



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES
DEL MERCADO DE SULLANA, 2019.**

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

AUTORA

NAVARRO MENDOZA, ASTRI DE LOS MILAGROS

ORCID: 0000-0002-8718-9891

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE - PERU

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Navarro Mendoza, Astri De Los Milagros

ORCID: 0000-0002-8718-9891

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por la salud y fortaleza que me permiten seguir adelante con cada uno de mis proyectos de vida. A mis padres que son fuente de sabiduría y han sabido inculcarme valores. A mis maestros que, en el transcurso de los años han compartido sus experiencias y conocimientos. Al docente del curso Taller de investigación, por ser guía en la elaboración del presente trabajo. Y a todas las personas que de alguna manera hacen posible mi desarrollo personal y profesional.

ASTRI NAVARRO MENDOZA.

DEDICATORIA

Dedicado de una manera muy especial a mis padres por cada uno de sus sacrificios que han hecho posible mi educación y crecimiento. A mi hijo, quien es el motor que me impulsa a cada día seguir adelante con mis metas. A mis familiares y amigos, personas que forman parte de mi vida y en todo momento están presentes.

ASTRI NAVARRO MENDOZA

RESUMEN

La presentación investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019. La metodología desarrollada es la de tipo cuantitativa de nivel descriptiva, diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo conformada por 15 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Sullana. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: el 100% conoce el objetivo de la empresa, el 66.7% se tienen definidas las funciones de cada trabajador, el 60% el equipo de trabajo es sólido, el 53.3% conoce las políticas de la organización, el 60% el trato que se brinda en todas las áreas de la empresa es el mismo. Por lo tanto, se concluye que, la organización es positiva para las empresas ya que evita la duplicidad de funciones, mejora la comunicación entre el personal, se clarifican los niveles de jerarquía, se establece el principio de autoridad, se reduce la carga de responsabilidades sobre una sola persona, se establece un orden y es una oportunidad de mejora para cualquier empresa.

Palabras clave: Calidad. Empresa. Gestión. Organización.

ABSTRACT

The general objective of the research presentation was: To determine the characteristics of the organization as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, restaurants in the Sullana area, 2019. The methodology developed is the quantitative type of descriptive level, non-experimental-transversal design. The sample consisted of 15 representatives of the micro and small companies of the service sector, restaurant category of the Sullana area. In the data collection the survey technique was applied and the questionnaire as a research instrument. Obtaining the following results: 100% know the objective of the company, 66.7% have defined the functions of each worker, 60% the work team is solid, 53.3% know the policies of the organization, 60% the treatment provided in all areas of the company is the same. Therefore, it is concluded that the organization is positive for companies since it avoids duplication of functions, improves communication between personnel, hierarchy levels are clarified, the principle of authority is established, and the burden of responsibilities is reduced. on a single person, an order is established and is an opportunity for improvement for any company.

Keywords: Quality. Business. Management. Organization.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
I. INTRODUCCION.....	12
II. REVISION DE LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas de la investigación	24
2.3. Hipótesis.....	41
2.4. Variables	41
III. METODOLOGÍA.....	42
3.1. El tipo y el nivel de la investigación	42
3.2. Diseño de la investigación	42
3.3. Población y muestra	43
3.4. Definición y operacionalización de variables e investigadores	44
3.5. Técnicas e instrumentos	48
3.6. Plan de análisis.....	48
3.7. Matriz de consistencia.....	49
3.8. Principios éticos	51
IV. RESULTADOS	53
4.1. Resultados	53
4.2. Análisis de resultados.....	58
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1. Conclusiones	66
5.2. Recomendaciones.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
Anexos	75

Anexo 1: Cronograma de trabajo.....	75
Anexo 2: Presupuesto	76
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	77
Anexo 4: Hoja de tabulación	83
Anexo 5: Consentimiento informado.....	88
Anexo 6: Validación del instrumento de recolección de datos.....	89
Anexo 7: Libro de códigos.....	101
Anexo 8: Figuras.....	102
Anexo 9: Resultado de fiabilidad.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.....	53
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019,	54
Tabla 3. Características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019,	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	102
Figura 2. Género	102
Figura 3. Grado de instrucción	103
Figura 4. Tiempo de permanencia en el rubro	103
Figura 5. Número de trabajadores.....	104
Figura 6. Objetivo de creación.....	104
Figura 7. Tipo de empresa	105
Figura 8. Se tiene claro el objetivo de la empresa	105
Figura 9. Funciones definidas de cada trabajador.....	106
Figura 10. Equipo de trabajo es sólido	106
Figura 11. Rotación de personal	107
Figura 12. Estructura organizacional	107
Figura 13. Políticas de organización.....	108
Figura 14. Trabajadores especialistas en la función que desempeña.....	108
Figura 15. Trato al cliente es el mismo en todas las áreas	109
Figura 16. Identificación de niveles jerárquicos	109
Figura 17. Toma de decisiones de manera inmediata.....	110
Figura 18. Personal capacitado	110
Figura 19. Organigrama de la empresa	111
Figura 20. Personal que realiza labores múltiples	111
Figura 21. Manejo de un MOF	112
Figura 22. Manejo de un manual de procedimientos.....	112
Figura 23. Protocolo para el manejo de quejas	113
Figura 24. Protocolo para el requerimiento de materiales	113
Figura 25. Evita la duplicidad de funciones	114
Figura 26. Mejora la comunicación entre el personal.....	114
Figura 27. Permite conocer los niveles jerárquicos	115
Figura 28. Ayuda a establecer el principio de autoridad	115
Figura 29. Ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona	116
Figura 30. Se establece un orden en la empresa	116
Figura 31. Mejora el rendimiento de la empresa	117

I. INTRODUCCION

Actualmente las empresas buscan la calidad en su organización, para que obtengan como principal beneficio, la satisfacción del cliente; para alcanzar dicho nivel, es necesario que estas lleven a cabo una gestión de calidad. Según Sirvent, Gisbert & Pérez (2017) la gestión de calidad “es el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad y sus efectos; es decir, la evolución de la calidad”. Dentro de la gestión de calidad, y de acuerdo a la familia de las normas ISO 9000 son siete los principios en los que se basa la gestión de calidad, los que son: enfoque al cliente, el liderazgo, el compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basadas en la evidencia, y gestión de las relaciones.

Asimismo, en la presente investigación se habla sobre la organización. García (2020) considera que para que la empresa logre una mayor rentabilidad económica y social, es necesario de una buena organización que contribuya en el alcance de los objetivos trazados. Por su parte Dave (2020) toda vez que se quiere reinventar la organización se deben identificar los supuestos en los que opera, es decir, se debe considerar el modelo de organización se deberá adaptar mejor a su funcionamiento.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación está dirigido a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES). De acuerdo con Ferraro & Rojo (2018) las MYPES en América Latina y el Caribe, son agentes con significativa capacidad para generar empleo, sin embargo, demuestran baja productividad y una elevada informalidad (..) Respecto a la problemática de la informalidad, países de Latinoamérica han tomado medidas como es el caso de Brasil, en el cual se han desarrollado políticas en las cual se fundamentaría la formalización de las MYPES, teniendo en claro que estos pequeños negocios son una

fuerza importante de empleo; dichas medidas incluyen regímenes de simplificación tributaria y registral.

En el Perú, de acuerdo con Gomero (2015) la principal problemática de las MYPES es la informalidad, respecto del cual todo indica que el gobierno aún no ha podido solucionar, pues, incluso las cifras de informalidad se encontrarían por encima de aquellas empresas que operan respetando las normas internas. Sin embargo, también valora que estos negocios generen escenarios favorables para la captación de mano de obra.

En lo que se refiere a la presencia de las MYPES en la ciudad de Sullana, específicamente las del rubro restaurantes, estas generan puestos de trabajo a jóvenes y adultos, inclusive estudiantes que necesitan de recursos para salir adelante. Sin embargo no son ajenas a la problemática de la informalidad, como también al bajo rendimiento muchas veces por no contar con los recursos necesarios para posicionarse en un mercado muy competitivo.

Por lo anterior es necesario plantearse la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019? Para dar respuesta a la misma, se propone como objetivo general: Determinar las características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

- Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, del rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.
- Determinar las características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, año 2019.

La metodología desarrollada fue la de tipo cuantitativa de nivel descriptiva, diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo conformada por 15 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Sullana. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario.

La realización de este estudio se justifica porque se propone identificar las características de la empresa objeto de estudio en relación de la gestión de calidad que aplica y su organización, lo que permitirá mostrarle sus deficiencias en las cuales puede mejorar. Asimismo, se justifica de manera institucional porque el estudio se dirige a la empresa considerándola como institución y no individualizando por sus trabajadores u otra característica. También se justifica de forma académica porque su realización representa un requisito para obtener el grado de bachiller de acuerdo a la normativa de la universidad. Representa también un contenido teórico que servirá de antecedente para posteriores investigaciones relacionadas a las variables de estudio.

Los principales resultados fueron: el 100% conoce el objetivo de la empresa, el 66.7% se tienen definidas las funciones de cada trabajador, el 60% el equipo de trabajo es sólido, el 53.3% conoce las políticas de la organización, el 60% el trato que se brinda en todas las áreas de la empresa es el mismo.

Se concluyó que, la organización es positiva para las empresas ya que evita la duplicidad de funciones, mejora la comunicación entre el personal, se clarifican los niveles de jerarquía, se establece el principio de autoridad, se reduce la carga de responsabilidades sobre una sola persona, se establece un orden y es una oportunidad de mejora para cualquier empresa.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Burgos (2017) en su tesis: *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 NTS-USNA 008*, tuvo como objetivo general: 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. Su estudio tuvo una parte cualitativa y también cuantitativa, es decir fue una investigación mixta. Como instrumentos de investigación se aplicaron entrevistas y encuestas. Los resultados obtenidos fueron: con el desarrollo del Sistema de gestión de calidad se contribuyó a la minimización de pérdidas por falta de control de aspecto de no calidad, riesgos y gestión de cambios. También contribuyó en el reconocimiento en el mercado y posible obtención de contratos de servicio con empresas certificadas. Se concluyó que, según la capacidad de recuperación de la inversión para el sistema de gestión de calidad, se pudieron calcular los indicadores financieros, demostrando la viabilidad del proyecto de manera cuantitativa económica.

Antecedentes Nacionales

Pascual (2018) presentó su tesis titulada: *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 90014 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015*, se propuso como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del

distrito de Huaraz, 2015. Utilizó la metodología el diseño no experimental-descriptivo. La muestra estuvo constituida por 30 gerentes. Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas. Los resultados que obtuvo fueron: el 66% indicó que en todo momento se están utilizando las políticas de calidad, el 69% consideró que el ambiente de trabajo es el adecuado, el 43% señala que se documenta el producto, el 49% dice que se controlan los procesos en la elaboración del producto, el 51% se realiza seguimiento al cumplimiento de la satisfacción del cliente. Se concluye que, los gerentes perciben una deficiencia en nivel intermedio en relación a los requisitos de la norma ISO 9001, ya que se considera que no es tema principal para restaurantes.

Riveros (2019) en su tesis de título: *Gestión de calidad bajo el enfoque de la formalización de la MYPE pollería Pachax del sector servicio en el distrito de Juliaca 2019*, se propuso como objetivo general: Determinar las características de la gestión de financiamiento, atención al cliente y formalización en la Mype Pollería Pachax empresa del sector servicio, de la ciudad de Juliaca, año 2019. La metodología aplicada fue la que corresponde a la investigación de diseño no experimental, transversal y descriptivo. En la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, mediante su instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por los clientes de la pollería en estudio. Entre los principales resultados obtenidos fueron: el 80% se encontró satisfecho con la apariencia limpia y agradable del personal de la pollería; el 46,70% y el 26,70% estuvieron satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente, respecto a que reciben una atención personalizada, el 53,30% estuvo satisfecho con el ambiente. Finalmente se concluye que; el personal siempre se muestra disponible a atenderlos.

Abanto (2017) en su tesis titulada: *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*, se propuso como objetivo general: Determinar las principales

características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas. El instrumento utilizado en la recolección de datos fue un cuestionario de 20 preguntas. Los resultados que obtuvo fueron: el 62,5% indica que se aplica el liderazgo empresarial; el 62,5% dice que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad; el 62,5% la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa; el 75,5% sí se capacita. Finalmente concluye que, las micro y pequeñas empresas del sector servicios, del rubro pollerías, del distrito de Coishco aplican la gestión de calidad, utilizando el liderazgo como herramienta.

Cobeñas (2018) en su tesis de título: *Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016*, se propuso como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016. Desarrolló una investigación de diseño no experimental – transversal. Su muestra estuvo constituida por 12 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Los resultados que obtuvo fueron: El 91,7% indica que la principal dificultad en la implementación de la gestión es el aprendizaje lento, el 58,3% está tiene a cargo la selección del personal; el 91,7% toma en cuenta la experiencia laboral al momento de seleccionar al personal; el 100% está convencido que, los trabajadores desempeñan sus funciones de acuerdo a sus expectativas. Concluye que, las micro y pequeñas empresas, en su mayoría, aplican el sistema de gestión de calidad.

Moreno (2017) en su tesis de título: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías del distrito de Huaraz, 2013*, se propuso como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, del distrito de Huaráz, 2013. La investigación fue de tipo descriptiva y de nivel cuantitativa y de diseño transeccional. La recolección de datos se llevó a cabo a través del cuestionario dirigido a 10 empresarios. Los resultados que obtuvo fueron: para el 80% de manera frecuente el liderazgo transaccional le aclara y concretiza la responsabilidad que le corresponde a cada trabajador con el fin de lograr los objetivos de desempeño; el 60% estuvo de acuerdo con que el liderazgo transaccional ayuda a informar de manera permanente respecto de sus fortalezas. Concluye que es deficiente la aplicación del liderazgo por parte del empresario de las mype del rubro restaurantes – pollerías, dado a que no hacen uso de estrategias para mejorar su servicio.

Flores (2017) en su tesis de título: *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016*, se propuso como objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. El método de investigación que utilizó fue el inductivo – deductivo, tipo correlacional, nivel aplicativo, diseño no experimental-transversal. A su muestra la conformaron 4 micro y pequeñas empresas. El instrumento de investigación fue el cuestionario. Obtuvo como resultados: el 100% no cuenta con un plan de marketing; el 75% a veces no analiza el mercado; en

un 50% casi siempre hace uso de estrategia de ventas; y el 50% hace uso de medios físicos como gigantografías. Concluye que, la gestión de calidad bajo el enfoque de marketing influye en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016.

Estrada (2017) en su tesis: *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, ciudad de Santa, 2016* se propuso como objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, ciudad de Santa, 2016. Aplicó el método de investigación inductivo-deductivo. La muestra estuvo constituida de 263 clientes. El instrumento utilizado en la recolección de información fue el cuestionario. Obtuvo como resultados: el 57,4% de acuerdo en que la gestión empresarial está direccionada a la calidad; el 78,7% totalmente de acuerdo en que la buena gestión debe estar orientado a la satisfacción de los clientes, el 51% parcialmente de acuerdo en que estar bien organizados hace que se elija a la empresa a la hora de comprar. Concluye que, la gestión de calidad bajo el enfoque del marketing influye de manera significativa en el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías, ciudad de Santa, 2016.

Aguayo & Ignacio (2017) presentaron su tesis titulada: *Mejoramiento del clima organizacional y la calidad del servicio al cliente en Villa Chicken S.A.C. – Lima Metropolitana 2017*; en la cual se propusieron como objetivo general: Establecer cómo se determina el mejoramiento del clima organizacional y la calidad del servicio al cliente en Villa Chicken S.A.C. – Lima Metropolitana 2017. Desarrolló una metodología de tipo cuantitativo y nivel experimental. En la recolección de datos utilizó como técnica la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa en estudios. Obtuvieron entre sus

principales resultados los siguientes: el 60% consideró como excelente el nivel de participación del propietario de la empresa, el 50% calificó como excelente la estimulación que el jefe brinda a sus trabajadores, el 85% consideró como excelentes a las recompensas económicas, y el 90% a las no económicas. Finalmente concluye que, el ambiente laboral influye en la realización de las tareas cotidianas de parte de los trabajadores; además a estos, no se les brinda capacitación.

Choque (2018) en su tesis de título: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico La Estancia Grill EIRL de la ciudad de Puno 2016*, se propuso como objetivo general: Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de restaurante Estancia Grill EIRL. Desarrolló una investigación de tipo analítico descriptivo. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta. La población estuvo constituida por los clientes del restaurante turístico La Estancia Grill EIRL. Obtuvo como resultados: En un 71% practica el liderazgo participativo, al 65% le gustaría recibir incentivos económicos, el 53% estuvo medianamente motivado para el trabajo, el 58,8% dice que a veces existe reciprocidad en el trabajo, el 59% afirmó que hay equidad en el trato a los trabajadores, el 71% dice que en la empresa se practica la comunicación vertical. Concluye finalmente que, se percibe disconformidad por parte de los trabajadores en relación al clima organizacional de la empresa; los directivos, por su parte consideran que, el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio.

Castañeda (2018) en su tesis de título: *Clima laboral en la mejora del compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante Ricos Chiky SRL*, se propuso como objetivo general: Determinar de qué manera el clima laboral mejorará del compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante Ricos Chiky SRL, Chepén 2017. El diseño de la investigación que desarrolló fue no experimental, transversal descriptivo. La

población y muestra estuvo constituida por el personal que labora en el Restaurante Ricos Chiky SRL. En la recolección de datos utilizó las técnicas de encuesta y entrevista. Obteniendo como principales resultados: el 85% se siente identificado con que sí se siente identificado con la visión organizacional de la empresa, el 53,85% estuvo de acuerdo con que la empresa motiva de manera constante al personal, el 77% siente que su esfuerzo está siendo recompensado, el 23.08% consideró que el grado de proactividad que posee es bueno. Concluye que, el clima laboral influye de manera positiva para que los trabajadores del Restaurante, después de motivaciones y diferentes factores se puede lograr un mayor compromiso organizacional.

Collanqui (2017) presentó su tesis titulada: *Análisis de la estructura organizacional para desarrollar el modelo Rightsizing en el Taypikala Hotel Lago – 2017*, en la cual se propuso como objetivo general: Analizar la estructura organizacional actual para desarrollar el modelo rightzing en el Taypikala Hotel Lago – 2017. Aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva transversal analítica. La población y muestra estuvo conformada por los trabajadores. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta. Obtuvo como resultados: el 45% estuvo de acuerdo con que se conoce la utilidad específica que aporta cada área, el 45% estuvo totalmente de acuerdo con que están definidas las tareas realizadas por cada área, el 35% estuvo totalmente de acuerdo con que existe un tiempo estándar para llevar a cabo una actividad en el área de trabajo, el 40% estuvo totalmente de acuerdo con que, el rediseño de la estructura mejora la productividad. Finalmente concluye que, los trabajadores manifiestan estar propensos para dar inicio al cambio en relación del modelo Rightsizing.

Antecedentes Locales

Medina (2018) en su tesis de título: *Caracterización de la gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería del distrito de VICE – Sechura año 2018*,

se propuso como objetivo general: Conocer qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías, distrito de Vice – Sechura año 2018. La metodología que aplicó fue la investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. En la recopilación se hizo uso de la técnica de encuesta a través de su instrumento el cuestionario. Obtuvo como resultados: en cuanto a los principios de la gestión de calidad considera el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, el enfoque basado en procesos, y mejora continua. Considera que es importante la planeación en el logro de sus objetivos. Concluye que, tanto en los trabajadores como clientes debe existir una relación estrecha en el producto y el servicio que se brinda, así como también con la gestión de los recursos utilizados.

Mendoza (2018) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C., Piura*, se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería “El Pelao” S.A.C. – Piura”. Desarrolló el tipo de investigación no experimental de corte transversal, de diseño descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 70 trabajadores, tomándose como muestra a 40 personas. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta a través de su instrumento el cuestionario. Entre los principales resultados que obtuvo fueron: el 52,50% consideró en un nivel regular a la variable gestión de calidad, el 60% en un nivel regular a la satisfacción del cliente, el 52,50% en un nivel regular a la dimensión calidad del servicio, el 55% en un nivel regular a la calidad del producto, el 55% en un nivel regular a la mejora continua. Finalmente concluye que, existe una relación significativa entre las dimensiones de calidad del servicio, calidad del producto, y mejora continua con la satisfacción del cliente.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas (MYPES)

Según Sánchez (2014)

Las mypes en América Latina desarrollan sus actividades en un contexto donde los países de esta región se encuentran afectados por problemas sociales, sin embargo, a pesar de ello, representan un gran potencial en el crecimiento económico, generación de empleo y desarrollo social. Entre los problemas que destaca de las mypes, es que, en un bajo porcentaje estos negocios acceden a crédito de parte de la instituciones financieras, por lo que a muchas se les dificulta su desarrollo (p.127).

Mares (2017) define a las mypes como aquella organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, y que tiene por finalidad desarrollar actividades de extracción, producción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, dice que estos negocios pueden ser conducidos por el mismo propietario como persona natural con negocio, o como persona jurídica, adoptando alguna forma societaria.

Características de la Micro y Pequeña empresa

De acuerdo con la Ley 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” las características las mypes en el Perú tienen las siguientes características:

- Microempresa: Cuyas ventas en el año no pueden exceder de las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: Las ventas en el año son mayores a 150 UIT y en un máximo de 1700 UIT.

- Mediana Empresa: Donde las ventas anuales son mayores a 1700 UIT y hasta en un máximo de 2300 UIT.

Formas de organización de negocios o empresas

Uno de los primeros pasos para la constitución de empresas es definir bajo qué tipo de empresa es que queremos operar, Reátegui et al (2016) nos dice que son formas de organización de un negocio o empresas las siguientes:

- a) Como personas naturales: Las personas naturales también están en la capacidad de decidir y ejecutar, celebrar contratos, asumir responsabilidades y hacer efectivo el pago que les corresponde por concepto de impuestos a los que pudieran encontrarse afectos, así como también con obligaciones contraídas con proveedores, personal, etc (...)
A aquellas personas que desarrollan actividades económicas sin haberse constituido como empresa se les denomina como “personas naturales con negocio”; este tipo de personas son receptoras de renta de tercera categoría.
- b) Como personas jurídicas: Se constituyen por una o varias personas, sean naturales o jurídicas, que tengan la intención de llevar a cabo negocios de manera formal. Entre las ventajas de constituir una empresa como persona jurídica son: la responsabilidad frente a terceros es limitada, se le permite participar en concursos públicos, pactar negocios con empresas nacionales y extranjeras, mayor facilidad para la obtención de crédito, entre otras.

Importancia de las microempresas

Tello (2014) dice que las microempresas son importantes por las siguientes:

- Son una de las principales fuentes de empleo. Resulta interesante como herramienta de promoción de empleo en la medida que solo exige una inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos.
- Constituye un apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. A través de ello, se da la oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, asimismo, a que contribuyan con la producción de la gran empresa (p.204).

Por su parte Orueta et al (2017) señala que, sin duda alguna, las PYMES se han convertido en un elemento fundamental para el sistema económico en Iberoamérica, esto debido a que representan más del 90% de las empresas totales de la región, asimismo, entre el 50% y el 75% de los empleos totales, y menos del 50% en el Producto Bruto Interno (PBI).

Financiamiento de las microempresas

Para Orueta et al (2017) el tema la financiación de las pymes resulta ser uno de los temas cruciales para la supervivencia de este tipo de negocios, ello debido a que las pymes se desenvuelven en base a dos premisas básicas: el aseguramiento de su funcionalidad en el futuro y lograra que dicho funcionamiento se lleve a cabo en las mejores condiciones de rentabilidad que se le haga posible. Indica que, entre las alternativas tradicionales de financiamiento con que cuentan las microempresas en el Perú son las siguientes:

- a) Aquellas provenientes de créditos por parte de los proveedores, familiares o amigos, sobre todo, para los empresarios que no pueden acceder a créditos de intermediarios financieros.

- b) El que proviene de instituciones de microfinanza, las mismas que se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); el cual exige que las empresas estén debidamente constituidas formalmente.
- c) Organizaciones que no se encuentran bajo la supervisión de la SBS, tales como: Organizaciones No Gubernamentales (ONG), cooperativas, y empresas de factoring. En el caso de las últimas, son las que permiten el acceso a la liquidez anticipada descontando las facturas giradas por empresas a las cuales las PYMES proveen de bienes o servicios.

Teorías que fundamentan el estudio

Teorías de la Calidad

El término “Calidad” ha ido desarrollándose en paralelo de diferentes enfoques gerenciales. En el año 1945, Feigebaum, publicó su artículo denominado “La Calidad como gestión”, en el cual describe el concepto de calidad, lo que deja como resultado el libro “Total Quality control”. Edward Deming, en el año 1950, da por primera vez una conferencia a representantes del rubro industrial en Japón, a pedido del gobierno de Estados Unidos; en dicha conferencia destacó la aplicación de métodos estadísticos en lo que se refiere al control de la calidad. Para el año 1961, Philip Crosby, emite un libro relacionado con la calidad, al cual denominó “Cero defectos”, haciendo énfasis en la participación del recurso humano, ya que consideraba que los defectos eran consecuencia de errores cometidos por el ser humano (Rojas, 2003).

Asimismo, hay teorías recientes de la calidad; y entre los personajes representativos son:

- **Shigeo Shingo:** Tuvo impacto en la industria japonesa, e incluso en Estados Unidos. De la mano de Tiichi Ohno, impulsó un conjunto de ideas innovadoras, a las que llamó “Sistema de producción de Toyota”. Sobre su aporte, se trata de un sistema basado en la filosofía “cero inventarios en proceso”, el cual permitía lograr un nivel de producción en el tiempo justo. Otro de los sistemas que impulsó fue “El sistema de jalar versus empujar”; en el que indicaba que, se producía una pieza únicamente si la línea siguiente lo requería. “El Poka Yoke” conocido también como “a prueba de errores” fue otra más de sus innovaciones, refería que, al momento de detectar un defecto en el proceso, se suspendía para investigar las causas y posibles causas futuras. Se trataba de solo inspección; no aplicaba datos estadísticos.
- **Jean Carlzon:** Se le considera como uno de los especialistas en lo que se refiere a la calidad. Muy importante su aporte en servicios. Es creador de momentos de la verdad. Su sistema hace referencia a aquellos momentos en que los trabajadores de una empresa tienen con sus cliente, y los utilizan para brindarles un servicio; es decir, documenta la totalidad de pasos a seguir por el cliente durante el tiempo que esté recibiendo el servicio; denominado como “El ciclo del servicio”. En otro de sus aportes “la pirámide invertida”, refiere que, se hace necesario que todos los trabajadores se consideren importantes en la empresa; es decir, orienta su teoría en la motivación, considerándola como fundamental para el alcance de la calidad.
- **Harrington H. James:** Ejecutivo de calidad de IBM. Documentó el progreso de la revolución de la calidad de IBM. Consideró que “la no

calidad no es solo un estilo de administración sino tan bien una serie de técnicos o motivación hacia el trabajador”.

- **William E. Comway:** Se preocupa por “la forma correcta de administrar”, y de la necesidad de tener un “nuevo sistema de administración”. Concuerta con los “gurús”, quienes decían que, el mayor problema provenía de la alta dirección, la que no estaba convencida que la calidad tiene efectos positivos en la productividad y reduce costos. Pero además comprende que, “la administración necesita una ayuda real mas no una crítica destructiva” (Rojas, 2003).

Teorías modernas de la organización

Entre las teorías modernas relacionadas a la organización están las siguientes:

- **La teoría de la población ecológica:** Esta teoría fue impulsada por Hannan y Freeman, en el periodo que abarcó del año 1977 al año 1984. El propósito de esta teoría es el de poner énfasis en la importancia del entorno en la subsistencia. Son reconocidas dos corrientes: la primera, fundamentada en el concepto de “inercia estructural”, aplicable a conceptos de selección natural. En la segunda, contempla a las organizaciones con un criterio evolucionista. Tres son las ideas en las que se basa esta teoría: “los recursos del entorno son limitados para todas las organizaciones”; “las empresas tienen formas organizativas escogidas entre diversas opciones”; “al haber un cambio en el entorno hay dos posibles formas de organización: la inercia y la adaptación”.
- **La teoría institucional:** Impulsada por Di Maggio y Powell, en los años 1983 y 1977 respectivamente. Indica que, toda organización debe estudiarse como un todo, y considera como importante la diferencia entre

instituciones públicas y las privadas, en función de su complejidad y objetivos. Tiene como componente clave al denominado isomorfismo institucional, el cual distingue a tres tipos de efectos: el **coercitivo**, que hace referencia a las presiones de otras organizaciones de las cuales se depende; el **mimético**, que se refiere a la imitación de organizaciones de mayor nivel; y finalmente, **el normativo**, que se trata de normas compartidas por varias organizaciones, es decir, su regulación.

- **Teoría del costo de transacciones:** El representante de esta teoría es Williamson, del periodo 1975 al año 1985. Se refiere a aquellos costos no comprendidos en los precios como son: el costo por diferenciar el precio relevante, el costo de búsqueda del producto, y el costo por la negociación de los contratos que dan pie a las transacciones y asegurar que lo que se ha pactado se cumpla.
- **La teoría de los recursos:** Barney en el año 1991, a través de esta teoría explica las debilidades y fortalezas internas de toda organización. Considera como única forma de lograr ventajas competitivas sostenibles, es el desarrollo de capacidades distintivas. Su teoría está basada en dos proposiciones: “las empresas en la industria pueden ser heterogéneas en función de los recursos que controlan”; los recursos no pueden ser perfectamente móviles entre empresas y sí aseguran la heterogeneidad en el tiempo”.
- **Teoría de la agencia:** Está dirigida a las organizaciones privadas. Estudia las formas óptimas a través de las cuales se formalizan contratos entre un agente y el principal. Tiene por objetivo el de determinar, en relación de hipótesis que tienen que ver con las personas, la organización y la

información, es decir, busca definir cuál es el contrato más eficiente para dirigir la relación principal – agente (Rivas, 2009).

Gestión de calidad

El término “Gestión de calidad” hace referencia al conjunto de propiedades y características de un determinado servicio, direccionado a la satisfacción de las necesidades tanto implícitas como explícitas del cliente. Se dice que es el instrumento global de gestión orientado a la mejora continua; el mismo que involucra a todas las actividades y procesos dentro y fuera de una determinada organización. (Torre & LaCasa, 2014).

Para Teruel et al. (2006) el término “gestión de calidad” puede ser abordado desde dos puntos de vista. El primero, está centrado en la “gestión de la calidad de los procesos formativos”, mientras que la segunda, se centra en el “resultado del proceso de formación”.

Por su parte, Sirvent, Gisbert & Pérez (2017) definen al término “Gestión de calidad” como el proceso de cambio experimentado por el concepto de “calidad”. De una manera más específica, señalan, que, comprende la evolución de la calidad a la calidad total, es decir, que, comprende la totalidad de aspectos de la organización, y a su vez, involucra a todos sus miembros.

Fases en la gestión de calidad

Para Nebrera (2013) la “gestión de calidad” ha evolucionado, incorporando con el paso del tiempo nuevas ideas, asimismo, anulando las que ya van quedando obsoletas. Las cuatro fases por las que ha pasado la gestión de la calidad son las siguientes:

- **Control de calidad:** Buscaba la conformidad con las especificaciones. En esta fase la calidad solo es responsabilidad por los encargados del área de

control de la calidad, los mismos que verificaban los productos a través de muestreo o inspección, para asegurar que los clientes no reciban productos con defectos, sin embargo, en su rol no aseguran que se pueda evitar la aparición de errores.

- **Aseguramiento de la calidad:** Las empresas le dan mayor importancia a la calidad, y por ello, empiezan a implantar un sistema de gestión de calidad dentro de sus respectivas organizaciones. A la calidad se le considera como una “ventaja competitiva”, pero no como inversión, pues, solo buscan la certificación del modelo de calidad adoptado. Se empieza a extender la gestión de la calidad a todas las áreas de la empresa; además se hace uso de procedimientos.
- **Calidad total:** Estuvo centrado en la satisfacción del cliente. Busca un nivel elevado en cuatro aspectos, los que son: calidad del producto, calidad del servicio, calidad de gestión y calidad de vida. Se propone un cambio de cultura en la empresa dado a que considera importante que la gente se concientice respecto a que, la calidad involucra a todos.
- **Excelencia empresarial:** Es la adaptación de del modelo de “calidad total”. Está orientado a lograr la satisfacción de los clientes, pero también a la obtención de resultados para la empresa (p.6).

Principios de la gestión de calidad

Basándose en la ISO 9000, Sirvent et al. (2017) indican que, son principios de la gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basadas en la evidencia, y gestión de las relaciones.

a) Enfoque al cliente

Respecto al **enfoque al cliente** dice que para centrarse en ello se debe llevar a cabo lo siguiente: conocer con precisión a los clientes; verificar que se conocen con exactitud las necesidades y deseos del cliente; corroborar la satisfacción del cliente; lograr que toda la organización conozca las necesidades y deseos del cliente (ISO 9001, 2015).

b) Liderazgo

Sobre el liderazgo, Cortés (2017) considera que los líderes son los responsables de establecer la unidad de propósito y dirección de la empresa. Quienes deben propiciar y mantener un ambiente interno, en el cual los trabajadores se involucren en su totalidad para alcanzar los objetivos trazados.

c) Participación del personal

Sánchez (2017) menciona que los trabajadores de todos los niveles son la esencia de la empresa u organización, por lo cual su compromiso hace posible que sus habilidades sean utilizadas en favor de la organización.

d) Gestión por procesos

Hernández, Martínez & Cardona (2015) considera que, el término “gestión por procesos” es un concepto moderno de direccionamiento, que ha aparecido como un apoyo a la necesidad de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias, orientadas a la satisfacción del cliente, accionistas, personal y proveedores. Como objetivos de la gestión por procesos, menciona a los siguientes:

- Conocer las organizaciones de manera sistémica y desarrollar una visión horizontal de la misma.

- Favorece la interacción de equipos de trabajo, con el fin de intercambiar información y gestionar oportunamente las soluciones.
- Impulsar la participación del recurso humano de todo el modelo, con mayor énfasis del compromiso en cada uno de los procesos, sin importar de su posición jerárquica.

e) Mejora continua

Respecto a la mejora continua, Cortés (2017) considera que esta debería ser el permanente objetivo de la empresa. Se trata de aplicar acciones de forma permanente y sistemática en la gestión de calidad comprendiendo todos sus procesos.

f) Toma de decisiones basada en la evidencia

Jiménez (2014) considera que, la toma de decisiones no debe estar basada en las emociones sino en los hechos; ello es útil para los siguientes:

- Sustentar la conformidad de los productos y servicios de acuerdo a las especificaciones establecidas.
- Se evalúa y mejora la satisfacción del cliente.
- Asegura la conformidad y eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Demuestra que ha existido una planificación eficiente.
- Se evalúa el rendimiento de los procesos.
- Se evalúa el desempeño del proveedor externo.
- Determina la necesidad u oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad.

g) Gestión de las relaciones

Para Sánchez (2017) todo resultado deseado se logra con mayor eficiencia toda vez que las actividades y los recursos relacionados sean gestionados como un proceso.

Dimensiones de la calidad

Según Villafaña (2016) son dimensiones de la calidad las siguientes:

- Desempeño: Características primarias de operación de un producto.
- Particularidades: Características secundarias del producto y que son relevantes para el usuario.
- Confiabilidad: Probabilidades que tiene un determinado producto de sobrevivir dentro de un periodo bajo especificaciones en su uso.
- Cumplimiento de especificaciones: Nivel de cumplimiento de las características físicas establecidas respecto del funcionamiento de un producto.
- Durabilidad: Tiempo de uso que tiene un producto previo a su deterioro físico, o hasta que se considere que requiere ser reemplazado.
- Facilidad de servicio: eficacia, competencia y cortesía del personal.
- Apariencia: Forma como se ve, siente, o huele un producto.
- Calidad percibida: Resulta de la imagen, marca o publicidad de la empresa.

La organización

Definición de organización

Según Gallardo (2015) la razón de ser una organización está constituida por el alcance de un objetivo común, que en lo que se refiere a empresas, es la “satisfacción de necesidades”. A cambio de satisfacer necesidades, la empresa se beneficia económicamente, como compensación de su inversión.

Para Giner & Gil (2014) la organización es aquél instrumento directivo cuya función es ordenar los recursos y permitir su transformación en resultados. Dota a la

empresa de una manera de funcionamiento válida, en la que se pueden combinar los recursos con el fin de lograr el producto o servicio.

Mientras que, Uriarte (2019) define a la “organización” como un sistema social, que en base a valores compartidos, llevan a cabo actividades tendientes al alcance de objetivos en común.

Diseños actuales de organización

Giner & Gil (2014) dice que, los diseños actuales de organización son más flexibles y adaptables al cambio, y entre los diseños actuales que menciona son los siguientes:

- **Estructura matricial:** En este tipo de organización se pueden llegar a generar conflictos entre directivos funcionales, de productos, de proyectos, etc., toda vez que tienen que competir por recursos limitados; falta de equilibrio entre la autoridad y el poder entre directivos funcionales y de proyecto o producto; incremento de costes de gestión ya que se demanda que todo sea por escrito para mejor entendimiento e incluso por brindar mayor seguridad y protección de directivos, así como también la adaptación mutua, la coordinación a través de reuniones, y el contacto directo. Entre las principales características de este tipo de organización son: autoridad multidimensional, comunicaciones formales multidimensionales, decisiones compartidas, y formación multidimensional.
- **Estructura por proyectos:** Es utilizada por organizaciones muy técnicas que necesitan de mucha planificación, coordinación e investigación, agencias de publicidad, consultoría, oficinas de marketing, etc. Entre sus

características son: autoridad lineal del proyecto, comunicación formal e informal, decisiones centralizadas y compartidas, y formación vertical.

- **Estructura por unidades estratégicas de negocio:** Ha sido adoptada por aquellas empresas que tienen como fin, diseñar, promocionar, producir y vender productos y/o servicios de manera independiente. Las características de este tipo de organización son: autoridad compartida, comunicación multidimensional, decisiones descentralizadas a nivel de negocio, y formación multidireccional.
- **Estructura plana u organización por procesos:** Es caracterizada por las siguientes: autoridad dispersa, comunicación multidireccional interna y externa en relación del proceso, decisiones descentralizadas compartidas con el equipo del proceso, personas que llevan a cabo sus propias habilidades y competencias y se constituyen en equipos en función del proceso, retribución en torno a competencias individuales y resultados de equipo.

Características de la organización

Uriarte (2019) dice que, son características de una organización las siguientes:

- **Objetivos concretos:** Tienen objetivos y metas orientados a las actividades que desarrolla la organización, y lo mismos, nunca deben ser perdidos de vista.
- **División del trabajo:** Se definen los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización con el fin de potenciar las capacidades y trabajar de manera mancomunada.
- **Perduran en el tiempo:** Por lo general las organizaciones se proyectan más allá del cumplimiento de un objetivo puntual, dado a que las acciones

que necesitan sostenerse en el tiempo para generar conciencia y plantear un cambio de fondo.

- **Dinámicas:** Debido a que, siempre las organizaciones están haciendo ajustes en su estructura con el fin de adaptarse a una realidad cambiante.
- **Diversos niveles de complejidad:** Las organizaciones pueden tener una estructura simple o una estructura demasiado compleja.
- **Disponen de distintos recursos:** Recursos humano (personas dispuestas a trabajar en la organización); recursos materiales (medios físicos que utiliza la organización para desarrollar sus actividades); y recursos financieros (préstamos, créditos, emisión de títulos, bonos, etc).

Dimensiones de la organización

Gonzales (2017) dice que las dimensiones de la organización son de dos tipos: estructurales y contextuales.

a) Las dimensiones estructurales

Respecto a este tipo de dimensiones, Gonzáles, dice que son aquellas que describen las características internas de la organización. Este tipo de dimensiones son las que determinan las bases que permiten medir y comparar a las organizaciones. Las dimensiones estructurales son las siguientes:

- **Formalización.** - Hace referencia a la cantidad de documentación escrita en la organización.
- **Especialización.** - El nivel por el cual las tareas desarrolladas en la organización están subdivididas en funciones disgregadas.
- **Estandarización.** – Se refiere a la extensión en la que las actividades que tienen trabajos similares son llevadas a cabo de una forma uniforme.

- **Jerarquía de autoridad.** – Establece el orden jerárquico, es decir, quién informa a quién, y señala el tramo de control de cada administrador.
- **Complejidad:** Hace referencia a la cantidad de actividades que se desarrollan dentro de la organización.
- **Centralización:** Refiriéndose al nivel de jerarquía que tiene una autoridad en relación de la toma de decisiones.
- **Profesionalismo.** – Nivel de educación y preparación de los empleados.
- **Razones de personal.-** Distribución de personas a varias funciones y áreas.

b) Dimensiones contextuales

Son aquellas que caracterizan a la organización, comprendiendo el tamaño, la tecnología, el ambiente externo y los objetivos.

- **Tamaño.** – Magnitud de la organización, la que determinada por la cantidad de trabajadores.
- **Tecnología organizacional.** – Naturaleza del subsistema de producción, incluye las técnicas usadas que tienen como propósito cambiar las entradas de la organización en salidas.
- **El ambiente externo.** – Comprende los elementos externos de la organización.
- **La estrategia y objetivos de la organización:** Es la que define el objetivo y técnicas competitivas que las diferencias de otras organizaciones similares.
- **La cultura de la organización.** – Fundamentan al conjunto de valores claves, entendimientos y normas en común de los empleados.

Marco conceptual

Calidad:

El término tiene que ver con cuán adecuado es resulta ser un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él, es decir, para lo que desea el cliente. (Lizarzaburu, 2015).

Control:

Función que busca asegurar la consecución de los objetivos y planes preestablecidos en la planificación (Dextre, 2012).

Empresa:

Unidad de organización que realiza actividades industriales, prestación de servicios, o mercantiles, con fines lucrativos (Jimenez, 2015).

Gestión:

La palabra *gestión* proviene de la palabra latina “gestus”, la misma que significa: gesto, actitud, movimiento del cuerpo. Sin embargo también deriva de otra palabra latina “gerere” que implica llevar a cabo, conducir una acción o un grupo, etc (Huergo, 2015).

Jerarquía:

Se trata de una estructura en la cual existe un orden descendiente y ascendente, Es determinada por el valor de los elementos o el poder que ejercen los unos sobre los otros (Westreicher, 2020).

Organigrama:

Es un esquema organizacional que representa de manera gráfica la estructura interna de una empresa. Permite visualizar de forma rápida la jerarquía de la empresa (Rubén, 2021).

Organizar:

Función administrativa que tiene como rol el de agrupar las actividades planificadas en la empresa, para dar cumplimiento a los objetivos (Asturias, 2014).

Proceso:

Un sistema integrado por elementos básicos condicionados por algún otro elemento circunstancial o contextual como puede tratarse de un sistema de control y el alcance del proceso (Cantón, 2016).

2.3. Hipótesis

Para la presente investigación no se formulan hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. Galán (2014) señala que se formulan hipótesis en aquellas investigaciones cuyo fin es probar el efecto que tienen algunas variables entre sí; por lo general cuando se trata de investigaciones que muestran la relación causa – efecto.

2.4. Variables

La variable de estudio en la presente investigación es la organización como factor relevante.

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo y el nivel de la investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo.

Tipo de investigación

Cuantitativa, ya que los resultados obtenidos son cuantificables. Al respecto de este tipo de investigación, Monje (2011) dice que la investigación cuantitativa es inspirada en el positivismo, y lo que importa es la cuantificación o medición. Mediante la medición es que se logra formular las tendencias, plantear hipótesis y construir teorías.

Nivel de investigación

Descriptivo, porque se limitó a describir las características de la calidad y organización en los restaurantes del cercado de Sullana. Para Jiménez (2004) los estudios descriptivos se basan en el conocimiento, y son un poco más sólidos que los exploratorios. Indica que, en estos casos. El problema ha logrado cierto nivel de precisión pero que, aún se hace necesario recopilar información determinar los caminos que esclarezcan las relaciones causales.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental – transversal.

No experimental porque que no existió manipulación de ninguna de las dos variables.

Transversal porque la toma de datos se llevó acabo en una sola vez. De acuerdo con Sánchez (2015) el diseño transversal queda definido como una investigación individual, observacional, que mide una o más características en un momento dado.

El diseño queda representado por el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra conformada por los restaurantes del mercado de Sullana, distrito de Sullana.

O = Observación de las variables: Calidad de servicios y organización.

→ = Es la relación o asociación de las variables organización.

3.3. Población y muestra

Para Suárez (2011) la población es el “conjunto de individuos al que hace referencia la pregunta de estudio o del cual se está investigando”. Y la muestra es el subconjunto de la población.

La ubicación del proyecto de la presente investigación es en el distrito de Bellavista, de la provincia de Sullana, en el departamento de Piura; en la zona norte del Perú.

Población

15 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, del mercado de Sullana.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 15 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana.

3.4. Definición y operacionalización de variables e investigadores

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Personas mayores de edad que han tomado la iniciativa de emprender su propio negocio en territorio nacional.	El representante de una microempresa es aquella persona que administra sus propios negocios poniendo en práctica habilidades empresariales tales como: gestionar recursos materiales y humanos orientados a desarrollar una determinada actividad.	Edad	- 18 - 30 Años - 31 - 50 años - 51 a más años	Ordinal
			Género	Femenino Masculino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Superior universitario	Nominal
Micro y pequeñas empresas	Entes económicos comprendidos como pequeños y medianas empresas de acuerdo a su nivel de ventas.	Organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, y que tiene por finalidad desarrollar actividades de extracción, producción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios (Mares, 2017).	Tiempo de permanencia en el rubro	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Ordinal
			Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores	Ordinal
			Objetivo de la empresa	- Generar utilidades - Generar trabajo - Subsistencia - A y B	Nominal
			Tipo de empresa	- Persona natural con negocio - EIRL - SRL - SAC	Nominal

Organización	Se trata de aquél documento directivo que tiene como función la de ordenar los recursos y permitir su transformación en resultados (Giner & Gil, 2014).	Es un sistema de carácter social que, basado en valores en común realizan diversas actividades orientadas al alcance de objetivos (Uriarte, 2019).	Se tiene claro el objetivo de la empresa	- Si - No	Nominal
			Se tienen definidas las funciones de cada trabajador	- Si - No	Nominal
			El equipo de trabajo es sólido como para asegurar la continuidad de la empresa	- Si - No	Nominal
			Siempre hay rotación de personal	- Si - No	Nominal
			La estructura organizacional de la empresa es fácil de comprender	- Si - No	Nominal
			Conoce las políticas de organización	- Si - No	Nominal
			Son especialistas los trabajadores en la función que desempeñan	- Si - No	Nominal
			El trato que se brinda en todas las áreas de la empresa es el mismo	- Si - No	Nominal
			Se identifican con claridad los niveles jerárquicos	- Si - No	Nominal
			Existe una persona que tome las decisiones de manera inmediata	- Si - No	Nominal
			Personal está debidamente capacitado para el desarrollo de su labor	- Si - No	Nominal
			La microempresa cuenta con un organigrama	- Si - No	Nominal

			Existe personal que realice labores multiples	- Si - No	Nominal
			Se maneja un Manual de Organización y Funciones	- Si - No	Nominal
			Se maneja un Manual de Procedimientos administrativos	- Si - No	Nominal
			Considera que de una buena organización depende la facilidad para la toma de decisiones	- Si - No	Nominal
			Existe un protocolo para el manejo de quejas del personal y de los clientes	- Si - No	Nominal
			Existe un protocolo para el requerimiento y abastecimiento de materiales	- Si - No	Nominal
			La buena organización evita la duplicidad de funciones	- Si - No	Nominal
			Con una buena organización la comunicación entre el personal resulta más fácil	- Si - No	Nominal
			La organización le permite conocer los niveles jerárquicos que existen en la empresa	- Si - No	Nominal
			Considera que la organización en la empresa ayuda a	- Si - No	Nominal

			establecer el principio de autoridad		
			La organización ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona	- Si - No	Nominal
			Mediante la organización se establece un orden en la empresa	- Si - No	Nominal
			La organización es fundamental para mejorar el rendimiento de la empresa	- Si - No	Nominal

3.5. Técnicas e instrumentos

Técnica de investigación

La técnica utilizada en la presente investigación fue la Encuesta. Respecto a esta técnica, Meneses & Rodríguez (2006) la considera en primera instancia como la “técnica de recogida de datos” mediante la interrogación de los participantes cuyo fin es la obtención de forma sistemática medidas respecto de las variables de estudio.

Instrumento de investigación

El instrumento aplicado en la presente investigación fue el cuestionario; respecto a este, Meneses & Rodríguez (2006) dicen que es el “instrumento de la recogida de datos” y la manera protocolaria de formular las preguntas dirigidas a la población o muestra.

3.6. Plan de análisis

Para la presente investigación se recopilieron los datos a través de un cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, respecto a las variables de estudio. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics, y los resultados han sido mostrados a través de tablas y gráficos, con su respectiva interpretación.

empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019?	<p>rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, año 2019. 			No experimental – transversal. Porque no se manipulan las variables de estudio y se recopilan los datos en una sola vez.	
---	--	--	--	--	--

3.8. Principios éticos

En la presente investigación se tuvieron en cuenta los principios éticos que rigen a la actividad investigadora, de acuerdo al Código de Ética, aprobado por el consejo Universitario de Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – ULADECH, lo cuales son:

Protección a las personas: Se protegió la identidad de las personas participantes en la presente investigación. Asimismo, no se realizó ningún acto de humillación no de falta a su dignidad. En todo momento se veló por su bienestar y respetó su privacidad.

Cuidado del medio ambiente: La presente es una investigación que no trabaja directamente con animales ni plantas, ya que se trata de una investigación descriptiva respecto a las variables de gestión de calidad y organización. Una de las maneras de contribuir con el medio ambiente, se utilizó papel reciclado en la aplicación del cuestionario con el fin no generar mayor tala de árboles en la producción de papel.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que participarán en la presente investigación tuvieron la información correspondiente, y su decisión de participar fue voluntaria y expresada en el consentimiento informado.

Beneficencia y no maleficencia: Se dio a conocer a los representantes que la presente investigación solo requería de contestar un cuestionario que en ningún momento buscaría dañar ni su integridad ni la imagen del negocio, ya que dicha

información sería tratada con cautela y utilizada únicamente para el desarrollo del estudio en el cual estaba participando.

Justicia: Los resultados y la opinión del investigador estuvo debidamente sustentada, no permitiéndose los sesgos ni prácticas injustas. Prueba de ello es que a todos los representantes se les entregó el mismo cuestionario.

Integridad científica: Se informó a los representantes que su nombre y apellido se encontraría en el consentimiento informado mas no en las encuestas, y que los datos de la empresa se encontrarían en el trabajo de investigación, sin embargo, serían utilizados con estricto recelo garantizando no causar ningún perjuicio ni a su persona ni a la empresa que representan (Uladech, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.

Datos de los representantes	n	%
Edad		
18 a 30 años	3	20.00
31 a 50 años	7	46.67
51 a más años	5	33.33
Total	15	100.00
Género		
Masculino	6	40.0
Femenino	9	60.0
Total	15	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	6	40.00
Superior no universitaria	5	33.33
Superior universitaria	4	26.67
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019,

Datos de la empresa	n	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	3	20.00
4 a 6 años	8	53.33
7 a más años	4	26.67
Total	15	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	7	46.67
6 a 10 trabajadores	5	33.33
11 a más trabajadores	3	20.00
Total	15	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	6	40.00
Generar puestos de trabajo	9	60.00
Total	15	100.00
Tipo de empresa		
Persona natural con negocio	10	66.67
EIRL	5	33.33
SRL	0	0.00
SAC	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.*

Tabla 3.

Características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019,

Organización	n	%
Se tiene claro el objetivo de la empresa		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00
Funciones definidas de cada trabajador		
Si	10	66.67
No	5	33.33
Total	15	100.00
Equipo de trabajo es sólido		
Si	9	60.00
No	6	40.00
Total	15	100.00
Rotación de personal		
Si	5	33.33
No	10	66.67
Total	15	100.00
Estructura organizacional		
Si	7	46.67
No	8	53.33
Total	15	100.00
Políticas de organización		
Si	8	53.33
No	7	46.67
Total	15	100.00
Trabajadores especialistas en la función que desempeñan		
Si	9	60.0
No	6	40.0
Total	15	100.00
Trato al cliente es el mismo en todas las áreas		
Si	9	60.00
No	6	40.00
Total	15	100.00
Identificación de niveles jerárquicos		

Tabla 3... continuación

Tabla 4.

Características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019,

Si	12	80.00
No	3	20.00
Total	15	100.00
Toma de decisiones de manera inmediata		
Si	6	40.00
No	9	60.00
Total	15	100.00
Personal capacitado		
Si	6	40.00
No	9	60.00
Total	15	100.00
Organigrama de la empresa		
Si	7	46.67
No	8	53.33
Total	15	100.00
Personal que realiza labores múltiples		
Si	5	33.33
No	10	66.67
Total	15	100.00
Manejo de un MOF		
Si	3	20.00
No	12	80.00
Total	15	100.00
Manejo de un manual de procedimientos		
Si	4	26.67
No	11	73.33
Total	15	100.00
Protocolo para el manejo de quejas		
Si	5	33.33
No	10	66.67
Total	15	100.00
Protocolo para el requerimiento de materiales		
Si	4	26.67
No	11	73.33
Total	15	100.00

Tabla 3... continuación

Tabla 5.

Características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019,

Evita la duplicidad de funciones		
Si	11	73.33
No	4	26.67
Total	15	100.00
Mejora la comunicación entre el personal		
Si	10	66.67
No	5	33.33
Total	15	100.00
Permite conocer los niveles jerárquicos		
Si	10	66.67
No	5	33.33
Total	15	100.00
Ayuda a establecer el principio de autoridad		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00
Ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona		
Si	9	60.00
No	6	40.00
Total	15	100.00
Se establece un orden en la empresa		
Si	15	100.00
No	0	0.00-
Total	15	100.00
Mejora el rendimiento de la empresa		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

4.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

La edad del 46.70% de microempresarios del rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Sullana, oscila entre los 31 hasta los 50 años, resultado que coincide con las investigaciones de Pascual (2018) y Medina (2019), en el primer caso fue el 48.61% cuyas edades oscilaban entre los 41 a 50 años y en el caso de Medina su resultado fue que, el 60% las edades de los gerentes oscilaban entre los 31 a los 50 años. Por lo tanto, se puede establecer los representantes se trata de personas adultas lo que garantiza la madurez con la que se ejerce la dirección del negocio.

El 60% de microempresarios del rubro restaurantes del cercado de Sullana, son de género femenino, lo cual coincide con Flores (2017) en cuya investigación obtuvo que el 50% de representantes son del género femenino. No coincide con el resultado obtenido por Pascual (2018) donde el 68.6% de gerentes fue del género masculina, lo que quiere decir que ambos género están presentes en el rubro de venta de abarrotes.

El grado de instrucción alcanzado por el 40% de microempresarios del rubro restaurantes, el el nivel superior no universitario, coincidiendo con Cobeñas (2018) cuyo resultado fue que el 100% de su muestra dijo tener el grado de instrucción de nivel superior no universitario; siendo este el nivel académico predominante en los gerentes de los restaurantes del cercado de Sullana.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

Las microempresas del rubro restaurantes del cercado de Sullana tienen desde 4 hasta los 6 años de antigüedad en el mercado en un 53.3% coincidiendo con Pascual (2018) en cuya investigación obtuvo que las microempresas de dicho rubro tenían como antigüedad desde los 4 a 6 años, por lo que se infiere que, estos negocios ya tienen en el mercado al que dirigen una cantidad de años considerables.

El 46.7% de restaurantes del cercado de Sullana actualmente le genera puestos de trabaja hasta a un máximo de 5 colaboradores. Por su parte Medina (2019) en su investigación determinó que estos negocios dan trabajo hasta a un máximo de 3 personas, lo que quiere decir que, son una fuente generadora de empleo con puesto de trabajo hasta un máximo de 5 personas.

Más de la mitad (60%) de microempresas del rubro restaurantes del cercado de Sullana han sido creadas con el fin de generar puestos de trabajo, lo que difiere de Medina (2019) en la medida que si bien es cierto en su investigación también determinó que las empresas del rubro restaurante son fuentes generadoras de empleo, su principal objetivo es la obtención de ganancias.

En su mayoría, el 66.70% de microempresas del rubro restaurantes del cercado de Sullana han sido constituidas como persona natural con negocio. Para Reategui (2016) las personas naturales también están en la capacidad de decidir y ejecutar, celebrar contratos, asumir responsabilidades y hacer efectivo el pago que les corresponde por concepto de

impuestos a los que pudieran encontrarse afectos, así como también con obligaciones contraídas con proveedores, personal, etc

Tabla 3. Características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

Los representantes de las microempresas del rubro restaurantes del cercado de Sullana, en su totalidad, respondieron que, tenían claro el objetivo trazado por la empresa, coincidiendo con el resultado de Pascual (2018) en que fue; el 74.3% logra el cumplimiento de los objetivos de la empresa, lo que da cuenta que se tiene conocimiento con exactitud de los objetivos que sigue la organización.

En el 66.7% de microempresas del rubro restaurantes del cercado de Sullana, se han definido las funciones de cada uno de los trabajadores, coincidiendo con Pascual (2018) quien obtuvo que el 65.7% afirmó que en las empresas del rubro restaurantes casi siempre se distribuyen las responsabilidades del trabajador. Por lo que se puede deducir que, los trabajadores de MYPES sí conocer la labor a desempeñar.

El 60% considera que el equipo de trabajo de los restaurantes del cercado de Sullana, está sólido como para asegurar la continuidad de la empresa, coincidiendo con Pascual (2018) cuyo resultado fue que el 60% de restaurantes a veces se lleva a cabo un buen desarrollo de trabajo en equipo. De lo cual se entiende que, el trabajo en equipo es importante para que las empresas se mantengan vigentes en el mercado.

Respecto a la la rotación del personal, el 66.67% respondió que no se utiliza tal estrategia, dicho resultado coincide con el obtenido por Angulo (2018) quien determinó que no se realizaban cambios en la empresa. Esto quiere decir que, no es usual que en las MYPES se cambie el personal en el corto plazo, lo que es señal de equipos de trabajo sólidos.

El 53.3% considera que la estructura organizacional no es tan fácil de comprender, dicho dato no coincide con el obtenido por Angulo (2018) donde el 58.3% respondió que se han establecido la visión, misión, y objetivos de la empresa. Por lo tanto, podemos afirmar que llevar a cabo la estructura organizacional no es tan fácil, ya que se debe establecer los niveles de jerarquía, la visión, la misión, etc.

Respecto al conocimiento sobre las políticas de organización, el 53.3% aseguró que si las conocía, lo cual difiere con Ordinola (2017) en cuya investigación obtuvo que, el 100% nunca visualiza la misión y visión del restaurante Perla Del Chira. De esta manera podemos inferir que en las tiendas de abarrotes por lo general se tiene conocimiento de las políticas de la empresa, lo que le ayudará al personal a comprometerse con lo que busca dicha organización.

El 60% de gerentes de los restaurantes del cercado de Sullana respondió que su personal es especialista en las funciones que desempeña, coincidiendo de esta manera con Cobeñas (2018) cuyo resultado fue que, el 100% del personal cubre las expectativas esperadas por el empresario. Demostrando de esta manera la eficiencia con la que se desempeña el persona.

En cuanto al trato que se brinda en las empresas del rubro restaurantes, el 60% dijo que es bueno en todas las áreas, dicho resultado coincide con Riveros (2019) en cuya investigación obtuvo que, el 73.3% se siente satisfecho con la integridad de las personas que trabajan en la empresa. Es decir, el personal demuestra tener la capacidad para dar un buen trato al cliente.

El 80% de microempresarios consideraron que en los negocio del rubro restaurantes es posible identificar con claridad los niveles jerárquicos, coincidiendo con Collanqui (2017) en cuya investigación obtuvo que, el 50% estuvo de acuerdo con que en la empresa en estudio existen normas que guían el comportamiento de los colaboradores

Respecto a la toma de decisiones en estas empresas, el 60% manifestó que, no existe una persona encargada de tomar las decisiones de manera inmediata, lo que coincide con el resultado obtenido por Collanqui (2017) donde el 30% estuvo de acuerdo con que se delega la toma de decisiones. Lo que da cuenta de una deficiencia respecto a la toma de decisiones, ya que en algunas oportunidades para resolver los problemas de los clientes se requiere de respuestas inmediatas.

En la tabla n° 18 se demuestra que al menos el 60% confiesa que no capacita al personal para el desarrollo de su labor, lo cual es distinto al resultado obtenido por Medina (2019) en cuya investigación obtuvo que, el 70% de empresas del rubro restaurantes indica haber recibido capacitación. Esto quiere decir que no todas las empresas le dan la misma importancia a la capacitación que, tiene como principal ventaja la de maximizar la eficiencia de los trabajadores.

El 53.3% no ha elaborado su organigrama, lo cual difiere con Goicochea (2016) quien producto de su investigación determinó que las empresas del rubro restaurantes manejan un organigrama. Es decir, no todas las empresas demuestran preocupación por establecer su organigrama donde se puedan identificar los niveles jerárquicos.

En un 66.67% de restaurantes del cercado de Sullana, no existe personal que realiza labores múltiples. No coincide con Pascual (2018) en cuya investigación obtuvo que, el 57.1% indicó que casi siempre los trabajadores se muestran responsables en el trabajo que realizan. Asimismo no coincide con el resultado obtenido por Cobeñas (2018) donde el 100% indicó que el personal desempeña sus labores según sus expectativas. Lo que quiere decir que el personal es eficiente y demuestra capacidad para adaptarse a diferentes puestos de trabajo.

El 80% no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) que les permita un orden en la empresa, siendo este un resultado distinto al obtenido por Goicochea (2016) donde el 60% manifestó contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF). Por lo que queda claro que no todas las empresas del rubro restaurantes tienen un manual que les permita al personal conocer las funciones que deben desarrollar.

No se maneja un Manual de procedimientos es lo que responde el 73.3% de gerentes de los restaurantes del cercado de Sullana, lo que no coincide con Collanqui (2017) en cuya investigación obtuvo que, el 35% estuvo de acuerdo con que en la empresa de su estudio si existe un control de los procesos. Por lo tanto se deduce que, en las MYPE del rubro restaurantes no se manejan manuales referidos a los procedimientos a realizar en las diferentes actividades desarrolladas dentro de la empresa.

El 66.67% de microempresarios estuvieron de acuerdo con que de una buena organización depende la facilidad para la toma de decisiones y eso requiere de que todo el personal se involucre en el alcance de los objetivos propuestos por la empresa; en ese sentido, Ángulo (2018) obtuvo un resultado desfavorable, pues, el 58.3% dijo no percibir un compromiso de parte del personal.

El 66.67% de la muestra respondió que en sus negocios no se maneja un protocolo para el manejo de quejas tanto del personal como de los clientes, lo cual no coincide con Riveros (2019) en cuya investigación obtuvo que, el 46.7% dijo sentirse satisfecho porque en la empresa de estudio, si se le presenta un problema se le ayuda para resolverlo de manera inmediata.

No existe un protocolo para el requerimiento y abastecimiento de materiales es lo que respondió el 73.3% de microempresarios; dicho resultado es diferente al obtenido por Suluco (2016) donde el 100% ha establecido un reglamento de trabajo.

El 73.3% de microempresarios considera que la buena organización evita la duplicidad de funciones, en ese sentido coincide con la percepción de Gallardo (2015) quien señala que la buena organización beneficia económicamente a la empresa.

El 66.70% de microempresarios cree que, con una buena organización la comunicación entre el personal resulta más fácil, lo que no coincide con el resultado encontrado por Pascual (2018) donde el 48.6% de encuestados señaló que a veces se cumplen con los procesos de comunicación.

En su totalidad los microempresarios consideraron que la organización le permite al personal conocer mejor los niveles jerárquicos que existen en la empresa, coincidiendo con Uriarte (2019) quien indica que la totalidad de personas encuestadas estuvieron de acuerdo con que la organización en la empresa ayuda a establecer el principio de autoridad, coincidiendo con el argumento de Gonzáles (2017) quien menciona que, una de las dimensiones de organización es la jerarquía de autoridad.

El 60% estuvo de acuerdo con la la buena organización en la empresa ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona, este resultado va de acuerdo con Uriarte (2019) quien sostiene que, una de la características de la organización es la división del trabajo.

La totalidad de gerentes de los restaurantes del cercado de Sullana percibe que a través de la organización se establece un orden en la empresa, coincidiendo de esta manera con Pascual (2018) quien obtuvo en su investigación que, el 68.6% respondió que se cumple con las condiciones en el ambiente de trabajo.

Los gerentes del rubro restaurantes consideran a la organización como fundamental para mejorar el rendimiento de la empresa. Por su parte Giner & Gil (2014) indica que, la organización es el instrumento cuya función es ordenar los recursos y permitir su transformación en resultados.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, se caracterizan por tener entre 31 a 60 años, son del género masculino, y tienen como grado de instrucción el nivel superior no universitario.

Las microempresas del sector servicios, del rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019, en su mayoría se caracterizan por tener en el mercado entre 4 hasta 6 años, y generar puestos de trabajo hasta un máximo de 5 trabajadores. Además, tienen como objetivo principal generar empleo y han sido constituidas como persona natural.

La organización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, se caracteriza en su mayoría por lo siguiente: se tiene claro el objetivo que persigue la empresa, se tienen definidas las funciones de cada uno de los trabajadores, el equipo de trabajo se mantiene sólido lo que permite asegurar la continuidad de la empresa, se conocen las políticas de la empresa, el personal demuestra ser especialista en el ejercicio de sus funciones, el trato que brinda el personal se percibe como bueno en todas las áreas, es posible la identificación de los niveles jerárquicos, existe personal que realiza labores múltiples. Además, se tiene claro que de una buena organización depende la facilidad para la toma de decisiones. Sin embargo hay ciertas deficiencias y vacíos que no permiten establecer a la organización de la mayoría de estos negocios como buena. No utiliza una estrategia definitiva, no existe una persona

encargada de la toma de decisiones, no se capacita al personal, asimismo, no se manejan protocolos ni manuales que permitan la realización de actividades de forma uniforme y correcta; es decir, cada trabajador está posibilitado de poner en práctica sus propias iniciativas considerando que estas pueden ser fallidas y perjudicar a la empresa. Para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, la organización es positiva para las empresas ya que evita la duplicidad de funciones, mejora la comunicación entre el personal, se clarifican los niveles jerárquicos, se establece el principio de autoridad, se reduce la carga de responsabilidades sobre una sola persona, se establece un orden, y es una oportunidad de mejora para cualquier empresa.

5.2. Recomendaciones

Capacitar al personal para que mejoren la calidad de atención que le brindan al cliente, a través de los cual se beneficia a la empresa.

Designar a una persona responsable de tomar decisiones menores que permitan atender y resolver cualquier problema que se pudiera suscitar, y el mismo no requiera del propietario o del gerente. Para su solución.

Elaborar y entregar a sus trabajadores el Manual de Organización y Funciones (MOF), y Manual de procedimientos.

Establecer protocolos para la atención de quejas y para e abastecimiento de insumos en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, K. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Aguayo, G. &. (2017). *Mejoramiento del clima organizacional y la calidad del servicio al cliente en Villa Chicken S.A.C. Lima*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/209/VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asturias (2014). *La organización*. Corporación Universitaria. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf3.pdf
- Burgos, D. (s.f.). *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 NTS-USNA 008*. Universidad Libre de Colombia, 2017.
- Castañeda, J. (2018). *Clima laboral en la mejora del compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante Ricos Chiky SRL, Chepén 2017*. Trujillo. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11282/casta%c3%b1edavargas_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantón, I. (2016). *Introducción a los Procesos de calidad*. Revista REICE. Madrid. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Choque, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico La Estancia Grill EIRL de la ciudad de Puna 2016*. Puno. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8882/Choque_Chura_Alexa_Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cobeñas, S. (2018). *Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Collanqui, R. (2017). *Análisis de la estructura organizacional para desarrollar el modelo Rightsizing en el Taypikala, Hotel Lago - 2017*. Puno.

- <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6356/Collanqui%20Condori%20Reyna%20Vanesa%20-%20VRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortes, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga. <https://books.google.com.pe/books?id=RhkWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGgqq8jLzsAhUvwVkKHQIVAkMQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>
- Dave, A. (2020). *Reinventando la organización: Cómo crear valor en mercados*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?op=lookup&id=f7D1DwAAQBAJ&continue=https://books.google.com.pe/books%3Fid%3Df7D1DwAAQBAJ%26printsec%3Dfrontcover%26dq%3Dla%2Borganizaci%25C3%25B3n%2B2020%26hl%3Des%26sa%3DX&hl=es>
- Dextre (2012). *¿Control de gestión o gestión de control?* Revista Contabilidad y negocios. Lima. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Estrada, E. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, ciudad de Santa, 2016*. Chimbote.
- Ferraro, C. &. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. Lima. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf
- Flores, M. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016*. Chimbote.
- Galán, M. (2014). *Hipótesis de la Investigación*. <http://manuelgalan.blogspot.com/2014/06/hipotesis.html>
- García, E. (2020). *Empresa y administración*. Madrid: Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=8cznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+organizaci%C3%B3n+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjv8sOngM7uAhWvRzABHf2yBfoQ6AEwBnoECAQQA#v=onepage&q&f=false>

- Gomero, N. (2015). *Concentración de las MYPES y su impacto en el crec.* Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/304895457.pdf>
- González, A. (2017). *Dimensiones del diseño organizacional.* https://www.academia.edu/9219234/DIMENSIONES_DEL_DISENO_ORGANIZACIONAL
- Huergo (2015). *Los procesos de gestión.* Universidad Pedagógica. <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- INEI. (2019). *Actividad de restaurantes aumentó en 5,33% en Noviembre de 2018 y reportó su vigésimo mes de crecimiento consecutivo.* Lima.
- ISO 9001. (2018). *Enfoque al cliente, primer principio de un Sistema de Gestión.* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/enfoque-al-cliente-primer-principio-sg/>
- Jiménez, D. (2014). *Toma de decisiones basadas en la evidencia - Principios ISO 9001:2015.* Lima. <https://www.pymesycalidad20.com/toma-de-decisiones-basadas-evidencias.html>
- Jiménez, R. (2004). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación científica.* http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf
- Jiménez (2015): *La redefinición del papel de la empresa en la sociedad.* Revista Castellano Manchega de ciencias sociales. España. <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322142550008.pdf>
- Ley 30056 (2016). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo.* Lima. http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf
- Lizarzaburu, E (2015). *La gestión de calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.* Bogotá. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

- Mares, C. (2017). *Las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú*. Lima. de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Medina, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro pollería del pollería del distrito de Vice-Sechura año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote , Piura.
- Mendoza, E. (2018). *Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C. Piura*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Monje, A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Moreno, L. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaráz, 2013*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaráz.
- Nebrera, J. (2013). *Introducción a la calidad*. http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Orueta et al (2017). *La Financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en iberoamerica*. Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/09E7377781F0EB740525828F0072A3D0/\\$FILE/LaFinanciaci%C3%B3nDeLasMicroPeqMedEmpresas.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/09E7377781F0EB740525828F0072A3D0/$FILE/LaFinanciaci%C3%B3nDeLasMicroPeqMedEmpresas.pdf)
- Pascual, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaráz, 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Reátegui, V. &. (2016). *MYPEqueña empresa crece*. Lima: ProInversión. <http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>

- Rivas, L. (2009). *Evolución de la teoría de la organización*. Bogotá. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf>
- Riveros, L. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque de la formalización de la MYPE Pollería PACHAX del sector servicio en el distrito de Juliaca 2019*. Juliaca.
- Rodríguez, M. &. (2006). *El cuestionario y la entrevista*. Lima. http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Rojas, D. (2003). *Teorías de la Calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/><https://factorialhr.es/blog/que-es-organigrama-empresa-tipos-plantillas/>
- Rubén (2021). *¿Qué es un organigrama de empresa, qué tipos existen y para qué sirven?*
- Sánchez, I. (2015). *Hipótesis y variables*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16699/LECT131.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad*. España: Elearning. https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=GESTION+DE+CALIDAD+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiL2NzB_qLsAhVEuVkKHXpID-AQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=GESTION%20DE%20CALIDAD%202015&f=false
- Sánchez (2016). *Diseño de estudios transversales*. <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954>
- Sirvent, S. G. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001*. 31 Empresa.
- Suárez, P. (2011). *Población de estudio y muestra*. Obtenido de http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion%26muestra.pdf
- Teruel, M. L. (2006). *Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad*. Aragón. Obtenido de http://fp.educaragon.org/files/guia_calidad_web.pdf

- Torre, I. &. (2014). *Gestión de la calidad*.
<https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>
- Uriarte, J. (2019). *Organizaciones*.<https://www.caracteristicas.co/organizaciones/>
- Villafaña, R. (2016). *Conceptos básicos sobre Calidad total*. Obtenido de <http://inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf>
- Westreicher, G. (2020). *Jerarquía*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/jerarquia.html>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de trabajo

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018 - 2019								Año 2019 – 2020							
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X	X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de investigación			X	X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X	X									
8	Recolección de datos							X	X								
9	Presentación de resultados								X	X	X						
10	Análisis e interpretación de los resultados										X	X					
11	Redacción de informe preliminar										X	X	X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de investigación												X	X			
	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de investigación													X	X		
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X	X	
14	Redacción de artículo científico															X	X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.05	160	8.00
• Fotocopias	0.05	160	8.00
• Empastado	4	1.00	4.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10	1 millar	10.00
• Lapiceros	1.00	5	5.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			135.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5	5	25.00
Sub total			25.00
Total de presupuesto desembolsable			160.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			812.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



ENCUESTA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 34 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquellas que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a los siguientes:

I. GENERALIDADES

O1. Determinar las características de los gerentes de las microempresas del sector servicios , rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

1. Edad

a) 18 – 30 años b)

31 – 50 años c)

51 a más años

2. Género

a) Femenino

- b) Masculino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitario
- e) Superior universitario

O2. Describir las características de las microempresas del sector servicios, del rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

4. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

5. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

6. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Generar trabajo
- c) Subsistencia

7. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona natural con negocio
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima

II. ORGANIZACIÓN

O3. Determinar las características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, año 2019.

8. ¿Se tiene claro el objetivo de la empresa?

- a) Sí
- b) No

9. ¿Se tienen definidas las funciones de cada trabajador?

- a) Sí
- b) No

10. ¿El equipo de trabajo es sólido como para asegurar la continuidad de la empresa?

- a) Sí
- b) No

11. ¿Siempre hay rotación de personal?

- a) Sí
- b) No

12. ¿La estructura organizacional de la empresa es fácil de entender?

- a) Sí
- b) No

13. ¿Conoce de las políticas de organización?

a) Sí

b) No

14. ¿Son especialistas los trabajadores en la función que desempeñan?

a) Sí

b) No

15. ¿El trato que se brinda en todas las áreas de la empresa es el mismo?

a) Sí

b) No

16. ¿Se identifican con claridad los niveles jerárquicos?

a) Sí

b) No

17. ¿Existe una persona que tome las decisiones de manera inmediata?

a) Sí

b) No

18. ¿El personal está debidamente capacitado para el desarrollo de su labor?

a) Sí

b) No

19. ¿La microempresa cuenta con un organigrama?

a) Sí

b) No

20. ¿Existe personal que realice labores múltiples?

a) Sí

b) No

21. ¿Se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF)?

- a) Sí
- b) No

22. ¿Se maneja un Manual de Procedimientos administrativos?

- a) Sí
- b) No

23. ¿Considera que de una buena organización depende la facilidad para la toma de decisiones?

- a) Sí
- b) No

24. ¿Existe un protocolo para el manejo de quejas tanto del personal como de los clientes?

- a) Sí
- b) No

25. ¿Existe un protocolo para el requerimiento y abastecimiento de materiales?

- a) Sí
- b) No

26. ¿La buena organización evita la duplicidad de funciones?

- a) Sí
- b) No

27. ¿Con una buena organización la comunicación entre el personal resulta más fácil?

- a) Sí
- b) No

28. ¿La organización le permite conocer los niveles jerárquicos que existen en la empresa?

- a) Sí
- b) No

29. ¿Considera que la organización en la empresa ayuda a establecer el principio de autoridad?

- a) Sí
- b) No

30. ¿La organización en la empresa ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona?

- a) Sí
- b) No

31. ¿Percibe que mediante la organización se establece un orden en la empresa?

- a) Sí
- b) No

32. ¿Cree que la organización es fundamental para mejorar el rendimiento de la empresa?

- a) Sí
- b) No

Anexo 4: Hoja de tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad	18 a 30 años	III	3	20.00
	31 a 50 años	IIII-II	7	46.67
	51 a más años	IIII	5	33.33
	Total	IIII-IIII-IIII	15	100.00
Género	Masculino	IIII-I	6	40.0
	Femenino	IIII- III	9	60.0
	Total	IIII-IIII-IIII	15	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción		-	
	Primaria		-	
	Secundaria	IIII-I	6	40.00
	Superior no universitaria	IIII	5	33.33
	Superior universitaria	III	4	26.67
	Total	IIII-IIII-IIII	15	100.00

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años	III	3	20.00
	4 a 6 años	IIII- III	8	53.33
	7 a más años	III	4	26.67
	Total	IIII-IIII-IIII	15	100.00
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII-II	7	46.67
	6 a 10 trabajadores	IIII	5	33.33
	11 a más trabajadores	III	3	20.00
	Total	IIII-IIII-IIII	15	100.00
Objetivo de creación	Generar ganancia	IIII-I	6	40.00
	Subsistencia	IIII- III	9	60.00
	Total	IIII-IIII-IIII	15	100.00
Tipo de empresa	Persona natural con negocio	IIII- IIII	10	66.67
	EIRL	IIII	5	33.33
	SRL			
	SAC			
	Total	IIII-IIII-IIII	15	100.00

Características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Se tiene claro el objetivo de la empresa	Si	IIII- IIIII- IIIII	15	100.00
	No		-	-
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00
Funciones definidas de cada trabajador	Si	IIII- IIIII	10	66.67
	No	IIII	5	33.33
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00
Equipo de trabajo es sólido	Si	IIII- IIIII	9	60.00
	No	IIII-I	6	40.00
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00
Rotación de personal	Si	IIII	5	33.33
	No	IIII- IIIII	10	66.67
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00
Estructura organizacional	Si	IIII-II	7	46.67
	No	IIII-III	8	53.33
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00
Políticas de organización	Si	IIII-III	8	53.33
	No	IIII-II	7	46.67
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00
Trabajadores especialistas en la función que desempeñan	Si	IIII- IIIII	9	60.0
	No	IIII-I	6	40.0
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00
Trato al cliente es el mismo en todas las áreas	Si	IIII- IIIII	9	60.00
	No	IIII-I	6	40.00
	Total	IIII-IIIII-IIIII	15	100.00

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Identificación de niveles jerárquicos	Si	IIII- IIII-II	12	80.00
	No	III	3	20.00
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Toma de decisiones de manera inmediata	Si	IIII-I	6	40.00
	No	IIII- III	9	60.00
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Personal capacitado	Si	IIII-I	6	40.00
	No	IIII- III	9	60.00
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Organigrama de la empresa	Si	IIII-II	7	46.67
	No	IIII- III	8	53.33
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Personal que realiza labores múltiples	Si	IIII	5	33.33
	No	IIII- IIII	10	66.67
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Manejo de un MOF	Si	III	3	20.00
	No	IIII- IIII- IIII	12	80.00
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Manejo de un manual de procedimientos	Si	III	4	26.67
	No	IIII- IIII-I	11	73.33
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Protocolo para el manejo de quejas	Si	IIII	5	33.33
	No	IIII- IIII	10	66.67
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Protocolo para el requerimiento de materiales	Si	III	4	26.67
	No	IIII- IIII-I	11	73.33
	Total	IIII-III-III	15	100.00

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Evita la duplicidad de funciones	Si	IIII- IIII-I	11	73.33
	No	IIII	4	26.67
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Mejora la comunicación entre el personal	Si	IIII- IIII	10	66.67
	No	IIII	5	33.33
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Permite conocer los niveles jerárquicos	Si	IIII- IIII	10	66.67
	No	IIII	5	33.33
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Ayuda a establecer el principio de autoridad	Si	IIII- IIII- IIII	15	100.00
	No		-	
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona	Si	IIII- III	9	60.00
	No	IIII-I	6	40.00
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Se establece un orden en la empresa	Si	IIII- IIII- IIII	15	100.00
	No		-	-
	Total	IIII-III-III	15	100.00
Mejora el rendimiento de la empresa	Si	IIII- IIII- IIII	15	100.00
	No		-	-
	Total	IIII-III-III	15	100.00

Anexo 5: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Investigador principal del proyecto: Astri De Los Milagros Navarro Mendoza

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo: Determinar las características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

La presente investigación informará sobre las principales características de la organización como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.

Toda la información que se obtenga de las encuestas será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se le tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dr. Jorge Luis Diaz Ortega al celular: 944897194, o al correo: jdiaor@uladech.edu.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio.

Nombres y apellidos del participante

Nombres y apellidos del encuestador

Anexo 6: Validación del instrumento de recolección de datos

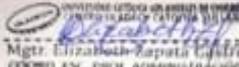
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elizabeth Diamina Zapata Castro, identificado con DNI 03561030, con el grado de 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 la estudiante **NAVARRO MENDOZA, ASTRI DE LOS MILAGROS**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL CERCADO DE SULLANA, 2019** que se encuentra realizando.

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

Sullana, 15 de enero 2021.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL SACRAMENTO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
Mgtr. Elizabeth Diamina Zapata Castro
CÓDIGO ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

Items relacionados GESTION DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1° OE Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.							
1. ¿Cuál es su edad?							SI () NO()
2. ¿Cuál es el género de representante?							SI () NO()
3. ¿Qué grado de instrucción?							SI () NO()
2° OE. Determinar las características de las microempresas del sector servicios, del rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.							
4. ¿Qué tiempo de permanencia tiene la empresa en el rubro?							SI () NO()
5. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa a su cargo?							SI () NO()
6. ¿Con qué objetivo se constituyó la empresa?							SI () NO()
7. ¿Bajo qué tipo de empresa se encuentra constituido el negocio?							SI () NO()


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO RIVERO
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO RIVERO
Elizabeth
 Mgtr. Elizabeth Zapata Gallo
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

Items relacionados ORGANIZACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
3° OE. Determinar las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, año 2019.							
8. ¿Se tiene claro el objetivo de la empresa?							SI () NO()
9. ¿Se tienen definidas las funciones de cada trabajador?							SI () NO()
10. ¿El equipo de trabajo es sólido como para asegurar la continuidad de la empresa?							SI () NO()
11. ¿Siempre hay rotación de personal?							SI () NO()
12. ¿La estructura organizacional de la empresa es fácil de entender?							SI () NO()
13. ¿Conoce de las políticas de organización?							SI () NO()
14. ¿Son especialistas los trabajadores en la función que desempeñan?							SI () NO()
15. ¿El trato que se brinda en todas las áreas de la empresa es el mismo?							SI () NO()
16. ¿Se identifican con claridad los niveles jerárquicos?							SI () NO()
17. ¿Existe una persona que tome las decisiones de manera inmediata?							SI () NO()
18. ¿El personal está debidamente capacitado para el desarrollo de su labor?							SI () NO()
19. ¿La microempresa cuenta con un organigrama?							SI () NO()
20. ¿Existe personal que realice labores múltiples?							SI () NO()
21. ¿Se maneja un Manual de Organización y funciones (MOF)?							SI () NO()

22. ¿Se maneja un Manual de Procedimientos administrativos?							SI () NO()
23. ¿Considera que de una buena organización depende la facilidad para la toma de decisiones?							SI () NO()
24. ¿Existe un protocolo para el manejo de quejas tanto del personal como de los clientes?							SI () NO()
25. ¿Existe un protocolo para el requerimiento y abastecimiento de materiales?							SI () NO()
26. ¿La buena organización evita la duplicidad de funciones?							SI () NO()
27. ¿Con una buena organización la comunicación entre el personal resulta más fácil?							SI () NO()
28. ¿La organización le permite conocer los niveles jerárquicos que existen en la empresa?							SI () NO()
29. ¿Considera que la organización en la empresa ayuda a establecer el principio de autoridad?							SI () NO()
30. ¿La organización en la empresa ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona?							SI () NO()
31. ¿Percibe que mediante la organización se establece un orden en la empresa?							SI () NO()
32. ¿Cree que la organización es fundamental para mejorar el rendimiento de la empresa?							SI () NO()



Activar Windows
Ve a Configuración para a

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI N°
02786302, con el grado de Magíster en DOLENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **CUESTIONARIO**, elaborado por la estudiante **NAVARRO MENDOZA, ASTRI DE LOS MILAGROS**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL CERCADO DE SULLANA, 2019** que se encuentra realizando.

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


Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Sullana, 15 de enero 2021.

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1° OE Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.							
1. ¿Cuál es su edad?	✓			✓		✓	SI () NO(✓)
2. ¿Cuál es el género de representante?	✓			✓		✓	SI () NO(✓)
3. ¿Qué grado de instrucción?	✓			✓		✓	SI () NO(✓)
2° OE. Determinar las características de las microempresas del sector servicios, del rubro restaurantes del mercado de Sullana, 2019.							
4. ¿Qué tiempo de permanencia tiene la empresa en el rubro?	✓			✓		✓	SI () NO(✗)
5. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa a su cargo?	✓			✓		✓	SI () NO(✗)
6. ¿Con qué objetivo se constituyó la empresa?	✓			✓		✓	SI () NO(✗)
7. ¿Bajo qué tipo de empresa se encuentra constituido el negocio?	✓			✓		✓	SI () NO(✗)


Mg. Arica Carrizo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Activa
Ve a Cor

Ítems relacionados ORGANIZACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
3° OE. Determinar las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cerado de Sullana, año 2019.							
8. ¿Se tiene claro el objetivo de la empresa?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
9. ¿Se tienen definidas las funciones de cada trabajador?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
10. ¿El equipo de trabajo es sólido como para asegurar la continuidad de la empresa?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
11. ¿Siempre hay rotación de personal?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
12. ¿La estructura organizacional de la empresa es fácil de entender?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
13. ¿Conoce de las políticas de organización?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
14. ¿Son especialistas los trabajadores en la función que desempeñan?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
15. ¿El trato que se brinda en todas las áreas de la empresa es el mismo?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
16. ¿Se identifican con claridad los niveles jerárquicos?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
17. ¿Existe una persona que tome las decisiones de manera inmediata?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
18. ¿El personal está debidamente capacitado para el desarrollo de su labor?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
19. ¿La microempresa cuenta con un organigrama?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
20. ¿Existe personal que realice labores múltiples?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
21. ¿Se maneja un Manual de Organización y funciones (MOF)?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)


 Mg. Ana Carolina Baeza D.
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

22. ¿Se maneja un Manual de Procedimientos administrativos?	/			/		/	SI () NO (X)
23. ¿Considera que de una buena organización depende la facilidad para la toma de decisiones?	/			/		/	SI () NO (X)
24. ¿Existe un protocolo para el manejo de quejas tanto del personal como de los clientes?	/			/		/	SI () NO (X)
25. ¿Existe un protocolo para el requerimiento y abastecimiento de materiales?	/			/		/	SI () NO (X)
26. ¿La buena organización evita la duplicidad de funciones?	X			X			SI () NO (X)
27. ¿Con una buena organización la comunicación entre el personal resulta más fácil?	X			X			SI () NO (X)
28. ¿La organización le permite conocer los niveles jerárquicos que existen en la empresa?	X			X			SI () NO (X)
29. ¿Considera que la organización en la empresa ayuda a establecer el principio de autoridad?	X			X			SI () NO (X)
30. ¿La organización en la empresa ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona?	X			X			SI () NO (X)
31. ¿Percibe que mediante la organización se establece un orden en la empresa?	X			X			SI () NO (X)
32. ¿Cree que la organización es fundamental para mejorar el rendimiento de la empresa?	X			X			SI () NO (X)


 WILSON
 S. C. S.A. BUENA VISTA CAPITAL SURCO
 BOGOTÁ, D. C. COLOMBIA

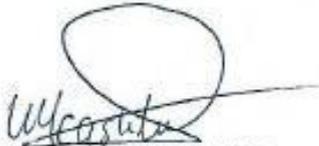
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmer Fermín Castillo Márquez, identificado con DNI 02820631, con el grado de Magister en ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **CUESTIONARIO**, elaborado por la estudiante **NAVARRO MENDOZA, ASTRI DE LOS MILAGROS**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL CERCADO DE SULLANA, 2019** que se encuentra realizando.

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

Sullana, 15 de Enero 2021.


 **Dr. Gc. Ato. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ**
REG. UNIC. DE COLEG. N° 1040

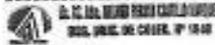
Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1º OE Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.							
1. ¿Cuál es su edad?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Cuál es el género de representante?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Qué grado de instrucción?	X			X		X	SI () NO (X)
2º OE. Determinar las características de las microempresas del sector servicios, del rubro restaurantes del cercado de Sullana, 2019.							
4. ¿Qué tiempo de permanencia tiene la empresa en el rubro?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa a su cargo?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Con qué objetivo se constituyó la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Bajo qué tipo de empresa se encuentra constituido el negocio?	X			X		X	SI () NO (X)



 Dra. Lilia VELAZQUEZ PERAZA CASTILLO BARRALES
 REG. UNIC. DE COLEG. Nº 1040

Ítems relacionados ORGANIZACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
3º OE. Determinar las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de Sullana, año 2019.							
8. ¿Se tiene claro el objetivo de la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Se tienen definidas las funciones de cada trabajador?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿El equipo de trabajo es sólido como para asegurar la continuidad de la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Siempre hay rotación de personal?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿La estructura organizacional de la empresa es fácil de entender?	X			X		X	SI () NO (X)
13. ¿Conoce de las políticas de organización?	X			X		X	SI () NO (X)
14. ¿Son especialistas los trabajadores en la función que desempeñan?	X			X		X	SI () NO (X)
15. ¿El trato que se brinda en todas las áreas de la empresa es el mismo?	X			X		X	SI () NO (X)
16. ¿Se identifican con claridad los niveles jerárquicos?	X			X		X	SI () NO (X)
17. ¿Existe una persona que tome las decisiones de manera inmediata?	X			X		X	SI () NO (X)
18. ¿El personal está debidamente capacitado para el desarrollo de su labor?	X			X		X	SI () NO (X)
19. ¿La microempresa cuenta con un organigrama?	X			X		X	SI () NO (X)
20. ¿Existe personal que realice labores múltiples?	X			X		X	SI () NO (X)
21. ¿Se maneja un Manual de Organización y funciones (MOF)?	X			X		X	SI () NO (X)
22. ¿Se maneja un Manual de Procedimientos administrativos?	X			X		X	SI () NO (X)

23. ¿Considera que de una buena organización depende la facilidad para la toma de decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
24. ¿Existe un protocolo para el manejo de quejas tanto del personal como de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
25. ¿Existe un protocolo para el requerimiento y abastecimiento de materiales?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
26. ¿La buena organización evita la duplicidad de funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
27. ¿Con una buena organización la comunicación entre el personal resulta más fácil?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
28. ¿La organización le permite conocer los niveles jerárquicos que existen en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
29. ¿Considera que la organización en la empresa ayuda a establecer el principio de autoridad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
30. ¿La organización en la empresa ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
31. ¿Percibe que mediante la organización se establece un orden en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
32. ¿Cree que la organización es fundamental para mejorar el rendimiento de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)



 INSTITUTO NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE

Anexo 7: Libro de códigos

LA ORGANIZACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE																																			
	REPRESENTANTES			MYPES				LA ORGANIZACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31				
E1	1	1	3	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			
E2	1	1	3	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			
E3	1	1	3	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			
E4	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
E5	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
E6	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
E7	2	2	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
E8	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
E9	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
E10	2	2	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1			
E11	3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1			
E12	3	2	5	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1			
E13	3	2	5	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1			
E14	3	2	5	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1			
E15	3	2	5	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1			

Anexo 8: Figuras

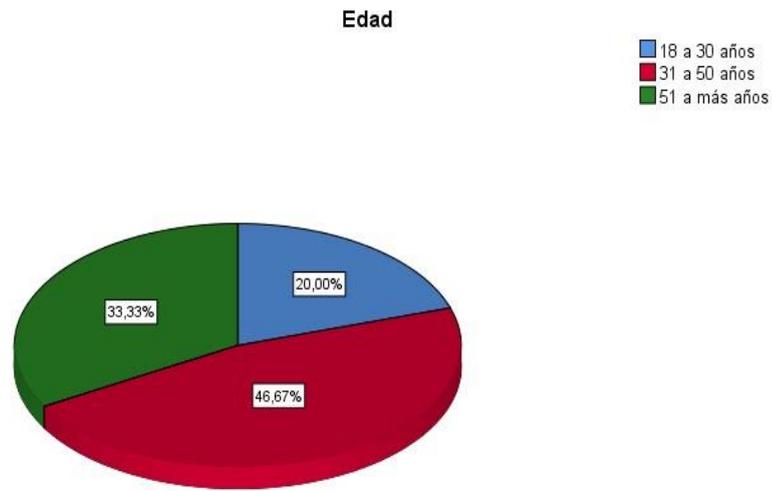


Figura 1. Edad

Fuente: Tabla 1

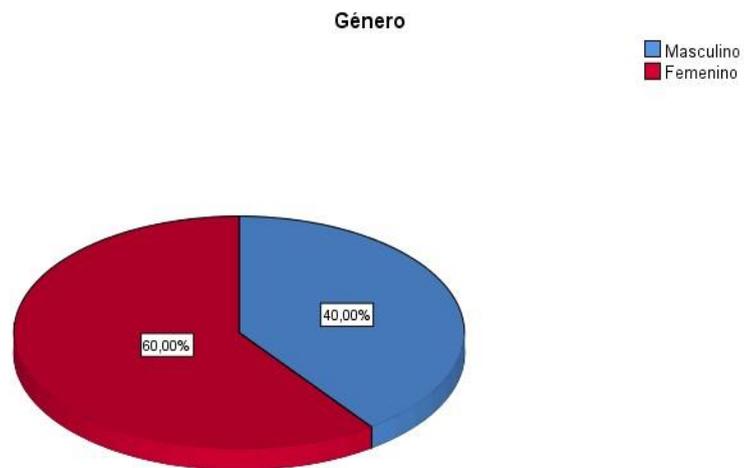


Figura 2. Género

Fuente: Tabla 1

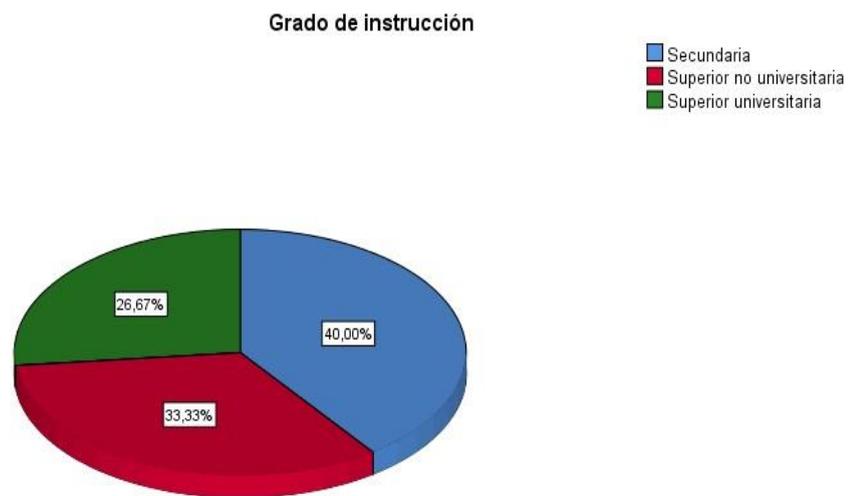


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1



Figura 4. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente: Tabla 2



Figura 5. Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2



Figura 6. Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

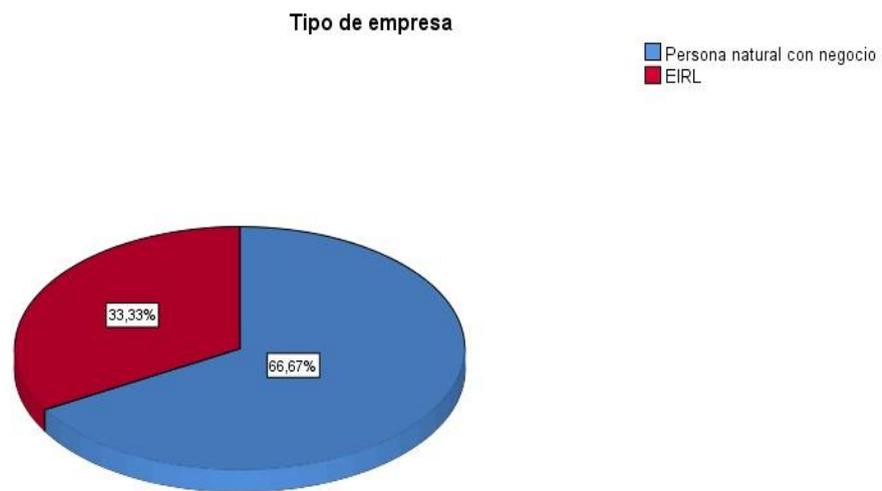


Figura 7. Tipo de empresa

Fuente: Tabla 2



Figura 8. Se tiene claro el objetivo de la empresa

Fuente: Tabla 3

Funciones definidas de cada trabajador

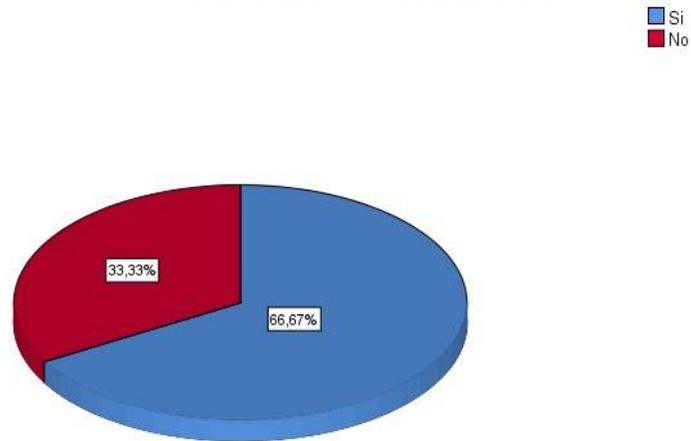


Figura 9. Funciones definidas de cada trabajador

Fuente: Tabla 3

Equipo de trabajo es sólido

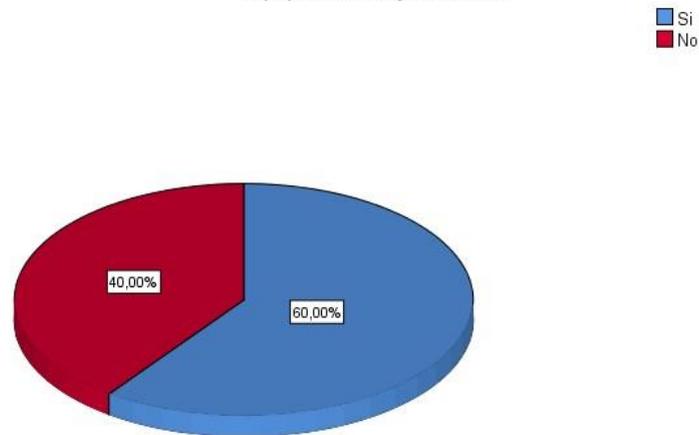


Figura 10. Equipo de trabajo es sólido

Fuente: Tabla 3



Figura 11. Rotación de personal

Fuente: Tabla 3

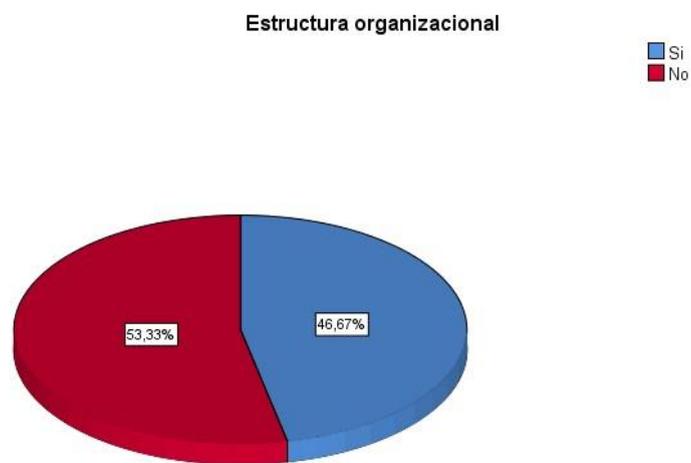


Figura 12. Estructura organizacional

Fuente: Tabla 3

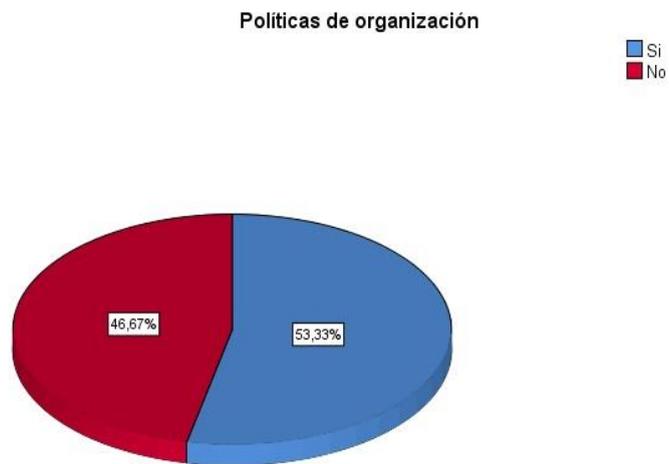


Figura 13. Políticas de organización

Fuente: Tabla 3



Figura 14. Trabajadores especialistas en la función que desempeña

Fuente: Tabla 3



Figura 15. Trato al cliente es el mismo en todas las áreas

Fuente: Tabla 3

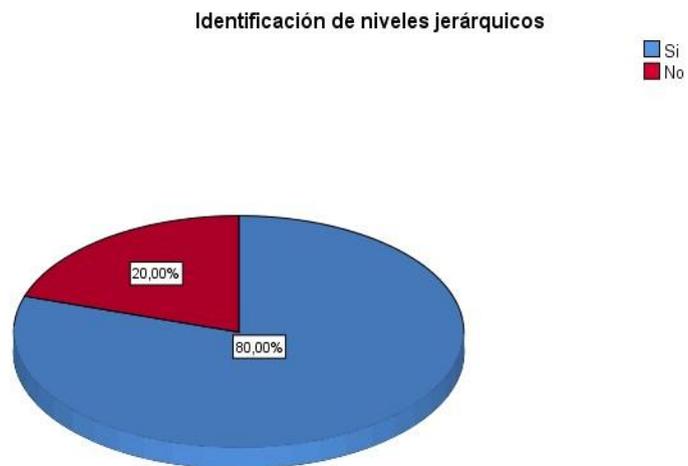


Figura 16. Identificación de niveles jerárquicos

Fuente: Tabla 3

Toma de decisiones de manera inmediata

Si
No

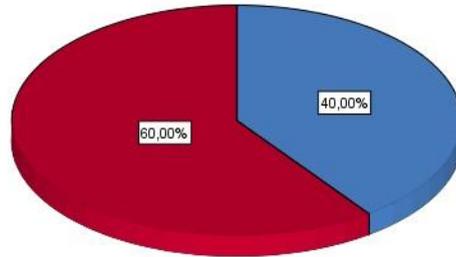


Figura 17. Toma de decisiones de manera inmediata

Fuente: Tabla 3

Personal capacitado

Si
No

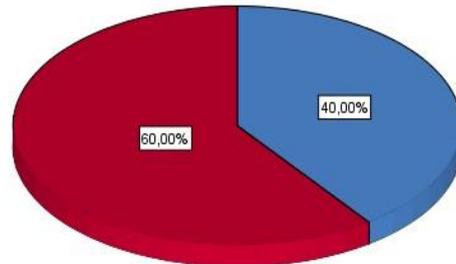


Figura 18. Personal capacitado

Fuente: Tabla 3

Organigrama de la empresa

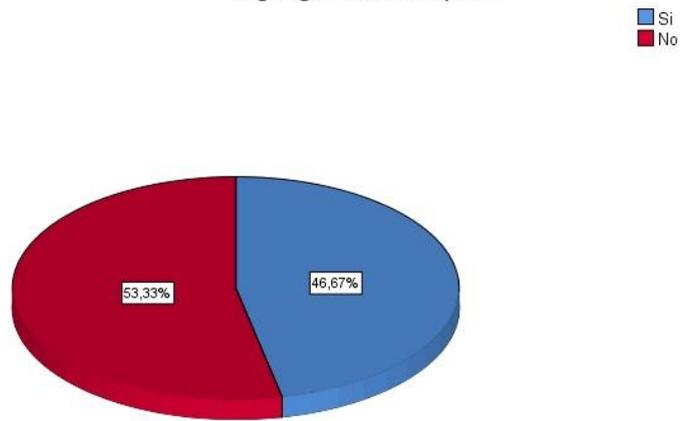


Figura 19. Organigrama de la empresa

Fuente: Tabla 3

Personal que realiza labores múltiples

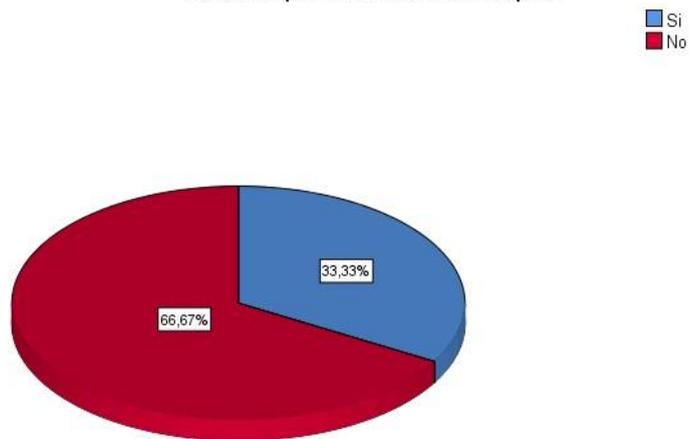


Figura 20. Personal que realiza labores múltiples

Fuente: Tabla 3

Manejo de un MOF

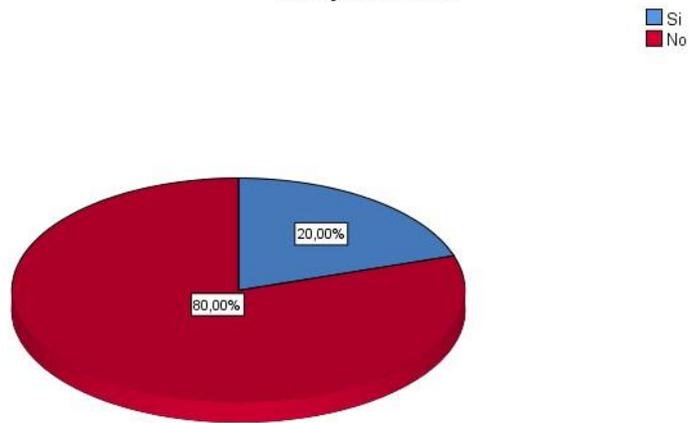


Figura 21. Manejo de un MOF

Fuente: Tabla 3

Manejo de un manual de procedimientos

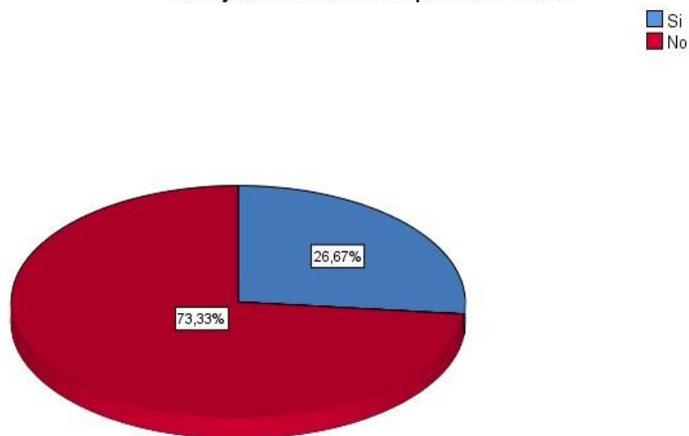


Figura 22. Manejo de un manual de procedimientos

Fuente: Tabla 3

Protocolo para el manejo de quejas

Si
No

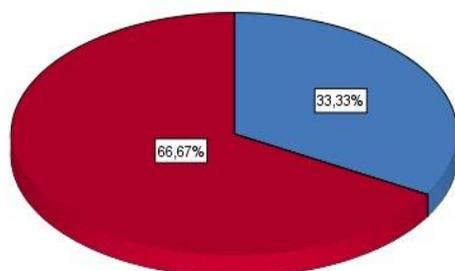


Figura 23. Protocolo para el manejo de quejas

Fuente: Tabla 3

Protocolo para el requerimiento de materiales

Si
No

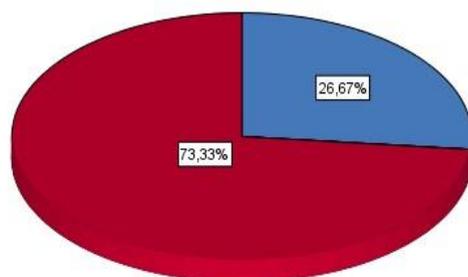


Figura 24. Protocolo para el requerimiento de materiales

Fuente: Tabla 3

Evita la duplicidad de funciones

■ Si
■ No

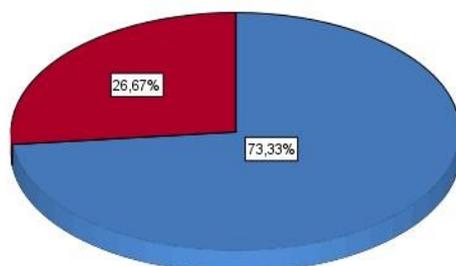


Figura 25. Evita la duplicidad de funciones

Fuente: Tabla 3

Mejora la comunicación entre el personal

■ Si
■ No



Figura 26. Mejora la comunicación entre el personal

Fuente: Tabla 3

Permite conocer los niveles jerárquicos

■ Si
■ No

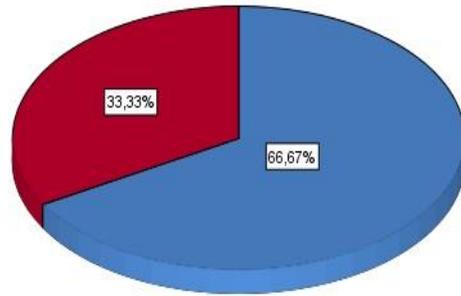


Figura 27. Permite conocer los niveles jerárquicos

Fuente: Tabla 3

Ayuda a establecer el principio de autoridad

■ Si



Figura 28. Ayuda a establecer el principio de autoridad

Fuente: Tabla 3

Ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona

Si
No

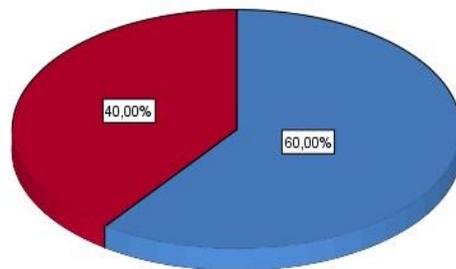


Figura 29. Ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona

Fuente: Tabla 3

Se establece un orden en la empresa

Si

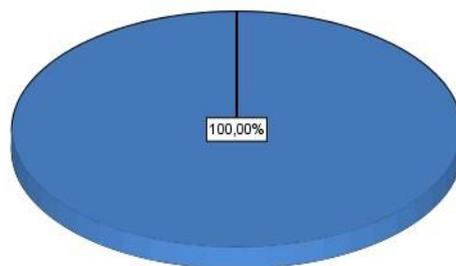


Figura 30. Se establece un orden en la empresa

Fuente: Tabla 3

Mejora el rendimiento de la

■ Si



Figura 31. Mejora el rendimiento de la empresa

Fuente: Tabla 3

Anexo 9: Resultado de fiabilidad

MGTR. LIC.

ESPECIALIZACIÓN: Administración de empresas

COLEGIATURA:

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 15 personas con el fin de explorar sobre la organización como factor relevante de la gestión de calidad.

Validez: El instrumento que midió la CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL CERCADO DE SULLANA, 2019, fue validado por expertos que acreditan experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el encuestado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25. Dando el siguiente resultado:

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL CERCADO DE SULLANA, 2019.

VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Estadística de fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa de Cronbach
31	,985

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,984	,985	27

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Edad	2,13	,743	15
Género	1,60	,507	15
Grado de Instrucción	3,87	,834	15
Tiempo de permanencia en el rubro	2,07	,704	15
Numero de trabajadores	1,73	,799	15
Objetivo de creación	1,60	,507	15
Tipo de empresa	1,33	,488	15
Funciones definidas de cada trabajador	1,33	,488	15
Equipo de trabajo es sólido	1,40	,507	15
Rotación de personal	1,67	,488	15
Estructura organizacional	1,53	,516	15
Políticas de organización	1,47	,516	15
Trabajadores especialistas en la función que desempeña	1,40	,507	15
Trato al cliente es el mismo en todas las áreas	1,40	,507	15
Identificación de niveles jerárquicos	1,20	,414	15
Toma de decisiones de manera inmediata	1,60	,507	15
Personal capacitado	1,60	,507	15
Organigrama de la empresa	1,53	,516	15
Personal que realiza labores múltiples	1,67	,488	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Manejo de un MOF	1,80	,414	15
Manejo de un manual de procedimientos	1,73	,458	15
Protocolo para el manejo de quejas	1,67	,488	15
Protocolo para el requerimiento de materiales	1,73	,458	15
Evita la duplicidad de funciones	1,27	,458	15
Mejora la comunicación entre el personal	1,33	,488	15
Permite conocer los niveles jerárquicos	1,33	,488	15
Ayuda a disminuir la presión sobre una sola persona	1,40	,507	15

Se puede determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 99.85% de confiabilidad con respecto a 31 preguntas (15 encuestados) de la organización como factor relevante de la gestión de calidad.