciones?	/			/		/	SI () NO (x)
2 ¿Usted cuenta con los equipos necesarios para desempeñar adecuadamente en las MYPE rubro restaurantes - pollerías?	/			/		/	SI () NO (x)
3 ¿Es posible ascender en la estructura organizacional de la MYPE rubro restaurantes - pollerías?	/			/		/	SI () NO (x)
4 ¿Las MYPE rubro restaurantes - Pollerías cuentan con políticas para incentivar al personal?	/			/		/	SI () NO (x)
5 ¿Considera que existe un liderazgo adecuado en las MYPE rubro restaurantes - pollerías, que les oriente y unifica al personal?	/			/		/	SI () NO (x)
6 ¿Usted evidencia que las MYPE rubro restaurantes - pollerías, presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio que brindan?	/			/		/	SI () NO (x)
7 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías poseen factores físicos en las instalaciones que brindan confort y comodidad?	/			/		/	SI () NO (x)
8 ¿Usted evidencia que la dirección cuenta con adecuadas relaciones con los factores externos (proveedores, competencia, etc.)	/			/		/	SI () NO (x)
9 ¿Considera que el ambiente de trabajo en las MYPE rubro restaurantes - pollerías es el adecuado para laborar?	/			/		/	SI () NO (x)
10 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías les brindan flexibilidad para mejorar su aspecto profesional o personal?	/			/		/	SI () NO (x)
11 ¿Las MYPE rubro de restaurantes - pollerías, les reconoce sus logros en sus actividades de trabajo?	/			/		/	SI () NO (x)
12 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías les brindan autonomía para sentirse más empoderados en sus función específica?	/			/		/	SI () NO (x)
13 ¿Las MYPE rubro restaurantes - pollerías, les ofrecen capacitaciones para su desarrollo en funciones relacionadas a su trabajo?	/			/		/	SI () NO (x)
14 ¿Existen momentos de dispersión y actividades fuera de la institución para fomentar las relaciones interpersonales?	/			/		/	SI () NO (x)



Victor Helió Patrón

 VICTOR HELIO PATRÓN

Anexo 2. Cuestionarios

CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de Calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, Año 2020”.

Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

I. GESTIÓN DE CALIDAD

1.1 Dimensión Objetivos

1. ¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios y productos que recibe de la MYPE Restaurante - Pollería?

Si () No ()

2. ¿La MYPE Restaurante - Pollería proyecta una imagen para atraer nuevos clientes?

Si () No ()

3. ¿Considera que las MYPE Restaurante - Pollería mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos?

Si () No ()

4. ¿Para usted, las MYPE Restaurante - Pollería se destacan entre sí por su servicio y productos de calidad?

Si () No ()

5. ¿Para usted, existe máximo aprovechamiento de los recursos?

Si () No ()

6. ¿Usted percibe que la MYPE Restaurante - Pollería cumple con todos los requerimientos para su funcionamiento?

Si () No ()

1.2 Dimensión Ventajas

7. ¿Usted percibe que los trabajadores se organizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio?

SI () NO ()

8. ¿Usted observa un mejor rendimiento de los trabajadores según su función?

SI () NO ()

9. ¿Usted evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPE Restaurante - Pollería para satisfacer al cliente?

SI () NO ()

10. ¿Considera que los trabajadores son eficientes con los recursos que cuenta para desarrollar su función?

SI () NO ()

11. ¿Las MYPE rubro Restaurante - Pollería satisfacen sus expectativas al brindar el servicio?

SI () NO ()

12. ¿Considera que las MYPE rubro Restaurante - Pollería cuentan con un plan de contingencia frente a cualquier dificultad?

SI () NO ()

CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de Calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas. Provincia Ayabaca, Año 2020”.

Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

I. CLIMA ORGANIZACIONAL

1.1 Factores

1. ¿Usted cuenta con una actitud, personalidad, motivaciones y estado anímico positivo para desarrollar sus funciones?

Si () No ()

2. ¿Usted cuenta con los equipos necesarios para desempeñarse adecuadamente en las MYPE rubro restaurante - pollería?

Si () No ()

3. ¿Es posible ascender en la estructura organizacional de la MYPE rubro restaurante - pollería?

Si () No ()

4. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería cuentan con políticas para incentivar al personal?

Si () No ()

5. ¿Considera que existe un liderazgo adecuado en las MYPE rubro restaurante – pollería, que les orienta y unifica al personal?

Si () No ()

6. ¿Usted evidencia que las MYPE rubro restaurantes – pollería, presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio que brindan?

Si () No ()

7. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería posees factores físicos en las instalaciones que brindan confort y comodidad?

Si () No ()

8. ¿Usted evidencia que la dirección cuenta con adecuadas relaciones con los factores externos (proveedores, competencia, etc.)?

Si () No ()

1.2 Estrategias

9. ¿Considera que el ambiente de trabajo en las MYPE rubro restaurante – pollería es el adecuado para laborar?

Si () No ()

10. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les brindan flexibilidad para mejorar su aspecto profesional o personal?

Si () No ()

11. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les reconoce sus logros en sus actividades de trabajo?

Si () No ()

12. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les brindan autonomía para sentirse más empoderados en su función específica?

Si () No ()

13. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les ofrecen capacitaciones para su desarrollo en funciones relacionados a su trabajo?

Si () No ()

14. ¿Existen momentos de dispersión y actividades fuera de la institución para fomentar las relaciones interpersonales?

Si () No ()

Anexo 3. Matriz Indicador Pregunta

Problema General	Objetivo General	Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica e Instrumento
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y clima organizacional de las MYPES del rubro de restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020?	Identificar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020	Gestión de calidad	Satisfacción al cliente	1. ¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios y productos que recibe de la MYPE Restaurante - Pollería?	Encuesta/ Cuestionario
			Obtención de nuevos clientes	2. ¿La MYPE Restaurante - Pollería proyecta una imagen para atraer nuevos clientes?	
			Mejora de procesos	3. ¿Considera que las MYPE Restaurante - Pollería mejoran sus procesos para la elaboración de sus productos?	
			Diferenciación	4. ¿Para usted, las MYPE Restaurante - Pollería se destacan entre sí por su servicio y productos de calidad?	
			Reducción de costos	5. ¿Para usted, existe máximo aprovechamiento de los recursos?	
			Cumplimiento de requerimientos	6. ¿Usted percibe que la MYPE Restaurante - Pollería cumple con todos los requerimientos para su funcionamiento?	
			Organización interna	7. ¿Usted percibe que los trabajadores se organizan adecuadamente entre sí para brindar un mejor servicio?	
			Mejora de rendimiento de actividades	8. ¿Usted observa un mejor rendimiento de los trabajadores según su función?	
			Mejora de rendimiento comercial	9. ¿Usted evidencia un mayor compromiso por parte de las MYPE Restaurante - Pollería para satisfacer al cliente?	
			Economía y reducción de residuos	10. ¿Considera que los trabajadores son eficientes con los recursos que cuenta para desarrollar su función?	
			Aumento de satisfacción al cliente	11. ¿Las MYPE rubro Restaurante - Pollería satisfacen sus expectativas al brindar el servicio?	
			Mayor control de la administración	12. ¿Considera que las MYPE rubro Restaurante - Pollería cuentan con un plan de contingencia frente a cualquier dificultad?	

Problema General	Objetivo General	Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica e Instrumento
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y clima organizacional de las MYPES del rubro de restaurantes - pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020?	Identificar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020	Clima organizacional	Personal	1. ¿Usted cuenta con una actitud, personalidad, motivaciones y estado anímico positivo para desarrollar sus funciones?	Encuesta/ Cuestionario
			Equipos	2. ¿Usted cuenta con los equipos necesarios para desempeñarse adecuadamente en las MYPE rubro restaurante - pollería?	
			Estructura	3. ¿Es posible ascender en la estructura organizacional de la MYPE rubro restaurante - pollería?	
			Políticas de personal	4. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería cuentan con políticas para incentivar al personal?	
			Liderazgo	5. ¿Considera que existe un liderazgo adecuado en las MYPE rubro restaurante – pollería, que les orienta y unifica al personal?	
			Cultura	6. ¿Usted evidencia que las MYPE rubro restaurante – pollería, presentan una cultura de trabajo adecuado al servicio que brindan?	
			Factores físicos	7. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería posees factores físicos en las instalaciones que brindan confort y comodidad?	
			Factores externos	8. ¿Usted evidencia que la dirección cuenta con adecuadas relaciones con los factores externos (proveedores, competencia, etc.)?	
			Ambiente de apoyo	9. ¿Considera que el ambiente de trabajo en las MYPE rubro restaurante – pollería es el adecuado para laborar?	
			Flexibilidad en el lugar de trabajo	10. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les brindan flexibilidad para mejorar su aspecto profesional o personal?	
			Reconocer los logros	11. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les reconoce sus logros en sus actividades de trabajo?	
			Dar autonomía a los colaboradores	12. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les brindan autonomía para sentirse más empoderados en su función específica?	
			Creación de programa de desarrollo	13. ¿Las MYPE rubro restaurante – pollería, les ofrecen capacitaciones para su desarrollo en funciones relacionados a su trabajo?	
			Programar actividades fuera del trabajo	14. ¿Existen momentos de dispersión y actividades fuera de la institución para fomentar las relaciones interpersonales?	

Anexo 4. Libro de Códigos

Variable Gestión de Calidad

LIBRO DE CÓDIGOS																																							
Orden	Descripción	Medición	Código	Clientes encuestados																														FRECUENCIA		PORCENTAJE			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje		
OE 1	Conocer los objetivos de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca, Año 2020																																						
1		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	1	20	30	66.7%	100.0%
		No	2		2	2			2	2	2		2								2				2	2			2						10	33.3%			
2		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	1	1	21	30	70.0%	100.0%
		No	2		2			2	2	2			2								2							2						2	9	30.0%			
3		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	1	1	22	30	73.3%	100.0%
		No	2	2	2			2				2		2						2								2						2	8	26.7%			
4		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	1	1	1	1	27	30	90.0%	100.0%
		No	2				2		2	2																									3	10.0%			
5		Si	1			1					1		1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	30	63.3%	100.0%	
		No	2	2	2		2	2	2		2		2	2	2																2				11				36.7%
6		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	19	30	63.3%	100.0%	
		No	2		2	2	2	2	2	2		2																						2	11				36.7%
OE 2	Determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca, Año 2020																																						
7		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	1	22	30	73.3%	100.0%
		No	2	2		2	2			2		2								2			2												8	26.7%			
8		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	1	21	30	70.0%	100.0%
		No	2				2	2	2	2	2		2							2			2												9	30.0%			
9		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	23	30	76.7%	100.0%

		No	2	2				2	2	2	2	2		2																						7		23.3%				
10		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	1	1	22	30	73.3%	100.0%	
		No	2		2	2	2				2		2													2	2											8		26.7%		
11		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	1	1	1	1	24	30	80.0%	100.0%
		No	2	2			2	2		2	2		2																										6		20.0%	
12		Si	1	1		1		1				1						1	1	1	1							1			1	1	1	1				13	30	43.3%	100.0%	
		No	2		2		2		2	2	2	2		2	2	2	2													2	2		2	2						17		56.7%
Ord en	Descripción	Medic ión	Códi go	Clientes encuestados																																FRECUENCIA		PORCENTAJE				
OE 1	Conocer los objetivos de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca. Año 2020																											Parcia les	Total de encuesta dos	Sumat oria	Total Porcentaje											
1		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	1	1	1	1	1	1	26	30	86.7%	100.0%
		No	2								2	2									2																		4		13.3%	
2		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	1	1	1	1	26	30	86.7%	100.0%
		No	2	2							2				2							2																	4		13.3%	
3		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	1	1	1	26	30	86.7%	100.0%
		No	2							2	2								2																				4		13.3%	
4		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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	30	93.3%	100.0%
		No	2							2	2																												2		6.7%	
5		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	1	1	1	1	1	1	25	30	83.3%	100.0%
		No	2		2																2						2								2		2	5	16.7%			
6		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	22	30	73.3%	100.0%
		No	2	2	2						2	2															2												8		26.7%	
OE 2	Determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca, Año 2020																																									
7		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	22	30	73.3%	100.0%
		No	2	2	2						2	2									2																		8		26.7%	

8		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	1	22	30	73.3%	100.0%
		No	2	2	2					2								2		2	2					2								8	26.7%			
9		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	1	1	1	1	26	30	86.7%	100.0%
		No	2								2									2		2				2								4	13.3%			
10		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	23	30	76.7%	100.0%	
		No	2	2	2															2		2					2							7		23.3%		
11		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	1	1	1	27	30	90.0%	100.0%	
		No	2								2									2							2							3		10.0%		
12		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	1	1	21	30	70.0%	100.0%	
		No	2																		2	2					2	2				2	2	9		30.0%		
Orden	Descripción	Medición	Código	Clientes encuestados																											FRECUENCIA		PORCENTAJE					
				61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje	
OE 1	Conocer los objetivos de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca Año 2020																																					
1		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	1	1	1	26	30	86.7%	100.0%	
		No	2																								2							4		13.3%		
2		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	24	30	80.0%	100.0%	
		No	2								2	2	2	2	2					2														6		20.0%		
3		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	22	30	73.3%	100.0%	
		No	2						2	2		2	2	2	2					2	2													8		26.7%		
4		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	1	26	30	86.7%	100.0%	
		No	2						2	2										2	2													4		13.3%		
5		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	1	1	25	30	83.3%	100.0%	
		No	2						2	2										2	2		2											5		16.7%		
6		Si	1	1	1	1	1								1		1		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	30	60.0%	100.0%		
		No	2						2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			2	2													12		40.0%	

OE	Determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca Año 2020																																			
7	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	1	1	1	1	23	30	76.7%	100.0%	
	No	2				2				2	2					2	2		2	2											7	23.3%				
8	Si	1	1	1	1	1	1			1	1			1				1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	30	60.0%	100.0%
	No	2					2	2		2		2	2	2		2	2	2		2	2	2										12	40.0%			
9	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	23	30	76.7%	100.0%
	No	2					2			2		2	2	2			2					2										7	23.3%			
10	Si	1	1	1	1			1		1	1			1	1	1	1			1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	30	73.3%	100.0%
	No	2				2	2		2						2	2	2					2											8		26.7%	
11	Si	1	1	1	1	1			1	1				1	1	1	1			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	30	76.7%	100.0%
	No	2					2	2		2	2	2							2														7		23.3%	
12	Si	1			1					1					1					1			1			1		1		1	1	1	10	30	33.3%	100.0%
	No	2	2	2		2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20		66.7%	
Ord en	Descripción	Medición	Código	Clientes encuestados																								FRECUENCIA		PORCENTAJE						
OE 1	Conocer los objetivos de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca Año 2020																												Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje				
1	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	1	20	30	66.7%	100.0%
	No	2		2	2	2			2				2					2	2	2							2					2	33.3%			
2	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	1	27	30	90.0%	100.0%
	No	2					2															2										2	10.0%			
3	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	23	30	76.7%	100.0%
	No	2		2		2									2		2							2			2		2				7		23.3%	
4	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	1	28	30	93.3%	100.0%
	No	2					2															2											2		6.7%	
5	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	1	27	30	90.0%	100.0%

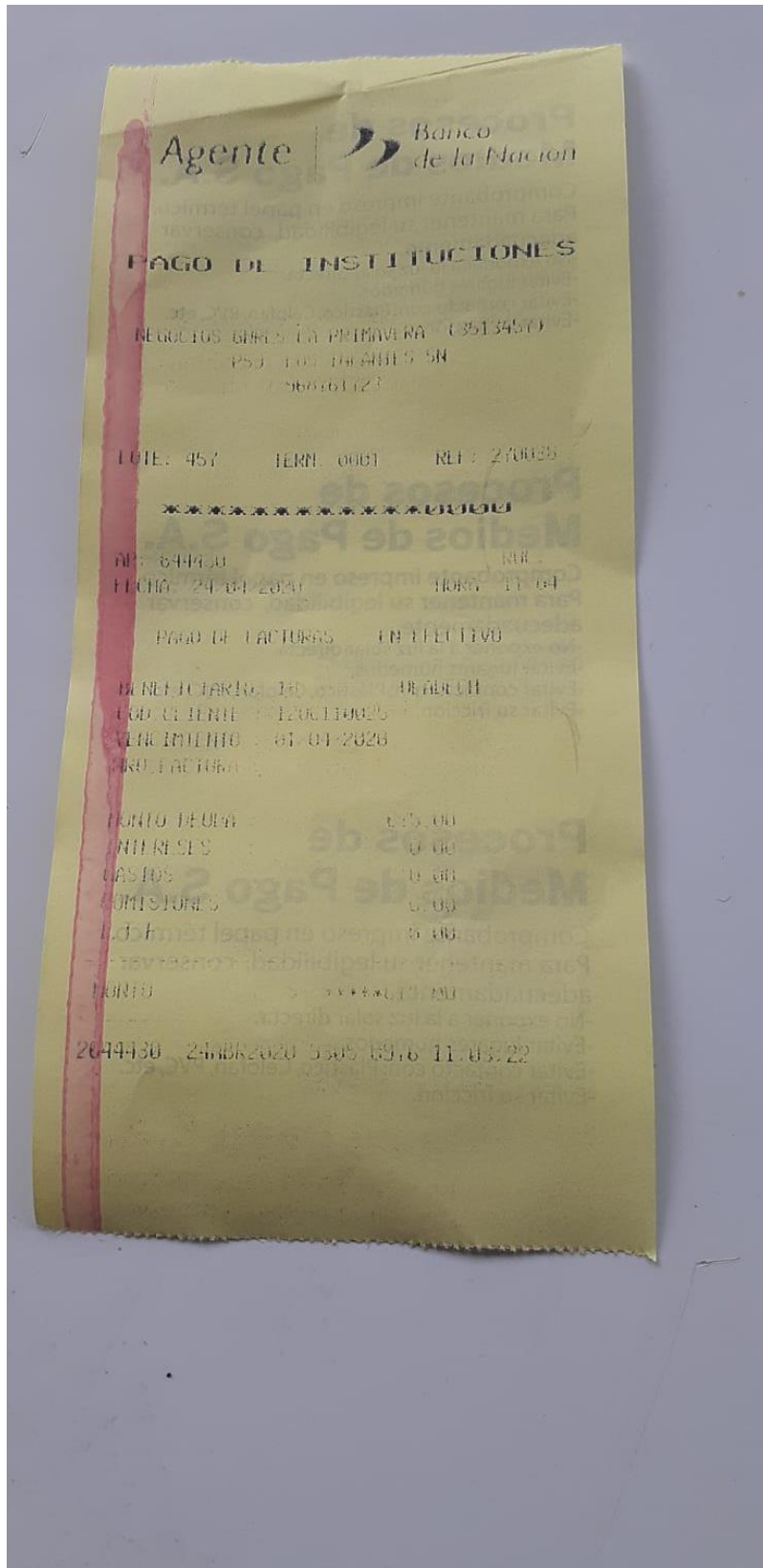
		No	2					2									2												2	3		10.0%		
6		Si	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	30	90.0%	100.0%
		No	2				2	2										2													3		10.0%	
OE 2	Determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca Año 2020																																	
7		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	27	30	90.0%	100.0%
		No	2				2	2											2														3	
8		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	30	86.7%	100.0%
		No	2				2	2											2											2	4		13.3%	
9		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	1	27	30	90.0%	100.0%
		No	2					2											2											2	3		10.0%	
10		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	1	27	30	90.0%	100.0%
		No	2					2											2											2	3		10.0%	
11		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	30	86.7%	100.0%
		No	2				2	2											2											2	4		13.3%	
12		Si	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	30	53.3%	100.0%	
		No	2		2	2	2	2	2							2	2		2		2	2			2	2			2	14		46.7%		

Variable Clima Organizacional

LIBRO DE CÓDIGOS																						
Orden	Descripción	Medición	Código	Clientes encuestados															FRECUCENCIA		PORCENTAJE	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje
OE 3	Identificar los factores del clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca Año, 2020															Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje			
1	Si		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	15	100.0%	100.0%
	No																	0	0.0%			
2	Si		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			13	14	92.9%	100.0%
	No				2													1	7.1%			
3	Si			1	1						1		1		1	1	1		7	14	50.0%	100.0%
	No		2			2	2	2	2	2		2						7	50.0%			
4	Si																		0	14	0.0%	100.0%
	No		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		14		100.0%	
5	Si		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		13	14	92.9%	100.0%
	No			2														1	7.1%			
6	Si		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	14	100.0%	100.0%
	No																	0	0.0%			
7	Si		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1		13	14	92.9%	100.0%
	No								2									1	7.1%			
8	Si		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	14	100.0%	100.0%
	No																	0	0.0%			
OE 4	Describir las estrategias para un buen clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas Provincia Ayabaca, Año 2020.															Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje			
9	Si		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	14	100.0%	100.0%
	No																	0	0.0%			

10	Si	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	14	92.9%	100.0%
	No		2																	1		7.1%	
11	Si	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	14	85.7%	100.0%
	No				2	2														2		14.3%	
12	Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	14	100.0%	100.0%
	No																			0		0.0%	
13	Si									1	1		1							3	14	21.4%	100.0%
	No	2	2	2	2	2	2	2			2		2	2	2	2	2	2	2	11		78.6%	
14	Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	14	100.0%	100.0%
	No																			0		0.0%	

Anexo 5: Constancia de No adeudo



Anexo 6: Turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 15-abr-2020 22:53 -05
Identificador: 1298875657
Número de palabras: 17464
Entregado: 1

INFORME FINAL Por Dinora Gonza Pintado

[Visualizador de documentos](#)

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