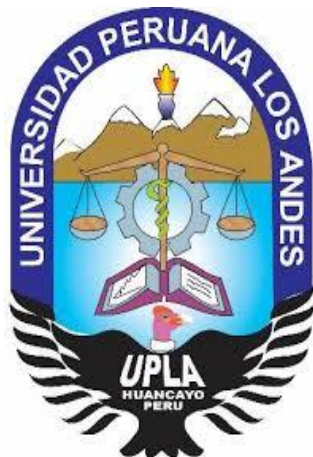


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



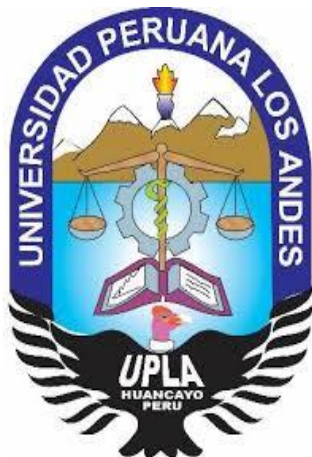
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Calidad y su Incidencia en la Organización Empresarial en las Mypes del Rubro Servicios Restaurantes en la Ciudad de Ayacucho – 2019.

Para Optar	: Grado Académico de Bachiller en Administración y Sistemas
Autor(as)	: Percy Gutierrez Salcedo : Magno Cordero Rafael
Asesor	: Mtro. Martínez Vitor Paul Denis
Línea de Investigación Institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Trabajo de Investigación	: Estudio de Prefactibilidad

Huancayo - Perú
2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Calidad y su Incidencia en la Organización Empresarial en las Mypes del Rubro Servicios Restaurantes en la Ciudad de Ayacucho – 2019.

Para Optar	: Grado Académico de Bachiller en Administración y Sistemas
Autor(as)	: Percy Gutierrez Salcedo : Magno Cordero Rafael
Asesor	: Mtro. Martínez Vitor Paul Denis
Línea de Investigación Institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Trabajo de Investigación	: Estudio de Prefactibilidad

Huancayo - Perú
2021

DEDICATORIA

Agradecer a Dios que ilumina mi camino y fortalece mi alma.

A mis queridos padres, quienes me dieron la vida y que siempre están conmigo en cada momento y etapa de mi vida que voy atravesando, quienes también son mi sostén y apoyo en las decisiones que tomo en mi vida.

PRESENTACION

El presente trabajo Investigativo intitulado: **Gestión de Calidad y su Incidencia en la Organización Empresarial en Las Mypes del Rubro Servicios Restaurantes en la Ciudad De Ayacucho – 2019**; está referido en la importancia que tiene la gestión como punto de crecimiento y su relación con el crecimiento organización, ya que desde el punto de crecimiento, todo emprendedor visiona en poder maximizar y expandir su negocio, ya sea al rubro que se dedique, y es por ello que se pretende realizar el presente estudio, para poder orientar y fomentar el crecimiento económico a raíz del emprendimiento empresarial. Por parte de las pequeñas y medianas empresas dedicadas al rubro de servicios “restaurantes”.

El objetivo del presente trabajo de investigación es De qué manera la gestión de calidad incide en la organización empresarial en las Mypes del rubro de Restaurantes en la Ciudad de Ayacucho – 2019.

El presente trabajo de investigación consta de: Planteamiento y formulación del problema, marco teórico, hipótesis y variables, metodología, resultados, conclusiones, recomendaciones, anexos, entre otros.

El Autor.

INDICE GENERAL

Contenido

DEDICATORIA (Opcional).....	3
PRESENTACION	4
INDICE GENERAL	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
CAPITULO I: GENERALIDADES	11
1.1. Descripción del Sector	11
1.2. Descripción general de la empresa u Organización Pública	11
1.3. Estructura Organizacional	13
CAPITULO II: TRABAJO DE INVESTIGACION	14
2.1. TITULO	14
2.2. REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
2.3. DEFINICION DEL PROBLEMA	15
2.3.1. Problema General	15
2.3.2. Problemas Específicos	15
2.4. OBJETIVOS	16
2.4.1. Objetivo General	16

2.4.2. Objetivos Específicos	16
2.5. ANTECEDENTES	17
MARCO TEORICO	21
DESARROLLO	31
METODO DE INVESTIGACIÓN	31
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	31
4.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	31
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
Resultados.....	34
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	49
Bibliografía.....	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, Determinar de qué manera incide la gestión de calidad en la organización de las Mypes rubro restaurantes en el Distrito de Ayacucho – 2019.

La Investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 70 micro y pequeñas empresas de una población total de 150 empresas de rubro restaurante, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 75% tiene entre 30 a 40 años, el 25% de 45 a 50 años de edad. Esto nos quiere decir que en la mayoría de restaurantes de la ciudad de Ayacucho.

Finalmente podemos concluir que la totalidad de representantes de las MYPES del sector servicios – rubro restaurantes de la Ciudad de Ayacucho. El 53% respondieron que no cuentan con un proceso de gestión de calidad, el 27% respondieron que si cuentan con un. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, en relación con la encuesta podemos darnos cuenta que no cuentan con un proceso de gestión de calidad.

Palabras clave: Gestión de calidad, organizacional empresarial y MYPES

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine how quality management affects the organization of MSEs in the restaurant sector in the District of Ayacucho - 2019.

The research was developed using a descriptive, cross-sectional and quantitative non-experimental design in a sample directed to 70 micro and small companies of a total population of 150 restaurant companies, to whom a questionnaire of 15 questions was applied applying the technique of the survey, obtaining the following results: 75% are between 30 and 40 years old, 25% between 45 and 50 years old. This means that in most restaurants in the city of Ayacucho.

Finally we can conclude that all representatives of the MYPES of the service sector - restaurant category of the City of Ayacucho. 53% answered that they do not have a quality management process, 27% answered that they do have one. This means that in most of the restaurants in the City of Ayacucho - Huamanga, in relation to the survey we can realize that they do not have a quality management process.

Keywords: Quality management, business organization and MYPES

INTRODUCCION

El estudio con relación Gestión De Calidad y su Incidencia en la organización empresarial en Las Mypes Del Rubro Servicios Restaurantes en la Ciudad De Ayacucho – 2019.

La gestión implica un sinnúmero de requerimientos que necesita cumplir la empresa para lograr sus objetivos organizacionales. Aunque la gestión a simple vista parece sencilla y que cualquier persona puede hacer una correcta gestión, en el mundo real de la empresa sucede todo lo contrario, se necesita una persona (gestor) que esté completamente capacitado y sepa hacer correctamente su trabajo. De allí que la presente investigación resalta la gestión como factor determinante para que la empresa sea competitiva y tenga un posicionamiento destacado en el mercado. (Gonzales, 2014).

En los Estados Unidos las Pymes también han sufrido cambios a consecuencia de la crisis económica, lo que ha afectado de manera indirecta. Puesto que muchos empleados civiles y aquellos que tienen contratos y subcontratos con los gobiernos federales van a tener que laborar menos horas a la semana, lo que significa que se les está recortando un 20% de sus ingresos salariales, lo cual como mencione anteriormente afecta de manera indirecta lo cual hace ver que habrá mucho menos consumo de productos y servicios y por ende afecta a la supervivencia de las Pymes ya que se niegan a contratar más empleados y podrían recaer en una recesión económica. (Voa, 2013)

La micro y pequeña empresa posee un destacable comportamiento dentro de la economía peruana, su aporte se incrementa continuamente al ser el tipo empresarial más difundido a nivel nacional.

De otro lado, la industria gráfica del rubro imprentas tipo offset es una actividad económica de manufactura, destinada a elaborar materiales impresos en diferentes formatos y cualidades. Para el año 2010, alrededor de 12,285 micros y pequeñas empresas de la industria gráfica fueron consideradas formales por la SUNAT.

La informalidad es un fenómeno que vino de la mano con el comercio, muchos entendidos del tema observan la formalidad como el conjunto de requisitos establecidos por la ley, lo que nos llevó a preguntarnos qué condiciones determinan a una empresa como formal.

Del análisis sobre la formalidad se observa que no existe un criterio exacto que determine su condición, actualmente una empresa formal actúa como informal basada en presupuestos de conveniencia propia. La formalidad se establece con diferentes presupuestos y conlleva también manejarse en forma correcta dentro del ámbito legal y moral.

CAPITULO I: GENERALIDADES

1.1. Descripción del Sector

El presente trabajo de investigación tiene como sector de estudio ámbito privado ya que se ha realizado en las empresas MYPES Rubro Restaurantes que se encuentran registradas y formalizadas en la ciudad de Ayacucho.

1.2. Descripción general de la empresa u Organización Pública

Las Pequeñas y micro empresas del sector servicio rubro Restaurantes, con el pasar de los días van incrementando y se van posicionando en la sociedad, este crecimiento abismal que se da en la sociedad, es muy fundamental ya que va fortaleciendo la economía en nuestro país; no solo el crecimiento económico por parte del país sino así mismo por el desarrollo sostenible y oportunidad de trabajo para nuevos jóvenes y emprendedores que de una u otra manera se ven relacionados con esta creciente (Mypes.pe, 2020).

La actividad de los restaurantes (servicios de comidas y bebidas) creció 5.14% en agosto de 2018, impulsada por el turismo generado por el feriado celebrado en dicho mes, acumulando 17 meses de resultados positivos, informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (Mypes.pe, 2020).

Según la Encuesta Mensual de Restaurantes, que comprendió una muestra de 1,201 empresas, la actividad de estos negocios se incrementó en 3.03% en el periodo de enero a junio.

En el mes de análisis, la venta de concesionarios de alimentos fue mayor en 12.04% debido a la captación y ampliación de contratos en Lima y en el interior del país, al brindar servicios de alimentación y administración de comedores al segmento corporativo; en centros educativos y de salud, así como centros de atención especializados y centros mineros.

En tanto que el grupo de restaurantes creció en 4.60% sustentado en los negocios de pollerías, comidas rápidas, cevicherías, chifas, restaurantes y comida criolla vinculados a la extensión de las cadenas a nivel nacional, acondicionamiento de ambientes para eventos y banquetes.

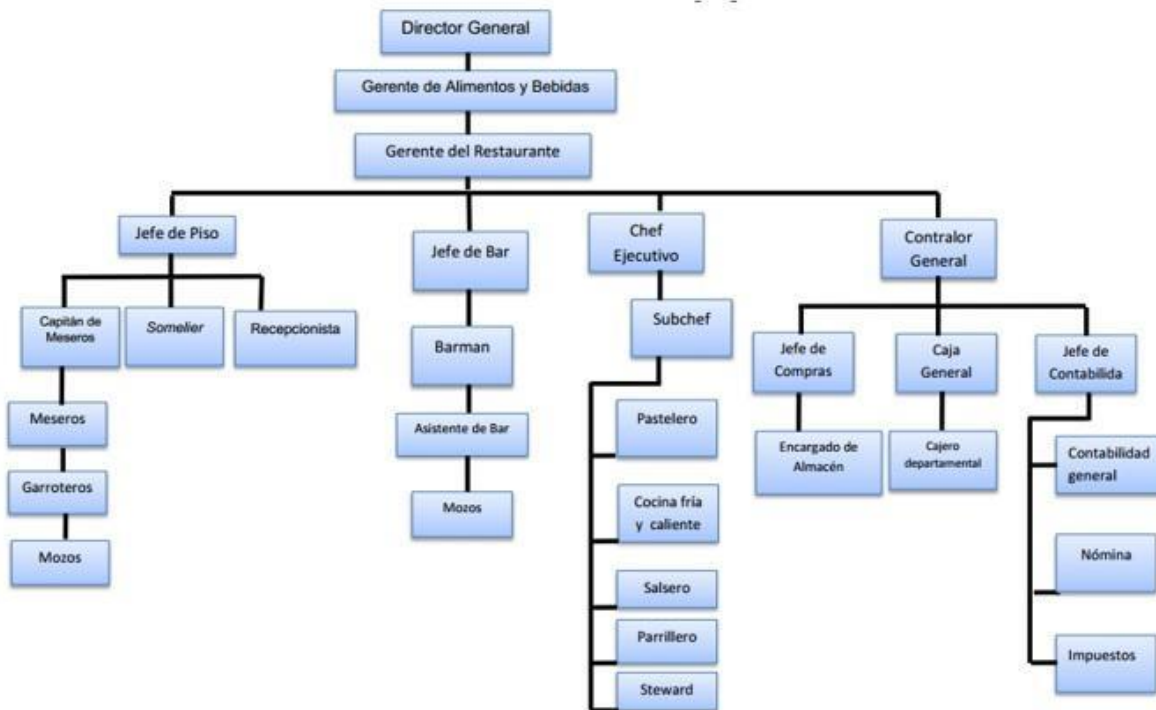
“El desenvolvimiento de las actividades económicas en el país se sustenta en gran parte por las condiciones que enfrentan todas las unidades productivas que componen el tejido empresarial. Diferentes sectores, empresas y trabajadores operan bajo condiciones heterogéneas en términos de capacidades productivas, innovación, tecnologías, y en entornos que no necesariamente facilitan su formalización y competitividad. Así, en el Perú, los emprendimientos más pequeños son los que predominan en la economía, lo cual plantea importantes retos en toda política pública de productividad, formalización y, sobre todo, en el contexto de crisis que vivimos, en los esfuerzos por reactivar la economía” (COMEXPERU, 2020).

De acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), elaborada por el Instituto de Estadística e Informática (INEI), en 2019, las micro y pequeñas empresas (Mype) representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 47.7% de la población económicamente activa (PEA), lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo. Las Mype registran ventas anuales en constante crecimiento y equivalen a un 19.3% del PBI, con un monto un 6% mayor al registrado en 2018. Sin embargo, este pilar del tejido empresarial opera bajo un contexto permanente de informalidad y en condiciones de desventaja competitiva. Según la Enaho, la informalidad de estas empresas, medida por su condición de registro frente a la Sunat, alcanzó un 83.8% en 2019 (COMEXPERU, 2020).

El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente, Muy relacionado con el concepto de satisfacción está el de calidad del servicio. Estos dos constructos tienden a traslaparse y confundirse. De hecho, cuando se mide calidad del servicio, lo que se suele medir es satisfacción hacia la calidad del servicio.

Aunque se presupone con mucha fuerza una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio que percibe un cliente y la lealtad que se espera del mismo, al igual que los factores mencionados arriba, las relaciones encontradas anteriormente a nivel empírico son efímeras.

1.3.Estructura Organizacional



Fuente: <https://www.lifeder.com/organigrama-restaurante/>

CAPITULO II: TRABAJO DE INVESTIGACION

2.1. TITULO

Gestión De Calidad y su Incidencia en la organización empresarial en Las Mypes Del Rubro Servicios Restaurantes en la Ciudad De Ayacucho – 2019.

2.2. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, han surgido nuevas formas de guiar empresas y hacer negocios en el mundo, forzadas quizás por un proceso de globalización que se impone en todo el mundo, que exige en los actuales momentos un cambio de mentalidad centrada en la maximización de las mejoras continuas de todo negocio. Los Sistemas de Información Gerencial, van a la vanguardia de esta nueva forma de hacer negocio, es por ello que la implementación de sistemas en las organizaciones se está convirtiendo en la herramienta más utilizada por las empresas hoy en día, nuestro país no es ajeno a esta realidad, en los últimos años hemos venido experimentando diversos cambios, ahora son cada vez más las empresas que utilizan Sistemas de Información Gerencial para gestionar sus negocios (Rojas, 217).

El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente, Muy relacionado con el concepto de satisfacción está el de calidad del servicio. Estos dos constructos tienden a traslaparse y confundirse. De hecho, cuando se mide calidad del servicio, lo que se suele medir es satisfacción hacia la calidad del servicio.

Aunque se presupone con mucha fuerza una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio que percibe un cliente y la lealtad que se espera del mismo, al igual que los factores mencionados arriba, las relaciones encontradas anteriormente a nivel empírico son efímeras.

CORONEL ARCE, Carolina Soledad, (2016). En su investigación para obtener el título de licenciado en administración, pudo Demostrar que la Calidad de Servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant PIZZA HUT en el centro comercial MEGA PLAZA LIMA, es lo más principal que los clientes se encuentran satisfechos en total acuerdo con el servicio de primera que brinda este local.

GARCIA GIMENEZ, Jimena (2012). En su informe de pasantía (Sistema de calidad para el restaurante Tridente Del Hotel Neptuno En Valencia, España a la Universidad Simón Bolívar, como requisito para obtener el título de licenciado en Gestión de la Hospitalidad, diseñó un Sistema de calidad para el restaurante para lo cual concluyo de que el restaurante necesita mejoras a cerca de empatía mostrada.

2.3. DEFINICION DEL PROBLEMA

2.3.1. Problema General

De qué manera la gestión de calidad incide en la organización empresarial en las Mypes del rubro de Restaurantes en la Ciudad de Ayacucho - 2019

2.3.2. Problemas Específicos

En qué Medida la gestión de calidad genera desarrollo organizacional en los restaurantes en la Ciudad de Ayacucho - 2019.

De qué manera la gestión de calidad influye progresivamente en la organización en los restaurantes en la Ciudad de Ayacucho - 2019.

De qué forma la mejora progresiva favorece en el comportamiento organizacional de los restaurantes en la Ciudad de Ayacucho – 2019.

2.4. OBJETIVOS

2.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera incide la gestión de calidad en la organización de los Mypes rubro restaurantes en la ciudad de Ayacucho – 2019.

2.4.2. Objetivos Específicos

Demostrar que la gestión de calidad genera desarrollo organizacional en los restaurantes en la ciudad de Ayacucho – 2019.

Explicar que la gestión de calidad influye progresivamente en la organización de los restaurantes en la ciudad de Ayacucho – 2019.

Demostrar que la mejora progresiva favorece en el comportamiento organizacional de los restaurantes en la ciudad de Ayacucho – 2019.

2.5. ANTECEDENTES

(Cueva & Gonzales, 2017) En su Tesis denominada “Desempeño laboral y Calidad de Servicio en Restaurante Sabor de mi Tierra” Llega a los siguientes resultados que en la evaluación de la Calidad de Servicio se encontró que el 53% de clientes manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho con la calidad de servicio que ofrece el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

En las dimensiones de la variable calidad de servicio se encontró que:

El 67% de clientes manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho con el trato recibido de los empleados del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

El 47% de clientes manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho con la confianza que transmiten los empleados a los clientes.

40% se mostró un poco insatisfecho con la rapidez de la atención del servicio que tienen los empleados para atender a los clientes en el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

(Ccarhuas, 2015) En su Tesis denominada “Calidad De Servicios En Los Recreos Campestres Del Valle Del Chumbao, Andahuaylas – 2015” Llega a los Siguietes resultados

En la tabla 2 y gráfico 2 nos indica que el 42.47% de los clientes afirman que la calidad de servicio casi siempre cumple en satisfacer a los clientes mientras un 40.15% manifiesta que la calidad de servicio sí satisface sus exigencias. En conclusión el mayor porcentaje de clientes afirma que la calidad de servicio en los recreos campestres en el Valle del Chumbao casi siempre cumple con las exigencias del consumidor por lo tanto se afirma la hipótesis planteada.

(Hernández, 2014) En su estudio “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014” Llega a los siguientes resultados: El 40% de la edad promedio de los representantes fluctúa entre los 30 y 40 años, el 66.67% de los representantes es del sexo femenino. El 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las Mypes encuestadas tienen solamente secundaria completa. Respecto a la Gestión de calidad se evidencia 66.67% de los encuestados indica que si tienen algún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. El 53.33% manifiestan que la calidad sumado con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor. El 53.33% no conoce de que se trata la ISO. El 86,67% indican que no se encuentran certificadas por una ISO. El 60 % aplica solo liderazgo general en costos.

(Beltrán, 2014) En su estudio “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014” Llega a los siguientes resultados: Del 50,0% de los representantes en las Mypes encuestadas, el rango de edad es de 31 a 50, el 62,5% de los representantes en las Mypes encuestadas son de sexo masculino. El 37,5% de los empresarios encuestados en las Mypes tiene grado de instrucción secundario. Respecto a los datos de la empresa. El 56,3% de las Mypes encuestadas son informales, esto muestra que hay una ligera ventaja de la informalidad sobre la formalidad en el mercado. Respecto a la Gestión de Calidad. El 56,3% de las Mypes encuestadas señaló que si aplican una gestión de calidad para maximiza sus recursos, el 56,3% de las Mypes encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua, el 100% de Mypes encuestadas señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios, pero no

implementaron sistemas en gestión de calidad en sus negocios, el 87,5% de las Mypes encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas.

(Ríos, 2014) en su estudio “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014” Llega a los siguientes resultados: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino. El 65% tiene grado de instrucción superior y universitaria completa, lo cual se representa en un 60%. El 95% cuenta con 19 trabajadores permanentes. Respecto a la Gestión de calidad. El 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

(Sánchez, 2013) en su estudio “Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013. Llegando a los siguientes resultados; respecto a los datos generales que en las Mypes rubro restaurantes

predomina el sexo masculino con el 80%, el 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 40% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tiene estudios Superiores Completos, el 50% de los Gerentes tiene más de 1 año en el cargo, 60% ya ha tenido una experiencia previa en el rubro. Respecto a las Mypes el 50% de los trabajadores laboran en condición informal. Respecto a la gestión de calidad, el 80% manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio, el 30% de los encuestados manifiestan que la calidad y precio es el factor determinante para elegir a su proveedor, el 70% de las empresas encuestadas indicaron que no piden algún tipo de certificación a sus proveedores.

(Giraldo, 2013) en su estudio Caracterización del financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías del casco urbano del distrito de Casma.” Llegando a los resultados: La mayoría de los representantes tienen de 41 años a más, son de género femenino y la minoría tienen estudios secundarios. La mitad de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 7 años en el giro del negocio y la, mayoría tienen más de 4 trabajadores. La totalidad de las micro y pequeñas empresas han adquirido un crédito financiero, la mitad las solicito crédito al CMAC Santa, así mismo la mayoría solicito un crédito e n t r e 10.000 y 30.000 nuevos soles. La mayoría de las micro y pequeñas empresas aseguran que su rentabilidad ha disminuido, la mitad asegura que el factor determinante de rentabilidad es por el incremento de precios de precios; así mismo la mayoría no utiliza un indicador para determinar la rentabilidad de la micro y pequeñas empresa.

MARCO TEORICO

Organización Empresarial.

Definición.

Antes de definir lo que entendemos por organización vamos a describir los pasos que conlleva el proceso organizativo:

- Definición y clarificación de la actividad que se va a desarrollar.

Es necesario identificar la actividad y, que el esfuerzo colectivo se encuentre dirigido a la consecución del objeto común

- Diseñar la estructura de la organización.

Aquí se clarificará quién realizará cada tarea y quién es el responsable de conseguir los resultados.

- División del trabajo.

Un grupo de personas que desarrollen una actividad común deben aunar (unir) esfuerzos.

Se debe realizar una división del trabajo del esfuerzo total, de tal forma que cada componente del grupo desarrolle una actividad precisa y necesaria, y en la que mejor contribuya a lograr los objetivos.

- Señalar quiénes son los directivos responsables de los diferentes grupos.

Se debe asegurar el respeto y aceptación de los que integran el grupo de los responsables directivos.

- Establecer y clasificar unas relaciones lógicas.

Para que los individuos puedan trabajar conjuntamente en un grupo organizado hay que definir las relaciones que unen no sólo a los individuos sino también a los grupos que forman parte de la organización.

La Organización.

Gómez Ceja, Guillermo. (1994) “La estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados con anterioridad”.

KOONTZ Harold y WEIHRICH Heinz. (1998) Opinan: “Se piensa en organización como: 1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas, 2) El agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos, 3) La asignación de cada agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para

El Comportamiento Organizacional

Definición.

Idalberto, Chiavenato (2009). Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto

interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas.

Los tres niveles del CO

En el estudio del CO se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

- **Macro perspectiva del CO.-** Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macro organizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política.

- **Perspectiva intermedia del CO.-** Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento meso organizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO.

Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del CO se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupales. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo.

- **Micro perspectiva del CO.**- Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento micro organizacional. Por su origen, la micro perspectiva del CO tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Robert Blake & Jane Mouton (2012). El Desarrollo Organizacional enfatiza la “Organización” en todo el sentido de la palabra. Significa el desarrollo de la organización entera o de sus partes vitales desde arriba hacia abajo y a través. El Desarrollo Organizacional verdadero está basado en teorías, enfocado hacia el trabajo en equipo y emprendido por medios de enfoques de autoayuda, que permiten una máxima confiabilidad sobre las habilidades internas y el liderazgo para actividades de desarrollo. Es conducido desde arriba, manejado para la “línea” y apoyado en el “staff”.

Las actividades de desarrollo se enfocan al sistema, a sus tradiciones, a sus precedentes y a prácticas pasadas que se han convertido en la cultura de la organización. Por lo tanto, el desarrollo debe incluir a individuos, equipos y otras unidades de la organización, más que concentrarse en un rol, excluyendo otros.

Desarrollo Organizacional es, por lo tanto, este enfoque comprensivo que integra las ciencias gerenciales, lógica de los negocios y sistemas de comportamiento de una organización en un todo orgánico interdependiente.

Idalberto Chiavenato (1995) destaca dos condiciones adicionales que están implícitas en el modelo de Blake & Mouton: Ellas son:

a. "Para cambiar una empresa es necesario ver, comprender y conseguir el compromiso de las personas para mejorar las actividades que no son lo que deberían ser". Nada de lo que existe actualmente en la empresa debe ser considerado la última palabra o la mejor manera o la manera más eficiente.

b. "Para cambiar una empresa, es necesario que quienes la lideran y administran estudien la situación específica y operacional (como son las actividades identificables de marketing, producción, investigación y desarrollo, finanzas y personal), así como también lo relativo a la dirección de la empresa y a la revisión de los resultados alcanzados por esta última".

Calidad

Rhea, E. G. (2010). La calidad hoy en día despierta una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. Esta representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. La Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

En conclusión la calidad es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

Deming, W. Edwards (1989) “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Joseph M. Juran (1990). “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Kaoru Ishikawa (1986). “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Philip B. Crosby (1988). “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Objetivos de la Calidad

El objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes.

Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

Colunga, Dávila Carlos (1995). Lo establece de la siguiente manera: “Calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo? Cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. ¿Hasta dónde? Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite”.

Requisitos para lograr la calidad

Anda, Gutiérrez Cuauhtémoc (1995). Nos manifiesta que en una organización encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

1. Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
2. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
3. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
4. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.

5. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
6. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
7. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
8. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
9. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
10. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
11. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
12. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
13. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la empresa hacia un fin de calidad.

Modelos de Gestión de Calidad.

Modelo PDCA (Ciclo de Deming).

(**Rafael López Cubino**), nos explica, que un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar

para alcanzar la excelencia dentro de una organización. Así, la calidad puede representarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado "ciclo de Deming": Consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente:

P.- PLAN (PLANEAR): establecer los planes

D.- DO (HACER): llevar a cabo los planes.

C.- CHECK (VERIFICAR): verificar si los resultados concuerdan con lo planeado. **A.-**

ACT (ACTUAR): actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.

Planificar, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.

Desarrollar (hacer), implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos.

Comprobar, verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.

Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos.



Otros Modelos

Según la Norma ISO. (2010)

ISO 14001 (Gestión del medioambiente): Esta Norma está pensada para conseguir un equilibrio entre la rentabilidad y la reducción de impactos medioambientales, vitando multas. También ayuda a proporcionar un ahorro de costes con un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas.

Garantizar la calidad y salubridad de los alimentos que un establecimiento ofrece a sus clientes, debería ser una prioridad. Para ello es indispensable implantar un sistema de gestión alimentaria, que ayude a controlar el alimento desde su compra y almacenamiento hasta el consumo. Para ello es imprescindible que esté implicado y concienciado todo el personal con la NORMA ISO 22001 de seguridad alimentaria, la cual proporciona las reglas a seguir. Existen una amplia gama de sistemas de gestión de calidad, que son muy apropiados para implantar en un RESTAURANTE, los establecimientos que dispongan de alguno de

ellos, sin duda gestionaran mejor sus recursos, optimizaran sus procesos y serán más competitivos.

DESARROLLO

METODO DE INVESTIGACIÓN.

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

En este aspecto se tomará en cuenta el tipo de investigación cuantitativa, utilizando técnicas de conteo y de medición.

4.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Para el nivel de la investigación se tomara en cuenta un análisis descriptivo, ya que se pretende, describiré indagar.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño ha sido la estrategia que se desarrolló para obtener la información que ha requerido la investigación. La metodología utilizada es Bibliográfica – Documental. El diseño aplicado es el No Experimental, transversal, Descriptivo.

El diseño No Experimental: se realizó sin manipular deliberadamente variables. En este diseño se observaron los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural, para después analizarlos.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de este proyecto de investigación estará: La población de la investigación estuvo conformada por 150 Mypes de la ciudad de Ayacucho - Huamanga Como muestra de población conocida o está determinada, la muestra inicial de nuestro estudio se calcula en base a la siguiente formula:

Leyenda:

n = Número de elementos de la muestra inicial.

N = Número de elementos de la población.

P/Q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.

Z₂= Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido; siempre se opera con valor sigma 2, luego Z = 2.

E = Margen de error permitido (determinado por el investigador, en un 5%). En la presente investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta consistente en 15 preguntas aplicadas a una muestra de 150 MYPES reconocidas.

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

N= 150 (tamaño de la población)

Z= límite de confianza 95% (z=1.96) valor de distribución normal

p= proporción 0.5

q= desviación estándar 0.5

E= error de estándar 0.05

Hallando “n”

$$\frac{(1.96)^2 (0.8)(0.2)(350)}{}$$

$n =$

$$(0.05)^2 (350 - 1) + (1.96)^2 (0.8)(0.2)$$

$N = 70.$

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

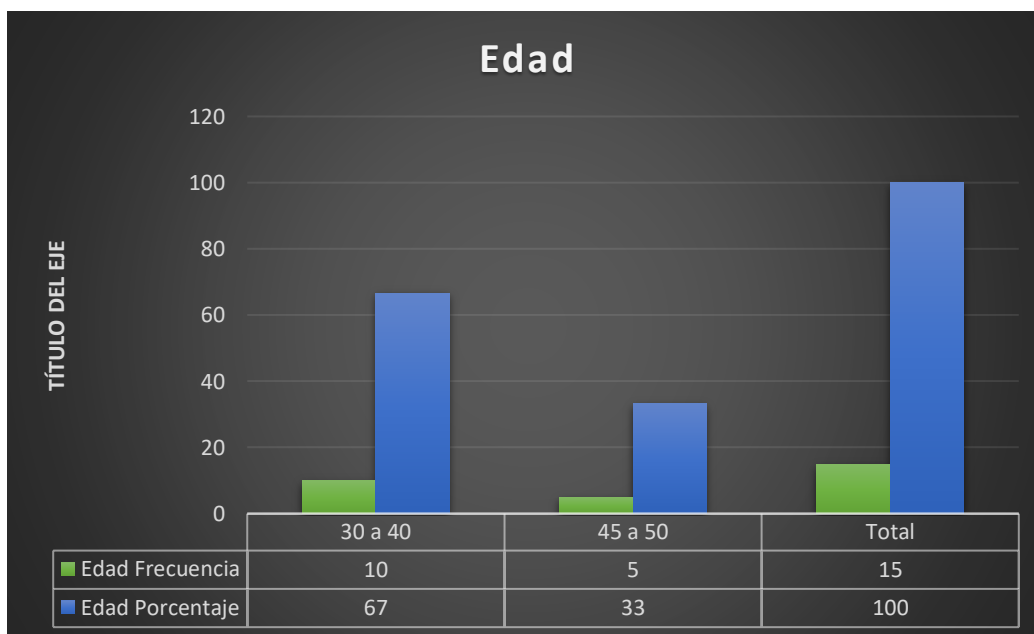
Resultados

Cuadro N°01

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje
30 a 40	10	67
45 a 50	5	33
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°01

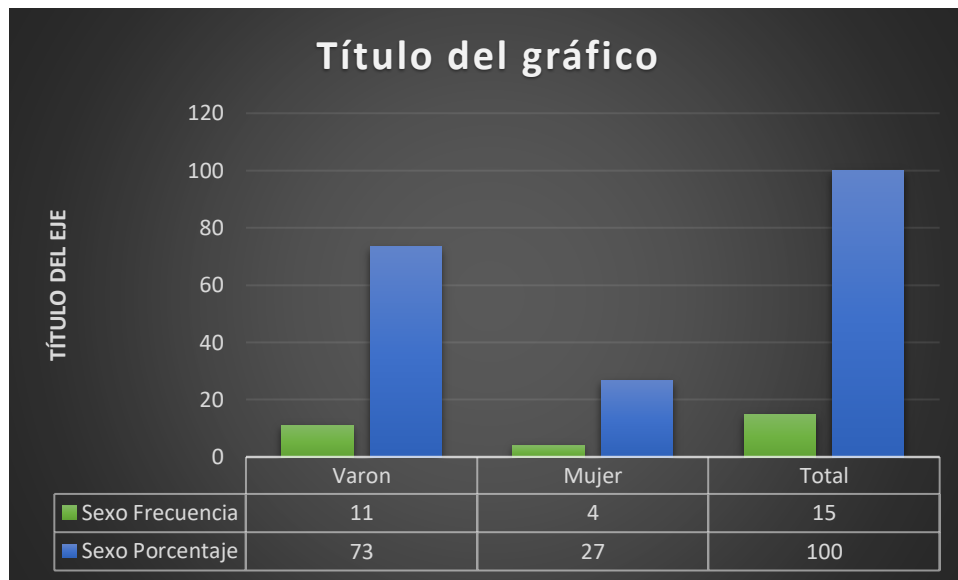


Interpretación: Del 100% de Encuestados, el 67% Tienen entre 30 a 40 Años, el 33% de 45 a 50 años de Edad.

Cuadro N° 02

Sexo		
	Frecuencia	Porcentaje
Varon	11	73
Mujer	4	27
Total	15	100

Cuadro N° 02

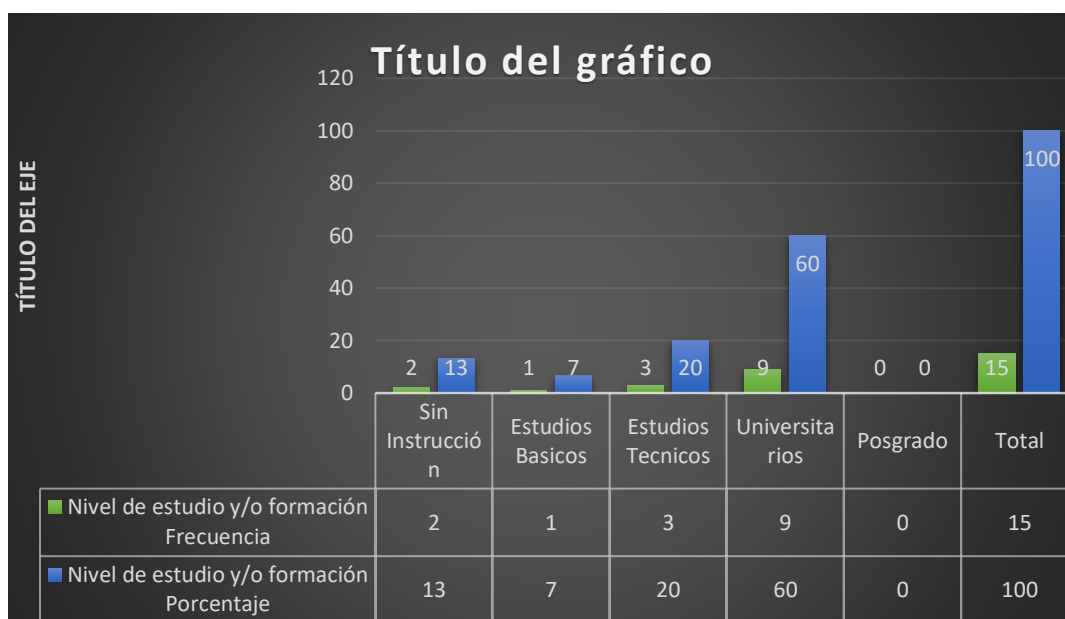


Interpretación: Del 100% de Encuestados el 73% viene a ser Varones, y El 27% de Encuestados son mujeres

Cuadro N°03

Nivel de estudio y/o formación		
	Frecuencia	Porcentaje
Sin Instrucción	2	13
Estudios Basicos	1	7
Estudios Tecnicos	3	20
Universitarios	9	60
Posgrado	0	0
Total	15	100

Grafico N° 03



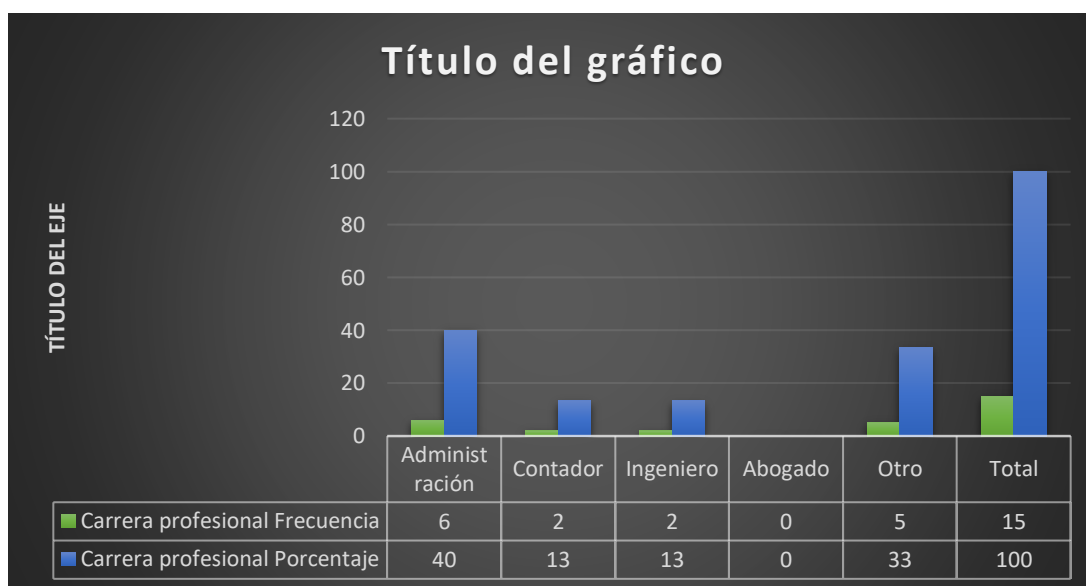
INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los Encuestados el 60% Tienen estudios Universitarios, el 20% tienen Estudios Técnicos, el 13% no tienen Estudios o Instrucciones, y el 7% tienen Estudios Básicos.

CUADRO N° 04

Carrera profesional		
	Frecuencia	Porcentaje
Administración	6	40
Contador	2	13
Ingeniero	2	13
Abogado	0	0
Otro	5	33
Total	15	100

Grafico N° 04

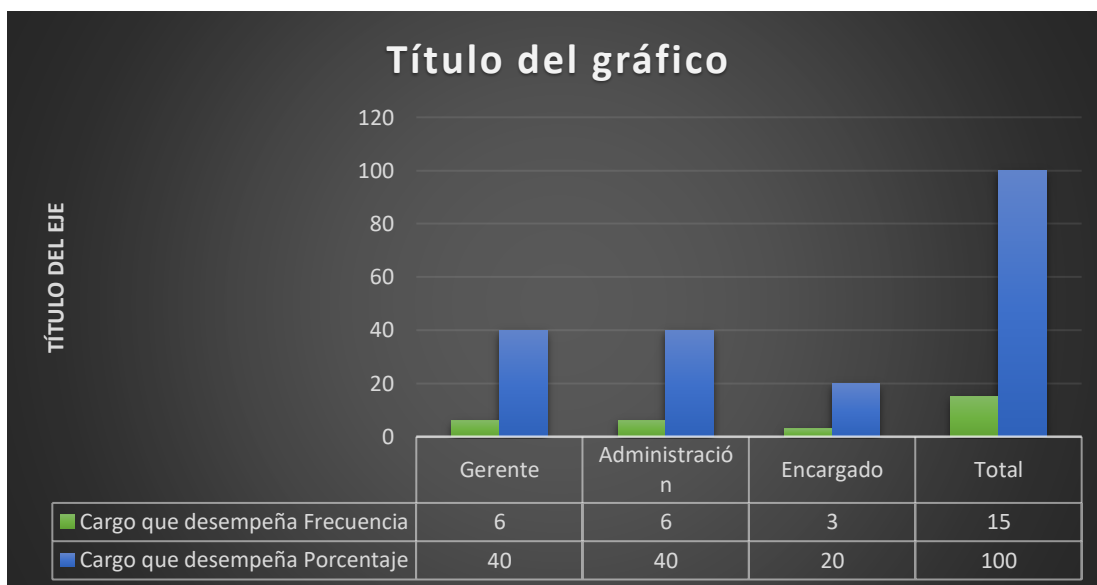


INTERPRETACIÓN: Del 100% de Encuestado el 40% tienen la carrera profesional de Lic. Administración, el 33% tiene otras carreras Técnicas, el 13% tienen la carrera profesional de contadores, y el 13% tienen la carrera profesional de Ingenieros.

CUADRO N° 05

Cargo que desempeña		
	Frecuencia	Porcentaje
Gerente	6	40
Administración	6	40
Encargado	3	20
Total	15	100

Gráfico N° 05

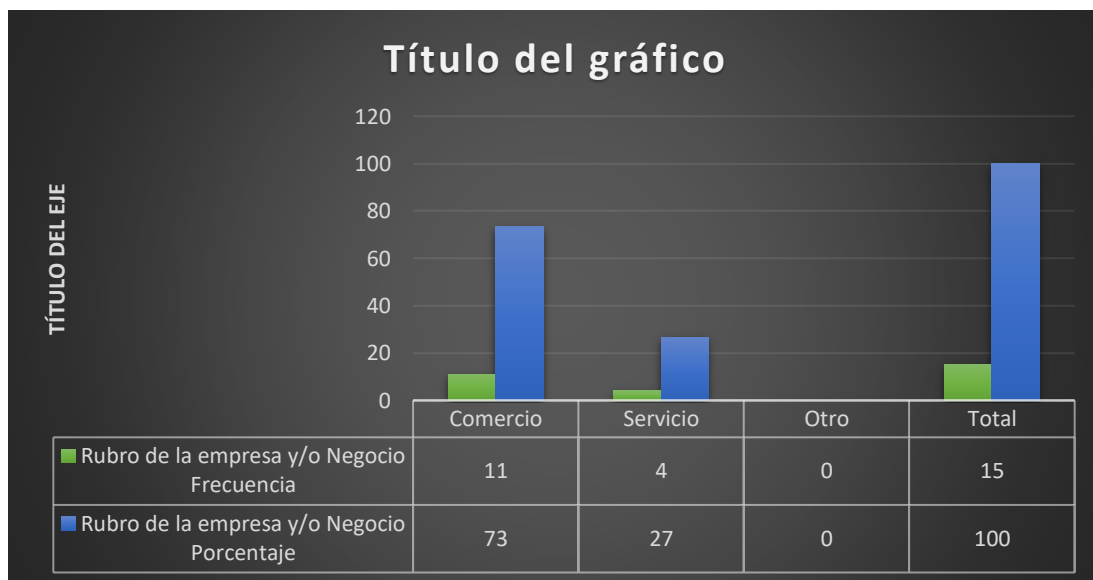


INTERPRETACIÓN: Del 100% de Encuestado el 40% ocupan el cargo de Gerentes, el 40% ocupan el Cargo de Administrador, y el 20% solo cumplen la función de encargados

CUADRO N°06

Rubro de la empresa y/o Negocio		
	Frecuencia	Porcentaje
Comercio	11	73
Servicio	4	27
Otro	0	0
Total	15	100

Gráfico N°06

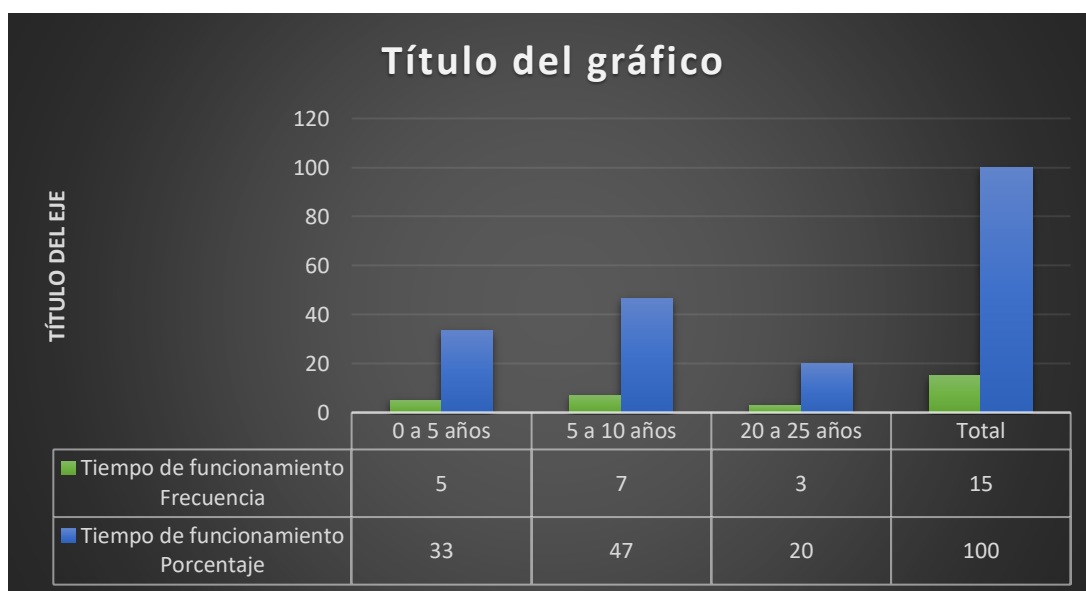


Interpretación: Del 100% de los encuestados. El 73 % respondieron que el Giro de la empresa es Comercio y el 27% respondieron que son servicios.

CUADRO N° 07

Tiempo de funcionamiento		
	Frecuencia	Porcentaje
0 a 5 años	5	33
5 a 10 años	7	47
20 a 25 años	3	20
Total	15	100

Grafico N° 07

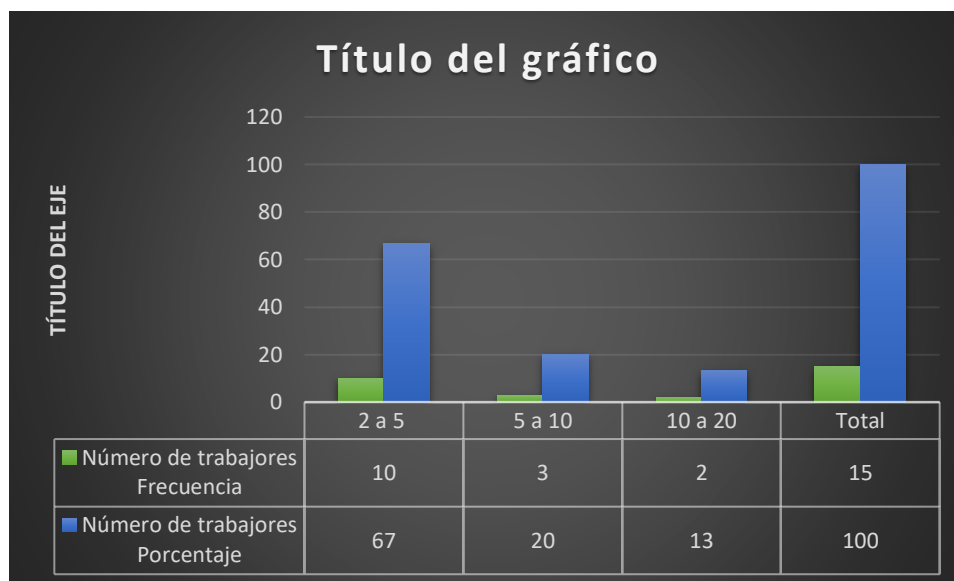


Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 47% Respondieron que tiene de 5 a 10 años de funcionamiento, el 33% tienen de 0 a 5 años de Funcionamiento y el 20% respondieron que tienen entre 20 a 25

CUADRO N° 08

Número de trabajos		
	Frecuencia	Porcentaje
2 a 5	10	67
5 a 10	3	20
10 a 20	2	13
Total	15	100

Grafico N° 08

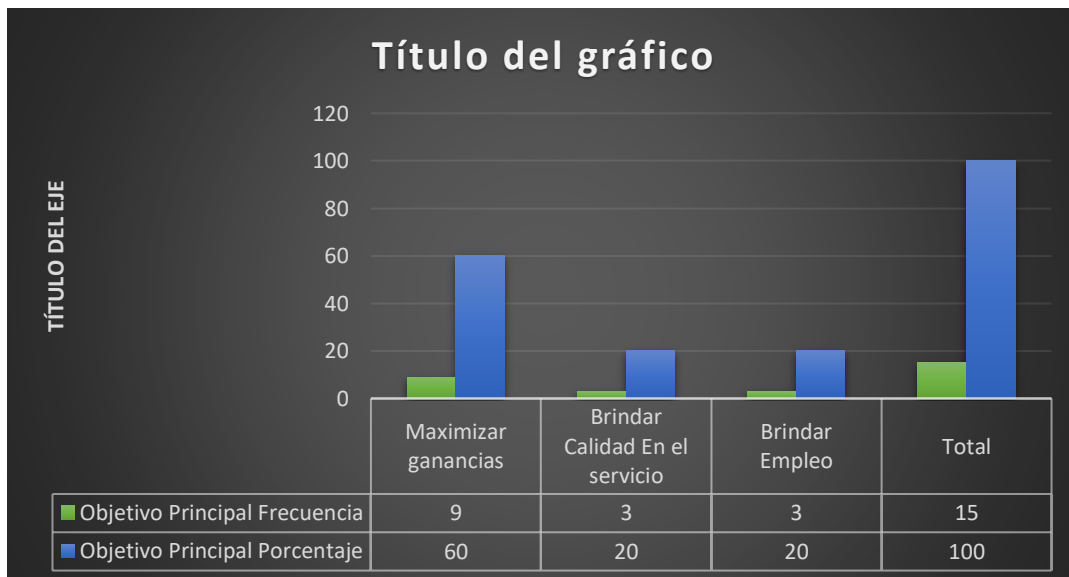


Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 20% respondieron que tiene entre 5 a 10 trabajadores, el 67% respondieron que tienen entre 2 a 5 trabajadores y el 13% respondieron que tienen de 10 a 20 trabajadores.

CUADRO N°09

Objetivo Principal		
	Frecuencia	Porcentaje
Maximizar ganancias	9	60
Brindar Calidad En el servicio	3	20
Brindar Empleo	3	20
Total	15	100

Grafico N° 09

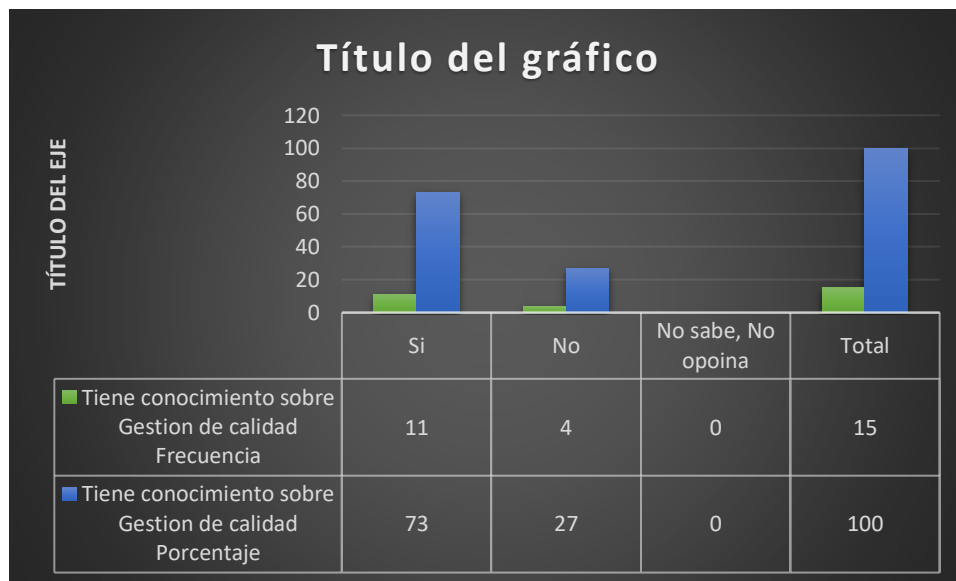


Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 60% respondieron que el objetivo principal es Maximizar Ganancias, el 20% respondieron que Brindar Empleo y el 20% respondieron que Brindar calidad de sus productos.

CUADRO N°10

Tiene conocimiento sobre Gestion de calidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73
No	4	27
No sabe, No opoina	0	0
Total	15	100

Grafico N° 10



Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 73% Respondieron que, si Tienen Conocimiento, el 27% respondieron que No tienen Conocimiento y el 0% No sabe y no Opina.

Análisis de Resultados

1. En el Cuadro N° 1: Del 100% de Encuestados, el 75% Tienen entre 30 a 40 Años, el 25% de 45 a 50 años de Edad. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga están siendo dirigidas por personas Adultas.
2. En el Cuadro N° 2: Del 100% de Encuestados el 73% viene a ser Varones, y El 27% de Encuestados son mujeres. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga están siendo Dirigidas por varones.
3. En el Cuadro N° 3: Del 100% de los Encuestados el 33% Tienen estudios Universitarios, el 20% tienen Estudios Técnicos, el 13% no tienen Estudios o Instrucciones, y el 7% tienen Estudios Básicos. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, están siendo Gestionadas por profesionales Universitarios.
4. En el Cuadro N°4: Del 100% de Encuestado el 40%, tienen la carrera profesional de Lic. Administración el 33% tiene otras carreras Técnicas, el 13% tienen la carrera profesional de contadores, y el 13% tienen la carrera profesional de Ingenieros. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho – Huamanga, están siendo Gestionadas por profesionales de administración.

5. En el Cuadro N°5: Del 100% de Encuestado el 40% ocupan el cargo de Gerentes, el 40% ocupan el Cargo de Administrador, y el 20% solo cumplen la función de encargados. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, tiene una estructura empresarial de gestión.
6. En el Cuadro N° 6: Del 100% de los encuestados. El 73% respondieron que el Giro de la empresa es Comercio y el 27% respondieron que son servicios. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, pertenecen al Sector Comercio.
7. En el Cuadro N°7: Del 100% de los encuestados, el 47% Respondieron que tiene de 5 a 10 años de funcionamiento, el 33% tienen de 0 a 5 años de Funcionamiento y el 20% respondieron que tienen entre 20 a 25 años Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, que las empresas están funcionando y/o posicionados dentro de los 5 a 10 años
8. En el Cuadro N°8: Del 100% de los encuestados, el 47% respondieron que tiene entre 5 a 10 trabajadores, el 13% respondieron que tienen entre 2 a 5 trabajadores y el 40% respondieron que tienen de 10 a 20 trabajadores, Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, Se proyecta un crecimiento progresivo tanto estructural como personal, de acuerdo a su segmento de mercado.
9. En el Cuadro N° 9: Del 100% de los encuestados, el 60% respondieron que el objetivo principal es Maximizar Ganancias, el 20% respondieron que Brindar Empleo y el 20% respondieron que Brindar calidad de sus productos. Esto nos

quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, su prioridad es de Maximizar ganancias.

10. En el Cuadro N°10: Del 100% de los encuestados, el 53% Respondieron que si Tienen Conocimiento, el 27% respondieron que No tienen Conocimiento y el 20% No sabe y no Opina. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, tienen conocimiento o saben de qué se trata de la gestión de calidad.

CONCLUSIONES

La mayoría el 75% Tienen entre 30 a 40 Años, el 25% de 45 a 50 años de Edad. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga están siendo dirigidas por personas Adultas.

La mayoría absoluta 100% de Encuestados el 73% viene a ser Varones, y El 27% de Encuestados son mujeres. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga están siendo Dirigidas por varones.

La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes el 100% de los Encuestados el 33% Tienen estudios Universitarios, el 20% tienen Estudios Técnicos, el 13% no tienen Estudios o Instrucciones, y el 7% tienen Estudios Básicos. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, están siendo Gestionadas por profesionales Universitarios

En su mayoría el 100% de Encuestado el 40%, tienen la carrera profesional de Lic. Administración el 33% tiene otras carreras Técnicas, el 13% tienen la carrera profesional de contadores, y el 13% tienen la carrera profesional de Ingenieros. Esto nos quiere decir que

en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga están siendo Gestionadas por profesionales de administración

Los Restaurantes tienen el 100% de los encuestados, el 47% respondieron que tiene entre 5 a 10 trabajadores, el 13% respondieron que tienen entre 2 a 5 trabajadores y el 40% respondieron que tienen de 10 a 20 trabajadores, Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, Se proyecta un crecimiento progresivo tanto estructural como personal, de acuerdo a su segmento de mercado.

La mayoría del 100% de los encuestados, el 53% respondieron que no cuentan con un proceso de gestión de calidad, el 27% respondieron que si cuentan con un proceso de gestión de calidad y el 20% Respondieron que No sabe, No Opina. . Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, con respecto a la encuesta nos refleja que no cuentan con un proceso de gestión de calidad.

Con Relación al 100% de los encuestados, el 67% respondieron que el Desempeño Laboral si son favorables para la institución, el 20% que no son Favorables. Y el 13% respondieron que no sabe no opina. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, reconocen que una buena gestión empresarial es favorable para la institución.

RECOMENDACIONES

Dirigida a todas las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Jesús Nazareno 2018:

1. De acuerdo a los resultados, las características de los representantes legales de las MYPES tienen estudios superiores, son favorables para la dirección del giro de negocio. **(Objetivo Específico 1)**
2. De acuerdo a los resultados se considera que las características del giro de negocio influye financieramente con relación a los años que se encuentran en funcionamiento y posicionamiento de mercado son favorables. **(Objetivo Específico 2)**
3. De acuerdo a los resultados se considera que la gestión de calidad es un factor que se tiene que tener en cuenta para así poder maximizar sus producciones y minimizar el tiempo de ejecución. **(Objetivo Específico 3)**

Que se sirva disponer concientizar a sus trabajadores y servidores de los Restaurantes del distrito de Jesús Nazareno y a su población en general la importancia que tiene la Gestión de Calidad y su relación el desempeño Laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

Bibliografía

Beltrán. (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote*. Chimbote.

Ccarhuas. (2015). *Calidad de Servicio en los Recreos Campestres del valle del Chumbao*. Adahuaylas.

COMEXPERU. (05 de Junio de 2020). *Las MYpes Peruanas*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis#:~:text=De%20acuerdo%20con%20cifras%20de,lo%20que%20equivale%20a%20un>

Cueva & Gonzales. (2017). *Desempeño laboral y Calidad de Servicio*.

Giraldo. (2013). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio*.

Gonzales. (2014). *Gestion empresarial y Competitividad*. lima.

Hernández. (2014). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza*.

Mypes.pe. (15 de Febrero de 2020). *El negocio de Restaurantes*. Obtenido de <http://www.mypes.pe/noticias/el-negocio-de-restaurantes-crecio-mas-de-5-durante-el-mes-de-agosto>

Ríos. (2014). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014*. Huanchaco.

Rojas, M. (217). *Sistema de Informacion Gerencial*. Lima.

Sánchez. (2013). *Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes*. Trujillo.

Voa. (2013).