



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES EN LA
CIUDAD DE HUARAZ, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ANTUNEZ DEPAZ, KARINA YINET

ORCID: 0000-0002-7576-0173

ASESOR

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

HUARAZ – PERÚ

2022

1. Título de la investigación

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Antunez Depaz Karina, Yinet

ORCID ID 0000-0002-7576-0173

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huaraz-Perú

ASESOR

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. LEON VIGO MARITZA ORCID ID 0000-0002-1003-0372

Presidenta

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO ORCID ID 0000-0002-4660-9490
Miembro

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL ORCID ID 0000-0002- 6174-4754
Miembro

3. hoja de firma jurado de tesis y asesor

Mgtr. LEON VIGO MARITZA
ORCID ID 0000-0002-1003-0372
Presidenta

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO
ORCID ID 0000-0002-4660-9490
Miembro

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
ORCID ID 0000-0002- 6174-4754
Miembro

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO
ORCID ID: 0000-0001-6079-2319 Asesor

4. Agradecimiento

A Mis Padres

Me apoyaron incondicionalmente en las noches que pasaba y sobre todo la confianza que me brindaron di a día para poder culminar mi carrera profesional, además porque han fomentado en mí el deseo de superación y de un triunfo en la vida.

A Dios

A dios que siempre me acompaña y bendice mi hogar logrando y por haberme a otorgado una familia maravillosa quien han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

DEDICATORIA

Mis padres

A quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moralmente y psicológicamente y la confianza de poder salir adelante.

A Dios

Principalmente a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante y todas también a mi enamorado que de una y otra manera me apoyo en la realización de mi trabajo.

5. RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de clima organizacional de las Micro y pequeñas empresas rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población de 87 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a 26 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 54% de los representantes son de género femenino, el 49, 40% de los representantes no tienen estudios, el 51,70% de los representantes si verifica si su rendimiento de los trabajadores es eficiente, el 60,9 de los representantes no son delegadas claramente las responsabilidades, el 52,90% de los representantes siempre incentiva en cuanto a sus necesidades económicas y ascensos. Por lo tanto, la investigación se concluye que la mayoría son de género femenino y la minoría no tiene grado de instrucción, verifica si su rendimiento es eficiente, consideran que no son delegadas claramente las responsabilidades, consideran que incentivar en cuanto a sus necesidades económica y ascensos es lo primordial para los trabajadores, pero no conocen su dedicación y desempeño laboral en el negocio para la entrega de reconocimiento por su esfuerzo. Por lo tanto, los representantes deben saber escoger un tiempo adecuado para poder cumplir con sus metas, objetivos y cumplir con los planes establecidos de su empresa.

Palabras clave: calidad, clima organizacional, gestión, Microempresas.

ABSTRACT

The general objective of the research work was: To determine the main characteristics of quality management with the use of organizational climate of the Micro and small companies of the restaurant sector in the city of Huaraz, 2018. The research was non experimental, transversal design. and descriptive. For the collection of information, a population of 87 micro and small companies was used, to whom a structured questionnaire was applied to 26 questions through the survey technique, obtaining the following results: 54% of the representatives are female. , 49, 40% of the representatives do not have studies, 51.70% of the representatives verify if their workers' performance is efficient, 60.9 of the representatives are not clearly delegated responsibilities, 52.90 % of the representatives always encourage in terms of their economic needs and promotions. Therefore, the investigation concludes that the majority are female and the minority do not have a degree of education, verify if their performance is efficient, consider that responsibilities are not clearly delegated, consider that encouraging in terms of their economic needs and Promotions are paramount for workers, but they do not know their dedication and work performance in the business to be recognized for their efforts. Therefore, the representatives must know how to choose an adequate time to be able to meet their goals, objectives and comply with the established plans of their company.

Keywords: quality, organizational climate, management, Micro-enterprises

CONTENIDO

1	Título De La Tesis	i
2	Equipo De Trabajo	ii
3	Jurado Evaluador Y Asesor	iv
4	Agradecimiento Y Dedicatoria	v
5	Resumen Y Abstract	vi
6	Contenido	vii
7	Indice De Tablas Y Figuras	x
	I. INTRODUCCIÓN.....	1
	II. REVISIÓN DE LITERATURA	8
	III HIPÓTESIS	33
	IV METODOLOGÍA	34
	4.1 Diseño De Investigación	34
	4.2 Población Y Muestra	34
	4.3 Definición Y Operacionalidad De Variables E Indicadores.....	47
	4.4Técnica e instrumentos de recolección de datos	40
	4.5 plan de análisis.....	40
	4.6 Matriz De Consistencia Título,	49

4.7 Principios Éticos.....	42
V. RESULTADOS	45
5.1 Resultados	45
5.2 Análisis De Resultados	46
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
Conclusiones	74
Recomendaciones	76
Referencias Bibliográficas	77
Anexos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.	45
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.	46
Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.	47
Tabla 4. Características del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.	49

INDICE DE FIGURA

Figura (Anexo)

Figura 1: <i>Edad</i>	105
Figura 2: <i>Género</i>	106
Figura 3: <i>Estado Civil</i>	106
Figura 4: <i>Grado de Instrucción</i>	107
Figura 5: <i>Cargo que desempeña</i>	106
Figura 6: <i>Tiempo de desempeño en el cargo</i>	107
Figura 7: <i>Cuantos años de permanencia tiene</i>	108
Figura 8: <i>Se creó la Mype con la finalidad de obtener ganancia</i>	108
Figura 9: <i>Tipo de empresa</i>	109
Figura 10: <i>Cuantos trabajadores tiene</i>	109
Figura 11: <i>Nivel del ingreso de un promedio mensual</i>	110
Figura 12: <i>Observa cuidadosamente los problemas que ocurre</i>	110
Figura 13: <i>Utiliza herramientas o técnicas</i>	111
Figura 14: <i>Desarrolla eficientemente sus actividades planificadas</i>	111
Figura 15: <i>Necesita el personal ser supervisada</i>	112
Figura 16: <i>Verifica los logros alcanzados de los trabajadores</i>	112
Figura 17: <i>Las cartas de control son eficientemente</i>	113

Figura 18: <i>Usted retroalimenta a su personal sobre objetivos que tiene la empresa...</i>	113
Figura 19: <i>Realiza charlas en cuanto al desarrollo de autoconocimiento</i>	114
Figura 20: <i>Realiza reuniones para incentivar el estrés laboral</i>	114
Figura 21: <i>Retroalimenta a sus trabajadores mediante una comunicación de apoyo</i>	115
Figura 22: <i>Interactúa con sus trabajadores los conflictos que existe en su trabajo</i>	115
Figura 23: <i>Motiva a su personal y trabajan de manera autónoma</i>	116
Figura 24: <i>Trabaja en equipo</i>	116
Figura 25: <i>Motiva a su personal dando charlas, vacaciones o subiéndole de cargo</i>	117
Figura 26: <i>Promueve la automatización para la mejora de las tareas</i>	117

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) generan la mayor parte del empleo en América latina y el caribe, regiones en donde el total de empresas suma 11 millones. En Sudamérica existen dos empresas que son ejemplo por el uso adecuado de su proceso administrativo; la primera que es en Ecuador la empresa Pronaca por sacar productos nuevos y la segunda en Chile, innova por crear nuevos productos de innovación con nuevos modelos y salen a competir al mercado (Cáceres, 2015).

El interés en el tema de estudio del trabajo de investigación en la ciudad de Huaraz, en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, desconocen aspectos relacionados de acuerdo al clima organizacional ya que la mayoría de los trabajadores no tienen conocimiento de los principales temas que requiere el clima organizacional y aspectos relacionados a esto, ya que la insuficiencia de falta de conocimiento por parte de los trabajadores es una creación de la mayoría de fracasos en su empresa.

El sustento teórico del trabajo de investigación en clima organizacional Litwin y Stinger (2016) nos señala que es fundamental para las organizaciones ya que la estructura o contexto influyen en el clima organizacional, esto impacta al comportamiento de sus miembros midiendo la conducta y percepción de los colaboradores de una empresa, asimismo una buena comunicación y retroalimentación que le permita a la organización trabajar y mejorar la satisfacción y el desempeño que tienen sus trabajadores donde se realicen cambios donde nos

menciona nueve indicadores, que son la estructura, responsabilidad, recompensas, desafío, relaciones, corporación, estándares, conflictos e identidad.

En el Perú las micro y pequeña empresa son componentes muy importantes de nuestra economía. (Sánchez, 2016) menciona “A nivel nacional las MYPE brindan empleo al 80 % de la población económicamente activa y generan cerca del 40 % del producto bruto interno (PBI). Las Mypes comprenden varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, lo más importante cabe mencionar es la contribución del empleo que hoy en día muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas de realización personal.

En Perú, Indecopi muestra que el país es uno de los países de Sudamérica con menor número de empresas que han obtenido un certificado en gestión de calidad, solo un 0,071% cuentan con un certificado.

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, generando conceptos de la necesidad de las organizaciones.

En México el 90% de las micro y pequeñas empresas no toman importancia sobre el clima organizacional ya que una empresa cabe resaltar que el 85% de los colaboradores coinciden que el problema es por la falta de comprensión entre la empresa y su personal siendo una responsabilidad de los jefes, alta gerencia, estos resultados son síntomas evidentes de que la organización ha descuidado un elemento fundamental para un buen funcionamiento (Maldonado, 2016).

El clima organizacional es un tema principal para las empresas ya que encaminan su gestión en el plan de mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor importante en el desarrollo de las organizaciones y su investigación en profundidad, análisis y mejoramiento incide de manera directa en el denominado aliento de la organización, en la realidad es que el clima organizacional en las organizaciones pequeñas alcanza una dimensión más baja que el que se observa en empresas de mayor tamaño, ya que estas en la mayoría de los casos cuentan con un departamento de recursos humanos que mantienen la motivación y el interés sobre el empleado manteniendo un beneficio constante entre la organización y empleado.

La permanencia se mantiene gracias a la retribución que espera el empleado sea reconocida por sus superiores, esto nos pone al tanto de la diferencia en el perfil de clima organizacional, en las diferencias de tamaño; y nos enseña que el clima es el producto de factores como la gestión gerencial, las políticas administrativas, los valores colectivos, el apoyo a las personas y otros determinantes (Álvarez y Flores, 2009).

En el contexto local en la ciudad de Huaraz, se puede observar que los administradores de los restaurantes desconocen sobre el clima organizacional, no contando con un capital para mejorar sus empresas, no tienen un rendimiento laboral, no hay trabajo en equipo. Ya que en una empresa la herramienta fundamental para que fluya un clima laboral es el grado de satisfacción de las personas en su empresa y de esa manera poder lograr la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos y sobre todo la mejor imagen de la empresa, cuanto mejor es el clima organizacional mayores serán las consecuencias positivas asimismo teniendo un mayor satisfacción en el trabajo, mayor integración por parte de los trabajadores,

la empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta a mejor a los cambios, obteniendo buenos resultados.

Por lo mencionado anteriormente, la identificación del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018?, Para dar respuesta a la problemática, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de clima organizacional de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: (a): Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. (b) Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. (c) . Determinar las principales características de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. (d) Determinar las principales características en el clima organizacional de las Micro - y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz 2018. (e) Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad con el uso de clima organizacional y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.

El trabajo de investigación se justificó porque mejorara la gestión en las Micro y pequeñas empresas y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, permitiendo de este modo generar mejores ingresos, reduciendo costos y basándolos en las metas y objetivos que realmente necesiten, organizarse bien los planes y presupuestos establecidos. Así mismo, se justifica porque los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes conocer a fondo el clima organizacional que contemplan y ayudándose en esta variable.

La presente investigación se justificó porque mejorara la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas y plan de mejora del rubro restaurante, permitiendo de este modo generar mejores ingresos, reduciendo costos y basándolos en las metas y objetivos que realmente necesiten, organizarse bien los planes y presupuestos establecidos. Así mismo, se justifica porque los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes conocer a fondo el clima organizacional que contemplan y ayudándose en esta variable, asimismo porque permite conocer si los restaurantes del distrito de Huaraz, que están realizando el clima organizacional hacia los gestores, cuyo desempeño son para los empleadores y colaboradores, a fin desenvolver sus culturas, competencias y una buena productividad también la prevención de accidentes labores y disminuir los riesgos en el trabajo, proporcionándoles los equipos y condiciones de seguridad para proteger la vida, integridad y salud del talento humano.

Finalmente, este trabajo de investigación se justificó porque nos ayudó formar parte del repositorio institucional de la universidad con el objetivo de implementar nuevos conocimientos ya que esta investigación no demuestra un problema en la sociedad si no con el fin que beneficie a las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes

ayudándonos en el principio ético establecido en la investigación ya que la universidad nos está proporcionando un tema importante.

Esta investigación servirá más adelante para los futuros investigadores que observaran y ampliaran el tema de la gestión de calidad con el uso del clima organizacional, y los beneficios que tendrá al desarrollar las capacitaciones al gerente ya que esto contribuye y aporta el rendimiento y la mejora de las MYPE, formando un bienestar tanto para el gerente como el trabajador y la empresa. Asimismo, permite generar nuevos conocimientos que apoya un mejor desempeño en el entorno que se encuentra laborando y cumplir sus objetivos y metas propuestos, teniendo una competencia frente a las demás empresas que no hayan realizado planes de capacitación en cuanto a los gerentes

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo, debido a que no se harán modificaciones a la realidad estudiada, presentándola tal y como es, y transversal porque accederá cumplir la investigación en un espacio de tiempo establecido para poder generar coleccionar información y obtener resultados. Para el recojo de información se utilizó una población de 87 MYPES, a quienes se les aplico un cuestionario de 26 preguntas a través de la técnica de la encuesta.

Obteniendo los principales resultados: El 52.90% de los representantes son de género femenino, asimismo el 41,40%, tienen entre 31 a 50 años, además el 51,70% afirman ser administradores. Los representantes mencionaron que las micro y pequeñas empresas, el 36,80% tienen una permanencia de 7 años, el 42,50% tienen de 6 a 10 trabajadores, además afirman que el 60,90% tienen un ingreso de S/. 52,500.00. además, afirman que el 63,20% tienen como objetivo de creación de su empresa generar ganancia. Con respecto a la gestión de calidad, menciona que el 50,60% tiene claro sus objetivos de la empresa, el 34,50% casi siempre utilizan herramientas

necesarias para incrementar sus ventas, el 50,60% si aplica eficientemente su plan de acción y por ultimo sobre los resultados del clima organizacional afirman que el 46,00% casi siempre laboran eficientemente su equipo de trabajo, el 40,20% siempre motiva a los trabajadores, además el 42,50% casi siempre fomentan un apoyo hacia los trabajadores en la empresa.

La investigación concluye que la mayoría son de género femenino y la minoría no tiene grado de instrucción, verifica si su rendimiento es eficiente, consideran que no son delegadas claramente las responsabilidades, consideran que incentivar en cuanto a sus necesidades económica y asensos es lo primordial para los trabajadores, pero no conocen su dedicación y desempeño laboral en el negocio para la entrega de reconocimiento por su esfuerzo. Por lo tanto, los representantes deben saber escoger un tiempo adecuado para poder cumplir con sus metas, objetivos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Maldonado (2016) en el estudio de su tesis *las habilidades gerenciales y desarrollo organizacional, presentada en la universidad Rafael Landívar*". Tuvo como objetivo general: Demostrar la importancia de las habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en Guatemala 2017. La investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, la población del presente estudio de investigación es tuvo conformada por 100 trabajadores de la empresa y los mismos representantes, debido a que la población es pequeña y se le considera como muestra, lo que constituye una población muestra o población sensual, para el levantamiento se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario constituida por 40 preguntas, para este se utilizó una escala de Likert de 30 anunciados, los resultados obtenidos fueron que el 30% en primer lugar que no están capacitados para poder entender o tener una idea de las habilidades gerenciales y la importancia del desarrollo organizacional, el 70% nos mencionó que manejan con suma eficacia las habilidades y la gran importancia que tiene. Lo cual concluye que la mayoría de los representantes tienen entre 30 a 50 años más siendo de género masculino, quienes no están capacitados y tampoco no saben de qué es realmente el desarrollo organizacional dentro de la empresa.

Padrón (2019) en su estudio de investigación *Clima Organizacional e innovación en el rubro restaurante: estado del conocimiento, 2019*". Tuvo como objetivo general: Analizar el clima organizacional e innovación en el rubro

restaurante. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional, se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert, con una muestra de 70 personas. Se obtuvo como resultado que el 50% tienen edad entre 31 a 50 años, el 33% tiene edad entre 19 y 29 años y el otro 34% restante una edad entre 51 años a más, el 76% de los encuestados son de género masculino y el 34% de género femenino, El 33% de los encuestados tiene secundaria completa, un 30% tiene superior universitaria completa, otro 45% tiene superior universitaria no completa, y el 21% primaria completa, el 76% de los encuestados las personas que trabajan en su empresa son familiares, el 34% identifica los problemas que existe en su empresa casi nunca, el 47% de los encuestados mencionan que casi siempre resuelve los problemas de su empresas, el 54% de los encuestados menciona que casi siempre mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo. El cual concluyó que la mitad de las micro y pequeñas empresas encuestadas se establece que los representantes tienen entre 31 a 50 años, la mayoría son de género masculino y la mayoría relativa tienen secundaria completa, han implementado las capacitaciones dirigidas al personal interna de la empresa, se mejoró su competitividad, y a su vez profundiza en las causas que limitan el desempeño para mejorar la gestión y el proceso actual de toma de decisiones vinculadas con la gestión del capital humano.

Cáceres (2015) en su tesis de investigación *Cultura Organizacional y gestión del directivo en educación media general, presentado en investigación la universidad Rafael Urdaneta vicerrectorado académico decanato de postgrado*". Su objetivo fue determinar las principales características de las capacitaciones de la cultura

organizacional y gestión del directivo en educación media general. La metodología fue de tipo y diseño que se utilizó fue descriptivo y de campo, experimental, la

muestra está formada por 59 personas que son directores y subdirectores aplicándose validez de expertos, desarrollándose al mismo tiempo la confiabilidad con la determinación por medio de la Formula Alfa Cronbach, con resultados de manera efectiva de (0.99). La técnica de los estudios se centró en las estadísticas descriptivas, por medio de los porcentajes, aritméticas y varianzas. Según los resultados obtenidos se concluye en que es necesario un bosquejo de un programa de capacitación gerencial en cuanto al personal directivo de las instituciones básicas de las parroquias San Simón del Municipio. como conclusión es que el impacto que genera el estrés en los trabajadores puede ser positivo o negativo, dependiendo de la situación que se presenta en el entorno de la organización mediante las personas.

Según David y Kim (2015) en su tesis *Desarrollo del Clima organizacional Octava Edición, Presentada En La University Of Michigan, Young University*”, tiene como objetivo general: describir el desarrollo del clima organizacional. Uso la siguiente metodología: el tipo y diseño de investigación utilizada fue de diseño no empírico de tipo descriptivo, con visión cuantitativo, la población del presente estudio de investigación estuvo conformada por los 98 trabajadores y los representantes de los directivas, debido a que la población es pequeña también se le está considerando como muestra, lo que constituye una población muestra o población visual, para el levantamiento se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario constituida por 30 preguntas, con respuesta de escala del ITEMS , los resultados obtenidos fueron desarrollo del clima organizacional tienen una amplia gama de importancia en las empresas ya que ello logar a poder desarrollarte internamente dentro de la empresa y también fuera teniendo una

capacitación efectiva y se concluyó que la mayoría son personas adultas, de sexo masculino, donde solo tienen estudios secundarios y son los mismos dueños.

Antecedentes Nacionales

Por otro lado, Ramírez (2016) en su tesis *Gestión de calidad en el desarrollo Gerencial En El Aula. Presentada En La Universidad Nacional Mayor De San Marcos*. Tiene como objetivo determinar la elaboración de un plan de gestión de calidad para desarrollar una gerencia segura o efectiva en el aula, tuvo como metodología: el tipo o diseño de investigación se muestra en el no experimental con la modalidad de campo, con el estudio de tipo descriptivo correlacional, la población estuvo planteada por (88) directores y 45 docentes de la misma a la escuela básica del municipio, donde se formaron dos instrumentos tipos de interrogatorio con la forma de escala variadas, presentada a cada una 59 Items con 20 reactivos, estos instrumentos fueron optados o estudiados por 10 expertos, deducidos por sus índices de confiabilidad de acuerdo a su fórmula de Cronbach, también se aplicaron cinco pruebas piloto a 45 directores y 29 docentes del municipio, logrando los valores de 0.95 y 5 correspondientemente. La recomendación atrás de estas investigaciones particulares es claro: desde casi cualquier apariencia, la competitividad en las habilidades propias, interpersonales y grupales es un requerimiento primero primordial para el éxito en la gerencia. Las habilidades analíticas y cuantitativas dinámicas son significativas, pero no son capaces. Los directivos de éxito deben ser capaces de trabajar efectivamente con la gente. Por desgracia, las habilidades interpersonales y directivas no siempre han sido prioritarias para los alumnos de escuelas de negocios y los aspirantes a ejecutivos. En un cuestionario nueva y aplicada a 103 directores ejecutivos de la empresa 502, el 81% estaba de acuerdo con

el grado de competitividad y las habilidades analíticas de los graduados de las escuelas de negocios, el 68 por ciento estaba satisfecho con las habilidades conceptuales de los graduados, pero solamente el 43 por ciento de ellos estaban satisfechos con las habilidades directivas de los graduados, ¡y únicamente el 20 por ciento estaba satisfecho con sus prácticas interpersonales e inteligencia emocional. Se concluye que los porcentajes son favorables para la empresa, sin embargo, tenemos un 75% de nivel de estudios que aún no tienen superior completo, esto se debe a los trabajadores que existe en la empresa de acuerdo a los rubros que abarca la misma.

Castillo (2016) en su tesis *la incidencia de competencias del clima organizacional requeridas para la gestión sobre su ambiente complejo en gerentes de la ciudad de Juliaca* tiene como objetivo: Examinar las competencias y habilidades que fueron terminantes para que los gerentes de Ciudad del Juliaca pueda enfrentar ambientes complicados, es decir por ambientes complicados a las empresas, petroquímicas, siderúrgicas, de cereales y también sectores de textil e indumentaria, agrícola maquinaria, metalmecánica. La metodología que empleo fue: La hipótesis que se utilizo es diseño cualitativo, de tipo descriptivo, con entrevistas; la misma que se realizó a nueve gerentes y dueños de las pequeñas y medianas empresas y empresas familiares de la ciudad. Por otro lado se obtuvieron los siguientes resultados: el 80% considera como posible ultimato en cuanto a lo político, por lo que se sienten limitados de poder planificar a corto plazo y el 80 y lo que es el pagos por las actividades, ya que también se estableció que el 100% de los gerentes se enfocan más en el tema económico, y el 70% de los gerentes averiguan a quien le toca responsabilidad por algún inconveniente, mientras que el 30% solo reacciona ante la persona presente; el 80% de los gerentes mantiene canales informales y el 20%

mantiene una comunicación y discusión fluida; por su parte el 60% manifiesta que los jóvenes no muestran compromiso con las empresas; mientras que el 40% solo ha notado un poco de compromiso y ganas de aprender de sus colaboradores de manera variada. Con respecto a la actualización, el 90% de los gerentes lo realizan por medio de sus clientes y proveedores; el 10% restante toma iniciativa y busca información. Se concluyó si la gestión de calidad se aplica de manera adecuada y permanente, se obtiene conocimiento para dirigir las organizaciones con eficiencia y productividad.

Reyes (2015) en su tesis *cultura organizacional de los gerentes del rubro restaurante de Quetzaltenango en México*, la intención del estudio fue especificar las coincidencias del clima organizacional de los gerentes del rubro restaurante el estudio se realizó a veinte (20) gerentes, se aplicó un cuestionario escala de Likert con 32 ítems, el método de investigación utilizado fue descriptivo. En los resultados más relevantes encontramos que el 52% de gerentes inspeccionan que las metas se alcancen, siendo este el motivo que el 81% de gerentes estiman que casi siempre y siempre encargan tareas adecuadamente, sin embargo, el 15% refiere que aún necesita mejorar, el 55% refiere que su capacidad de liderazgo es buena, el 55% busca el dialogo y evita recalcar los problemas. El investigador concluye que prevalece una relación entre las variables arriba mencionadas, lo cual estaría ayudando a los gerentes de las instituciones a utilizar la intuición para coordinar y conducir al personal a su cargo.

Pereda (2016) en su tesis *Análisis del clima organizacional estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba España*, cuyo propósito fue determinar las competencias de dirección más apreciadas en los trabajadores de la provincia de Córdoba, que fueron estimadas como personales, interpersonales y de dirección de

personas, la metodología que se utilizó fue de carácter cuantitativo debido a que se trabaja con los resultados obtenidos a través de encuesta, el cuestionario contuvo veintisiete ítems, seis de ellos estaban establecidos fundamentalmente en una escala de Likert que contenía cinco puntos. Los resultados obtenidos fueron la valoración de las habilidades gerenciales que alcanzan una significación del 5% son el liderazgo, la motivación, trabajo en equipo, colaboración, inteligencia emocional, gestión del estrés y asertividad. Las habilidades gerenciales que alcanzaron el 10% de significación fueron la capacidad de comunicación, resolución de conflictos y delegación de tareas. Los resultados del estudio arrojaron que los empleados estatales de las cuatro direcciones estudiadas manifiestan diferencias representativas. En conclusión, el autor deduce que el clima organizacional tiene una amplia importancia y los empleados perciben la importancia de las mismas para un eficiente desempeño en sus puestos laborales.

Medina (2015) en su trabajo de investigación *Clima organizacional del director y el comportamiento en las escuelas básicas Rurales adscrito al núcleo escolar rural 417 municipio Mauroa del estado falcon*. El estudio se desarrolló en forma descriptiva y correlacionar con un diseño no experimentado, transaccional, la población estuvo de acuerdo por 10 directores y ciento dieciséis; la muestra quedó constituida en 8 directivos y 82 educativos de las corporaciones seleccionadas, para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta para la cual se procesaron 2 preguntas que estuvieron aprobados por 3 expertos instaurando la confidencialidad con la fórmula alfa de Cronbach, logrando para las preguntas AMAYRA I 0.91 y para el estudio AMAYARI II 0.95 en cuanto al análisis, la técnica estuvo basada en el inventario descriptiva con cálculos de porcentajes

igualmente se utilizó la estadística inferencial a través del coeficiente de correspondencia. Conclusiones se manifestó que el clima organizacional es favorable porque no existe confianza entre los trabajadores.

Ramírez (2015) en su tesis doctoral *Gestión de calidad herramientas gerenciales (en benchmarking), presentada en la universidad de UNMSM*. tiene como objetivo determinar la importancia de la gestión de calidad gerencial en benchmarking para los directores de administradores, desde el punto de vista del estudio se basa en el punto de vista metodológico y la investigación en el estudio descriptivo documental y de campo. El estudio de esta investigación estuvo accedida por una población de 141 de directores inscrito en el programa de administración de la universidad María Hurietiga, obteniendo como muestra (34) personas representativas del entorno de docentes luego de utilizar la técnica de muestreo expuesto o probabilística, se aplica un cuestionario formulado con interrogadas cerradas, se aplica el método de Guttman para doble elección y la elaboración de hoja de cálculo de Excel y con un equipo de trabajo de expertos con coeficientes de confianza con resultados obtenidos de los procedimientos en el argumento educativo, por cuanto en sus resultados se enuncia la existencia de una gestión gerencial inefectiva, en lo cual se tradujo en un comportamiento organizacional inadecuado. En el caso de las organizaciones escolares cuando la gestión del director no procede dentro de los parámetros de la eficacia y eficiencia, tampoco la organización puede funcionar bajo estos mismos lineamientos y por consiguiente la modalidad de trabajo en equipo. Conclusiones: existen falencias en la toma de decisiones, no se cuenta con suficiente información sobre la competencia, existe falta de calidad en la entrega del

servicio, existe una limitada diferenciación del servicio con la competencia y no se evidencia interés en superar las expectativas del mercado objetivo.

Becerra (2017) quien en su tesis *el clima organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores del rubro restaurantes casa andina, lima 2017*. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de las sucursales de Miraflores del rubro restaurantes casa Andina. La investigación realizada fue de tipo descriptivo porque a través de la medición de las variables mencionando las características respecto a la gestión de calidad. La investigación es no experimental (transeccional o transversal). La población y muestra estuvo para este estudio fue 05 13 establecimientos que tenían la denominación de hoteles de tres estrellas según fuente de SUNAT. De los cuales estuvo constituido por clientes son 368 de las MYPES. Determinando que a quienes se les aplico un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados. Y obtuvo como resultado que el 56% de los representantes casi siempre da a conocer a su colaboradora las reglas, normas y políticas de la empresa. El 76% de los representantes mencionaron que los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización. El 67% de los representantes mencionaron que el colaborador participa en reuniones unos pocos. El 67% de los representantes mencionan que casi siempre desarrollan acciones para motivar el trabajo en equipo en los trabajos en equipo en los trabajadores hacia la organización. El 76% los representantes mencionaron que casi siempre la organización ejemplifica a sus colaboradores al ser emprendedor, innovador, y arriesgado. El 84% casi siempre sus colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos de la empresa. El 77% siempre la empresa concientiza las

normas y reglas desde el primer día laboral y de forma permanente. El 54% casi nunca sus trabajadores se sienten motivado con los valores que persiguen la empresa. Concluyó los clientes encuestados perciben que existe una deficiente gestión de calidad en los servicios, porque consideran que no hay un interés por parte de los restaurantes para mejorar la calidad del mismo en los distintos aspectos evaluado.

Aburto (2017) llevo a cabo una investigación *clima organizacional y su repercusión en el clima organizacional Instituto Nacional de Estadística y Geografía en Michoacán México*, cuya finalidad fue comprobar los conceptos que definen al clima organizacional en dicha institución, con el fin de determinar si las habilidades directivas que se utilizan en la práctica de la gestión son las que causan el clima organizacional insatisfactorio, el estudio se realizó con los directivos de la institución, se realizó una evaluación integral de 360 grados y a los subordinados se les aplico una encuesta, el 50.5% de los empleados respondieron que el Directivo es frecuentemente tolerante cuando un subordinado está en desacuerdo con su opinión, el 51,8% afirma que el directivo casi nunca muestra resistencia al cambio, el 37% considera que el Directivo casi nunca enfoca el conflicto en las personas, el 46,2% respondieron que el Directivo enfoca frecuentemente los conflictos en las personas, el 51,1% percibe una buena atmósfera psicológica satisfactoria. El autor concluyo que en la institución se tiene un clima organizacional insatisfactorio.

Antecedentes locales

León (2015) en su tesis *las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional, presentada en la Universidad Politécnico*, tiene como objetivo determinar la consecuencias de las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional, la investigación fue no experimental, y descriptiva, para su estudio

se realizó una muestra dirigida de 7 Mypes de una cantidad de 12 del fragmento comercio-rubro distribuidoras de artefactos domésticos en la Ciudad de Chimbote periodo 2009-2010, en la muestra de campo se empleó una pregunta de 26 preguntas utilizando la estrategia de técnica de preguntas. Las deducciones con mayores datos obtenidos son con respecto a la variable de capacitación es el 100% de los representantes legales no recibieron ninguna capacitación previa del otorgamiento de un crédito, siendo la capacitación el manejo empresarial uno de los temas más solicitados. Conclusión se catalogó el clima organizacional como regular, no adecuado, la supervisión y la comunicación entre los colaboradores es deficiente y genera lentitud en la entrega de información.

Bravo (2019) en su investigación *Caracterización de la capacitación en incentivos laborales y el clima organizacional con el uso de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del Distrito de Huaraz, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, la investigación realizada de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental transaccional, para la obtención de información se determinó una población de 31 restaurantes, aplicando un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 61.3% de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas tienen de 33 a 37 años. El 61.3% de los representantes son de género masculino. El 61.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción secundaria. El 54% de los empresarios que administran su propio negocio. El 60.0% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen un rango de 2 a 3 años de tiempo en el cargo. El 73.3% de

las micro y pequeñas empresas tienen entre 7 a más años en el rubro. El 80.0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 73.3% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas expresaron que las personas que trabajan son no familiares. El 90.0% de los empresarios encuestados revelaron que el objetivo de la creación de las micro y pequeñas empresas fue el generar ganancias. El 76% de los representantes legales encuestados manifestaron que conocen el término gestión de calidad. El 87.7% de los representantes legales de las micro y pequeñas 16 empresas conoce la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. El 100.0% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 67.7% cuentan con menos de tres trabajadores. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son adultas y tienen una edad entre 51 a más años, siendo las dueñas mujeres administrando su propio negocio con más de 7 años en el cargo, asimismo la mayoría relativa de estos representantes tiene estudios de nivel secundaria y superior no universitario, de acuerdo con las deficiencias encontradas propuso y diseñó la aplicación del programa de evaluación del desempeño laboral que permita mejorar el entorno de la organización

2.2 Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Son conjuntos de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que el ente u organización en razón podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma ya que la misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad. “Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad” (Calidad ISO 9001, p. 1).

Definición de la gestión de calidad

Es un sistema de gestión de calidad, ya que son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma ya que su misión siempre estará enfocada hacia una mejora continua de la calidad.

En la actualidad muchas de las empresas que buscan el éxito por ello tienen la necesidad de alcanzar buenos resultados empresariales, para alcanzar estos buenos resultados las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos. Un sistema de gestión, por tanto, ayudara a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, las actividades que le permitan una gestión orientara hacia la obtención de esos buenos resultados o la obtención de los objetivos establecidos (Beltran, Carmona Y Carrasco. P.9).

El (ISO 9001, 2015) permitirá a una empresa que puedan validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoria por parte de algunos de estos estándares, Esta norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la

calidad descritos en la Norma ISO 9000, las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio. (ISO 9001, Sistemas de gestión de calidad- requisitos, 2015)

Dentro de los indicadores que miden el impacto de la norma ISO 9000 en las empresas se tienen en cuenta variables de entrada, salida y proceso; además, están vinculados con los objetivos de la empresa y cumplen con las funciones de coordinación, seguimiento, control e intervención, podemos decir que la capacidad de una empresa para competir en los mercados depende de sus relaciones con dos fuentes de ventaja competitiva: la calidad y la innovación. Ya que se muestra el resultado del indicador: servicio al cliente, conformado por tres criterios que son: nuevos clientes, % de reclamos y % de participación en el mercado. En cada uno de los tres criterios del indicador el sistema ISO 9000 de las empresas se tiene un impacto positivo en las empresas de estudio.

Importancia de la gestión de calidad

Las empresas se encuentran inmersas en un ambiente competitivo y con cambios que a diario se ve en nuestro entorno, por lo tanto, vemos que la calidad y mejora de proceso se transforman en un imperativo para la supervivencia de estas organizaciones con el objetivo de ofrecer productos y servicios a bajo coste y asimismo satisfaciendo la atención del cliente Cuatrecasas (2016).

El ciclo de deming consiste en que las entidades necesitan urgentemente gestionar sus actividades y recursos con el propósito de orientar la consecución de mejores

resultados mediante la adaptación de herramientas y metodologías que ayuden a las empresas configurar su proceso de gestión y una mejora continua.

El ciclo de (Deming, 2016) menciona que “el ciclo PDCA, se determinar en cuatro etapas cíclicas que implanta un sistema de mejora continua ya que el objetivo es la autoevaluación, recalcando los puntos principales que hay que tratar de mantener y además las áreas de mejora en la que se deberá de manejar Cuatrecasas (2016).

a) Planificar: En la organización hay directivos que definen los problemas y al determinar realizar encuestas para marcar la política de datos y objetivos que se desean alcanzar en un periodo determinado, incluyendo la asignación de recursos, ya que estas actividades que corresponden a la alta dirección se engloban bajo el

b) Hacer: Se deben tener en cuenta todos los requisitos del consumidor, de forma que el producto o servicio obtenido se ajuste lo más posible a sus expectativas ya que de ello dependerá el grado de satisfacción del cliente.

c) Comprobar: al terminar el proceso productivo, debemos evaluar su eficacia y eficiencia realizando un seguimiento y un control con una serie de parámetros que son indicativos de su funcionamiento. Se trata de comprobar

d) Ajustar: En relación a los resultados obtenidos, y una vez analizados por la dirección, es una forma de ver las nuevas acciones correctoras para mejorar aquellos factores de los procesos en los que se han detectado debilidades o errores.

Indicadores de la dimensión de la Gestión de calidad Problema: Es un asunto que necesita una solución, que las personas deben tener estrategias de sol.

a) Objetivos: Es un proceso de planificación que están en diferentes ámbitos, que se plantea una meta o un propósito a alcanzar ya sea de manera grupal e individual ya que con esfuerzos y voluntad logran los objetivos trazados.

b) Herramientas: Son todos los sistemas como son controles, soluciones de cálculo, metodología que ayudan a la empresa en la mejora del proceso

emprestares, también para la toma de decisiones y registros de datos en cualquier departamento.

- c) **Aplicación eficiente:** Es la mejor frecuencia y el uso
- d) **Comparación:** Es una acción y efecto de comparar ya así reconocer sus diferencias y semejanzas y asimismo descubrir sus relaciones.
- e) **Verificación:** Es una acción de verificar de poder examinar la verdad d algo
- f) **Control:** Es el mando o dominio o la regulación de un sistema ya que se refiere a inspeccionar, comprobar e intervenir.
- g) **Retroalimentación:** Se refiere o se le llama al método de control de sistemas ya que al haber obtenido los resultados de una actividad o tarea son reintroducidos otra vez en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento, dentro de una empresa las actividades y las tareas implementan mediante la supervisión y evaluación continua ya que la finalidad es mejorar los resultados.
- h) **Planes De Mejora:** Es un conjunto de mejora de medidas de un cambio que toman en una organización para así mejorar su rendimiento y las capacidades que se deberían desenvolver cada individuo.

Clima organizacional

Las entidades buscan una mejora en los procesos productivos que requieren del talento de las personas para poder crear productos y servicios de calidad, con enfoque a establecer relaciones interpersonales y grupales en el proceso, ya que si no lo emplean pueden afectar a los factores internos y externos de la empresa afectan el desempeño del trabajador (Camones, 2016).

Definición del clima organizacional

Es importante este tema de clima laboral ya que en todas las organizaciones buscan una mejora en el entorno o ambiente laboral para poder una buena productividad y así mismo lograr los objetivos en conjunto ya que va de la mano a los recursos humanos.

Según Litwin y Stringer (2016) dan a conocer aspectos importantes sobre la conducta de individuos que laboran en una organización utilizando temas de conceptos del clima y motivación. proponen nueve dimensiones que explicarían el Clima Organizacional, Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad

Menciona que el clima organizacional es estudiado como variable independiente o causal ya que en la mayoría de las empresas afecta lo que es la motivación, la satisfacción y como rinde el personal en las actividades de la empresa. (Camones. 2016).

Características del Clima Organizacional

En una empresa el clima organizacional está en constantes cambios que es influenciado por variables como las laborales, organizacionales y psicosociales tanto externas e internas Chiavenato (2015).

- **Ambiente físico:** Está determinado por un espacio físico común a todos los integrantes de la organización.
- **Ambiente social:** Este ambiente se refiere a las personas entre sí del mismo u otros departamentos dentro de la entidad.

- **Estructura:** En conjunto con todos los miembros tienen en común que comparten una misma estructura empresarial, como la formalidad, horarios de trabajo.

- **Comunicación:** Se refiere a fomentar un tipo de comunicación basada en la confianza, buen trato, respeto mutuo.
- **Motivación:** no solo se refiere a las condiciones laborales

A pesar de estas dos corrientes iniciales, hoy día existe consenso en que la valoración de los factores que afectan al clima laboral vendrá determinada por la percepción que tenga cada persona en función de sus características, experiencias y expectativas. Así, la Teoría de clima organizacional de Brunett, desarrollada en *New patterns of management*, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben.

En este sentido, como señala Rosanna Silva en *Factores que afectan el clima organizacional* (citando a García, 1995), las variables que intervienen en la conformación del clima laboral pueden dividirse en tres bloques diferenciados:

- 1. Las características individuales:** se refiere a los intereses, necesidades y actitudes de cada profesional y que provocan que su motivación y visión sobre el clima difiera entre un trabajador y otro.
- 2. Las características del trabajo:** incluye aquellos factores vinculados con la actividad profesional y que intervienen en el cumplimiento o no de las expectativas del empleado.
- 3. Las características de la situación de trabajo:** abarca aquellos elementos y acciones de la organización tendentes a generar un determinado ambiente laboral y motivar a la plantilla Dimensiones del clima organizacional.

La teoría de (Brunet, 2015) “menciona que para evaluar o verificar el clima de una organización es importante que el instrumento de medición cuatro dimensiones

ya que debe tener una autonomía individual, grado de estructura que impone el puesto, tipo de recompensa, consideración” (p.19).

- **Autonomía Individual:** Se refiere a la responsabilidad, la independencia de las personas y la rigidez de las leyes de la empresa ya que esta dimensión es la primordial de la persona de su propio patrón y de conservarse para el mismo un cierto grado de decisión.
- **Grado de estructura que impone el puesto:** Mide el grado al que las personas y la forma o método de trabajo se establezcan y se puedan comunicar al personal por parte de los gerentes.
- **Tipo de Recompensa:** Se refiere a los aspectos monetarios y de qué manera serian premiados y asimismo las posibilidades de promoción.
- **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Se basan al estímulo y al apoyo que un trabajador recibe de su superior, apoyo ya sea en las tareas o algo fuera de hora de trabajo.

Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la moral laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el Clima Organizacional. ya que cada trabajador actúa de diferente manera.

Indicador de las dimensiones de clima organizacional

- a) **Cumple las actividades:** En cada área de trabajo cada personal cumple los trabajos o actividades que debe realizar y ser un personal eficiente en su empresa.

- b) **Trabajo eficiente:** Se refiere los resultados entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para una determinada y eficazmente esa tarea.
- c) **Incentivos:** Es una estimulación que se le brinda a una persona por su rendimiento muy bueno en cualquier ámbito laboral, con una intención de que se esfuerce por conservarlo y mantenerlo esa recompensa.
- d) **Grado de Motivación:** Son capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es un impulso que conduce a una persona a escoger y desarrollar acción entre aquellas alternativas que se da en una determinada situación.
- e) **Eficiencia:** Es la habilidad de contar con algo para obtener un resultado.
- f) **Apoyo de directivos:** Es cuando el apoyo y un reconocimiento de un trabajador hace que influya eficazmente en la productividad de la empresa.

Relaciones interpersonales: Son asociaciones entre dos o más personas que se pueden dar en las emociones y sentimientos como en el amor, gusto e interés por los negocios.

- g) **Automotivación:** Es darse uno mismo los motivos, razones, entusiasmo e interés que provoca una determinada acción específica o un comportamiento.
- h) **Liderazgo:** Es una influencia que ejecuta sobre las personas con un incentivo de trabajar en forma de entusiasmo logrando un objetivo en común
- i) **Divergencia de opiniones:** Son aportaciones que determinan diferentes significados o resultados que no llegan de acuerdo a un tema.
- j) **Motivación:** crea un ambiente en que se pueda satisfacer sus metas u objetivos aportando su esfuerzo y energía.

Micro y pequeñas empresas

Definición

La MYPE es un mecanismo financiero formada por una persona natural y jurídica ante cualquier perfil de formación o gestión corporativo contemplada en el régimen dominante, teniendo como objetivo realizar las actividades de producción, inversión y la mercantilización de bienes de prestación de servicios.

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Características de la micro y pequeña empresa (SUNAT, 2014, p.13).

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de la SUNAT (2016), en concordancia con la ley N° 30056, se refiere que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas que se diferencian son los siguientes.

- ✓ **Microempresas:** Deben de contar con ventas anuales hasta un máximo de 150 unidades impositivas tributarias- UIT ya que estas unidades deben de contar con el mínimo de 1 colaborador hasta un máximo de 10 colaboradores, en su mayoría suelen ser pequeños establecimientos.
- ✓ **Pequeñas empresas:** deben contar con ventas anuales mayores a 150 UIT, pero debe de tener una venta anual menor a 1700 UIT y también debe de contar con el mínimo de 1 colaborador y un máximo de 50 colaboradores, como también con un ambiente de trabajo óptimo al tamaño de colaboradores.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú- Comex Perú, las micro y pequeñas empresas son primordial porque el 92.5% de unidades económicas en el Perú son los que pertenecen a este tipo de unidades económicas, así mismo, año tras año van creciendo y generando empleo a miles de desempleados y profesionales (El Comercio, 2012).

Constitución de la micro y pequeña empresa

Según la Superintendencia Nacional de Registros Públicos- SUNARP, el primer paso para constituir una MYPE es solicitar la reserva de un nombre que se haya escogido para el negocio, teniendo el costo de s/.20.00, dicha reserva, y el otro paso es reservar el nombre adecuado y presentar dos copias del Documento Nacional de Identidad- DNI de los socios, empresarios, etc., es decir, de la persona que desea constituir la unidad económica.

El tercer paso está relacionado a la edad de la persona que quiere constituir la unidad económica, para ello, los mayores de 70 años, deben de presentar unos documentos que prueben que el interesado cuenta con el uso pleno de sus facultades para realizar dicho proceso. El cuarto paso para la constitución está enfocado en el objeto social del negocio, detallándose virtualmente en un documento de Word (Diario Correo, 2017).

A pesar de tener estos pasos que no son tan complejos, muchas micro y pequeñas empresas prefieren dejar de lado la legalidad y funcionar de manera informal, a consecuencia de esto, el 80% es de carácter informal. El no ser formal genera inestabilidad laboral, económica y social, puesto que afecta a la sociedad, es decir, el entorno donde interactúa el negocio, puesto que genera malestar y dependencia de las situaciones casuales de favorecimiento para su funcionamiento.

Características

Las actividades de los restaurantes se engloban a todas las actividades que demanden recreos, hoteles, restaurantes de servicio hogareño ya sea, locales y extranjeros, ya que el restaurante está relacionada a horas, días y semanas en la que los visitantes prueben su delicioso potaje típicas y las ricos comidas que preparan las unidades económicas en la ciudad.

Importancia

El rubro de restaurantes es sumamente importante en la ciudad de Huaraz, ya que tiene una rica comida y diferentes potajes siendo así que Perú se caracteriza por el rico plato típicos que existe, lo primero que hacen es probar los potajes típicos de nuestra ciudad, por lo que es muy relevante que las unidades económicas dentro del rubro cuenten y cumplan con los requisitos necesarios y complementarios para el correcto funcionamiento de sus actividades, como también, de los servicios que brindan a sus clientes.

2.3 Marco Conceptual

La comercialización

Es un conjunto de actividades y funciones que tienen lugar desde que el producto sale de la empresa, hasta llegar a los consumidores, sus funciones son realizadas por los productores o los especialistas en comercialización, para alcanzar los objetivos se deberán analizar todas las principales características de la competencia, los mercados, al mismo tiempo establecer un plan de marketing (Pérez, 2017)

Clima

Es la percepción de los miembros de lo que pasa en una empresa, donde vienen hacer las conductas y actitudes que hacen al entorno social ya que el clima fluye en el comportamiento de las personas (Litwin y Stringer, 2017).

Habilidades

Las habilidades son capacidades de las personas que se desenvuelven y desempeñan de una manera adecuada y facilidad ya sea las actividades o tareas programadas, ya que lo realizan de una manera específica con una aptitud puntual para todas las actividades determinadas (Wetten y Cameron, 2016).

Gestión

La gestión es llevar a cabo los deberes y responsabilidades sobre un proceso de conjunto de actividades, ya que puede ser personal o empresarial lo que contiene es la preocupación por la habilidad de los recursos y asimismo las estructuras necesarias para que tenga un espacio (Medina, 2017).

Calidad

La calidad es la satisfacción de los consumidores, ya que la calidad comprende el conjunto de acciones, sistematizadas y planificadas para impulsar la finanza de que un servicio o un bien cumpla los requisitos de calidad ya que incluye

el conjunto de actividades desarrolladas para las organizaciones dirigidas a asegurar que la calidad producida satisface las necesidades del comprador (Deming, 2017).

Capacitación

Es un conjunto de actividades orientadas a ampliar los conocimientos de las aptitudes y habilidades del trabajador que labora en una organización, permitiendo a los colaboradores tener un buen desempeño en sus actividades dentro de su empresa (Chiavenato,2016).

Liderazgo

Es la influencia interpersonal ejecutada en una situación, conducida a través del proceso de comunicación humana, que además influye y apoya a los demás para que lo guíen para realizar todo aquello que sea fundamental (Camones, 2020).

III. HIPÓTESIS

Según (Ramírez, 2017) define que no todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis.

En el presente trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018*. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo.

- Fue no experimental porque se manipuló deliberadamente a la variable clima organizacional de las micro y pequeñas empresas, ya que solo se presentó tal y como se manifestó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de alteraciones. - Fue transversal porque el estudio de investigación gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018 se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin específicamente en el año 2018.
- Fue descriptivo porque se describió las principales características de los representantes de la Micro Y Pequeña empresa del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz, 2018.

4.2 Población y Muestra

La población de la investigación estuvo conformada por 212 Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, con una muestra de 87 rubros donde se utilizaron datos proporcionales por la municipalidad de la provincia de Huaraz, en el cual se entrevistaron a los gerentes del respectivo establecimiento (restaurantes) para el detalle de los métodos estadísticos.

4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Gestión de calidad	Cuatrecasas (2016) nos menciona que es el conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la finalidad de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto.	El termino gestión de calidad es conocido por gran parte de los representantes, cabe decir que emplean técnicas modernas por consiguiente los colaboradores manifiestan dificultades que no permiten la implementación.	Planificar	- Observar el Problemas - Herramientas o técnicas	Licker	Representante
			Hacer	- Aplicación eficiente		
			Verificar	Supervisión Verificación		
			Actuar	Estrategias de procedimiento		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Clima organizacional	Brunet (2016) estos autores e investigadores en su obra titulado "clima organizacional" nos menciona que da importancia a las relaciones humanas se puede decir a las relaciones laborales entre los trabajadores y directivos.	Es el ambiente generado por las prácticas de los colaboradores de una organización que materializa en las actividades que tienen para relacionarse entre sí. Además, es un interfaz que forma parte de la comunicación de una empresa de los trabajadores deben de tener espacio para poder construir prácticas de los trabajadores.	La anatomía	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica el problema - Realiza charlas - Desarrollo del autoconocimiento 	Licker	Representantes
			La estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Establece una Comunicación de apoyo - Realiza reuniones del estrés laboral 		
			La consideración	<ul style="list-style-type: none"> - Interactúan en el manejo de conflictos. - Motiva a su personal 		
			La cohesión	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo Grado de motivación 		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en el trabajo de investigación fue la técnica de la encuesta para el recojo de información ya que se aplicó el instrumento de un cuestionario el cual contenía 26 preguntas en partes iguales (Hernández, 2015).

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de personas, cuyas opiniones son fundamentales para la investigación. La técnica de la encuesta se aplicó a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 26 preguntas; las 6 primeras estuvieron dirigidas a las características de los representantes, las 5 siguientes fueron sobre las características de las micro y pequeñas empresas, las 6 últimas estuvieron relacionadas a las características de la gestión de calidad de los gerentes, y las 9 últimas estuvieron relacionadas a las características del clima organizacional.

4.5 Plan de análisis

La metodología de esta investigación es referente a la gestión de calidad con el uso del clima organizacional del rubro restaurante en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, 2018, aprobado por el asesor después de una evaluación preliminar presentada por mi persona, ya que se procedió aplicar la metodología usando la técnica e instrumento a los gerentes para lograr una confiabilidad, asimismo los datos y resultados obtenidos de la encuesta desarrollada a los gerentes han sido incorporados por el programa SPSS 24, para el proceso de datos, gráficos y análisis estadísticos, y presentación de tablas El programa Excel fue utilizado para ejecutar la tabulación de la información adquirida con el cuestionario como instrumento; así mismo para realizar tablas y figuras; además el programa Word fue útil para redactar el trabajo de investigación; se utilizó el Mendeley para almacenar los archivos y las referencias bibliográficas; el programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas y uso en la sustentación del trabajo de investigación; el turnitin fue requerido para visualizar la similitud de porcentaje y evitar el plagio, por último el programa PDF fue necesario para la presentación final del trabajo de investigación (Hernández, 2015).

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGIA			
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018?	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. Determinar las principales características de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. Determinar las principales características en el clima organizacional de las Micro - y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz 2018. Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad con el uso de clima organizacional y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. 	Gestión de calidad con el uso del clima organizacional	<p>POBLACIÓN Se utilizó una población de 256 micro y pequeñas empresas.</p> <p>FUENTE: Municipalidad provincial de Huaraz-2018</p> <p>MUESTRA: -Se obtuvo una muestra de 87 micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz, 2018.</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El trabajo de investigación fue de diseño de investigación no experimental – transversal y descriptivo.</p> <p>-No experimental: Porque no se manipuló deliberadamente a la variable.</p> <p>-Transversal: Porque se realizó en un espacio de tiempo determinando.</p> <p>-Descriptivo: Porque se describió las principales características de la variable.</p>	<p>TÉCNICA: Se utilizó la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Se utilizó el cuestionario.</p> <p>Tabulación: -programa SPS</p>	El programa Excel fue utilizado para realizar tablas y figuras de la investigación asimismo fue utilizado el programa Word, Mendeley, Turnitin y el programa PDF.

4.7 principios éticos

El presente trabajo de investigación de la gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz 2018, da referencia a los principios éticos de confidencialidad y respeto al autor a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual ya que esta información está hecha para la realización de este proyecto para fines académico (Uladech católica, 2019).

Protección a las Personas

Se utilizó el principio ético protección a la persona porque toda la información recibida de los participantes fue de acuerdo a su conveniencia respetando su privacidad, además solicitaron no poner sus correos electrónicos ni números telefónicos, solo colocaron sus nombres completos y sus firmas a través de un consentimiento informado. Se les mencionó que los datos personales brindados solo serán utilizados para el trabajo de investigación y que si decidieran no dar más información se les concedería sin ninguna obligación. (Uladech católica, 2019)

Beneficencia y no maleficencia

Se les mencionó a los microempresarios que la información otorgada no causaría ningún daño en la organización ni afectaría en las funciones ejecutadas o perjudicaría en las utilidades diarias, además se les cedió la anonimidad de las respuestas en el cuestionario. Por otro lado, se tuvo tolerancia en la espera de la atención cuando se presenció clientes en el establecimiento para no generar molestias. Luego se les manifestó lo relevante que fue su participación en el trabajo de investigación. (Uladech católica, 2019)

Justicia

Se brindó un trato amigable a los representantes de las micro y pequeñas empresas detallándoles el motivo e importancia de la encuesta y su participación, también se entregó un modelo de consentimiento informado uniforme para cada uno y se emplearon las mismas preguntas. Además, se les comunicó que, si están interesados en saber los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información. (Uladech católica, 2019)

Integridad científica

Se les comentó que los datos personales concedidos por cada participante solo se emplearían en el consentimiento informado. Además, se les indicó que las respuestas otorgadas serían utilizadas en el proceso del trabajo de investigación. También se les manifestó que los resultados proporcionados no serán manipulados ni alterados. Por otra parte, se les sugirió a los representantes realizar toma fotográfica de la fachada del establecimiento, pero ellos no aprobaron el permiso. (Uladech católica, 2019)

Libre participación y derecho a estar informado

Se aplicó el cuestionario a los participantes después de mencionarles la finalidad de la investigación presenciada en el consentimiento informado. También de pedirles que sean partícipes, leída del documento, su aprobación y firma del mencionado consentimiento. Luego se resolvieron varias dudas de los dueños de las micro y pequeñas empresas acerca de la información otorgada con el propósito de brindarles una mejor seguridad en su intervención. (Uladech católica, 2019)

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Como modo de aportar al medio ambiente, conservación de la naturaleza, se aplicó el cuestionario en papeles reciclados, en lo cual contenían las interrogantes a ejecutar.

También se contribuyó ahorrando energía utilizando la laptop después de estar completamente cargada y no se utilizó enchufado por varias horas para el trabajo de investigación. (Uladech Católica, 2019)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de los representantes	n	%
Edad		
18-30 años	29	33.30
31-50 años	36	41.40
51 a más	22	25.30
Total	87	100.00
Género		
Masculino	41	47.10
Femenino	46	52.90
Total	87	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	21	24.10
Primaria	19	21.80
Secundarios	19	21.80
Superiores no Universitaria	15	17.20
Superior Universitaria	13	14.90
Total	87	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	42	48.30
Administrador	45	51.70
Total	87	100.00
Tiempo de cargo		
0 a 3 años	25	28.70
4 a 6 años	30	34.50
7 a más años	32	36.80
Total	87	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

De la Empresa	N	%
Tiempo de permanencia en el Rubro		
0 a 3 años	31	35.6
4 a 6 años	35	40.2
7 a más años	21	24.1
Total	87	100.00
Cuantos trabajadores		
1 a 5 trabajadores	34	39,10
6 a 10 trabajadores	37	42,50
11 a más	16	18,40
Total	87	100,00
Nivel de ingreso		
Hasta s/ 52,500.00	53	60,90
+de 52,500.00 hasta 595,000.00	34	39,10
Total	87	100,00
Tipo de empresa		
EIRL	41	47,10
SRL	46	52,90
Total	87	100,00
Trabajan en su empresa		
Familiares	51	58,60
No Familiares	36	41,40
Total	87	100,00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	55	63,20
Subsistencia Total	32	36,80
	87	100,00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.

Gestión de calidad	n	%
Identificación del problema		
Casi Siempre	31	35,60
Siempre	34	39,10
Casi Nunca	6	6,90
Nunca	6	6,90
A veces	10	11,50
Total	87	100,00
Tiene claro sus objetivos		
Si	44	50,60
No	43	49,40
Total	87	100,00
Utiliza herramientas necesarias		
Casi Siempre	30	34,50
Siempre	30	34,50
Casi Nunca	10	11,50
A veces	17	19,50
Total	87	100,00
Aplica eficientemente su plan de acción		
Si	44	50,60
No	43	49,40
Total	87	100,00
compara los resultados obtenidos		
Si	5	5,70
No	4	4,60
Total	87	100,00

Continua...

Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2017.

Gestión de calidad	N	Concluye... %
Evalúa eficientemente sus estados financieros		
Casi siempre	24	27,60
Siempre	34	39,10
Casi nunca	16	18,40
A veces	13	14,90
Total	87	100,00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 4
Características del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.

Clima Organizacional	N	%
Retroalimenta a sus trabajadores		
Casi Siempre	32	36,80
Siempre	32	36,80
Casi Nunca	12	13,80
A veces Siempre	11	12,60
Total	87	100,00
Realiza planes de mejora		
Casi Siempre	31	35,60
Siempre	33	37,90
Casi Nunca	13	14,90
A veces	10	11,50
Total	87	100,00
Emplea sus objetivos trazados		
Si	40	46,00
No	47	54,00
Total	87	100,00
Realizan sus actividades		
Casi Siempre	16	18,40
Siempre	55	63,20
Casi Nunca	9	10,30
A veces	7	8,00
Total	87	100,00
Labora eficientemente equiposu de trabajo		
Casi Siempre	40	46,00
Siempre	31	35,60
Casi Nunca	6	6,90
A veces	10	11,50
Total	87	100,00

Continua ...

Tabla 4
Características del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.

Clima Organizacional	N	Concluye %
Labora de manera autónoma		
Si	40	46,00
No	47	54,00
Total	87	100,00
Grado de motivación		
Casi siempre	30	34,50
Siempre	35	40,20
Casi nunca	5	5,70
Nunca	6	6,90
A veces	11	12,60
Total	87	100,00
Apoyo a los trabajadores		
Casi Siempre	37	42,50
Siempre	27	31,00
Casi Nunca	7	8,00
Nunca	3	3,40
A veces	13	14,90
Total	87	100,00
Promueve la automatización para la mejora de las tareas		
Casi Siempre	34	39,10
Siempre	31	35,60
Casi Nunca	6	6,90
Nunca	5	5,70
A veces	11	12,60
Total	87	100,00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 6

Propuesta de mejora a las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018

Problema	Causa	Solución - aplicación del problema	Responsable
El 51,70% de los encuestados que casi nunca detectan las Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad.	Falta de interés y vocación, lo cual se excusan a que no tienen tiempo, y les hace imposible querer aprender respecto a la importancia de la gestión de calidad.	Evaluar los recursos humanos con la finalidad de posibles cambios en el personal por personas eficientes, capacidades, identificadas, y con aspiraciones para lograr los objetivos de la misma.	Representante
El 60.70% tienen poco conocimiento del clima organizacional	Por la falta de capacitación y estudio del tema de la cultura organizacional para poder aplicar dentro de la organización.	Se debe capacitar al personal responsable de la empresa con el paso durante la guía para crear una nueva cultura organizacional, con la finalidad de estar preparado para los cambios que puedan surgir en un futuro.	Representante
El 50% de los gerentes no hacen conocer a sus colaboradores las reglas y normas que existen dentro de su	Cuando no se hace conocer las normas y las reglas de la empresa, esta acción conlleva al personal la falta de interés y no respetara lo	Se debe establecer una buena comunicación interna ya que generara en la organización de conciencia de que es un sistema donde todas sus partes se interrelacionan favoreciendo la participación de los empleados en toma de decisiones, interés por el desarrollo de los trabajadores o estilo de liderazgo centra en el empleado este facilitara relaciones entre	Representante

organización

establecido.

personas y asegura además el
éxito de la transmisión de la
cultura

<p>El 46.40% de los encuestados mencionan que casi nunca se identifican con los objetivos de la empresa</p>	<p>Falta de interés y desconocimiento sobre los objetivos Muchas veces prefieren no mencionar ya que ven que solo es una pérdida de tiempo</p>	<p>Se debe utilizar la cultura organizacional a través de sus estrategias estructuras y sistemas, ya que este permitirá a cada uno de los colaboradores de una empresa identificarse con ellos y mantener conductas positivas, asimismo gracias a ella los empleados incrementan su productividad y dan una buena imagen del lugar donde laboran.</p>	<p>Representante</p>
---	---	---	----------------------

Fuente: Elaboración propia

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1:

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a las edades el 41,40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que tienen entre 31 a 50 años (tabla 1), estos resultados contrastan con los de Maldonado (2016), quien menciona que el 26% de los representantes tiene una edad entre 38 a 47 años, estos resultados coinciden con los de Bravo (2019), quien menciona que el 37% de los representantes tienen 31 a 50 años. De igual manera estos resultados contrastan con Paredes (2018), quien manifiesta que los trabajadores del restaurante tienen de edad entre 40 a 50. Ya que se determina que la mayoría de los representantes cuentan con la edad que puedan manejar su negocio teniendo una mente madura, teniendo una responsabilidad y contando con mayor experiencia laboral, asimismo son capaces de lograr metas, objetivos, evitando que su empresa decaiga.

Con respecto a su Género, el 52,90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que son de género femenino (tabla 1), estos resultados coinciden con lo investigado por Ramírez (2015), quien indica que el 61,09% de los representantes son de género femenino, así mismo coinciden con los de Paredes (2016), quien indica que el 66,7% son de género femenino. Al contrario de Bravo (2019) quien indica que la mayoría de los representantes de su empresa son de género masculino con el 82%. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son de género femenino, ya que hoy en día se va

incrementando cada vez más en liderazgo de las mujeres, dirigiendo y organizando a su empresa teniendo la capacidad de poder llevar sus actividades y tener una buena productividad de su empresa.

Con respecto al grado de instrucción, los representantes de la micro empresa tienen el 24,10% quienes señalaron que tienen un grado de instrucción sin estudios (tabla 1), estos resultados coinciden con lo investigado a Bravo (2019), quien indicaron que el 48,3% de los representantes no tienen estudio la misma manera estos resultados coinciden con los de Padrón (2019), quien menciona que el 50% de los representantes del rubro restaurante son personas con grado de instrucción que no culminaron sus estudios. Por lo tanto, se demuestra que los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen un grado de que no han contado con estudios, lo cual no les ha impedido superarse exitosamente en el emprendimiento más aún es un estímulo para otros emprendimientos en la ciudad de Huaraz y asimismo ellos cuentan con la experiencia de día a día han sobresalido y pueden llevar a cabo su empresa a un futuro mejor.

Con respecto a los representantes de la micro y pequeñas empresas en cuanto al cargo que desempeña es el %51.70% según la encuesta son administradores de sus propios negocios (tabla 1), ya que estos resultados coinciden con lo investigado por Padron (2019), que indica que el 61,42% que son administradores de sus negocios, y contrastan con Maldonado (2016), quien señala que 61,8% son dueños. Este nos demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas se encuentran dirigidas por los

administradores, ya que son líderes con el objetivo de la empresa con una visión clara y que cumplen las metas y sus objetivos de la empresa, demostrando la actitud necesaria para una buena evaluación del personal con la finalidad de ser competentes en el mercado.

En cuanto a los representantes de la micro y pequeña empresa el tiempo que desempeñan es el 36,80% tienen de 7 a más años los representantes de las micro y pequeñas empresas señalaron que van trabajando (Tabla 1), estos resultados contrastan con lo investigado por Padron (2019), quien señala que el 78,5% llevan en el cargo entre 4 a 6 años, de igual manera estos resultados coinciden con los de Maldonado (2016), quien menciona que el 76,67% de los representantes tienen entre 4 a 6 años desempeñando en el cargo. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas cuentan con, representantes que tienen la experiencia en su trabajo, teniendo conocimiento y experiencia en el rubro para poder administrar y empoderar a su negocio logrando resolver problemas y brindar un buen servicio teniendo una buena imagen de la empresa.

Tabla 2: *Características de las micro y pequeñas empresas*

El tiempo que la empresa permanece en el mercado, el 40,2% tienen en el mercado de 0 a 4 años (Tabla 2). Estos resultados coinciden con Bravo (2019) que el 60,00% tienen de 2 a 3 años de permanencia. Como poder apreciar, la permanencia de estas empresas en el mercado en su gran mayoría aun no supera la barrera inicial de los 8 a más años en

comparación de otras entidades demostrando que estas empresas continúan en crecimiento.

En cuanto a la cantidad de trabajadores en el rubro restaurantes de los representantes de la micro y pequeñas empresas es de 6 a 10 trabajadores con el 42,50% mencionaron que sus negocios tienen un tiempo en el mercado (Tabla 2), estos resultados coinciden con lo investigado por Bravo (2019), quien indica que el 34,2% de las empresas que tienen de 8 a 9 trabajadores estos resultados contrastan con lo investigado por Oncoy (2016), quien indica que el 50,09% de las empresas tienen de 4 a 6 colaboradores, de la misma manera contrastan con los de Maldonado (2016) quien indica que el 65,3% de las micro y pequeñas empresas tienen dentro 4 a 6 trabajadores. Esto se manifiesta que las empresas del rubro restaurantes existen una gran cantidad de empleados que en algunos casos pueden llegar a 10 trabajadores lo cual hace aún más propicia el reconocimiento definida cultural organizacional.

Con respecto al Ingreso mensual de los representantes de la micro y pequeñas empresas el promedio es de 46,00% ya que mencionaron que sus ingresos mensuales son de S/.52,5000 hasta 595,000.00 (tabla 2). Estos resultados coinciden con Bravo (2019), indicando que el 45,31% tienen un ingreso mensual de 55,500,00 a más y contrastan con Maldonado (2016), que el 35,13% de los representantes tienen un ingreso bajo en el rubro restaurante aproximadamente de 45,000 en el mercado. Esto manifiesta que la totalidad de los representantes de las micro y

pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, generan un ingreso mensual de S/. 52,500.00 a más, que es una contribución a la economía para el desarrollo del país en impuestos entre otros, lo que se califica con satisfacción en el mercado donde va permitir medir o comparar la productividad visualizando un buen desempeño dentro de la empresa de los restaurantes.

La constitución de la empresa: El 52,90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que la constitución de su negocio es de Sociedad de Responsabilidad Limitada (tabla 2). Este coincide con Bravo (2019), quien menciona que el 76,00% de los encuestados manifiestan que el tipo de constitución de su empresa es de Sociedad de Responsabilidad Limitada, asimismo contrastan con Maldonado (2016) que el 45,61% son de Persona Natural. Esto demuestra que la mayoría de las empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz se encuentran correctamente constituidas y registradas, cumpliendo con los reglamentos establecidos y así se podrán obtener beneficios.

Con relación a las personas que trabajan en la empresa el 58,60% mencionan que son familiares y coinciden con los resultados de paredes (2016), quien menciona que el 67,45% trabajan familiares dentro de su empresa, además contrastan con Bravo quien menciona que el 87,45% que no trabajan personas familiares. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz, están dirigidas por las personas familiares ya que

tienen mucha confianza a que la persona desconocida con esto nos da entender que tienen aceptables a las personas internas.

Con relación al objetivo de creación de la empresa el 63,20% se creó con la finalidad de crear ganancia, esto coincide con Maldonado (2016) quien menciona que el 87,34% se creó con el objetivo de obtener ganancia asimismo coincide con Bravo que indica que el 87,45% se creó para obtener ganancia dentro de su rubro restaurante. Esto demuestra que los representantes del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz, tiene su empresa con el objetivo de tener ganancia mas no para sus vicios, ya que es fundamental en cualquier empresa.

Tabla 3

Características de la Gestión De Calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.

En cuanto si existen problemas en su empresa, el 39,10 de los representantes respondieron que siempre existen problemas en su empresa, estos coinciden con Maldonado (2016) quien menciona que el 65,34% si existe problemas en su empresa, además contrasta con Bravo quien menciona que casi Nunca existen problemas en su empresa. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de la ciudad de Huaraz, determinaron los resultados que falta una buena planificación, organización, dirección y ejecución ya que el emprendedor debe establecer objetivos y metas para poder alcanzar y así no tener problemas en su empresa.

En cuanto a las empresas utilizan herramientas necesarias para incrementar sus ventas, el 34,50% de los representantes indican que casi siempre utilizan las herramientas necesarias para incrementar sus ventas, esto coincide con Bravo (2019) quien menciona que el 45,56% si manejan herramientas para incrementar las ventas de su empresa, pero contrasta con Maldonado (2016), quien el 67,34% menciona que no utilizan herramientas para poder incrementar sus ventas. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz si aplican herramientas que incrementen las ventas de sus empresas del rubro restaurante ya que es importante el proceso de ventas, como la captación de contactos, la comunicación interna y externa, atención al cliente, contratos y así mucho más, teniendo ingresos en el motor de la producción asimismo podemos decir que la fuerza de venta es toda la empresa.

En cuanto si aplica eficientemente su plan de acción, el 50,60% si aplica su plan de acción esto coincide con Bravo (2019) quien indica que el 56,46% si aplica el plan de acción a su empresa, asimismo coincide con Maldonado (2016) quien menciona que el 67,45% utiliza de manera eficaz el plan de acción, pero contrasta con Paredes (2016) quien indica que el 51,45% no aplica el plan de acción. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz del rubro restaurante es importante en cualquier empresa el proceso de planificación siendo una herramienta de gestión utilizada para hacer un seguimiento de

avance de las actividades de su organización y de esa manera poder obtener buenos resultados.

En cuanto a la comparación de resultados obtenidos de sus ingresos y gastos, el 55,20% casi siempre comparan los resultados obtenidos de su empresa este coincide con Bravo (2019) quien manifiesta que el 65,24% algunas veces hace una comparación de sus estados de resultados, además coincide con Maldonado quien indica que el 56,34% siempre si compara sus ingresos y gastos de sus resultados obtenidos, además Medina (2015) menciona que el 56,87% casi siempre si revisa sus resultados obtenidos. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz del rubro restaurante si hacen una comparación de sus estados y resultados ya que les ayuda a tener una mejor visión de los recursos con los que cuenta el negocio, con la rentabilidad que son necesarios para tener un mejor control, siendo esto un reporte financiero que nos muestra de una manera minuciosa la situación de la empresa si obtuvo ganancia o pérdida durante el ciclo contable.

Evalúa eficientemente sus estados financieros, el 39,10% de los representantes del rubro restaurantes señalaron que siempre evalúan eficientemente sus estados financieros (Tabla 3), estos resultados coinciden con lo investigado de Bravo (2019) quien menciona que el 65,91% de los representantes siempre evalúan sus estados financieros, además coincide con Méndez (2015) quien indica que el 56,83% de los representantes señalaron que casi siempre evalúan sus estados financiero, pero contrastan con Paredes (2017) quien menciona que el 72,45% de los representantes no evalúan sus estados financieros. Esto demuestra que los representantes del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz si evalúan sus

estados financieros para poder desarrollar un análisis financiero para poder controlar instrumento como las ratios de liquidez, la rentabilidad, gestión así también los libros contables de la empresa

Retroalimenta la información dada a sus trabajadores de cada área, el 39,10% de los representantes mencionan que siempre retroalimentan la información dada a sus trabajadores (Tabla 3), esto coincide con Bravo (2019) quien menciona que el 45,50% si retroalimentan la información dada a sus trabajadores, asimismo coincide con Méndez (2015), quien menciona que el 83,20% casi siempre retroalimentan la información dada a sus trabajadores. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Huaraz del rubro restaurante retroalimenta la información brindada a sus trabajadores ya que es importante siendo un medio de transmitir a una persona sobre sus acciones con el objetivo de actuar sobre las acciones futuras ya sea reforzándolas, corrigiéndolas o manteniéndolas. Realiza planes de mejora el 35,60% de los representantes mencionan que casi siempre realizan planes de mejora (Tabla 3), esto coincide con Castillo (2016) quien menciona que el 82,10% de los representantes realizan planes de mejora, asimismo coincide con Bravo (2019) quien indica que el 82,31% de los representantes si realizan planes de mejora para la empresa, además contrastan con Medina (2015) quien no realizan planes de mejora en su empresa. Esto demuestra que los representantes del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz si realizan planes de mejora ya que aplican una mejora continúa siendo eficientes mejorando la productividad de sus

trabajadores y obteniendo mejores resultados de manera paulatina y también mejorar un impacto directo en los productos y servicios que ofrecen.

Tabla 4

Características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Emplea sus objetivos trazados con responsabilidad responsabilidades, el 60,9% de los representantes indicaron que No son delegadas las responsabilidades, (tabla 4), estos resultados coinciden con lo investigado por Oncoy (2016), quien menciona que el 76.4% de los dueños ya que No son claras las responsabilidades delegadas o son responsables de llevar a cabo su empresa Esto demuestra que los representantes del rubro restaurante tienen una gran deficiencia en cuanto a las responsabilidades delegadas ya que ellos como representantes que son y la imagen deberían de dar el ejemplo en cuanto a las responsabilidades delegadas.

Realizan sus actividades independientemente, el 63,20% de los representantes indicaron que siempre realizan sus actividades independientes (tabla 4), estos resultados coinciden por lo investigado de Becerra (2017), quien menciona que el 63,84% los representantes del rubro restaurante siempre realizan sus actividades independientes. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz realizan sus actividades

independientemente ya que es importante porque cada trabajador influye en su desarrollo profesional cumpliendo con las metas propuestas.

Labora eficientemente su equipo de trabajo el 46,00% de los representantes de los restaurantes de en la ciudad de Huaraz señalaron que casi siempre (tabla 4), estos resultados coinciden con lo investigado por Bravo (2019), quien nos señala que el 45,80% de los representantes indicaron que siempre laboran eficientemente su equipo de trabajo, asimismo coinciden con los investigado por Maldonado (2016) quien indica que el 68,67% de los representantes indicaron que siempre laboran eficientemente su equipo de trabajo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante si laboran eficientemente su equipo de trabajo facilitando el cumplimiento de los objetivos, ya que incrementa la creatividad y motivación que satisface a las habilidades sociales de cada individuo.

Labora de manera autónoma, el 54,00 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que siempre son eficientes en su trabajo (tabla 4), estos resultados coinciden con lo investigado por Paredes (2016), quienes nos señala que el 67.4% de los representantes si labora de manera autónoma, pero contrasta con lo investigado con Ramírez (2016) quien manifiesta que el 62,13% no trabajan de manera autónoma. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de la Ciudad de Huaraz los trabajadores laboran de manera autónoma ya que les facilita que las personas aprendan

a través del ejercicio y desarrollo de las habilidades y competencias cognitivas.

Mide un grado de motivación hacia los trabajadores el 40,20% de los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro los restaurantes señalaron que casi siempre mide el grado de motivación (tabla 4), estos resultados coinciden con los de Padron (2019), quien menciona que el 67.5% de los dueños mencionaron que siempre miden el grado de motivación, asimismo coincide con Becerra (2017) quien nos indica que el 45,31% si miden su grado de motivación de los colaboradores, pero contrasta con Maldonado (2016), quien nos menciona que el 65,31% no mide el grado de motivación de sus trabajadores. Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeña empresa del rubro restaurante de la ciudad de Huaraz, si motivan a sus trabajadores ya que es importante por muchas razones ya que un trabajador rendirá más porque se siente mejor en su puesto realizando sus actividades con mayor eficiencia, aumentando con mayor sensación de pertenecía a la organización y al equipo de trabajo, de esa manera florecerá con facilidad nuevas ideas transmitiendo a sus gerentes o superiores.

Fomentan un apoyo a sus trabajadores el 42,50% de los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro los restaurantes señalaron que casi siempre fomentan un apoyo a sus trabajadores (tabla 4), estos resultados coinciden con los de Becerra (2017), quien indica que el 53,54% de lo investigado los representantes mencionaron que siempre fomentan un apoyo de sus trabajadores, asimismo coincide con Bravo

(2019) quien nos indica que el 59,31% siempre fomentan el apoyo de sus trabajadores, pero contrasta con Paredes (2016) quien nos menciona que

el 75,21% no fomentan un apoyo a sus colaboradores. Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeña empresa del rubro restaurante de la ciudad de Huaraz, es importante fomentar el apoyo condicional a sus colaboradores de esa manera disminuyen el estrés ya que los equipos de trabajo son más motivados por lo que las capacidades de los trabajadores se ven aumentados.

Promueve la automatización para la mejora de las actividades el 39,10% de los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro los restaurantes señalaron que casi siempre Promueve la automatización para la mejora de las actividades (tabla 4), estos resultados coinciden con los de Aburto (2018), quien menciona que el 78.50% de los representantes de lo investigado mencionaron que siempre promueve la automatización para la mejora de las actividades, asimismo coincide con Padron (2019) quien nos manifiesta que el 67,31% a veces promueve la automatización para la mejora de las actividades, pero contrasta con Maldonado (2016), quien nos menciona que el 65,31% casi nunca promueve la automatización para la mejora de las actividades. Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de la ciudad de Huaraz, si se promueve la automatización para la mejora de las actividades que consiste en usar la tecnología para desarrollar tareas sin necesidad de las personas.

Anexo A: Plan de mejora

Elaborar un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Plan de mejora

Elaborar un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso del clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz 2018.

1. Datos generales

Rubro de la empresa: Restaurante

Nombre de la razón social: Micro y pequeñas empresas

Dirección: Ciudad de Huaraz

2. Misión

Somos el restaurante con mayor tradición en nuestra ciudad de Huaraz, en la gastronomía de pescados y mariscos, creando experiencias auténticas, ofreciendo el mejor servicio, comprometidos con la innovación y la creatividad. Sobrepasar las expectativas de nuestros clientes, con nuestros exquisitos platos y nuestra atención personalizada.

Visión

Mantenernos como el restaurante líder en nuestro rubro. Ser un restaurante original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos que ofrece productos y servicios de excelencia. Dedicada a la satisfacción de nuestros clientes.

Valores

Cultura de servicio

Basada en el compromiso, la fidelidad hacia la empresa y el interés de los colaboradores para servir sin esperar nada a cambio.

Eficiencia

Lograr los objetivos establecidos tratando de minimizar los recursos

Optimismo

Trabajar esperando que a futuro los resultados sean favorables

Objetivos empresariales

Objetivos general

- Brindar una gastronomía única e inolvidable creada con nuestro sabor y creatividad.
- Ofrecer la mejor atención al cliente
- Contar con personal altamente calificado en la preparación de comidas marinas, las cuales deben tener un alto nivel de creatividad para innovar en los sabores de nuestros platos y bebidas.

Objetivos específicos

- Poseer ambientes cómodos para un mejor servicio.

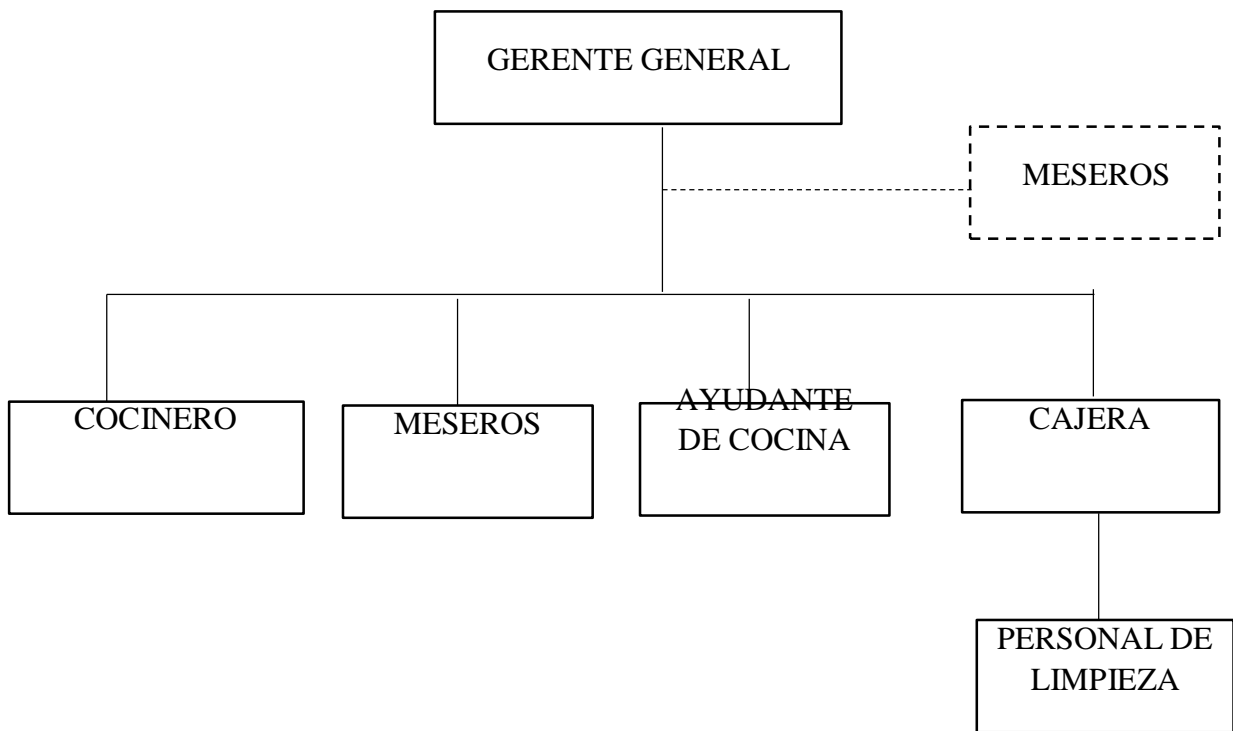
- Buscar siempre e innovar y satisfacer el gusto de nuestros clientes
- Contar con los mejores proveedores de alimentos para así ofrecer una mejor calidad en nuestros platos.
- Establecer un sistema de incentivos y reconocimiento para incrementar el compromiso e identificación de los trabajadores.

Productos y/o servicios

El Servicio de restaurante cevichera y Mariscos plantea la solución de determinar con las constantes molestias del consumidor al no encontrar una cubichería diferente a las demás, donde el consumidor podrá degustar deliciosos ceviches y mariscos con un estilo diferente de presentación, adicional a eso encontrará una opción muy entretenida la cual consiste en armar su ceviche como lo desee.

Nuestros clientes son el motor de nuestro negocio y mientras se encuentran en nuestro local serán atendidos de una manera cordial y siempre tendrán la razón. La temática de nuestra atención estará basada a satisfacer todas las necesidades del cliente basándonos en el CMR, para esto el administrador estará pendiente de todo lo que pasa en el negocio.

6. organigrama de la empresa



6.1 Descripción de las áreas

Perfil y funciones para gerente general

Gerente general	
Perfil	Funciones
<ul style="list-style-type: none">Tener habilidades conmutativas,- con la capacidad de delegar y motive a sus trabajadores.Ser entusiasta tico- Visión a futuro- Licenciado en administración- Experiencia mínima dos años en administración empresarial	<ul style="list-style-type: none">- Dirigir y coordinar a las diferentes áreas, cumpliendo los objetivos propuestos.- Realiza la selección y contratación de personal.- Establecer y mantener relaciones cordiales con sus clientes internos y externos- Coordinar toda la actividad de producción de la empresa.- Planear, ejecutar y dirigir la gestión administrativa y operativa de la empresa, manejo de relación con los diferentes proveedores.- Evaluar periódicamente el cumplimiento de funciones de las diversas áreas

Perfil y funciones para asesor contable

Asesor contable	
Perfil	Funciones
<ul style="list-style-type: none">- Experiencia en los estados financieros- Grado de instrucción –superior- Edad mínima 26 años	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar, evaluar y controlar la emisión de órdenes de pago- Entregar los estados financieros confiables y oportunos de acuerdo a los principios de contabilidad- Analizar los saldos de cuentas contables de los anteriores referidos por organismos financieros de control

Perfil y funciones para cocinero

Cocinero	
Perfil	Funciones
<ul style="list-style-type: none">- Experiencia en cocina mínimo un año- Técnico en gastronomía Tomar decisiones, conocer los principios básicos de higiene, tratamiento para la manipulación de alimentos, tener conocimientos de la normatividad y disposiciones sanitarias para cocinas comerciales.	<ul style="list-style-type: none">- Verifica la existencia de los diferentes alimentos.- Elige con el Supervisor, de entre las minutas a su disposición.- Prepara los alimentos con la ayuda del auxiliar de cocina.- Cocina los alimentos según tiempo y cantidad.- Verifica el buen estado de los alimentos y las existencias necesarias para cumplir con la venta diaria.- Revisa diariamente la conservación de los alimentos.- Verifica que se cumpla las normas de higiene y que el personal a su cargo

	<ul style="list-style-type: none"> - desempeñe correctamente sus funciones. - Recibe la solicitud del pedido. - Colabora en conjunto con el personal a mantener todo limpio y ordenad
--	--

Perfil y funciones para Mesero

Asesor Mesero	
Perfil	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en azafate mínimo 6 meses - Secundaria completa 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar el menú: Conocer los ingredientes y las preparaciones, sugerir platos, presentar las recomendaciones del día y las bebidas disponibles. - Ser enlace entre la cocina y el comensal: Anotar pedidos y entregarlos al comando de la cocina, cerciorarse que los platos hayan sido preparados de forma correcta, en caso de que el comensal haya hecho una petición especial. - Mantener comunicación continua con los clientes: Prestar atención a las reacciones de los clientes y canalizar quejas o sugerencias que busquen mejorar el servicio.

Perfil y funciones para Lava platos

Lava platos	
Perfil	Funciones
<ul style="list-style-type: none">- Experiencia en azafate mínimo 6 meses- Secundaria completa	<ul style="list-style-type: none">- Presentar el menú: Conocer los ingredientes y las preparaciones, sugerir platos, presentar las recomendaciones del día y las bebidas disponibles.- Ser enlace entre la cocina y el comensal: Anotar pedidos y entregarlos al comando de la cocina, cerciorarse que los platos hayan sido preparados de forma correcta, en caso de que el comensal haya hecho una petición especial.- Mantener comunicación continua con los clientes: Prestar atención a las reacciones de los clientes y canalizar quejas o sugerencias que busquen mejorar el servicio.

Perfil y funciones para Cajera

Cajera	
Perfil	Funciones
<ul style="list-style-type: none">- Secundaria completa- Experiencia en caja mínimo 1 año-	<ul style="list-style-type: none">- Recaudar y realizar el cuadro de caja del parque.- Registrar en el sistema de cajas las operaciones realizadas en forma diaria Brindar información de los precios en ventanilla.
	<ul style="list-style-type: none">- Realizar otras funciones que le asigne el Sub Gerente de Tesorería.
	<ul style="list-style-type: none">- Controlar todo el proceso de compra y venta, una vez comprometidas ambas partes para que se cumpla lo pactado y analizar cómo ha transcurrido todo el proceso como experiencia para futuras compras con dicho proveedor.

Perfil y funciones para personal de limpieza

personal de limpieza	
Perfil	Funciones

<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en azafate mínimo 1 año - Experiencia laboral demostrable como personal de limpieza - Capacidad para manejar maquinaria y equipos pesados - Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> - Limpiar, almacenar y suministrar áreas designadas de las instalaciones (limpiar el polvo, barrer, aspirar, fregar, limpiar salidas de aire del techo, limpiar los servicios, etc.) - Realizar y documentar actividades rutinarias de mantenimiento e inspección - Llevar a cabo tareas de limpieza profunda y proyectos especiales - Avisar de la gestión de las deficiencias que se produzcan o de la necesidad de reparaciones - Hacer ajustes y reparaciones menores - Abastecer y mantener salas de suministro - Colaborar con el resto del personal.
---	---

6.2 Diagnostico general

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p style="text-align: center;">FACTOR INTERNO</p> <hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> <p style="text-align: center;">FACTOR EXTERNO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Contactamos con personal experto en el área que cada uno ejerce 2- Excelente servicio al cliente 3- Exquisito sabor de nuestros palillos, atreves de recetas únicas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacitación del idioma ingles para los empleados. 2. El local en donde se ubica el restaurante no es propio 3. Alta mensualidad que se debe pagar por el alquiler del local
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alto ingreso de turismo a la zona donde se ubica el restaurante 2. Creación de nuevos platillos 3. Posibilidad de repartir comida a domicilio 	<p>- Desarrollo de nuevos exquisitos platillos, con el apoyo de nuestro personal experto. (F1,F3,O1,O2,O3)</p>	<p>- Capacitación a nuestros empleados para que dominen el idioma ingles y así poder ofrecer un buen servicio al alto número de turistas que ingresan al restaurante. (O1,O2,D3)</p>
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de competencia 2. Gran incremento en los precios de la canasta básica 3. Alta delincuencia 	<p>- Ofrecer alta calidad en nuestros platillos y excelencia atención a nuestros clientes, lo que nos permitirá diferenciarnos de la competencia. (F1, A1, A2)</p>	<p>- Adquirir un local propio, para eliminar los pagos mensuales de renta y así poder estar económicamente más preparados para los incrementos en los precios de nuestras materias primas. (D1,D2,D3,D4,A1,A2,A3)</p>

VI CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes son de género femenino. La mayoría tiene edad de 31 a 50 años, no tienen estudios universitarios, son administradores y tienen entre 7 a más años desempeñando en el cargo, las personas encargadas de los negocios son mujeres, cuentan con varios años de experiencia ejerciendo sus labores, ya que no tienen una preparación adecuada sino experiencias en el ámbito laboral ya que es importante surgiendo en el ámbito empresarial. De esta manera favorece el crecimiento empresarial, ya que mediante sus habilidades, capacidades y conocimiento realizan diversas actividades ya que resalta su emprendimiento visionario.

La mayoría las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 años de tiempo de permanencia en el rubro, se creó con la finalidad de obtener ganancias, siendo de tipo de empresa persona natural teniendo entre 6 a 10 trabajadores, teniendo un ingreso de S/.52,5000 hasta 595,000.00.

La mayoría de los propietarios no identifica los problemas que puede existir en la empresa, pero emplean herramientas o técnicas que realizan en su trabajo, realizando un trabajo en equipo, siendo primordial en cualquier empresa, asimismo supervisan el rendimiento de las actividades con las estrategias de procedimiento de sus tareas, por otro lado la minoría no verifica las tareas asignadas. Los propietarios no son capaces de integrar una buena gestión de calidad en sus actividades diarias, si bien conocen las técnicas de la atención al cliente e implementan métodos para mejorar el servicio no es suficiente porque no saben cómo direccionar adecuadamente las funciones en la empresa. Los desenvolvimientos del clima organizacional no están siendo aplicados debidamente, ya que esto conlleva a tener un resultado de una mala

gestión y evaluación de la organización, lo cual se puede verificar que en la gestión de calidad desconocen el tema, por ello no toman una buena decisión, trayendo como resultado una mala atención y poca rentabilidad. Este rubro empuja a un desarrollo económico de la población, influyendo en la inversión pública, de tal forma que en el ámbito de la ciudad donde se desarrolla la investigación.

- Las características específicas de la gestión de calidad, figuran que en la mayoría casi siempre identifican el problema buscando una solución, a veces utilizan herramientas o técnicas que emplean en su trabajo, casi nunca trabajan en equipo, a veces Supervisa el rendimiento de trabajo, asimismo a veces verifica las tareas asignadas y finalmente casi nunca tienen estrategias de procedimiento de sus actividades. En tal sentido no muestran interés a la aplicación del modelo PHVA en sus procesos internos, en vista de ello se deberá desarrollar estrategias que permitan resolver diferentes circunstancias.

- Finalmente, las principales características del clima organizacional, con respecto a la identificación del problema y solución analítica la mayoría casi siempre identifica problemas y trata de solucionar analíticamente, asimismo casi siempre realiza charlas de autoconocimiento, además realiza reuniones sobre el estrés laboral, siempre establece relaciones mediante una comunicación de apoyo, por otro lado siempre interactúa el manejo de conflicto y motiva a sus trabajadores, pero casi nunca existe un trabajo de equipo armónicamente, asimismo siempre existe un grado de motivación y finalmente casi siempre delega tareas. No obstante, las empresas del rubro restaurante tendrán que poner mayor énfasis a sus trabajadores, ya que depende mucho el trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades y sobre todo en el logro de los objetivos

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

Deberán actualizarse en materia administrativa, por ser el máximo representante, no puede ser ajeno a la gestión de los procesos de dicha empresa, pues estamos en la era tecnológica y se ofertan cursos de hasta dos meses por la modalidad virtual al cual pueda acogerse, como resultado obtendrá conocimientos en herramientas administrativas. Por otra parte, deberán definir claramente sus objetivos y metas, dirigiéndose con asertividad, al igual que urge capacitar en cuanto a la buena atención.

Aprovechar el beneficio que ofrece las entidades bancarias, así implementar programas motivacionales a través de talleres, charlas, de esta manera se logre una cultura integra organizacional y facilite la calidad de vida a sus colaboradores. Optar por el uso del ciclo de Deming en cada actividad para tener la certeza de los objetivos, esta puede ir acompañada de auditorías periódicas, ya que los resultados facilitan que las no conformidades sean corregidas, involucrando la participación del personal del dicho rubro, implementar planes de mejora con mayor compromiso por parte de la alta jerarquía, para una gestión correcta.

La gerencia conjuntamente con la administración deberá poner más atención y tomar las medidas respectivas en base a la satisfacción del personal, se puede tomar el convenio institucional de practicantes pre profesionales y la carrera de Psicología de la Universidad Uladech, con el fin de diagnosticar, identificar el grado de la satisfacción del personal, plasmando sus conocimientos y aportando a la organización para la toma de decisiones respecto al talento humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. S. (2017). *Capacitación y Desarrollo de Personal* . México: Noriega Editores.
- Altamirano, J. (2019). *Influencia del Marketing Digital en las MYPES en el mercado Modelo, Chiclayo, 2019*, (Tesis para obtener el grado de Bachiller), Universidad de Lambayeque, Chiclayo, Perú.
- Amat, J. (2015). *Gerencia para el futuro* . Colombia : FCA-UNAM
- Bravo, J. (2019). *La gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016*. (Tesis de grado): Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Brunet, L. (2017). *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Camones, T(2015). *Sistema de gestion de calidad- requisitos*. Ginebra: secretaria Central de ISO.
- Carro, R. y González, D. (2012). *Administración de la calidad total. Gestión de Calidad*. Argentina: Universidad del Mar de Plata.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*. México: tercer edición Mc Graw Hill.
- Uladech Católica. (2019). *código de ética para la investigación del consejo universitario:Chimbote*.
- Castillo, E. (2016). *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de grado): Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Chafloque, Y. (2020). *Gestión de calidad con el uso del clima organizacional g en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro restaurante en el distrito de Casma, 2018* (Tesis para optar grado académico de bachiller). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Deming, E. (2017). *Calidad, Productividad Y Competitividad, la salida de la competitividad* . Madrid: Editor Thomson .
- Eisenhart, R. (2017). *Renewing the strategy-structure-performance paradigm. Research in organizational behavior*. Greenwich, Ctj: JAI Press.

- Franco, Y. (2015). *Tesis de investigación*. Venezuela . Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayoytamayo.html>
- González, F. M. (2015). *Los beneficios de la capacitacion y el desarrollo del. bógota: universidad militar nueva granada facultad de estudios a distancia (faedis) programa de administración de empresas.*
- Lorenzo, P. S. (2017). *EL plan de analisis*. programa MFYC. Obtenido de http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/5_plan_analisis.pdf
- Maguiña, A. (2020). *Marketing como factor relevante para la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en el mercado central de Huaraz, 2020.* (Tesis de licenciada) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Maldonado, K. Y. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*. Guatemala : Universidad Rafael Landívar.
- Mares, C. (2018). *Las Micro Y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Obtenido de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Medina, M. I. (2016). *tecnicas e instrumento de investigacion*. eumed.net. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
- Pérez, J., & Merino, M. (29 de julio de 2017). *Gestión del marketing*. Obtenido de <http://definicion.de/gestion/> Perú Retail. (4 de octubre de 2019).
- Perú Retail. Obtenido de Perú: *La actividad de restaurantes* creció 5.38% a julio de este año: <https://www.peruretail.com/peru-la-actividad-de-restaurantescrecio5-38-a-julio-de-este-ano/>
- Padrón . (17 de octubre de 2019). *Andina, agencia peruana de noticias*. Obtenido de El 94% de contrataciones electrónicas del Estado corresponde a mypes: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-94-contrataciones-electronicasdelestadocorresponde-a-mypes-770115.aspx>

- Pro Inversión. (2015). *My pequeña empresa crece, guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa*. Perú: Agencia de Promoción de la Inversión Privada.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Editora Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Clima organizacional*. México: Pearson Educación.
- Ramirez, F. (2015). *Hipótesis en de la investigación*. revista de educación. obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Rojas, V. M. (2017). *Metodología de la Investigación* . Bogotá .
- SUNAT. (2015). *REGIMEN TRIBUTARIO MYPE*. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-mypetributario>
- Valencia, H. I. (2015). *Habilidades directivas: Determinantes*. Investigacion y ciencia. doi:file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-HabilidadesDirectivasDeterminantesEnElClimaOrganiz-3640774%20(2).pdf
- Whetten, D. y. (2016). *Desarrollo de la cultura organizacional* . México: octava edición PEARSON EDUCACIÓN,.
- Whetten, H. (2016). *Plan De Capacitación Para Mejorar El Desempeño De Los Trabajadores Operativos Del Gimnasio “Sport Club” De La Ciudad De Trujillo* – 2013. Url Disponible En: Http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Bitstream/Upaorep/207/1/Martell_Bebeto_Plan_Cap.
- Zapata, B. (2020). *Ecuador: Más de 10,000 emprendedores y Pymes se agrupan en plataformas digitales*. AMÉRICA RETAIL. Recuperado de: <https://www.america-retail.com/ecuador/ecuador-mas-de-10-000-emprendedores-ypymes-se-agrupan-en-plataformas-digitales/>

ANEXO

Anexo 1: Cronograma De Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2021				Año 2022			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		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														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación								x								

10	Conclusiones y recomendaciones									x								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									x								
12	Reacción del informe final																x	
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																	x
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																	x
15	Redacción de artículo científico																	x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
Suministro(*)			
- Impresiones	0.30	68	20.40
- Fotocopias	0.10	100	10.00
- Empastado	0	0	0
- Papel bond A-4(600 hojas)	17.00	1	17.00
- Lapiceros	1.00	3	2.40
Servicios			
- Uso de Turnitin	50.00	2	100.00

Sub Total			150.00
Gastos de viaje			
- Pasajes para recolectar información	1.50	6	9.00
Sub Total			9.00
Total de presupuesto desembolsable			154.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o numero	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 (Modulo 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			652.00
Total de presupuesto no desembolsable			
Total (S/.)			

Anexo 3: Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas

POBLACION Y MUESTRA

N°	O NOMBRE Y APELLIDO	RUC	DNI
1	GONZALES RAMIREZ ANGEL ANTONIO	10415049213	41504921
2	POMA HUAMAN JHON ALEX	10451888906	45188890
3	DELGADO DELGADO SANTA HERACLIA	10316212455	31621245
4	BARTOLO ROMERO MARIS ISABEL	10316212455	31621245
5	INVERSIONES LA FONTANA S.A.C.	20533640126	
6	DAMIAN QUITO JOSH BECKER	10439235298	43923529
7	CASTAÑEDA SALVADOR BRIGIDA	10316642506	31664250
8	CASTROMONTE LUNA ROLANDO	10316514869	31651486
9	GONZALES ANGELES EVA MARTHA	10407726206	40772620
10	COTRINA LUIS ISAQUIEL ZOCIMO	10445781890	44578189
11	LINO RURUSH JIMMY ANTHONY	10704592596	70459259
12	DIAZ LLIUYA SANTA LUCIA	10722521779	72252177
13	CARRION FIGUEROA MIGUEL ROGER	10421035747	42103574
14	MENDOZA RAMIREZ ROXANA URSULA	10724571617	72457161
15	CHAVEZ BUSTAMANTE EDIT DORIS	10410226052	41022605
16	DEXTRE PATRICIO MARCELA ROSANA	10406598786	40659878
17	MAGUÑA ROSALES EDWIN MOISES	10445109946	44510994

18	VEGA MONTES TEODORO	10322680452	32268045
19	ONOFRE VALVERDE ORFELINDA MILDA	10068032097	6803209
20	CAMONES CALIXTO EDWIN POLICARPO	10228919221	22891922
21	CRISOLO MOLINA VICTORIA SANTA	10316542102	31654210
22	ARTEAGA DEL POZO ROAL AUGUSTO	10067093475	6709347
23	MEJIA DIAZ ESTHER MERCEDES	10317692604	31769260
24	PEÑA TACURI ALFONSA MARIA	10403644116	40364411
25	LAZARO LUCIANO REVECA DORIS	10468594825	46859482
26	LEIVA ESPINOZA SARA ADELAIDA	10468594825	46859482
27	CANUTO ROJAS GERONIMO EMILIO	10323823401	32382340
28	HUAMAN GONZALEZ ANGELA ELISA	10316633159	31663315
29	MORI CARRANZA LEYDY MILAGROS	10708149999	70814999

30	PINO GARRO NAYBETO	10437357574	43735757
31	BAUTISTA MAGUIÑA HERNAN TITO	10316519135	31651913
32	ROSALES OSORIO DORALICIA	10407287661	40728766
33	RIOS ALBERTO DIEGO MANUEL	10468381201	46838120
34	RIMAC VEGA DAVID NICOLAS	10435690047	43569004
35	RAMIREZ OBREGON RICARDO HUGO	10435302624	43530262
36	MERCEDES MEDINA SILENA MARIA	10449591696	44959169

37	QUITO MACEDO ESTEBAN MARIO	10106801016	10680101
38	SILVERIO CELESTINO MARIA VICTORIA	10453690861	45369086
39	COCHACHIN ARIAS ELMER WILLIAMS	10804730732	80473073
40	MENDEZ LAUYA ALEJANDRINA ROSALINA	10408434471	40843447
41	DIJAES SRL	20364692693	
42	MONTORO CUEVA DORA HERMELINDA	10425694923	42569492
43	DE LA CRUZ DE ORTEGA DOMITILA MARIA	10316800527	31680052
44	ERAUSQUIN SARRIA LUIS ENRIQUE AUGUSTO	10402535534	40253553
45	COCHACHIN DEPAZ EPIFANIO WILDER	10316656027	31665602
46	AVILES ESPINOZA CARLOS	X10416378555	41637855
47	CASTILLO MINAYA DIANA MERCEDEZ	10429953320	42995332
48	FIGUEROA JIMENES YULER ALEX	10719917572	71991757
49	ALAMO CHINCHAY FLORENCIA NEYRA	10316542170	31654217
50	BAZAN PRINCE MARCO ANTONIO	10316739631	31673963
51	SERVICIOS GENERALES BURGER LA PUENTE EIRL	20449408331	

52	BOSSHARD HEINRICH	15533695458	C. Ext. 000299998
53	ALMIRON RAMOS OSCAR	10417161916	41716191
54	BAZAN REYES YOHANA MARGARITA	10409768739	40976873
55	RAMIREZ CORREA DOMINGO CARLOS	10316746450	31674645
56	HUAMANI HUAMANI MIGUEL ANGEL	10422085331	42208533
57	GARCIA GONZALES CARLOS EDMUNDO	10258397717	25839771
58	LEON TAMARA NELLY JUDITH	10326449356	32644935

59	LAZARO DE LA CRUZ NOEMI	10467212473	46721247
60	GRUPO TRIVIO SAC	20533626212	
61	COCHACHIN TINOCO CLARA SARITA	10316809044	31680904
62	SANTIAGO ASENCIOS LUCIANO	10316244870	31624487
63	AJO PICANTE S.R.L	20571370612	
64	COLLAZOS ROJAS MARCELINO PEDRO	10326479077	32647907
65	ALVA CHINCHAY TEODORO VICTORIANO	10328806075	32880607
66	GARRO CONDEZO ALEJANDRINA MIRTA	10319216435	31921643
67	VALVERDE URBANO TANI DORIS	10316305241	31630524
68	AGUILAR LEGUÍA GIOVANNA CAROLA	10404608962	40460896
69	CASTILLO RAMÍREZ SILVANA	10418474691	41847469
70	VÁSQUEZ VILLANUEVA MARCO ANTONIO	10418474691	41847469
71	VINO PUNTILLO EITA LUCIA	10476992422	4769924
72	REST.POLLERIA VICKY	10214811770	21481177
73	REST. POLLERIA PERICOS	10316804158	31680415
74	LA BRASA ROJA	20530711472	
75	EL FOGON	20364715651	
76	CASTROMONTE SANCHEZ OLIMPIA ANGELICA	10316265885	31626588
77	CACHA YAURI SONIA JUANA	10316411318	31641131
78	VARGAS ARCE YOLANDA	10316309408	31630940
79	SOTO VILLANUEVA MARIA RUBINA	10462078957	46207895
80	CEFERINO PALLACA RIVER WALTER	10725597768	72559776
81	CAHUANA CASIMIRO SPAIP ANGEL	10701736945	70173694
82	MACEDO CASTILLO ZOILA MARIA	10316748410	31674841

83	CANTU RAMIREZ DAVID JOSIAS	10465321267	46532126
84	OLORTEGUI DOMINGUEZ LIDIA	10719761467	71976146
85	DIAZ GARAY GLORIA ANGELICA	10316687658	31668765
86	HENOSTROZA MAQUÍÑA WALTER JARRY	10416363914	41636391
87	MINAYA BAUTISTA FLOR VANESA	10463538528	46353852

ANEXO 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

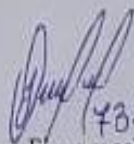
Gestión de calidad con el uso del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018

Yo, *Mariela Cruz León*....., identificado con DNI N° *73266030* acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad

Huaraz 12 de Marzo del 2021.


73266030
Firma y sello

ANEXO 5: cuestionario



**CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LA MICRO
Y
PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO RESTAURANTE EN LA CIUDAD DE HUARAZ,
2022**

El presente cuestionario tiene la finalidad de permitir recabar información de la MYPE del rubro indicado, la misma que servirá para desarrollar la tesis denominada:

ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD
DE HUARAZ, 2018**

Los datos proporcionados serán utilizados para fines investigativos y académicos, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: seleccione una alternativa y marque con una (x).

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

TESIS

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE
LAS**

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO RESTAURANTE EN LA CIUDAD
DE**

HUARAZ-2018

INVESTIGADOR: Antunez Depaz Karina Yinet

Indicación: señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuesta que le mostramos marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, evidenciando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera las escalas de 1 a 5 donde:

1. GENERALIDADES	
a. REFERENTE AL PERFIL DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
1. Edad: a) 18-30 años b) 31-50 años c) 51 a más años 2. Género: a) Masculino b) Femenino 3. Grado de instrucción: a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	4. Cargo que desempeña: a) Dueño b) Administrador 5. Tiempo que desempeña el cargo: a) 0-3 años b) 4-6 años c) 7 a más años
b. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	9. El nivel de ingresos promedio mensual de la empresa es: a) Desde S/ 0 hasta S/ 52 500,00 b) Desde S/ 52 500.00 hasta S/ 595 000.00

<p>7. Finalidad de la Micro y pequeña empresa:</p> <p>a) Generar ganancias b) Subsistencia</p> <p>8. Número de trabajadores:</p> <p>a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores</p>	<p>9. Tipo de empresa de acuerdo a su constitución:</p> <p>10.</p> <p>a) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – E.I.R.L. b) Sociedad de Responsabilidad Limitada – S.R.L.</p>
---	---

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) el grado correspondiente en la siguiente escala:

Casi siempre (1)	Siempre (2)	Casi Nunca(3)	Nunca (4)	A veces(5)
-------------------------	--------------------	----------------------	------------------	-------------------

2. REFERENTE A LA VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD					
2.1. GESTIÓN DE CALIDAD					
Planificar:					
Objetivos					
11. Identifica problemas o actividades en su empresa que requieren de estrategias para mejorar los servicios.	1	2	3	4	5
12. Tiene claro sus objetivos en el momento de aplicarlo	1	2	3	4	5
13. Utiliza herramientas necesarias para incrementar sus ventas	1	2	3	4	5
Hacer					
13. la empresa declara que existe problemas	1	2	3	4	5
Adiestramiento					
14. La empresa tiene claro sus objetivos	1	2	3	4	5
Verificar:					
Efectos					
15. Utiliza herramientas necesarias para incrementar sus ventas	1	2	3	4	5
Resultados					
16. La empresa aplica eficientemente su plan de acción	1	2	3	4	5
Actuar:					
Acciones correctivas					
17. La empresa compara los resultados obtenidos de sus ingresos y gastos	1	2	3	4	5

2.2. REFERENTE AL CLIMA ORGANIZACIONAL					
Responsabilidad Individual:					
Responsabilidad					
18. La empresa evalúa eficientemente sus estados financieros	1	2	3	4	5
Autonomía					
19. Retroalimenta la información dada a sus trabajadores de su labor a cada área.	1	2	3	4	5

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) el grado correspondiente en la siguiente escala:

Casi Siempre (1)	Siempre (2)	Casi Nunca (3)	Nunca (4)	A Veces (5)
------------------	-------------	----------------	-----------	-------------

Estructura:					
Normas					
20. realizan planes de mejora	1	2	3	4	
Estándares					
21. Emplea sus objetivos trazados con responsabilidad	1	2	3	4	
Remuneración:					
Incentivos					
22. Realizan sus actividades de manera independiente.	1	2	3	4	
Reconocimiento					
23. Labora de manera eficiente a sus trabajadores	1	2	3	4	5
Equidad					
24. Usted labora de manera autónoma	1	2	3	4	
Apoyo					
25. fomentan los directivos un apoyo hacia los trabajadores en la empresa	1	2	3	4	

5

5
5

5

5

26. Promueve la automatización para la mejora de las actividades	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---


5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

RECOMENDACIONES:

.....
.....
.....
.....

Nombres y Apellidos	Maritza León Vigo	DNI	18858304
Dirección domiciliaria	La Soledad - Huaraz	Teléfono/Celular	943203229
Grado académico	Maestría		
Mención	Administración		


Firma
Lugar y Fecha: Huaraz 16 de Marzo 2022

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): AZABACHE ARQUINIO, Carmen Rosa.

1.2. Grado Académico: MAESTRO

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo”

1.5. Cargo que desempeña: Directora de Desarrollo Institucional/Oficina General de Planificación

1.6. Denominación del instrumento:

1.7. GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

1.8. Autor del instrumento: ANTUNEZ DEPAZ KARINA YINET

1.9. Carrera: Administración

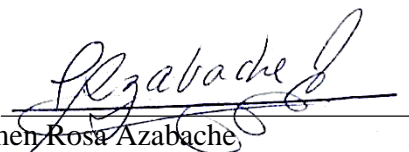
II. VALIDACIÓN:

Ítems 1 - GESTIÓN DE CALIDAD

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Planificar:							
11	V		V		V		
12	V		V		V		
13	V		V		V		
Hacer:							
14	V		V		V		
Adiestramiento:							
15	V		V		V		
Verificar:							
Efectos							

16	V		V		V		
Resultados							
17	V		V		V		
Acciones correctivas							
18	V		V		V		
2.2 REFERENTE AL CLIMA ORGANIZACIONAL							
Responsabilidad Individual:							
Responsabilidad							
19	V		V		V		
Autonomía							
20	V		V		V		
Estructura:							
Normas							
21	V		V		V		
Estándares							
22	V		V		V		
Remuneración:							
Incentivos							
23	V		V		V		
Reconocimiento							
24	V		V		V		
Equidad							
25	V		V		V		
Apoyo							
26	V		V		V		
Motivación							
27	V		V		V		

Otras observaciones generales: ninguna


 Mgtr. Carmen Rosa Azabache
 Arquinio
 DNI N° 31676893

Anexo 7

Hoja de tabulación

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	20-30 años	IIII-III-III-III- III-III	29	33.30
	31-50 años	IIII-III-III-III-III-III III-I	36	41.40
	51 a más años	IIII-III-III- III-II	22	25.30
	Total	IIII-III-III- III-III-III III-III-III-III-III-III-III-III-III-II	87	100.00
Género	Masculino	IIII-III-III-III-III-III III-III-III-I	41	47.10
	Femenino	IIII-III-III-III-III-III IIIIIII- III-I	46	52.90
	Total	IIII-III-III- III-III-III IIIIIII- III-III-III- III-III-III III III-III-III-II	87	100.00
Grado de Instrucción	Sin instrucción	IIII-III-III-III-I	21	24,10

	Primaria	IIII-IIII-IIII-IIII	19	21,80
	Secundaria	IIII-IIII-IIII-IIII	19	21,80
	Superior no universitaria	IIII-IIII-IIII	15	17,20
	Superior Universitaria	IIII-IIII-IIII	13	14,90
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII IIIIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIIIIIII IIII-IIII-IIII-II	87	100.00
Cargo	Dueño	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIIIIIIIII- II	42	48.30
	Administrador	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIIIIIIIIIII- IIII	45	51.70
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIIIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII-IIII-II	87	100.00
Tiempo en el Cargo	0 a 3 años	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII	25	28.70
	4 a 6 años	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII	30	34.50
	7 a más años	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	32	36.80
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIIIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII-IIII-II	87	100.00

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia	0 a 3 años	IIII-III-III-III-III- III-III	31	35.60
	4 a 6 años	IIII-III-III-III-III-III-III IIII	35	40.20
	7 a más años	IIII-III-III- III-I	21	24.10
	Total	IIII-III-III- III-III-III IIII-III- III-III- IIII-III-III-III III- IIII-III-III-III	87	100.00
Trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII-III-III-III-III-III-III III	34	39.10
	6 a 10 trabajadores	IIII-III-III-III-III-III-III IIII-II	37	42.50
	11 a más trabajadores	IIII-III-III-I	16	18,40
	Total	IIII-III-III-III-III-III-III IIII-III-III-III-III-III- IIII-III-III-III III-III-III-III	87	100.00
	Hasta s/. 52,500.00	IIII-III-III-III-III-III- IIII-III-III-III-III-III	53	60,9
Nivel de ingreso mensual	+ de s/. 52,500.00 hasta s/. 595.000.00	IIII-III-III-III-III-III IIII-III-III-III-III-III	34	39,10
	Total	IIII-III-III-III-III-III-III IIII-III- III-III-III- IIII-III-III-III III- IIII-III-III-III	87	100.00

Constitución de la empresa	E.I.R.L	IIII-IIII-IIII-IIII- IIIIIIIIII-IIII-I	41	47.10
	S.R.L	IIII-IIII-IIII-IIII- IIIIIIIIII-IIII- IIII-I	46	52.90
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIIIII	87	100.00
Personas que trabajan son	Familiares	IIII-IIII-IIII- IIII- IIIIIIIIII-IIII-IIII-IIII-1	51	58.60
	No Familiares	IIII-IIII-IIII-IIII- IIIIIIIIII-I	36	41.40
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIIIII	87	100.00
Con que objetivo crearon la empresa	Generar ganancia	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII-IIII-IIII	55	63.2
	Subsistencia	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII III	33	36,80
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIIIII		

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
-----------	------------	------------	---------------------	---------------------

Identificación del problema	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII-I	31	35.6
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII-IIII	34	39.10
	Casi nunca	IIII-I	6	6.9

	Nunca	IIII-I	6	6.9
	A veces	IIII-IIII	10	11.50
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIIIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII-II	87	100.00
	Tiene claro sus objetivos	Si	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII	44
	No	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII	43	49.40
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIII- IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII-II	87	100.00
	Utiliza herramientas	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII	30
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII	30	34,50

necesarias	Casi Nunca	IIII-IIII	10	11,50
	A veces	IIII-IIII-IIII-II	17	19,50
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIII-II	87	100.00
	Si	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIIIII- III	44	50,60

Aplica eficientemente su plan de acción	No	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIIIII- III	43	49,40
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIII-II	87	100,00
Compara los resultados obtenidos de sus ingresos y gastos	Si	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIIIII- IIII-III	48	55,20
	No	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIIIIII	39	44,80
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIII-II	87	100.00
Evalúa eficientemente sus estados financieros	Casi siempre	III- IIII-IIII-IIII- III	24	27,60
	Siempre	IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-III	34	18.4

	Casi nunca	IIII-IIII-IIII- I	16	52,90
	A veces	IIII-IIII-III	13	14,90
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIIIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIIIIIIIIIII-II	87	100,00
Retroalimenta la información dada a sus trabajadores de cada área	Casi siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII-II	32	36,8
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII-II	32	36,8
	Casi nunca	IIII-IIII-II	12	13,8
	A veces	IIII-IIII-I	11	12,6
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIIIIIII- IIII-IIII-IIII- IIII-	87	100,00
		IIII-IIII IIIIIIIIIIII-II		
Realiza planes de mejora	Casi siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII-I	31	35,6
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII III	33	37,9
	Casi nunca	IIII-IIII-III	13	14,9
	A veces	IIII-IIII	10	11,5
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIII- IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIIIIIIIIIII-II	87	100,00

Característica del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Emplea sus objetivos trazados con responsabilidad	Si	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII-	40	46,00
	No	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-II	47	54,00
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII- IIIIIIII- IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-II	87	100.00
Realizan independientemente sus actividades	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII-I	16	18,40
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII- IIIIIIII- IIII-IIII-IIII	55	63,20
	Casi Nunca	III	9	10,30
	A Veces	IIII-II	7	8,0
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII- IIIIIIII- IIII-IIII- IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII-II	87	100.00
Labora eficientemente su equipo de trabajo	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII- IIIIIIII-	40	46,00
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII-I	31	35,60
	Casi Nunca	IIII-I	6	6,9
	A Veces	IIII-IIII	10	11.5

	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIII- IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII-II	87	100.00
Labora de manera autónoma	Si	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIII- IIII	40	46,0
	No	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIIIIIIII IIII-II	47	54,0
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII-	87	100,00

		IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII-II		
Mide el grado de motivación de los trabajadores	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII	30	34,5
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIII-	35	40,2
	Casi Nunca	IIII	5	5,7
	Nunca	IIII-I	6	6,9
	A veces	IIII-IIII-I	11	12,60
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIII- IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIIIIIII-II	87	100.00
Fomentan el apoyo a los trabajadores	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-IIII IIII-II	37	42,5
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIIIIIII-II	27	31,0
	Casi Nunca	IIII.II	7	8,0
	Nunca	III	3	3,4

	A veces	IIII-IIII-III	13	14,9
	Total	IIII-IIII-IIII- IIIIII-IIII IIII- IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIIIIIIIII-II	87	100,00
Promueve la automatización de las actividades	Casi Nunca	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII- IIIIII	34	39,10
	Nunca	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-I	31	35,6
	A veces	IIII-I	6	6,9
	Casi Siempre	IIII	5	5,70
	Siempre	IIII-IIII-I	11	12,6
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII- IIII-IIII-II	87	100,00

ANEXO 8: Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

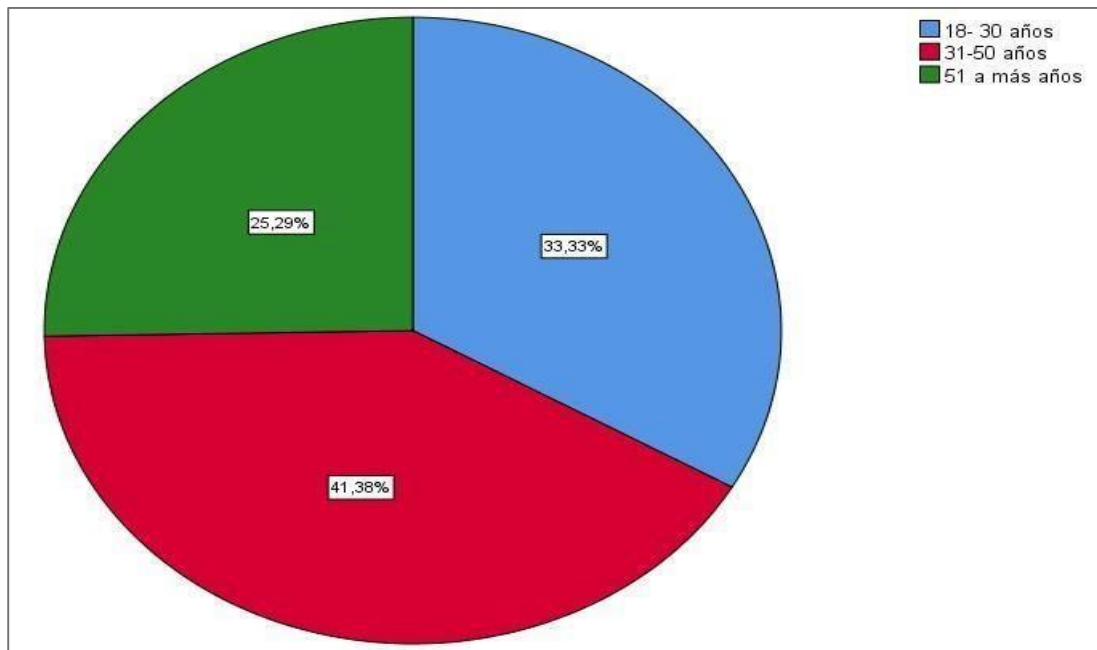


Figura 1: Edad

Fuente. Tabla 1

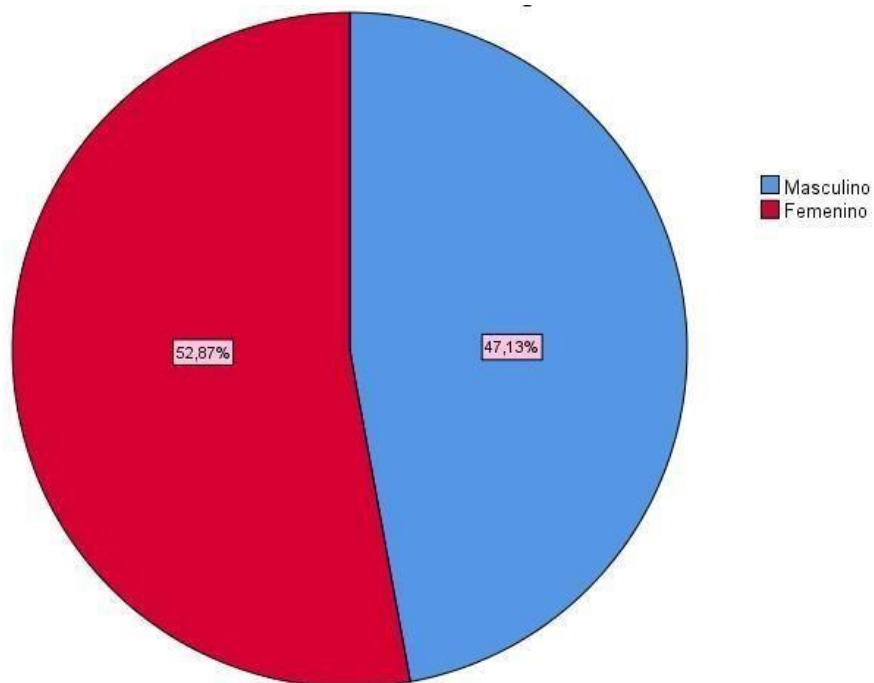


Figura 2: Género Fuente.

Tabla 1

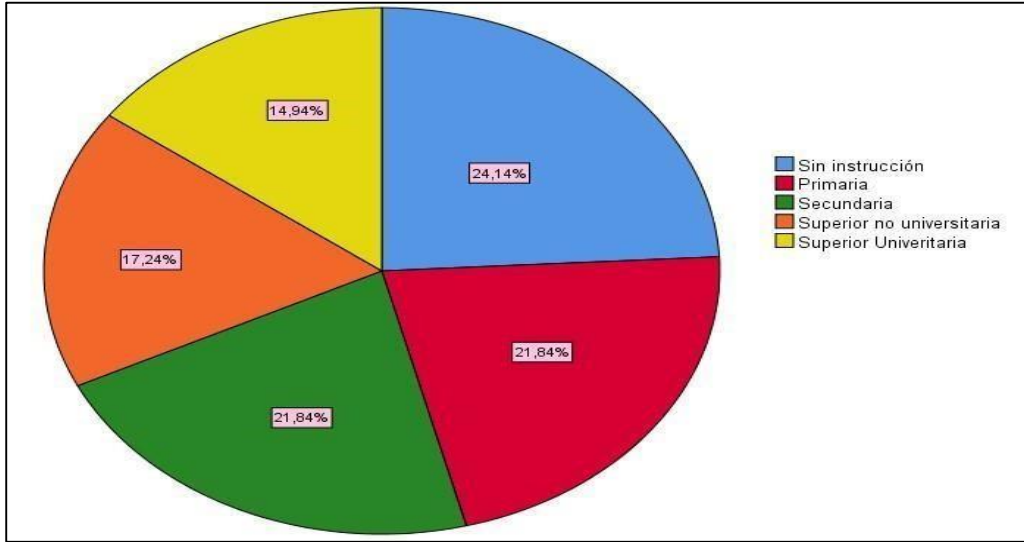


Figura 3: Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1

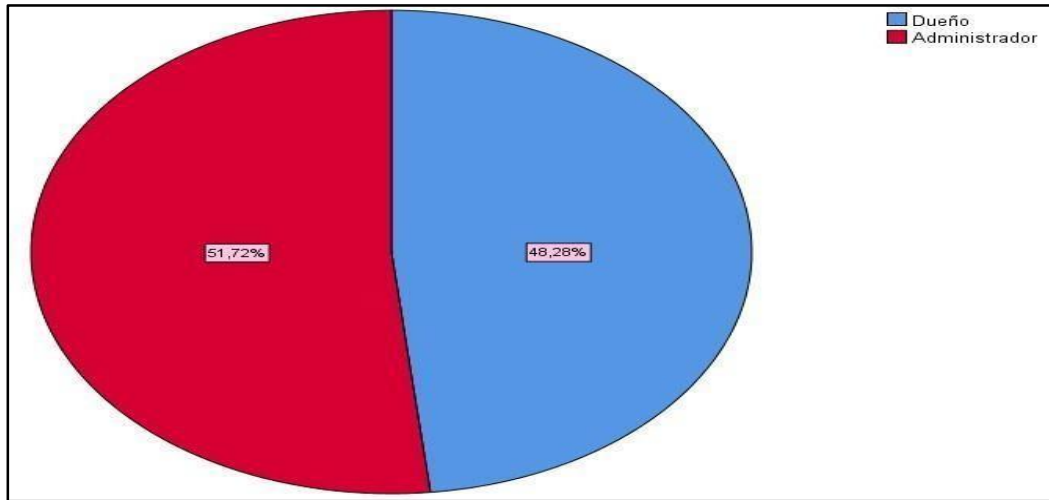


Figura 4: Cargo que desempeña
Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas

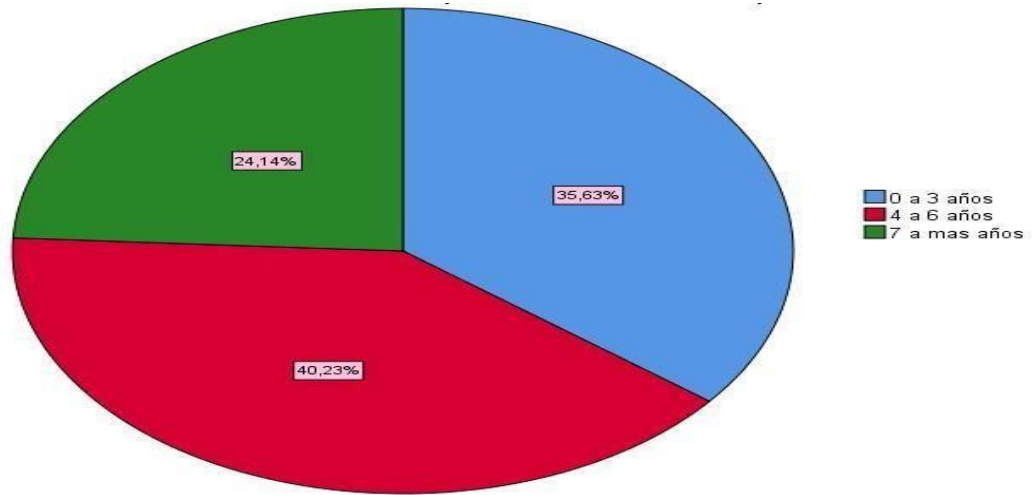


Figura 5: cuantos años de permanencia tienen en el cargo Fuente. Tabla 2

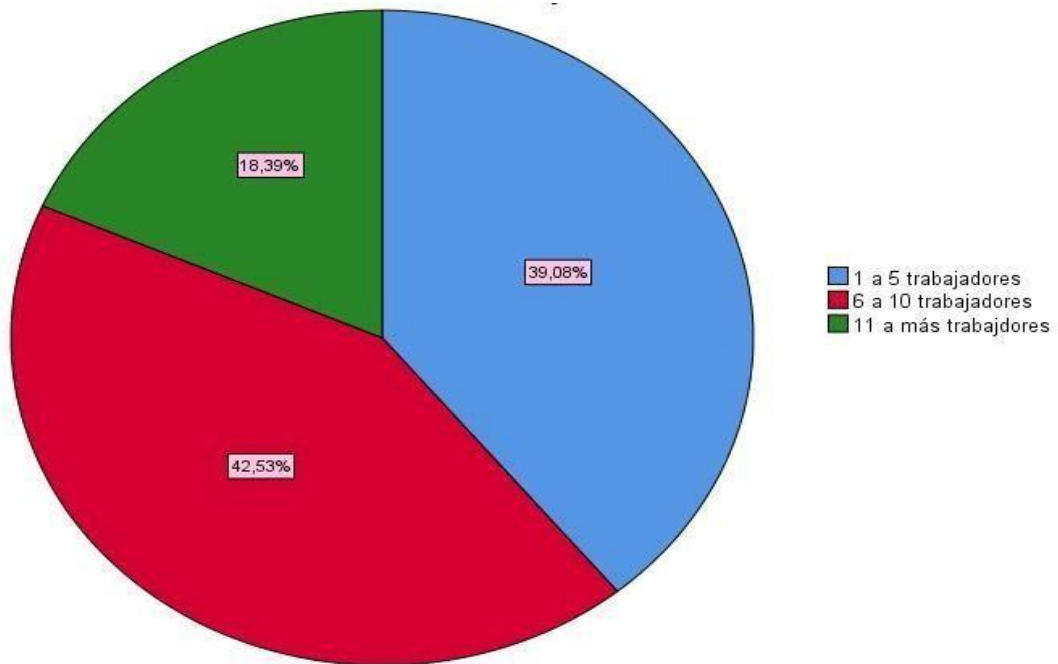


Figura 6: Cuantos trabajadores tiene Fuente. Tabla 2

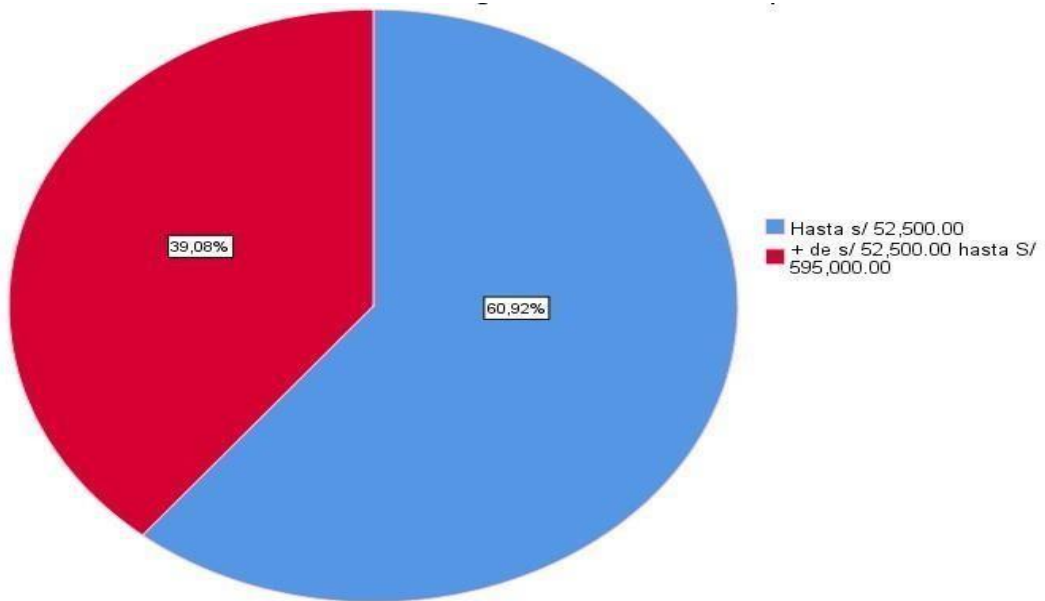


Figura 7: nivel de ingreso mensual Fuente. Tabla 2

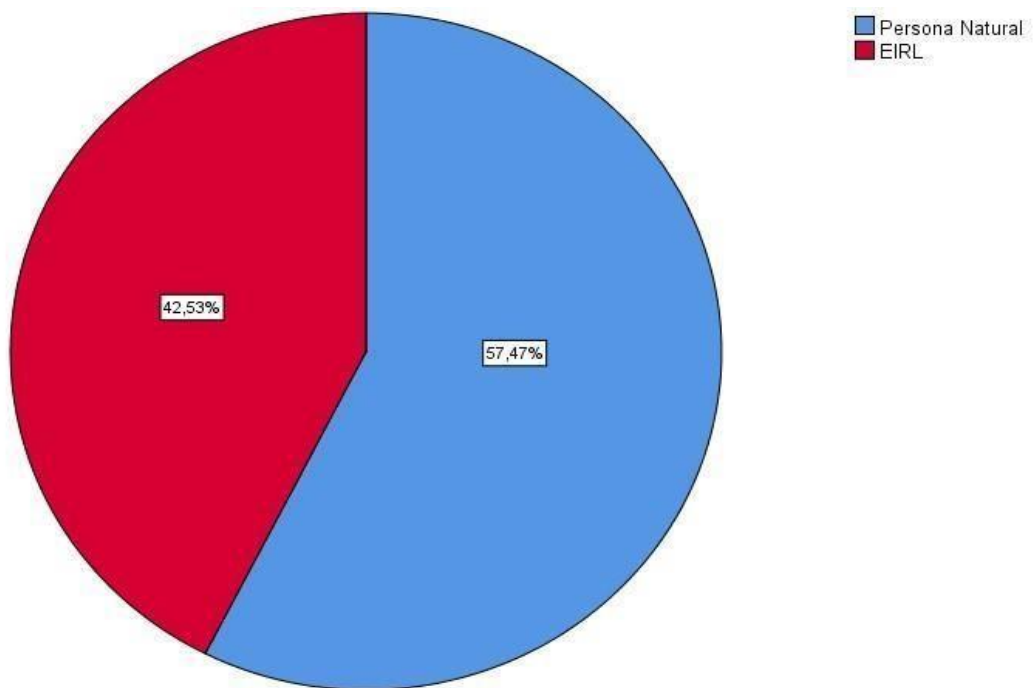


Figura 8: Tipo de empresa Fuente. Tabla 2

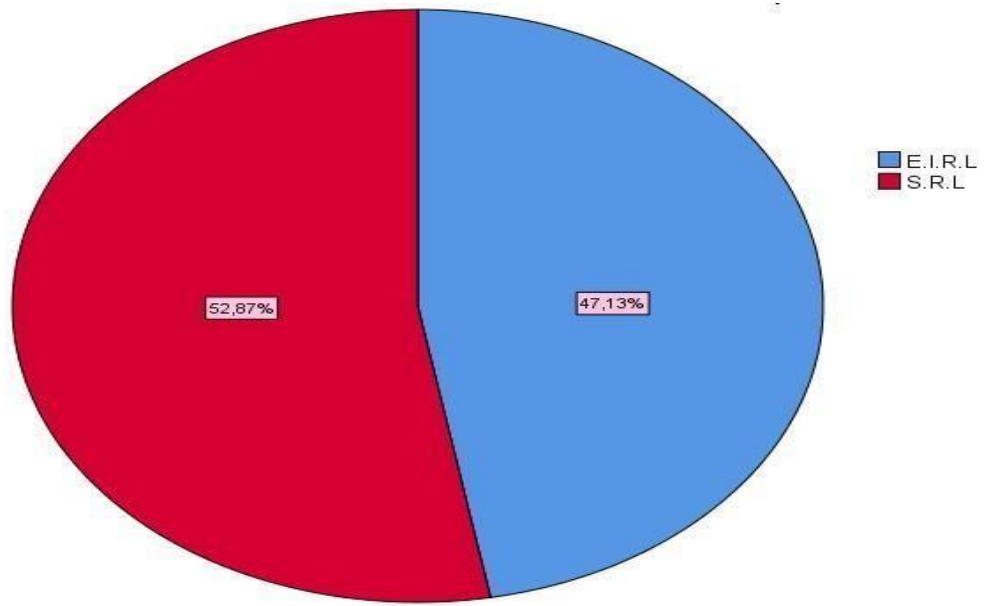


Figura 9: Constitución política de la empresa Fuente. Tabla 2

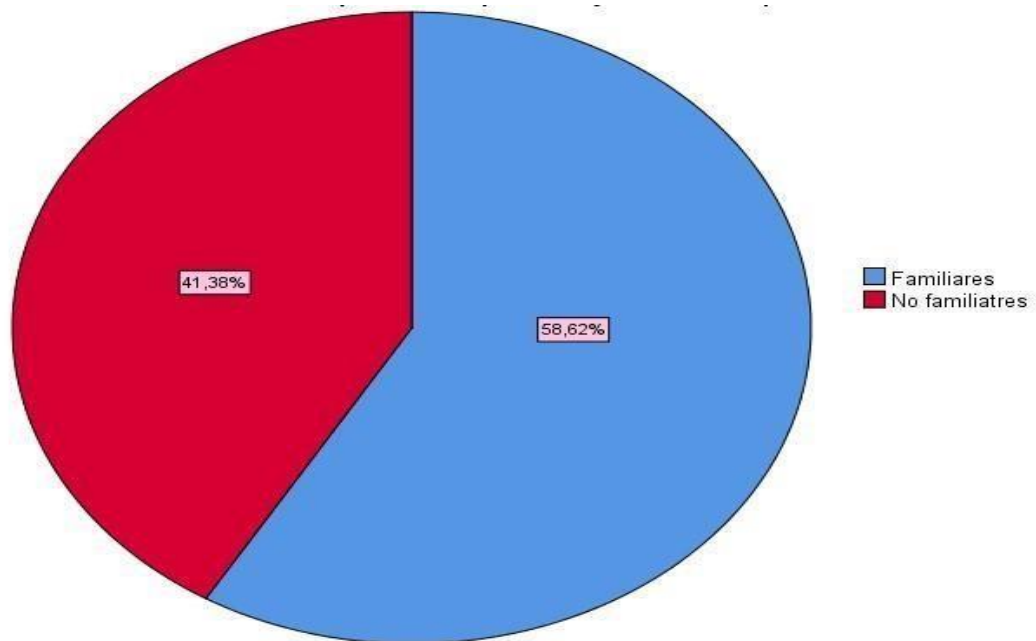


Figura 10: Las personas que trabajan en su empresa Fuente. Tabla 2

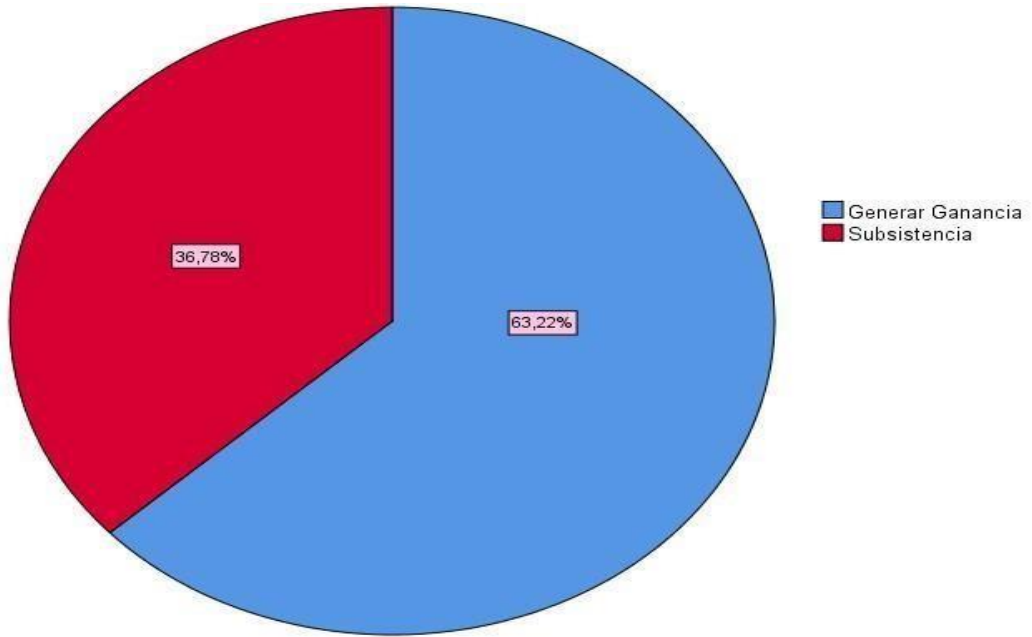


Figura 11: Objetivo de creación de su empresa Fuente. Tabla 3

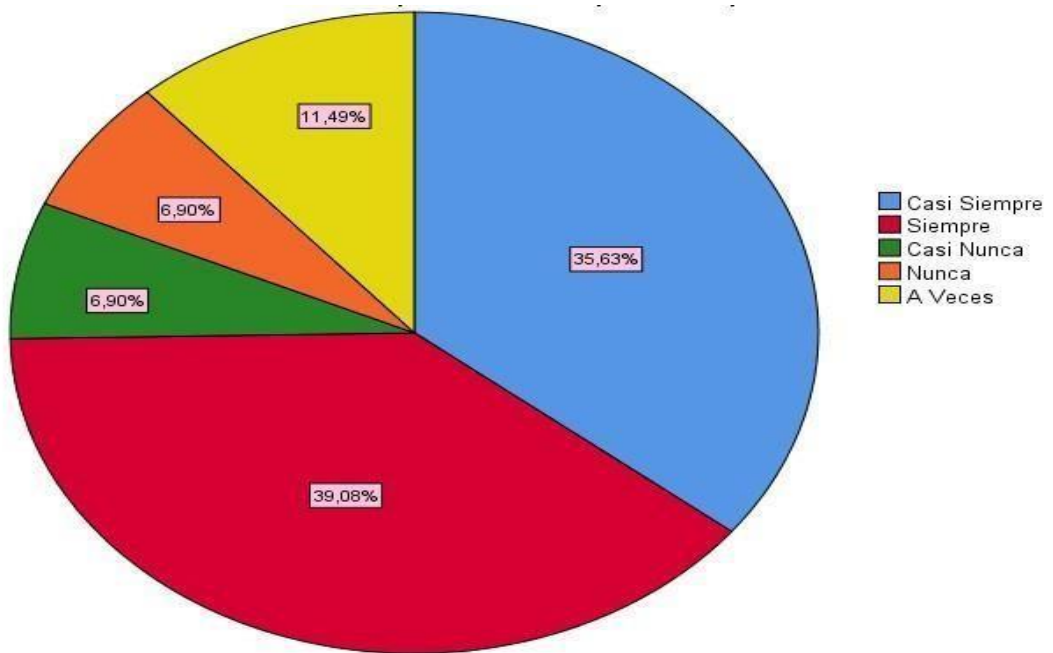


Figura 12: En la empresa existe problemas Fuente. Tabla 3

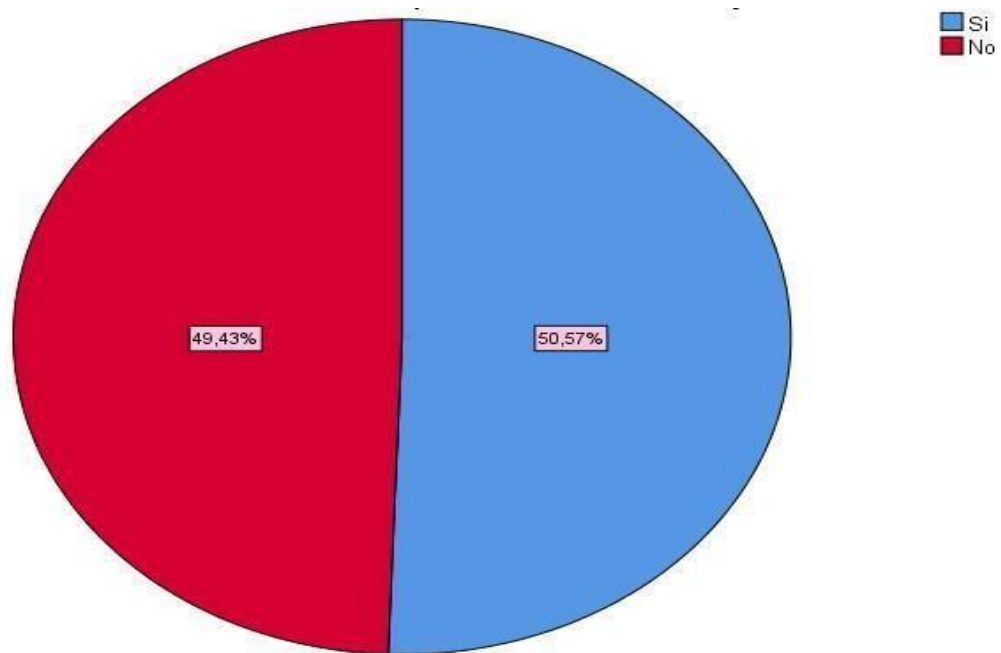


Figura 13: La empresa tiene claro sus objetivos Fuente. Tabla 3

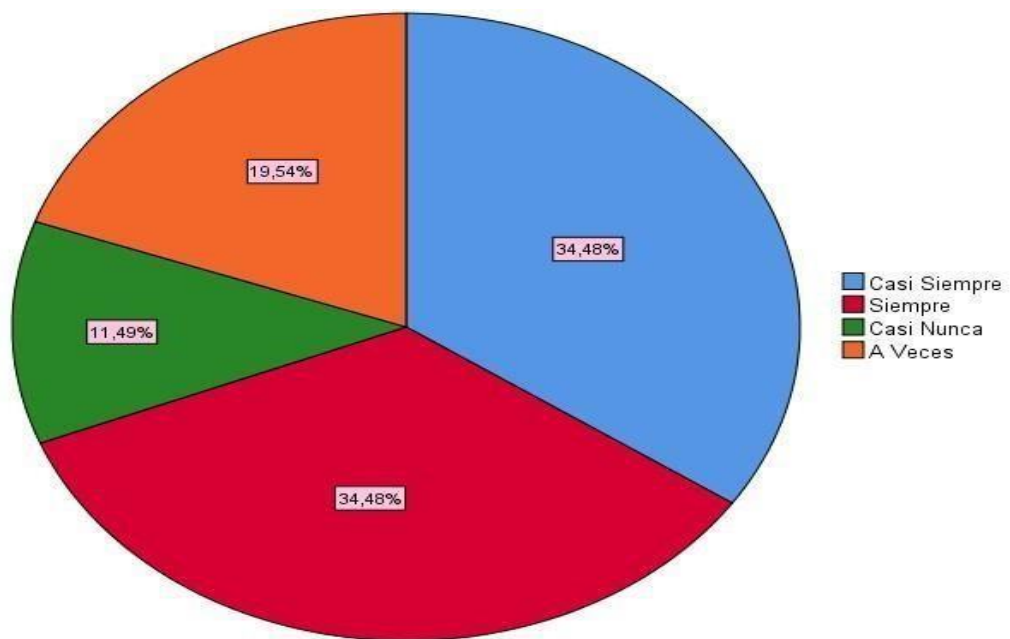


Figura 14: La empresa utiliza herramientas necesarias para incrementar sus ventas Fuente. Tabla 3

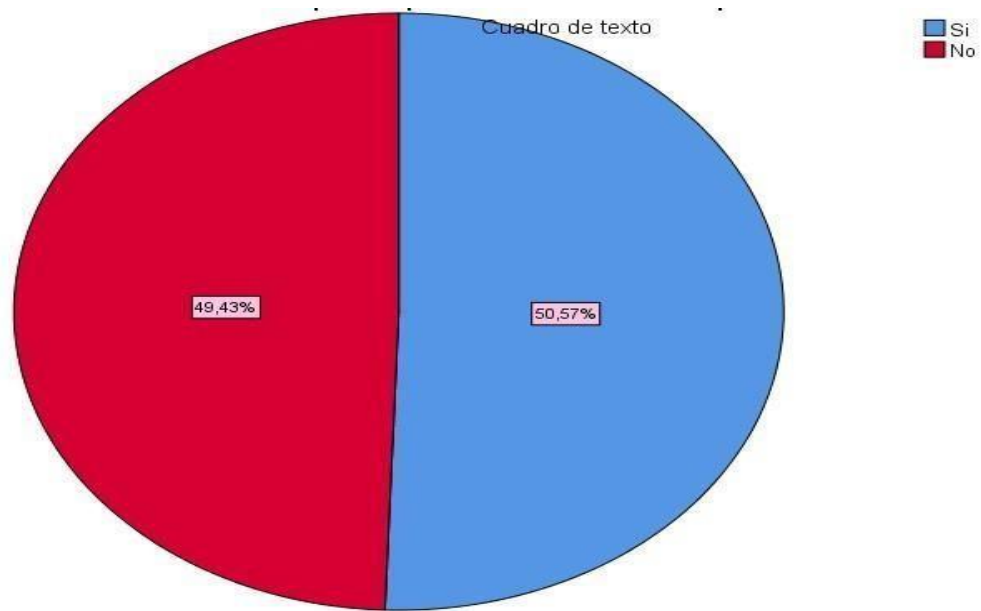


Figura 15: Aplica eficientemente su plan de acción Fuente.
Tabla 3

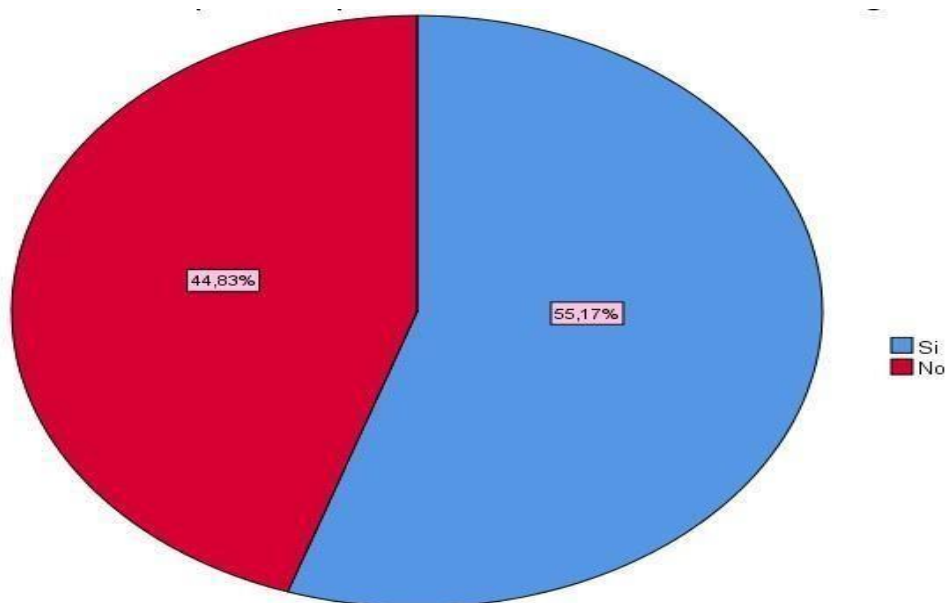


Figura 16: La empresa comparar los resultados obtenidos de sus ingresos y gastos Fuente.
Tabla 3

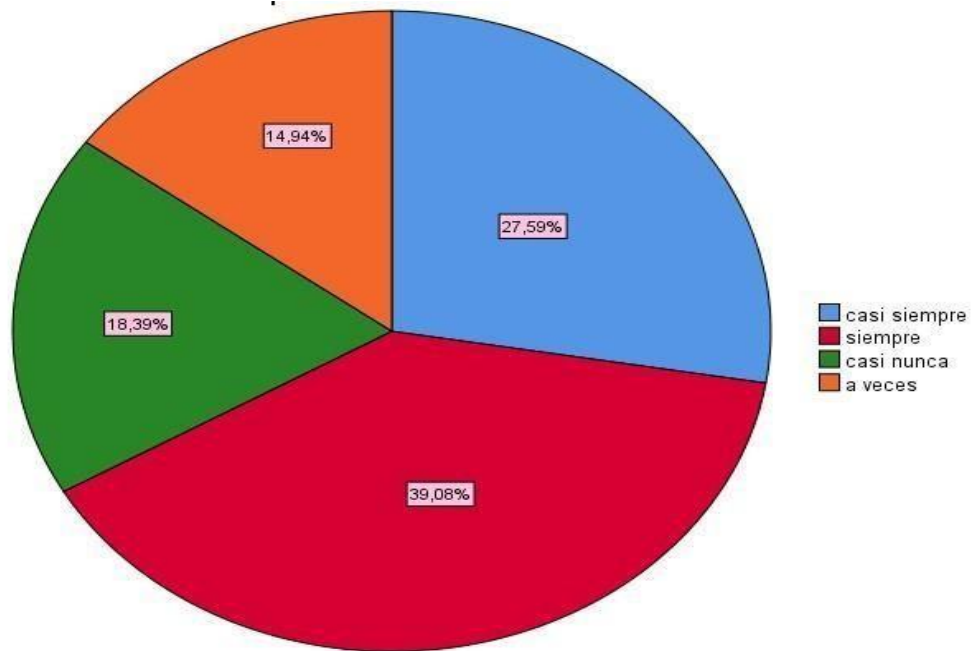


Figura 17: Evalúa eficientemente sus estados financieros Fuente. Tabla 3

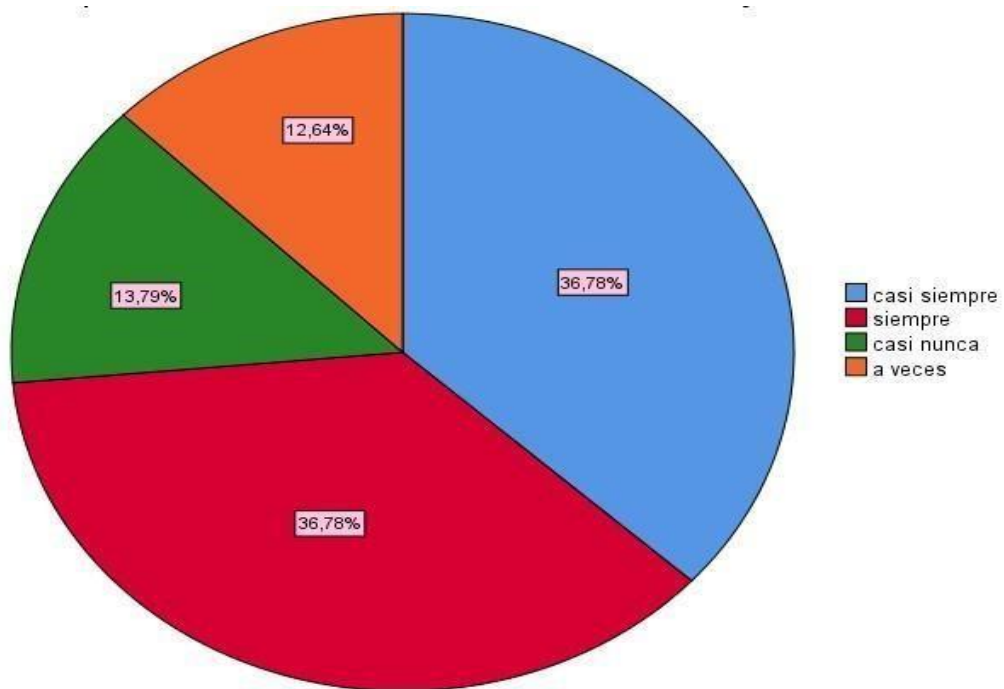


Figura 18: Retroalimenta la información a sus trabajadores Fuente. Tabla 4

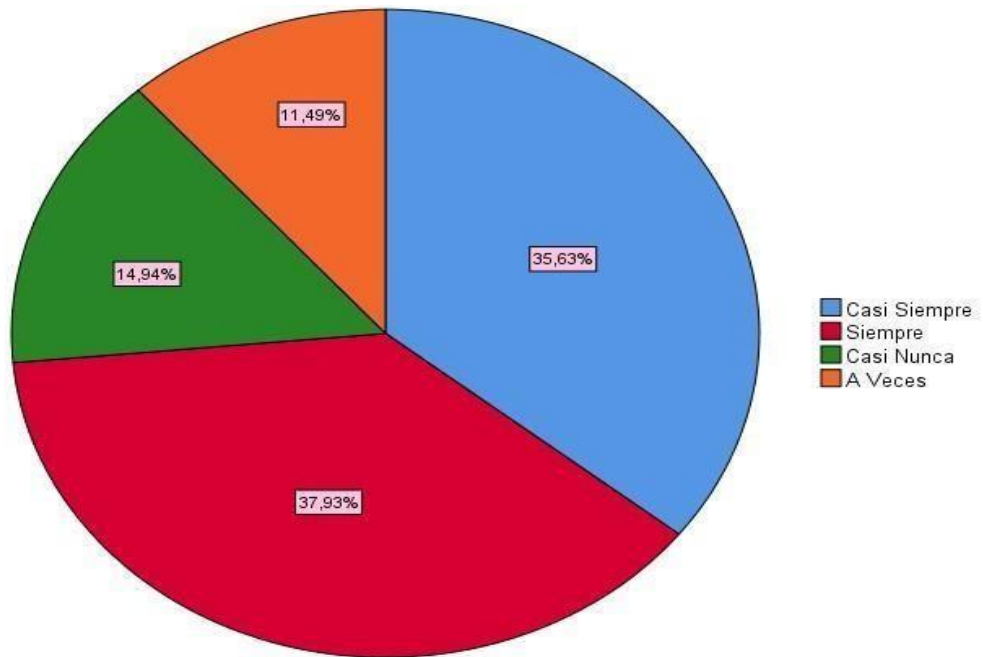


Figura 19: Realiza planes de mejora
Fuente. Tabla 4

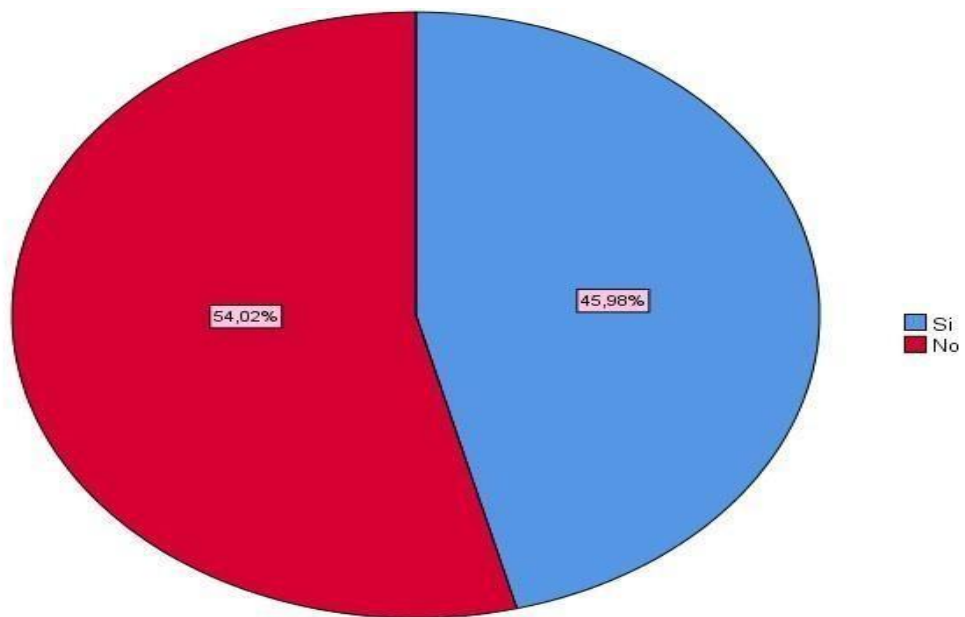


Figura 20: Emplea sus objetivos trazados con responsabilidad Fuente.
Tabla 4

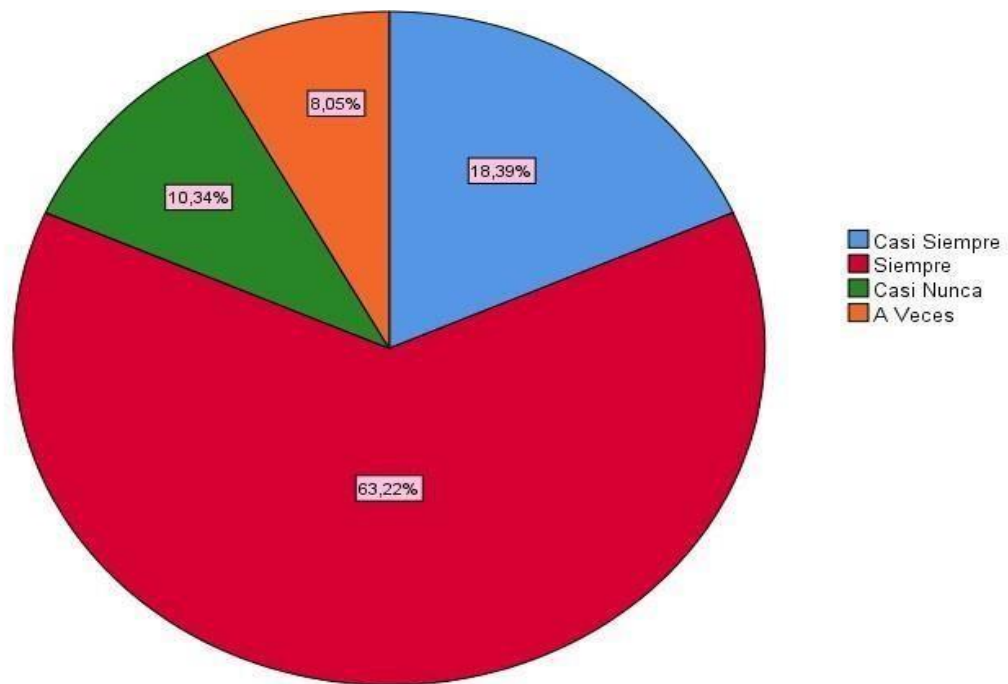


Figura 21: Sus trabajadores realizan sus actividades independientes
Tabla 4

Fuente.

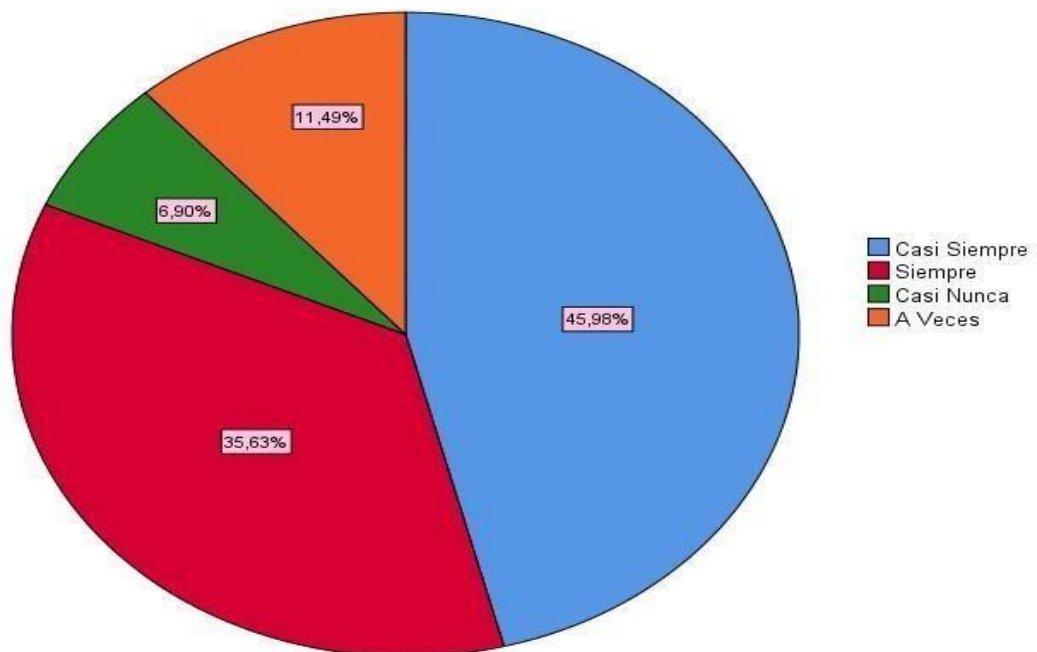


Figura 22: Labora eficientemente su equipo de trabajo
Tabla 4

Fuente.

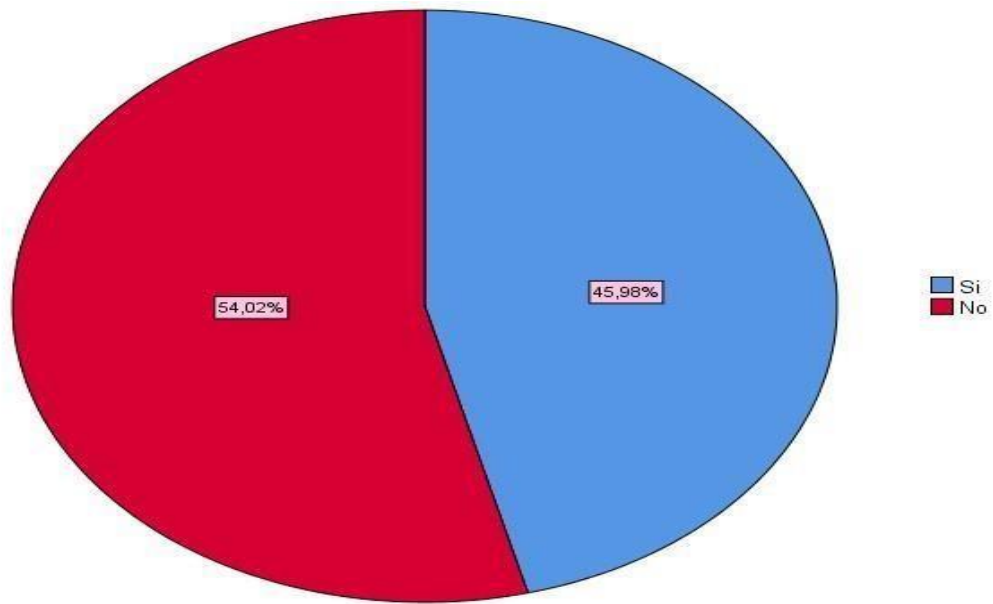


Figura 23: Labora de manera autónoma
Fuente. Tabla 4

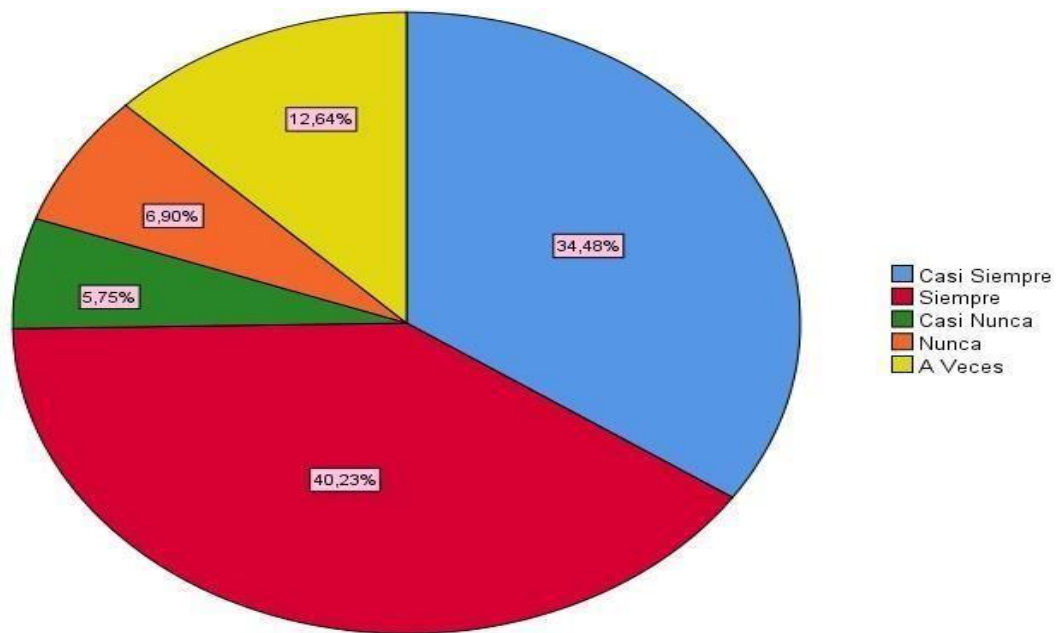


Figura 24: Mide un grado de motivación Fuente. Tabla 4

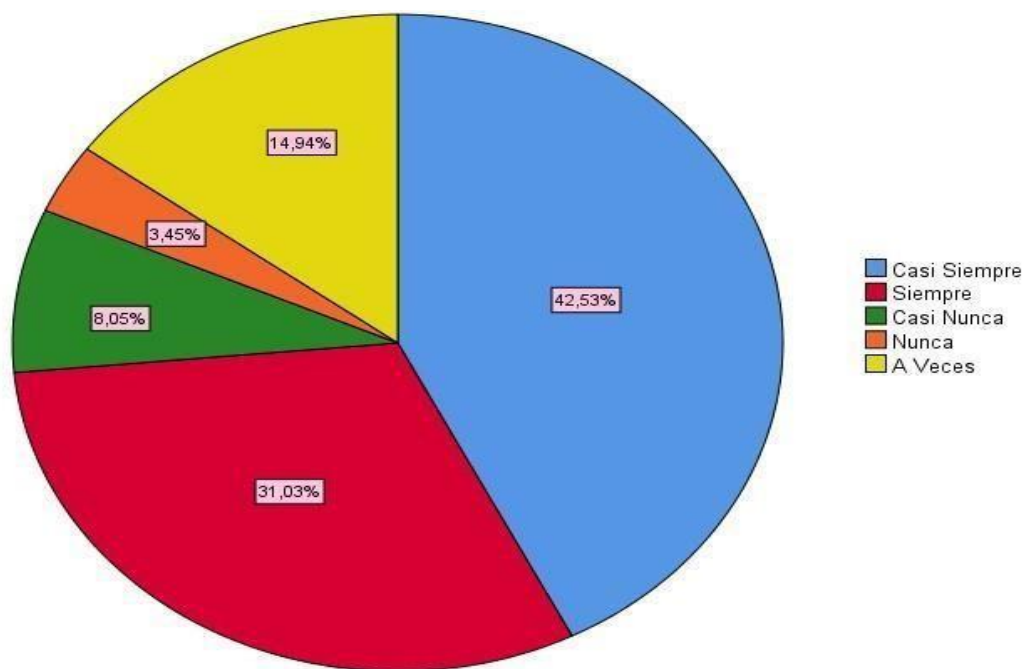


Figura 25: Fomenta los directivos un apoyo hacia los trabajadores en la empresa Fuente. Tabla 4

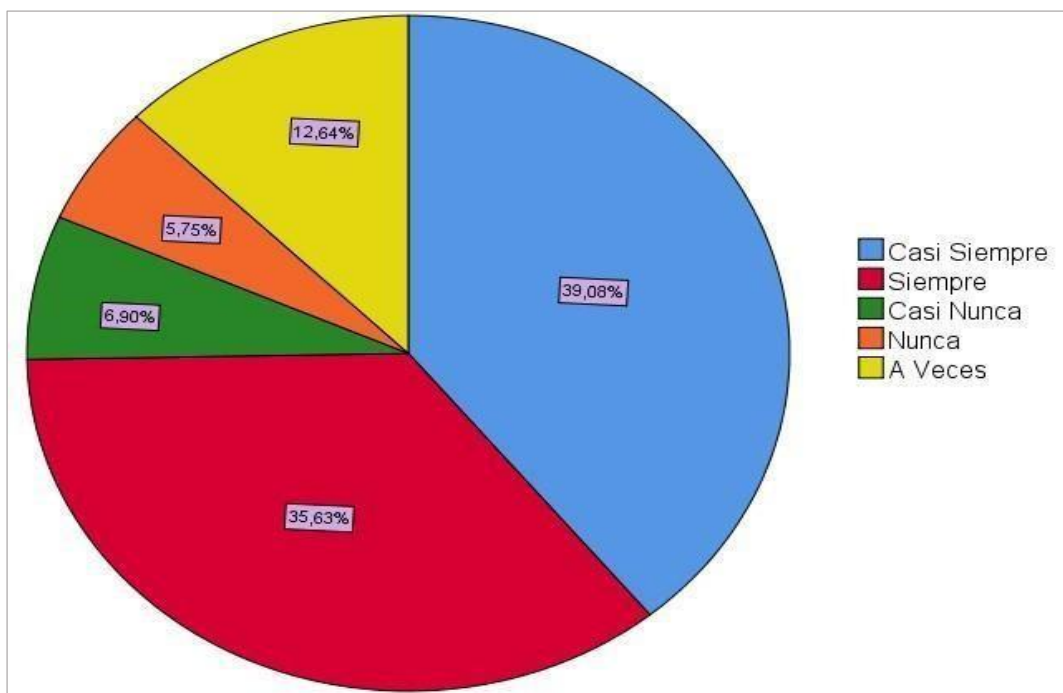


Figura 26: Promueve la automatización de las actividades Fuente. Tabla 4

INFORME_FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo