UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE KOI COCINA NIKKEI S.A.C., DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2024

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

JANAMPA MARTINEZ, SANDRA FAUSTINA

ORCID:0000-0001-6444-168X

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2024

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0324-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **13:20** horas del día **28** de **Diciembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE KOI COCINA NIKKEI S.A.C., DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111191569) **JANAMPA MARTINEZ SANDRA FAUSTINA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración.**

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE KOI COCINA NIKKEI S.A.C., DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante JANAMPA MARTINEZ SANDRA FAUSTINA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote,04 de Febrero del 2025

Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, que gracias a él pude concluir con mi carrera, Todo el esfuerzo y dedicación que sea a desarrollado en estos años universitario va dedicado a mi madre que gracias a ella por su insistencia y su apoyo incondicional que a pesar de la distancia siempre estuvo allí, gracias a ella es que llegue hasta aquí, cumpliendo una de mis metas que más anhelaba.

A mi familia, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome un constante apoyo, aliento y sus sabios consejos para hacer de mí una persona mejor, mi hermana Elizabeth gracias a ti por ser una segunda madre para mí que desde el inicio de mi carrera estuviste siempre conmigo agradezco por la confianza y por esos alientos que me brindaste que tú siempre apostaste por mí y a mis amigas que siempre recibí apoyo de cada uno de ustedes.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por protegerme y permitirme llegar hasta donde estoy hoy en día, gracias a ello eh de logras este objetivo de desarrollar con satisfacción la investigación desarrollada, gracias a la persistencia que me brindo para lograr concluir mi carrera, a mis padres por apoyarme en cada decisión y proyecto, a mi hermana Elizabeth por darme la confianza, por sus consejos, por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas, por permanecer a mi lado en los momentos que más lo necesito y por mostrarme en cada momento su apoyo incondicional. Agradecida con mi familia por sus buenos consejos, compañía y sus buenos deseos.

Índice general

Dedicatoria IV
Agradecimiento V
Índice general VI
Lista de tablas VII
Lista de figuras VIII
Resumen IX
Abstract X
I. Planteamiento del problema 1
II. Marco teórico 4
2.1. Antecedentes 4
2.2. Bases teóricas 21
2.3. Hipótesis 31
III. Metodología 32
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación 32
3.2. Población y muestra 33
3.3. Operacionalización de las variables 35
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 36
3.5. Método de análisis de datos 37
3.6. Aspectos éticos 37
IV. Resultados 39
V. Discusión 53
VI. Conclusiones 82
VII. Recomendaciones 84
Referencias bibliográficas 86
Anexos 96
Anexo 01: Carta de recojo de datos 96
Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación 97
Anexo 03. Matriz de consistencias 98
Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos 101
Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros 114

Lista de tablas

Tabla 1. Características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 39

Tabla 2. Características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 41

Tabla 3. Características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 43

Tabla 4. Características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 45

Tabla 5. Plan de mejora del Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. . 47

Lista de figuras

Figura 1. Características de las competencias trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 40

Figura 2. Características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 42

Figura 3. Características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 44

Figura 4. Características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. 46

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024, la metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental con corte transversal, tuvo una población y muestra de 10 trabajadores para la variable desempeño laboral y 68 clientes la variable gestión de calidad, donde se aplicó la técnica del encuesta y el instrumento un cuestionario de 10 preguntas en escala de Likert para cada una de las variables, donde se obtuvo los siguientes resultados: para la variable desempeño laboral; el 40% de los encuestados afirmaron que tan solo a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades, el 40% indico que solo a veces los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad. Para la variable calidad del servicio; el 40% respondió que a veces el precio del producto se compensa con el servicio y la calidad, el 37% indico que a veces la actitud del trabajador transmite calidad y confianza; concluyéndose que el restaurante tiene pendientes por mejorar las competencias del trabajador, la productividad, satisfacción y confiabilidad ya que son aspectos indispensables para el restaurante y estos tienen que mejorarse e implementarse de forma inmediata, por ello, se obtuvieron deficiencias en el desempeño laboral y la satisfacción al cliente por lo que se observa un déficit de alto riesgo para la empresa.

Palabra clave: calidad, confiabilidad**,** desempeño laboral, productividad

Abstract

The present investigation had as general objective: To determine the characteristics of job performance to improve the quality of service in the restaurant Koi Cocina Nikkei S.A.C., district of Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024, the methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental design with cross-section, had a population and sample of 10 workers for the variable job performance and 68 clients the variable quality management, where the survey technique was applied and the instrument a questionnaire of 10 questions on a Likert scale for each of the variables, where the following results were obtained: for the variable job performance; 40% of those surveyed stated that only sometimes they are given feedback to improve the performance of their skills, 40% indicated that only sometimes the incentives are in accordance with the development of productivity. For the variable quality of service; 40% responded that sometimes the price of the product is compensated by the service and quality, 37% indicated that sometimes the attitude of the worker transmits quality and confidence; concluding that the restaurant has pending to improve the skills of the worker, productivity, satisfaction and reliability since they are indispensable aspects for the restaurant and these have to be improved and implemented immediately, therefore, deficiencies were obtained in work performance and customer satisfaction, therefore a high-risk deficit is observed for the company.

Keyword: quality, reliability, job performance, productivity

I. Planteamiento del problema

Un estudio en Ecuador nos mencionan que actualmente, los cambios muy frecuentes generados por una economía global, la crisis mundial el cual afecta el empleo y la competitividad, estos producen un impacto directo en el ambiente laboral y sus integrantes; este sumado a la falta de cultura organizacional que entre otros aspectos brinda poca salud mental, así como al comportamiento y desempeño laboral de las personas, siendo por tanto causales de la capacidad de desempeño de los colaboradores; ajustarse a estas trasformaciones conjuntamente con el tiempo implica sujetarse a nuevos y complejos procesos innovadores, modificar conocimientos destrezas habilidades, horarios de trabajo y una lucha constante por mantener un puesto de trabajo en la organización. (Galarza, Tocto, & Peñaloza, 2021)

En la actualidad en América Latina y el mundo ocurre una constante evolución tecnológica, económica, competitiva, comunicativa, etc. Ya que se encuentra en una globalización extremadamente momentánea y poco duradera el cual, ha generado cambios en la evolución de los mercados, competitividad; por ende, existe un alto nivel de exigencia sobre los productos y servicios que ofrezcan las distintas organizaciones, por lo cual se encuentran en una situación que desafía la capacidad de desempeño laboral y gestión que tienen las organizaciones entorno a su público objetivo; el desempeño laboral se entiende como la combinación de habilidades personales y profesionales que sustentan el rendimiento laboral, pero no todas la organizaciones cuentan con un adecuado modelo de gestión lo que provoca una serie de insatisfacciones tanto en empleador como en el colaborador, el tema es que la gran mayoría de las empresas hoy en día ejercen un enorme esfuerzo por atraer colaboradores, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo de los mismos, este y la globalización son una amenaza si no se cuenta con un plan de permanencia y evolución en el tiempo. (Yupanqui, 2022).

Uno de los principales problemas en las organizaciones de Ambato/Ecuador, está en cómo determinar las acciones que permitan tener cambios positivos en la mejora de calidad de sus servicios; sus gestiones administrativas deben contribuir a la optimización de recursos humanos, físicos que respondan y satisfagan las necesidades del entorno local y global; por lo que es muy importante el compromiso de brindar servicios de calidad con procesos eficientes destinados a alcanzar el logro de sus metas institucionales, para el cual deben

definirse factores de calidad y potenciar las acciones de constante mejora; por ende actualmente las organizaciones atraviesan muchos riesgos para asegurar, ganar un adecuado lugar en la mente de sus consumidores, de estos requerimientos casi ninguna organización se encuentra exonerada, debido a su responsabilidad permanente con una sociedad que cada vez es más exigente por la existencia de una globalización muy pasajera por ende muchas organizaciones se enfrentan a importantes y complejos dilemas, como el adaptarse a constantes cambios para poder promover mejoras en sus procesos de calidad; una sociedad cada vez más crítica e informada de la calidad de los servicios que recibe son indispensables para la permanecía de la gestión competitiva. (Paredes, 2020)

En el nuevo milenio, mucho más que nunca se requieren soluciones para cumplir con las exigencias planteadas por los clientes, pues la desregulación, liberación y globalización de los servicios a generado el surgimiento de una competencia sin precedentes; por lo que comúnmente se observan problemas en la falta de atención a sus necesidades, tiempo de respuestas muy extensos, poca o nula empatía con los clientes, cambiar o derivar al cliente de una sección a otra, no ofrecer una solución al problema del cliente; estos son muy indispensables para marcar una buena calidad en el servicio que se pueda mostrar frente al mercado objetivo y competitivo en una globalización imparable. (Morles, 2021)

Con sustento de lo expuesto con anterioridad, formulándose la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024? y como sus problemas específicos: ¿Cuáles son las características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024**?;** ¿Cuál es el plan de mejora del Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024?

Se planteo en la investigación el siguiente objetivo general: Determinar las características del desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina

Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. Por lo que, para desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: describir las características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. Identificar las características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. Describir las características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. Identificar las características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. Proponer un plan de mejora del desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

La presente investigación se justifica por razones siguientes: en el ámbito teórico se permitirá a la empresa restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024, tener conocimientos sobre lo que se realizara en la investigación sobre qué características serán útiles a tomar en cuenta para el momento que ofrezca sus servicios y realizar la aplicación de la información que contenga esta investigación para un buen desempeño en su restaurante de tal forma que le ayudara a afrontar situaciones o variaciones que se presenten cada vez más por la presencia de la competencias en los mercados. A su vez se justifica la investigación presente de forma práctica, buscando y pretendiendo aportar, ayudar a futuros investigadores de forma que ya tengan información adecuada y precisa que puedan utilizar en sus trabajos de investigación con nivel superior de tal forma que contribuirán con la población empresarial en lo que necesiten llegando a lograr mayores ganancias en sus empresas. De forma simultánea también se justifica metodológicamente utilizando, estableciendo el método de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y un diseño no experimental con corte transversal: todo ello se realizará con una población de 10 colaboradores para la variable desempeño laboral y 68 clientes para la variable calidad de servicio, quienes son participes en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024; donde se les aplicara un cuestionario para la variable desempeño laboral y otro para calidad del servicio, en ello cada cuestionario contara con 10 en escala de Likert, cuestionarios previamente validados por expertos en investigación quienes nos permitieron tener un instrumento más confiable el cual servirá como marco de referencia para futuras y próximas investigaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 01: Desempeño Laboral.

Allauca (2022) en su trabajo de titulación para optar al título de licenciada en administración de empresas, realizado en la Universidad Nacional de Chimborazo, titulado *la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del hotel Hacienda Abraspungo, en Riobamba – Ecuador*; se tuvo como objetivo general determinar como la gestión administrativa en el desempeño laboral de la persona del hotel Hacienda Abraspungo; también la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo – deductivo, tipo descriptivo; su población y muestra fue conformada por 22 trabajadores de la hacienda Abraspungo, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue una guía de entrevista y un cuestionario que conto con 12 preguntas, donde se obtuvo los resultados siguientes: el 55% indico que tienen el nivel de formación universitaria, el 41% menciono que casi nunca la empresa cuenta con recursos adecuados para lograr el cumplimiento de los objetivos, un 36% indico que los clientes se sienten satisfechos con el servicio que brinda la empresa ya que es conforme a la calidad, el 55% mencionaron que la empresa no utiliza modelos de gestión basadas en la APO, el 50% indico que la organización si cuenta con una estructura organizativa, otros mencionan que no, el 55% mencionaron que la empresa si cuenta con manuales y lineamientos orientados al funcionamiento y la efectividad, un 73% menciono que las actividades que se realizan son efectivas y contribuyen a logro de los objetivos , el 64% indicaron que no tienen definidos sus procesos que garanticen la capacitación, el 50% mencionaron que casi nunca se les ha capacitado, ni retroalimentado respecto a las funciones de su puesto, un 75% menciono que la empresa no existe un mecanismo de evaluación del desempeño, el 73% menciona que no les realizan evaluaciones que midan el desempeño y rendimiento del trabajador, el 64% indico que no escuchan sus sugerencias o recomendaciones que brindan sobre sus actividades realizadas de forma diaria; se concluyó que la empresa presenta deficiencias en su gestión, por ejemplo: el personal que se encuentra laborando no está siendo efectivo en sus desempeños, ello debido a que no cuentan con las condiciones adecuadas para su desarrollo; muy aparte también, la empresa no realiza evaluaciones ni capacitaciones que les permita conocer las deficiencias que presenta la empresa para posteriormente resarcirlos.

Rosero (2023) en su tesis para obtener el grado de magister en gerencia hospitalaria, titulado *clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia del hospital Vicente Corral Moscoso – Cuenca 2022*, desarrollado en Riobamba – Ecuador, el cual tuvo como objetivo general determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de salud de emergencia del hospital Vicente Corral Moscoso; tuvo una metodología de estudio cuasi experimental , donde se interactúan con los trabajadores del área de emergencia del hospital y se aplicó el instrumento previamente validado y evidenciado con un análisis de fiabilidad con el alfa de cron Bach; para identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del hospital, realizándose la estadística correlacional mediante la prueba de correlación chi cuadro en el programa estadístico, se determinaron los siguientes resultados: el 42% indicaron que casi siempre la información recibida por parte de su jefe inmediato son adecuadas y oportunas, el 54% respondió que casi siempre la información brindada es correcta y clara en su puesto de trabajo, un 37% indico que pocas veces los canales de comunicación formales son utilizados de manera oportuna y clara, el 45% afirmo que siempre perciben respeto de su jefe de servicio, el 47% indico que casi siempre perciben cordialidad y respeto entre sus compañeros, el 61% menciona que casi siempre perciben cordialidad y respeto de sus pacientes, el 59% indico que se casi siempre siente a gusto en su desarrollo profesional en el servicio de emergencia, el 33% afirmo que ocasionalmente promueve la capacitación y desarrollo profesional, el 39% menciono que ocasionalmente se les consulta a cerca de las decisiones tomadas dentro del área de emergencia, el 42% indica que casi siempre su jefe inmediato mantiene las buenas relaciones interpersonales del grupo, un 46% afirmo que casi siempre su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del servicio, el 34% afirma que siempre el jefe inmediato les mantiene informado del progreso de su desempeño en el trabajo, el 42% afirmo que casi siempre las actividades del servicio de emergencia están claramente establecidos, un 49% respondió que casi siempre se siente el apoyo del equipo de trabajo dentro del servicio de emergencia, el 40% indico que casi siempre se intercambian ideas en el equipo de trabajo, el 42% respondió que afirmo que casi siempre se orientan a soluciones del trabajo, el 36% de los encuestados afirmaron que ocasionalmente las actividades asignadas en su puesto de trabajo se le dificultan con respecto a la demanda de atención, el 64% porciento mencionaron que siempre cumplen adecuadamente con el horario de trabajo establecido, el 63% menciono que asumen con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato; concluyéndose que el

desempeño laboral se relaciona con el clima organizacional, así mismo existen parámetros puntuales como el rol del papel del jefe inmediato y la organización para que se genere buen desempeño laboral de los trabajadores.

Mendoza, Burbano & Vargas (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en ciencias administrativas y económicas en la Universidad pedagógico y tecnológico de Colombia (UPTC), ubicado en la ciudad de Tunja - Colombia, titulada *la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal que participa en las prácticas empresariales LAEMCO*; el cual tuvo por objetivo analizar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal que participa en las prácticas empresariales LAEMCO; la metodología se focaliza en un diseño descriptivo-correlacional; la información fue recolectada a través de una encuesta aplicada a una muestra de 75 individuos entre los practicantes, empleados e instructores, donde los datos son procesados y analizados estadísticamente; se evidenciaron en los resultados un alto porcentaje (80%) las actitudes positivas, las buenas relaciones interpersonales, el manejo adecuado de los canales de comunicación y de las situaciones problemáticas favorecen el buen desempeño de las labores asignadas; se concluyó que el clima organizacional está asociado de manera fuerte y directa con el desempeño laboral de los participantes en este estudio.

Variable 02: Calidad del Servicio

Silva & Luján (2022) en su investigación titulada *modelo teórico de gestión de calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa, ecuatoriana*, realizada en la Universidad de Guayaquil en la ciudad de Guayaquil – Ecuador; el objetivo de este artículo fue formular un modelo de calidad servicio que permita el momento de la competitividad de restaurantes de cocina tradicional ecuatoriana de la ciudad de Guayaquil, la metodología de la investigación fue no experimental, descriptivo, predictivo; se aplicó la técnica de la encuesta a 304 colaboradores de restaurantes de comida típica ecuatoriana; se empleó un instrumento con 32 ítems para la variable gestión de calidad y 64 para la variable competitividad; los datos obtenidos fueron analizados mediante pruebas estadísticas de regresión logística ordinal; entre los resultados más importantes se resalta que el modelo teórico indica una competitividad desfavorable relacionada con el servicio brindado por los establecimientos , deficientes protocolos de bioseguridad y desconexión de la arquitectura de los establecimientos con el entorno cultural costeño ecuatoriano; según los

encuestados, la variable gestión de la calidad de los servicios resulto en 75% de aceptación, colocándose casi siempre en una categoría medianamente favorable, la dimensión de calidad del servicio resulto en 74%, la dimensión ambiente del restaurante exhibió un total de 76%, así mismo se analizaron los resultados de sus dimensiones e indicadores en un orden de mayor a menor necesidad, donde entre los problemas más notorios, con respuestas de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente esta la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente sobre el ambiente del restaurante con un 58.6%. se concluyó que la gestión de calidad del servicio expresa la necesidad de enfocar mayor atención en la excelencia del servicio al consumidor, además de la generación de protocolos de bioseguridad.

Nicholson (2022) en la investigación desarrollada en la Universidad de Panamá el cual se tituló *Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021*; este tuvo como su objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con el nivel de satisfacción del clientes en el restaurante de comida rápida KFC en Panamá el 2021; esta investigación utilizo un método cuantitativo, de diseño descriptivo explicativo, transversal ya que este mide los datos en un solo momento del tiempo, donde la variable fue calidad del servicio como variable independiente y satisfacción al cliente como una variable dependiente, en cuanto a la recolección de los datos la técnica fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario compuesto por 20 preguntas; con el fin de determinar el nivel de satisfacción basándose en la calidad del servicio que ofrece el restaurante de comida rápida, se obtuvo los siguientes resultados: un 60% de los encuestados afirmaron que está en un nivel bueno la comodidad e instalaciones de los mobiliarios del restaurante, así como su carta que ofrece; un 40% menciono que es excelente el servicio brindado por el restaurante; el 44% indico que es buena la actitud positiva que mantienen los trabajadores durante la atención; el 40% afirma que hay una buena muestra de cortesía y amabilidad con la atención; un 40% indico que la calidad de los productos son excelentes; el 56% de los encuestados respondieron que es bueno el tiempo de espera para la entrega de su producto solicitado; indico un 68% que existe una buena prontitud en la tomada de su pedido; el 52% indicaron que es bueno la infraestructura y decoración para en tipo de restaurante y finalmente y 56% indica que es bueno la puntualidad en los servicios que ofrece el establecimiento. Como conclusión la información obtenida proporciono una visión más clara con respecto a las

percepciones de los clientes, dando como resultado un nivel de satisfacción moderadamente alta en cuanto al servicio que ofrece el restaurante KFC; sin embargo, se considera que se debe aplicar estándares y mejorar la calidad para satisfacer a los clientes que no se sienten a gusto.

Olmos, Almendarez & Velarde (2024) en su trabajo de investigación el cual se desarrolló en la Universidad Autónoma de Occidente, titulado, *Calidad del servicio turístico en el pueblo mágico del fuerte, Sinaloa: análisis descriptivo, realizado en México, aprobado el 2024*; este tuvo como objetivo analizar las dimensiones y criterios de la calidad del servicio que ofrecen los prestadores turísticos en el pueblo mágico de El Fuerte - Sinaloa; se desarrolló con metodología cuantitativa, descriptiva, transversal; basándose en un análisis de percepción del servicio prestado a partir de 5 dimensiones con sus distintos criterios definidos y analizados en el modelo SERVQUAL; se encuesto a 383 turistas visitantes quienes consumieron servicios en los distintos establecimientos, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento una encuesta 24 preguntas, donde 22 de ellos son para evaluar la calidad del servicio y 2 para ver y tener una idea de la relación entre precio – servicio – calidad; toda la investigación en escala de Likert; en ello se obtuvo los siguientes resultados donde están totalmente de acuerdo indicando que: el 57% de los encuestados afirmaron que las instalaciones de la empresa son atractiva, el 46% respondieron que los equipos tienen adecuada apariencia para el servicio, un 57% afirman que los empleados tienen apariencias limpias y agradables, 40% también indicaron que se tiene materiales y documentos atractivos y adecuados, el 58% mencionan que la empresa cumple con los tiempos establecidos, un 63% indico que los empleados solucionan un problema, 67% de los encuestados indican que los servicios son confiables, el 52 % afirma que se entregan los servicios en el tiempo pactado, un 53% nos dice que hay énfasis el registro de los servicios, el 67% respondió que los empleados informan con precisión a los usuarios las condiciones del servicio, un 51% afirmaron que los empleados proporcionan un servicio rápido, el 66% respondió que los empleados siempre se muestran dispuestos a ayudar, un 64% indican que los empleados nunca están ocupados para responder a las preguntas, 78% de los encuestados afirman que el comportamiento de los empleados transmiten confianza, un 69% mencionan que hay seguridad con el servicio brindado, el 72% indicaron que los empleados están siempre amables con el usuario, un 56% afirmo que los empleados cuentan con conocimientos necesarios para brindar el servicio, el 64% indica que existe una atención individualizada de

la empresa, 62% de los encuestados indican que los horarios son convenientes para sus clientes, el 62% afirma que los empleados brindan atención personalizada, un 53% respondieron que la empresa se preocupa por los intereses de sus clientes, 61% de los encuestados respondieron que hay comprensión de las necesidades de los usuarios, un 60% indico que existe una excelente relación de precio-servicio, 56% de los encuestados afirman que es excelente la calidad del servicio en general; concluyéndose que los estudios obtenidos son herramientas para la toma de decisiones dirigidas a la mejora continua en los criterios evaluados.

Toala & Hinojosa (2021) en su trabajo de investigación sobre *el análisis del nivel de satisfacción del cliente e relación a la calidad del servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de guayaquil – Ecuador*, desarrollado en el Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte, donde se indica que la hotelería es parte del sector económico terciario que se desarrolla en Ecuador, sin embargo, para el 2020 este sector reporto encontrarse en estado crítico debido a la pandemia, en este contexto y considerando que últimamente la competitividad del sector se ha incrementado, esta industria debe enfocarse en ofrecer servicios de calidad a sus clientes y cumplir con los estándares de calidad de estos; por lo tanto en este estudio se abordó la medición del grado de satisfacción del cliente para evaluar la calidad del servicio de un hotel ubicado en el centro de Guayaquil entre marzo y julio de 2021; para este fin del estudio se utilizó el cuestionario el cual contemplo 32 ítems asociados al hotel, considerando el análisis jerárquico de procesos para los pesos de cada ítem y componente del cuestionario aplicado; además se utilizaron análisis complementarios para detectar componentes que aun cuentan con aspectos por mejorar en el servicio, el grado de satisfacción del cliente se ubicó entre satisfecho y muy satisfecho, evidenciando que el restaurante es el componente que aun cuenta con aspectos por mejorar en la calidad del servicio en el hotel a nivel de todo el estudio realizado al hotel, se pudo concluir que el ambiente y decoración de áreas de recepción, así como el restaurante, fueron las variables más importantes a considerar dentro de la investigación.

Antecedentes nacionales

Variable 01: Desempeño Laboral

Alvarez (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración desarrollado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú; titulado *Propuesta*

de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante Lobito, distrito de cerro azul, Cañete, 2024. Tuvo como objetivo central, establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante Lobito, distrito de cerro azul, Cañete, 2024; para ello se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental con corte transversal, utilizándose una población de 8 trabajadores del restaurante, para la recolección de datos se empleó la encuesta como técnica y como instrumento se utilizó el cuestionario compuesto por 16 preguntas con la escala de medición Likert, se obtuvieron los siguientes resultados ; para la variable Clima Laboral ; el 62.50 % indicaron que el restaurante a veces fomenta el ambiente laboral para el alcance de metas, el 62.50% manifestaron que a veces se sienten satisfechos con la estabilidad que les brinda la empresa; para la variable desempeño Laboral; el 75.00% indicaron que el restaurante casi nunca realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento, así mismo el 62.50% de trabajadores mencionaron que a veces les brindan retroalimentación para mejorar en el desempeño, el 62.50% indico que el restaurante casi siempre cuenta con tecnología moderna que ayuda a un mejor desempeño, el 50.00 % de los trabajadores mencionaron que casi siempre el restaurante brinda los recursos necesarios para el desempeño de funciones, el 75.00% afirma que casi nunca el restaurante realiza evaluaciones periódicas para medir el rendimiento, el 75.00% indico que casi siempre el desempeño de los trabajadores contribuye al logro de objetivos eficazmente, el 50.00 % menciona que casi siempre los incentivos van acorde a la productividad, el 50.00% de los encuestados afirmaron que casi siempre se brinda recompensa como motivación para el logro de alcance de metas, el 62.50% menciono que casi siempre la motivación juega un papel importante para lograr el incremento en la productividad; se pudo concluir que el establecimiento presenta deficiencias en cuanto al ambiente laboral, ya que los trabajadores se han visto afectados en el desempeño, ello debido a que el restaurante no fomenta un clima adecuado que ayude al logro del alcance de los objetivos; así mismo no se preocupa por brindar estabilidad al trabajador, ni realizar evaluaciones que ayuden a detectar deficiencias, todo ello ha perjudicado la productividad del personal frente a la empresa; es importante generar un buen clima laboral si se quiere lograr resultados positivos en los trabajadores.

Robles (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz - Perú, titulado, *motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el*

granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz, 2022, tuvo como objetivo general, determinar las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz, 2022; se utilizó para la investigación la metodología siguiente, el tipo de estudio aplicado fue cuantitativo, nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el mismo que estuvo compuesto por 10 preguntas para la variable motivación y 11 preguntas para la variable desempeño laboral, ello con el uso adecuado de la escala de Likert, para una población de 15 colaboradores del granjero pollería criolla; los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 40.00% de los encuestados sostienen que están totalmente de acuerdo con que la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y factibilidad al comunicarse con ellos y el 33.30% de los colaboradores afirman estar totalmente en desacuerdo con que se hayan realizado mediciones de rendimiento de desempeño cuando efectúan sus labores, el 46.67% de los encuestados indican que nunca hay satisfacción con las ventas generadas, el 40.00% afirmaron que nunca hay satisfacción con las actividades que desarrollan los colaboradores y el 33.33% menciona que casi siempre hay buen desarrollo, desempeño laboral; concluyéndose que el restaurante no ha propiciado un entorno adecuado donde el colaborador se sienta motivado por las actividades que desarrolla, a ello se suma la falta de monitoreo constante que no se realiza por parte de la empresa con respecto al desempeño laboral.

Ramirez (2024) en su tesis para optar por el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*; se tuvo como objetivo general identificar las características de la motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024, la investigación conto con la metodología siguiente, fue cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta, con una muestra de 20 trabajadores a quienes se les aplico un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta, con resultados de la variable motivación laboral : el 70.00% tiene preferencia en las premiaciones, el 60.00% cumplen con el horario, el 55.00% indican que los incentivos influyen en su motivación, el 50.00% mencionan que el ambiente de trabajo es motivador, 50.00% afirma

que se siente motivado para superar los obstáculos, el 50.00% mencionan que las personas que lo rodean no afectan en su motivación laboral, el 55.00% afirman que están satisfechos , el 50.00% indican que las relaciones con los demás lo motivan, el 55.00% indica que recibe reconocimiento, el 50.00% mencionan que se reconoce el esfuerzo; resultados de la variable desempeño laboral: el 50% de los encuestados indican que la empresa reconoce su esfuerzo casi siempre, el 100% de los encuestados afirmaron que casi siempre la empresa cumple con el salario por el desempeño de los trabajadores, el 45% indican que muy pocas veces la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral, el 50% mencionaron que muy pocas veces la empresa entrega premios por un buen desempeño laboral, el 65% respondió que algunas veces se tiene un eficiente rendimiento laboral, el 55% afirma que casi siempre la empresa utiliza el reconocimiento como estimulación para los trabajadores, el 80% menciono que siempre el trabajo realizado es compatible con los objetivos de la organización, el 55% respondieron que algunas veces es tomada en cuenta los aportes de los trabajadores, el 55% afirmaron que algunas veces se incentiva la creatividad de los trabajadores, el 45% menciono que siempre el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa, el 40% indico que algunas veces la técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral; se concluyó que la mayoría cumple con el horario establecido y motiva a sus trabajadores con incentivos y reconocimientos por su buen desempeño laboral el cual se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa.

Zamudio (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú; titulado *propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia′s distrito de Chimbote 2024,* la investigación planteo como objetivo general, establecer la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia′s distrito de Chimbote 2024; se contó con la metodología donde el tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo de propuesta, de diseño no experimental de corte transversal como se tomó una población muestral de 12 trabajadores, para re copilar información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas con escala de Likert, los resultados de la variable motivación fueron: el 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre se sienten satisfechos por lograr las metas de la empresa, el 50% del personal entrevistado indicaron que su desarrollo profesional siempre mejora a través de las capacitaciones, el 42% de los trabajadores

mencionaron que casi siempre la empresa promueve la premiación a su personal mediante bonos; los resultados de la variable desempeño laboral fueron: el 58% de los encuestados indican que siempre llegan puntual a su centro de trabajo, el 58% afirma que siempre logra eficientemente con las tareas asignadas, el 50% de los encuestados afirman que casi siempre se tiene buena productividad laboral, el 50% mencionaron que casi siempre cumplen con las metas establecidas por la empresa, el 50% de los colaboradores encuestados mencionan que cumplen con las metas establecidas por la empresa, el 58% de los encuestados indican casi siempre se tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas, el 58% indican que casi siempre logran realizar sus actividades que le han asignado, el 58% afirma que siempre su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, el 58% mencionan que casi siempre se desenvuelven en su puesto de trabajo, el 58% afirma que siempre logra adaptarse con rapidez, el 50% afirma que casi siempre se logra desarrollar con liderazgo y cooperación; se concluyó que el empresario de la pequeña empresa debe tomar encuentra las estrategias propuestas para mejorar los resultados de su organización realizando capacitaciones a su personal para obtener un buen desarrollo profesional para que así puedan alcanzar las metas obtenidas por la empresa dándoles reconocimientos mediante bonos mostrando su mejor desempeño a realizar sus actividades diarias.

Espinoza (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote; titulado *capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de Casa en la Ciudad de Huaraz, 2022*; la investigación tuvo como objetivo principal determinar las principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la microempresa rubro restaurante: sabores de casa, en la ciudad de Huaraz, 2022; se utilizó la metodología con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y corte transversal, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario con 17 preguntas, la muestra considerada fue de 9 trabajadores del restaurante; entre los principales resultados que se obtuvo están: que un 66.7% de los encuestados indican que siempre involucran el desarrollo de aprendizaje, un 67.7% indico que algunas veces evalúan la eficiencia de las actividades, asimismo, asignan un mejor desempeño y un 44.4% indica que siempre se tiene en cuenta los valores personales de los colaboradores; así mismo se obtuvo las siguientes conclusiones, donde la mayoría de los colaboradores indican que algunas veces evalúan la eficiencia de sus actividades para mejorar el desempeño y cumplir

los objetivos de la empresa, se identifican de forma adecuada a los colaboradores y establecen actividades de control de capacitación.

Acedo (2021) en su investigación de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la universidad católica los Ángeles de Chimbote en Piura, titulado *caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE Rubro Restaurantes del Centro Paita, año 2021*; el cual estableció como objetivo determinar las caracterizas de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE del servicio restaurante del centro de Paita, 2021. Se empleo la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal; a si se determinó que los propietarios de las MYPES la mayor parte son varones cuyas edades se encuentran entre los 26 a 45 años y han constituido como empresa de responsabilidad social; los principales resultados fueron que las MYPES investigadas detectan que la capacitación es primordial para el logro del desarrollo y conocimiento en las organización considerando que un 80% de los propietarios encuestados resaltan que es importantes que las MYPES cuente con programas de capacitación, así mismo se considera que el 70% del personal debe estar calificado para poder brindar un buen desempeño en trabajo, el 92% de los encuestados indicaron que la empresa nunca evalúa el desempeño laboral, un 72% de los encuestados indicaron que el restaurante si cuenta con personal calificado, el 60% indico que se siente en las labores asignadas, por lo cual si no se dan estos procedimientos, al no capacitarse al personal tendrían como resultado baja productividad y competitividad en las labores encomendadas, teniendo como resultado un mal desempeño laboral por parte de los trabajadores que conforman estas MYPES. Finalmente se concluyó que el perfil del propietario de las MYPES investigadas queda establecido por las siguientes características, la capacitación es fundamental y necesaria para el crecimiento y desempeño, si se mejora la capacitación el desempeño mejora.

Castillo (2020) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en Cañete, Perú; titulado *propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante caso: Coral, San Vicente, Cañete, 2020;* en esta investigación se planteó el siguiente problema ¿cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE rubro restaurante, caso Coral, San Vicente, Cañete, 2020?; para ello se planteó el siguiente objetivo general: determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para

la gestión de calidad, se tuvo como metodología un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal; en ello se aplicó una encuesta a 6 colaboradores respecto al desempeño laboral: la investigación señala que el 66% indica que casi siempre realiza cursos y entrenamientos al personal, el 67% indica que casi siempre la comunicación es fluida dentro del restaurante, el 83% indica que casi siempre el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor, el 50% indica que casi siempre se anticipa a las necesidades y problemas futuros en su área de trabajo y el 67 % indica que siempre los colaboradores se sienten comprometidos con el éxito del restaurante. Se concluyo que la propuesta de mejora para el caso de estudio está enfocada en mejorar las características del desempeño laboral con respecto a la capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia, para ello se implementará capacitaciones constantes.

Tejeda (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la universidad católica los ángeles de Chimbote en Cañete – Perú; ello tuvo como título: *propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente - Cañete, 2020*; el objetivo general fue: determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente - Cañete, 2020. Teniendo como metodología el diseño no experimental, transversal – descriptivo de propuesta, la población estuvo constituida por el micro y la pequeña empresa y la muestra fue aplicada a 3 representantes de la empresa, dueño, administrador y supervisor; referente al desempeño laboral: el 10% menciono que a veces se cumplen los objetivos y metas, el 75% indican que casi nuca cuentan con equipos de última tecnología, el 75% indican casi nunca brindan supervisión constante, el 75% menciono que casi nunca el trabajador se desarrolla participativamente. Concluyendo que en la propuesta se centra en realizar mejoras respecto a las características en el desempeño de los empleados en términos de competencia y dignidad de los empleados, con capacitación y respuesta periódica para lograr la coherencia y política de la empresa.

Variable 02: Calidad del Servicio

Estrada (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulado *calidad de servicio y satisfacción del cliente, en las MYPES sector servicio, rubro restaurantes en el distrito De La Cruz-*

Tumbes, año 2021; este estudio tuvo como objetivo determinar las características de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito De La Cruz- Tumbes, año 2021, se utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 68 encuestados, la recolección de datos fue a través de la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario. Encontrándose los siguientes resultados; en las características de calidad de servicio el 59% refiere que es adecuada y la satisfacción del cliente un 62% está satisfecho, respecto a las dimensiones de calidad de servicio, el 63% es empático, el 54% está seguro, el 65% indica que la capacidad de respuesta es adecuada, el 53% presenta elementos tangibles, el 59% indica que hay accesibilidad y confiabilidad, el 51% es respectivamente adecuada, en las dimensiones de satisfacción, los clientes están satisfechos, el 79% es fiable, el 71% indican que se cubren las expectativas, el 60% menciona que hay fidelización, el 66% indica que se presentan productos adecuados y el 62% responde que existe calidad técnica; se concluyó que la calidad de servicio, los clientes indican que el personal es agradable, conoce y comprende al cliente, cumplen con la seguridad del establecimiento, respecto a la satisfacción, los clientes están satisfechos, reciben atención e información oportuna, los productos son los requeridos por su calidad y confianza, lo recomiendan por ser cliente constante.

Ramos (2021) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, titulado *gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana, Perú*; la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son variables que las empresas MYPE deben tener en cuenta para alcanzar un alto nivel competitivo, en la investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana – Perú, durante el 2019; la metodología tanto el diseño como el enfoque del estudio corresponden a un estudio cuantitativo, no experimental y descriptiva, correlacional; en ello se tomó 384 muestras, en relación con la calidad del servicio el 68,3% consideran que están totalmente satisfechos, el 45,8% concuerdan que los establecimientos del distrito cuentan con equipos modernos, instalaciones y materiales atractivos, el 41.1% están totalmente satisfecho con la capacidad de respuesta ; por otro lado, el 57.8% de los clientes están satisfechos con el servicio de seguridad brindado dentro de las instalaciones .

Finalmente se concluyó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana.

Bardales (2021) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo, en cual se tituló *marketing mix y la calidad de servicio del restaurante la tía Vicky en la ciudad de Chepén en el 202, Perú*, este tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre marketing mix y la calidad del servicio del restaurante tía Vicky en la ciudad de Chepén en el 2021; esta investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental con corte transversal, con un enfoque cuantitativo, donde la muestra fue de 196 encuestados del restaurante, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, para asegurar su valides y confiabilidad previamente se validaron, demostrándose la confiabilidad mediante la opinión de algunos expertos y el alfa de Cronbach respectivamente; se obtuvo los siguientes resultados donde el 43% de los encuestados dijeron que la calidad del servicio es buena, un 41% indico que la calidad del servicio está en un nivel medio y finalmente el 16% afirma que la calidad del servicio es baja; concluyéndose que el marketing mix influye en la calidad de servicio del restaurante la tía Vicky, esto indica que si se utiliza correctamente las dimensiones de la 4P planteadas en el estudio, se tendrá como resultado final brindar un servicio de calidad a los clientes ya que los usuarios al percibir buenas ofertas, promociones y sobre todo buenos servicios optan a acudir con frecuencia al establecimiento de la tía Vicky.

Antecedentes regionales/locales

Variable 01: Desempeño Laboral

Lagos (2022) en su trabajo de investigacion para optar su titulo profesional de licenciada en administracion en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulado *desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarket: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*, *Ayacucho - Perú;* este estudio tuvo como objetivo general: conocer el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del rubro Minimarket: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021; este se respondió a la metodología de un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, el instrumento de recojo de información fue un cuestionario con preguntas; la población fue de 30 colaboradores y la muestra abarco la totalidad de población; los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 40.00% de los colaboradores indicaron que

siempre comprenden claramente las instrucciones brindadas por sus superiores, el 60.00% de los encuestados indicaron que casi siempre desempeñan sus actividades en el tiempo y forma adecuada, el 40.00% afirmaron que casi siempre aportan con soluciones a los problemas que se presentan en las labores, el 43.33% indica que casi siempre su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas, el 40.00% respondió que a veces invierte tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores, el 33.33% menciona que casi siempre se capacitan en temas relacionados a su trabajo para mejorar sus habilidades, el 50.00% afirma que siempre termina su trabajo oportunamente, el 50.00% respondió que cumple con las tareas que se les encomienda, el 46.67% afirma que casi siempre está dispuesto a aprender nuevas formas de realizar su trabajo, el 53.33% afirma que siempre se considera una persona dispuesta a aprender el manejo de nuevos equipos, el 36.67% menciona que casi siempre sus compañeros de labor están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos, el 33.34% menciona que a veces cumple con los procedimientos establecidos por su área, el 40.00% menciona que a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, el 33.33% menciona que siempre brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales, el 36.67% afirma que a veces se capacita sobre el manejo de equipos o herramienta tecnológicas, el 46.67% menciona que siempre es cortes con las personas de entorno laboral, el 53.33% menciona que siempre evitan los conflictos dentro de su área de trabajo, el 46.67% indica que siempre muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo, el 50.00% afirma que casi siempre se identifican fácilmente con los objetivos del equipo del trabajo, el 43.00% siempre promueve el clima organizacional positivo entre toda sus compañeros, el 36.67% menciona que casi siempre ve las cosas con optimismo, dejando de lado pensamientos negativos, el 36,67% indica que a veces al momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros, el 36.67% menciona que siempre asignan tareas con instrucciones claras y precisas, el 36.67% indica que a veces aportan con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área, el 40.00% afirma que a veces reciben recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo, el 40.00% de los encuestados indican que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño, el 26.67% a firma que casi nunca su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza, el 36.67% indica que a veces se siente útil y valorado por los labores que realiza, el 33.33% indica que casi siempre ante una sanción habla con el jefe de área esperando una explicación, el 36.675 indican que siempre aceptan las sanciones que se le imponen, siempre

que esta sea justa; concluyéndose que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es bajo en el 3.33%, medio en el 30.00% y alto en el 66.67%, siendo regularme adecuado.

Lapa (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulado *capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medida constructora y consultora S.A.C, distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*, *Ayacucho*; como objetivo principal tuvo: identificar las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medida constructora y consultora S.A.C, distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, la investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptiva y de propuesta, para el recojo de información se utilizó una población de 110 trabajadores a quienes se les aplico un cuestionario de 16 preguntas; obteniéndose los siguientes resultados: el 43.64% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces muestran iniciativa en las labores que desempeñan en la empresa, el 61.82% manifestó que siempre se practica la honestidad en las labores diarias, el 55.46% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que va a realizar en su área de labores, el 53.64% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre consideraran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo, el 58.18% de los encuestados afirman que siempre se tiene un trato amable con los clientes que acuden a la empresa, el 33.64% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre consideran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo, el 33.64% de los encuestados manifiestan que casi siempre se sienten comprometidos con lograr los objetivos de la empresa , el 43.64% de los encuestados indicaron que casi nunca están satisfechos con las funciones que realizan en su área de trabajo, el 65.45% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre aportan con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa; concluyéndose que la capacitación es muy esencial para el desarrollo laboral eficiente y eficaz de los colaboradores, asimismo para lograr los objetivos de la empresa.

Variable 02: Calidad del servicio

Lozano (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la pollería Norky, distrito de Ayacucho, 2023*, se tuvo como objetivo

general determinar las características de la calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la pollería Norky distrito de Ayacucho, 2023; la metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental con corte transversal, se utilizó una población muestral de 10 trabajadores a quienes se les aplico una encuesta mediante un cuestionario de 18 preguntas con escala de Likert; obteniéndose los siguientes resultados importantes: el 80% de los encuestados indican que casi siempre el ambiente del local se mantiene higiénico, el 50% afirma que el aspecto de personal es higiénico, el 70% de los encuestados respondieron que casi siempre la calidad del producto ofrecido va acorde del precio, el 50% indico que casi siempre la puntualidad en el servicio es continua, el 60% de los encuestados afirman que casi siempre se capacita periódicamente al personal, el 70% menciona que casi siempre se corrigen los problemas en el transcurso de la atención, el 60% afirma que casi siempre se brinda una atención personalizada a cada cliente, el 70% mencionó que casi siempre el personal muestra cortesía y amabilidad durante la atención, el 70% manifiesta que casi siempre el personal muestra cortesía y amabilidad durante la atención, el 70% indican que casi siempre la comunicación con los clientes es asertiva, el 70% indican que casi siempre se desarrolla un enfoque al cliente durante la atención, el 60% afirma que a veces se genera valor agregada, el 80% aseguran que casi siempre la información brindada de los productos es transparente y honesta; concluyéndose que la pollería Norky tiene una buena calidad de servicio, tiene buena atención al cliente, enfocada en el cliente atendiendo las quejas y reclamos debidamente, pero se podría mejorar a un más implementando la propuesta del plan de mejora planteada en la investigación.

Chavez (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulado *satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería caso pollería el Nino E.I.R.L del distrito de Ayacucho, 2020*, este investigación tuvo como objetivo general, describir la satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería caso empresa el Nino E.I.R.L del distrito de Ayacucho, 2020, la investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo de propuesta, siendo la población todos los clientes de la pollería el Nino, para el recojo de información se utilizó una muestra de 385 clientes a quienes se les aplico un cuestionario de 11 preguntas a tras de la encuesta; en ello se obtuvo los siguientes resultados; el 52% afirmó que siempre los platos de la carta que vende la pollería tiene un sabor agradable, el 66% mencionaron que siempre están ajusto con la variedad de platos de la carta

que se ofrece, el 41% menciono que a veces la presentación de los platos de la carta cumplen con sus expectativas, el 38 % indica que a veces los precios son adecuados para el servicio que ofrecen, el 40% afirmaron que a veces te atienden con buena actitud, el 40% de los encuestados indican que siempre la manera de expresarse del personal de la pollería es entendible, el 44% indico que siempre cuando consumes en la pollería te atienden con rapidez, el 43% mencionan que case siempre cuando tienes un inconveniente en la pollería ellos te dan una solución adecuada, el 34% de los encuestados mencionaron que se tiene un trato personalizado cuando se consume en la pollería, el 39% de los encuestados indican que se cumplen con las promesas que se les hace a los clientes, el 36% respondió que las experiencias de consumo que tienes en la pollería cumplen con tus expectativas siempre; se concluyó que en la pollería Nino existe un porcentaje de los clientes encuestados que considera la falta de un personal calificado, además de ellos los platos ofrecidos por la pollería son un poco innovadoras respecto a la competencia ya que estos ofrecen patos parecidos y tradicionales en la presentación y no cumplen con las expectativas, las promociones son un aspecto fundamental para llegar con rapidez al cliente sin embargo la mala generación y especulación de los mismos genera malestar y perdida de los clientes.

2.2. Bases teóricas

Variable 01: Desempeño Laboral

Con el desempeño laboral asemos referencia a la forma en que los colaboradores de una institución u organización cumplen con su capacidad laboral, competencias, funciones, deberes y tareas que tienen a cargo o asignadas para el cumplimiento de sus actividades en el cargo para ser productivos en el área que se desenvuelva el colaborador en la empresa, según su perfil, habilidades, conocimientos, aptitudes, destrezas, valores, capacidades, para la exploración de los objetivos establecidos en la empresa; produciendo comportamientos y cambios que beneficien a la empresa y a sus colaboradores a determinar qué tan eficientes y eficaces son estos en lograr las metas u objetivos propuestos por la organización, así mismo, también ayuda a observar el alcance de sus tareas, objetivos laborales, por lo que es indispensable una evaluación para medir el desenvolvimiento y el desempeño laboral en cada trabajador, al realizar ello se observara el cumplimiento de las exigencias empresariales, con este fijándose niveles de excelencia o ineficiencia e identificando también las fallas o puntos frágiles (González & Vilchez 2021).

Nos menciona que el desempeño laboral se refiere a la medida de la eficacia y la eficiencia con lo que un trabajador lleva a cabo sus responsabilidades en un lugar de trabajo. En el entorno laboral altamente competitivo y en constante evaluación de hoy en día, el desempeño laboral se ha convertido en un factor crucial para el éxito tanto a nivel individual como organizacional (Baustista & Aquilar2020).

Las empresas reconocen cada vez más la importancia de contar con empleados altamente productivos, proactivos, comprometidos y capaces de generar resultados excepcionales. Por ello, la gestión del desempeño laboral se ha convertido en una prioridad para las organizaciones que buscan maximizar su eficiencia, mantenerse relevantes y alcanzar sus objetivos estratégicos. Al medir el desempeño laboral, se puede identificar problemas o áreas de mejora en el rendimiento de los procesos de trabajo. esto nos ayuda tomar medidas correctas y aprovechar las oportunidades de mejora para optimizar la eficiencia y productividad de la organización

Dimensión 1:

Competencias del trabajador

Rodríguez, Pérez, Álvarez, & Palomino (2021) las competencias del trabajador en nuestra actualidad es un modo de operar en la gestión de recursos humanos el cual permite una excelente articulación entre trabajo, gestión y educación; tratándose de un vínculo entre el trabajo, la educación formal y la capacitación, considerando el enfoque de competencias como una herramienta capaz de proveer una conceptualización, un modo de hacer y un lenguaje común para el desarrollo, el estado de ser competente corresponde a las propiedades de un campo embrionario que lo capacita para responder de una manera característica a una organizador; por lo que en este caso se habla de una combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en los diversos campos , ya que la flexibilidad y capacidad de adaptación resulta clave para el logro y adecuación en el trabajo.

Indicador 1.

Habilidades

Se refiere a la capacidad y disposición para realizar algo, se considera habilidad a cada una de las cosas que un individuo llega a realizar con gracia, ingenio, maña y destreza; siendo este un conjunto complejo de acciones consientes, siendo estos las que posibilitan la

productividad de nuevos conocimientos, siendo estos la capacidad de realizar cualquier actividad sobre la necesidad de su entorno; siendo este un aspecto fundamental para desarrollar la capacidad de aprender (Mego & Saldaña, 2021).

Indicador 2.

Trabajo en equipo

Actualmente en un mundo de constante globalización el trabajo en equipo se convirtió en una tendencia de la gestión empresarial, siendo este un esfuerzo colaborativo o cooperativo de cada uno de los integrantes el cual implica responsabilidad de grupo y liderazgo compartido, con distintos pensamientos, pero llegan a un solo acuerdo o conclusión, no implica solo la agrupación de personas para llevar a cabo un proyecto u objetivo, sino también la presencia de ciertas características que están relacionadas de manera que el éxito de uno de los individuos conduzca al éxito de todos los participantes (Ruiz & Sánchez, 2021).

Indicador 3:

Valores

Se considera este como el aglomerado de comportamientos aceptados, apoyados y respaldados por el grupo o la sociedad ya que tiene trascendencia y significación, por lo que la cultura de los individuos en general se define por un sistema de comunicación compatible, conducta compatible, conocimientos compartidos con sus integrantes, por sus valores compatibles y aceptables entre los mismos, en su mayoría encuentra o descubre valores quien observa positivamente al mundo, ya que el cruce de distintas visiones a cerca del valor, genera que el individuo cada día coloque todo su empeño en mejorar su desempeño, al tiempo que contara con vigor necesario para hacer frente a los distintos contratiempos y los obstáculos, los cuales se superan gracias a la perseverancia en el tiempo (Ubiratan, 2021).

Dimensión 2:

Productividad

Es un aspecto muy valioso e indispensable ya que al ser un recurso importante los colaboradores de toda organización, por ende una de las maneras de poder detallar la satisfacción laboral es observando y midiendo la productividad en tiempos y periodos determinados, si se obtiene un resultado favorable se afirma que los colaboradores se sienten seguros, a gustos y contentos laborando en la empresa, ya que es por ello que desarrollan sus

potencialidades de orden físico y mental que tenga desarrollados, así mismo aplican el conjunto de habilidades, aptitudes, destrezas que le permitan desempeñarse en realizar de forma segura sus actividades habituales, colaborando en el logro de metas y objetivos institucionales (Dávila, Agüero, Castro & Vargas, 2022).

Indicador 1.

Seguridad

Indica que es el conjunto de técnicas y procesos que existen con el objetivo de disminuir, prevenir o eliminar la serie de posibles riegos los cuales tienen una probabilidad de producir accidentes de trabajo; para comprender este indispensable tema en cualquier organización es fundamental tener conocimientos que corresponden a materias extraordinarias y diversas como la gestión, organización, análisis estadístico, legislación, ingeniería, entre muchos más; es verdad que personas conocedoras y competentes en materia de seguridad son de gran ayuda en la empresa para impulsar, controlar y coordinar situaciones de este tema por lo que es necesario que todo el personal técnico de la organización participe de forma activa, responsable y a conciencia sobre la prevención de accidentes, empezando a poner en práctica en su campo laboral mediante el cuidado y uso adecuado de los recursos en su centro de trabajo (Parra & Cantor 2023).

Indicador 2.

Aptitudes

Menciona que es la capacidad, destreza, que tiene una persona para desenvolverse, desempeñarse de una forma muy eficiente, adecuado, eficaz y de forma adecuada en sus tareas de su centro de trabajo; para desarrollar ello de forma satisfactoria se tiene que tener la capacidad , disposición, idoneidad adecuada y justa de acuerdo a las exigencias de sus labores a desempeñar para con ello posteriormente cumplir con expectativas deseadas por los superiores, socios o dueños de la organización; también se entiende por actitud como la condición o características sintomáticas de la capacidad de una persona los cuales permiten reconocer y mostrar que la inteligencia está conformada por un serie de habilidades las cuales son distintas en cada individuo (Adrogué, Daura & Favarel, 2021).

Indicador 3.

Logros

Principalmente es la obtención, adquisición consecución de algo que se vine de algo que ya se estuvo intentando desde hace un buen tiempo y al que también se le destinara esfuerzos físicos y psíquicos para su posterior logro realizándose a si un objetivo empresarial; es por ello que para lograr metas institucionales se tiene que tener un control adecuado personal, buen perfil de los trabajadores que ingresan a la empresa, contar con filtros de contratación del personal para así medir la eficacia y eficiencia de los colaboradores quienes de forma inmediata aportaran con sus conocimientos para el logro de los objetivos organizacionales, mejorando los análisis financieros los cuales permitirán mayor control tanto económico, reducción de costos, gastos, incremento de utilidades, mejor rentabilidad ya que para el desarrollo y logro adecuado de toda meta es fundamental la implementación de presupuestos (Valle, 2020).

Variable 02:

Calidad del servicio

Se define como conjuntos de valores o características inherentes al alago, los cuales permitan juzgar el valor, así mismo este suele ser una traducción hacia las necesidades futuras del mercado objetivo este en características medibles, ya que solo de esta forma un producto o servicio puede ser creado, diseñado y fabricado para posteriormente brindar satisfacción a las necesidades de los clientes a un precio que sea accesibles para ellos; calidad de un producto o servicio también es la conformidad con las exigencias y requerimientos de los clientes por lo que las mediciones de calidad deben ser constantes para poder ver o medir la aceptación, satisfacción del servicio o producto, los elementos tangibles, procesos de elaboración, diseño, producción, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, mantenimiento, seguridad venta; considerando que la calidad es lo que el cliente obtiene del servicio o producto por el que está dispuesto a remunerar por el valor (Duque, 2024).

Este es un aspecto que de forma directa o indirecta inculca en todas las áreas de la empresa y es muy importante para poder alcanzar el éxito en el restaurante. La calidad de servicio desempeña un rol fundamental en el éxito de cualquier empresa. Brindar un servicio excepcional no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, si no también

que fortalece las necesidades y las expectativas de los clientes, ya que depende de ellos los logros de la empresa, así como la obtención y fidelización de los clientes; y las recomendaciones a otros consumidores; si no que también fortaleza su lealtad y confianza en el restaurante (Gonzales, 2022).

Para poder obtener los logros es muy importante implementar estrategias efectivas que mejoren seguidamente la calidad de servicio; desde la personalización hasta la comunicación interna, existen diversas áreas en las que una empresa puede enfocarse para elevar su estándar de servicio y destacarse en un mercado competitivo.

Dimensión 1:

Satisfacción

Se considera como la recompensa recibida respecto a una inversión realizada ya sea por la adquisición de algún producto o servicio que satisfaga la necesidad del interesado, ello sucede posterior al consumo de servicio o producto adquirido, un proceso de evaluación de la satisfacción implica como básico la intervención de procesos o estímulos distintos tales como la comunicación, organización, seguridad, atención, servicio y muchos más, siendo estos un resultado de desempeño y un estándar o referencia de comparación; la satisfacción es indispensable para toda organización ya que un cliente satisfecho es un cliente activo para la empresa debido a que posiblemente vuelva a adquirir los productos o servicios y si no es el caso tendrá y dará buena referencia por los servicios recibidos en una empresa (Zea, Morán, Vergara, & Jimber, 2022).

Indicador 1.

Adquisición

Este en gran parte de los casos es el proceso que realiza una persona natural o jurídica con la apropiación o recepción de un producto o servicio respectivamente obteniendo a si el control y poder absoluto con una retribución adecuada el cual compense el valor del producto o servicio el cual estos son previamente seleccionado ya sea por sus características, ingredientes tipos de preparación, entre otros aspectos que agraden al adquiriente quien lo obtiene para satisfacer sus necesidades personales u organizacionales (Diaz & Pillco Cardenas, 2023).

Indicador 2.

Producto

Campines (2024) afirma que podemos llamar o indicar que es un producto a cualquier bien material, servicio o idea, el cual tenga un valor razonable para el consumidor, siendo este capaz de satisfacer una necesidad, para el cual este tiene que estar compuesto por una serie de atributos que lo diferencien de los demás, dándole una personalidad extraordinaria al producto; en su mayoría los productos se diferencian mediante la marca, modelo de envase, el color, siendo el más importante de estos la marca.

Indicador 3:

Servicio

Afirma que son las actividades que se realizan en la interfaz de proveedor a cliente siendo este esencialmente intangible y este no se puede tener es decir todo lo perceptible para el cliente, ello para lograr satisfacer los deseos o necesidades de los clientes todo ello con respecto a uno o varios productos o servicios, logrando posteriormente responder a una o más necesidades que desee satisfacer el cliente (Fuentes, González, Parrado, & Gálvez, 2020).

Dimensión 2:

Confiabilidad

La confiabilidad en un servicio es la capacidad para desempeña, desarrollar el servicio prometido con seguridad, formalidad y exactitud; significando el cumplimiento, por parte de la empresa ya sea lo prometido u ofrecido a cerca de la entrega del servicio organizando la presentación del servicio, la solución de problemas, los precios, la buena comunicación con el cliente, entonces podemos afirmar que la confiabilidad guarda relación y está formada por la eficacia, calidad, seguridad, instalaciones, conocimiento de los colaboradores, la capacidad de comunicación, brindar confianza, eficiencia, efectividad, todo ello para la realización de un buen servicio a la primera vez (Carrera, Valenzuela & Gómez,2021).

Indicador 1.

Instalaciones

Menciona que las instalaciones de una organización son muy indispensables ya que estos juegan un papel muy importante en la presentación, estética, popularidad entre otros, siento este una forma excelente de captación de clientes, ya que este en muchas casos suele ser un impacto en el público objetivo o población para el que este dirigida la empresa; en su mayoría

las instalaciones de un establecimiento son importante y estos suman para una buena prestación del servicio, llegando a marcar un hito para las organizaciones (Reyes, Barragan, Sanchez, & Garcia, 2020).

Indicador 2.

Precios

Nos menciona que el precio es la cantidad simbólica en dinero que se remunera por la prestación de un servicio o producto, siendo este específicamente un costo expresado en un simbólico valor monetario considerándose como la cantidad de dinero necesaria para la adquisición e intercambio por un producto o servicio, donde las características acompaña de forma compensadora, complementaria al precio siendo estos paralelos entre sí (Martínez & Hernández, 2021).

Indicador 3.

Calidad

Nos menciona que en su mayoría la calidad al ser buena despierta inquietudes, curiosidades e intereses en los mercados objetivos de la organización, en los directivos de la empresa quienes buscan diariamente poder implementar, mejorar, sumar como parte de su desarrollo de gestión direccionados a una mejora continua en el rendimiento del servicio o producto mejorando en rendimiento y las características del producto llegando alcanzar posteriormente niveles muy buenos de calidad, competitividad, situación según al entorno de la globalización que tenga el entorno social de la empresa (Diaz & Salazar,2021).

Marco conceptual

Calidad: es un factor necesario para lograr la satisfaccion de los cliente, siendo este la vaerificacion interrior que hace cada persona de sus necesidades con respecto asi fueron cubiertas o no con la entrega del servicio, esta ligada a la calidad de servicio y es un predictor para saber si el cliente volvera al estabecimiento o la entidad para realizar la satisfaccion de su necesidades, por lo que no cabe duda de que las construcciones del concepto de calidad y satisfaccion se relacionan entre si, por lo que no puede existir un estado de satisfaccion del cliente o individuo sin antes este a ver estado expuesto a un servicio de calidad (Izquierdo Espinoza, 2021).

Confiabilidad: es la posibilidad de que un producto o servicio cumple sus funciones de manera adecuada durante un determinadoperiodo de tiempo especifico o en un entorno definido; de modo que la fiabilidad pueden entenderse e interpretarse como una propiedad del objeto y no de quien confia, la confiabilidad suele estar sujeto por su naturaleza a un lapso de evaluaciones, em su mayoria compuesta por cuatro elementos que en su integracion mantien niveles de competitividad en costos de descubrimiento y desarrollo, asi como la produccion (Díaz, Benitez, Castillo, & Cabrera, 2021).

Servicio: consiste en brindar soluciones que el consumidor los necesita como asistir y dar respuesta de forma inmediato a los reclamos de los clientes, con un trato amable, respetuoso y de manera efectiva. Es un servio que brindan las empresas o tambien los emprendedores y tiene como ventaja para poder adquirer mas clientela y para mantener la satisfaccion de los clientes. Un adecuado servicio al cliente refuerza la imagen institucional positiva, promueve las ventas, preserva a los clientes y permite recopilar información sobre las mejoras necesarias y competitivas para el negocio (Sánchez Galán, 2024) **.**

Cliente: es una persona o entidad que adquiere los bienes y servicios ofrecidos por una empresa ya sea para su uso personal o para el disfrute del otros. Los clientes se le puede decir que son esenciales para el éxito de un negocio, por lo que las estrategias empresesariales deben centrarse en satisfacer sus necesidades, en conclusion el cliente es el principal foco de atencion de cualquier empresa (Murillo Moreno, 2021).

Desempeño labor: es una evaluacion que diagnostica a nivel individual si una persona realiza bien su labores; para ver de que tan bien o mal hacen los empleados su trabajo, teniendo en cuenta sus competencias profesionales y sus habilidades personales, el desempeño laboral es un proceso de sumamente importante para el éxito de toda la compañía, que son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsa el crecimiento de la empresa (Bautista Cuello & Cienfuegos Fructos, 2020).

Producto: es el conjunto de atributo, caracteristicas tangibles e intagibles que abarca un empaque, color calidad, marca, precio, mas los servicios y la reputacion y prestigio del vendedor, un producto final puede ser un bien o servicio; por otro lado se afirma que este es la oferta con que una empresa u organización busca satisfacer alguna necesidad determinada

de los individuos quienes estan dentro de su mercado objetivo, siendo este todo aquello que sea suceptible de ser vendido ya sea por un conjunto de atributos caracteristicas, benificios, funciones, los cuales le dan la capacidad de ser intercambiada o usada con un valor determinada (RedacciónCN, 2023).

Precio: Este indica o hace referencia al valor monetario de un producto, ya que este es el valor expresado en terminos monetarios o cualquier otro medio de intercambio con valor, este es uno de los elementos indispensables para establecer su participacion en su mercado objetivo y de este depende la rentabilidad que logre obterner una organización, asi mismo es el unico elemento de la mezcla de mercadeo que genera ganancias, afirmando que el precio es la cantidad de dinero que se pueda cobrar un producto o servicio, entonces se afirma que es la suma de valores por los cuales el consumidor intercambia por obtener los beneficios que obtiene del producto (Echeverría, Martínez, & López, 2021).

Satisfacción: cuando se habla de este termino se hace referencia al nivel o grado de conformidad que el individuo percibe al realizar una compra o utiliza un servicio, asi mismo hace referencia al nivel del estado de animo de una persona que resulta de comprar el rendimiento percibido de un producto o servicio determinado según la espectativas que se tengan con anterioridad; en nuestra actualidad para lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito fundamental e indispensable para ganarse un espacio entre las opciones del cliente en un mundo de constantes innovaciones y sobretodo el empoderamiento primario de la globalizacion (Miranda, Romero, & Chiriboga, 2021).

Empresa: es una intidad dedicada a realizar actividades de extraccion de recursos, produccion de productos, comercializacion de productos o prestacion de servicios, con el fin de obtener un benificio económico al vender sus productos o servicios en el mercado; tambien es una organización formada por personas que trabajan juntas para producir bienes o servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores (Bueno Campos, 2022).

Trabajo en equipo: este permite desarrollo de sus participantes, ya que comparten el liderazgo y disfrutan de lo que se realiza en el entorno resultando de este el esfuerzo de todos por lo que cabe destacar que la implemtención del trabajo en equipo supone una reduccion de los niveles de actividad, en la medida en que las decisiones se van descentralizacion hacia sus niveles inferiores; en nuestros tiempos el trabajo enequipo se ha convertido en una de las

figuras mas indespensables para lograr el éxito en cualquier proyecto, objetivo o meta que se realice ya que este es una forma de trabajo donde todos son responsables de las metas organizacionales ya que el esfuerzo de cada uno de los integrantes potencia la eficacia de los resultados por que cada integrante contribuye con sus opiniones, capacitades, habilidades e ideas (Lagos & Paravic, 2022)**.**

Aptitud: Es el potencial, capacidad de una persona para desarrollarse o desempeñarse de manera adecuada, eficiente y correcta en una actividad que desarrolla en su entorno; contando con la capacidad, conocimiento, suficiencia, idoneidad y disposición necesaria para el cumplimiento de una expectativa, psicológica, mental o física; estando fusionado con la inteligencia del individuo, sus habilidades innatas, valores y capacidades (Flores Gutierrez, 2022).

Objetivo: es el fin el que se desea obtener o la meta que se pretende lograr, por ende, es lo que impulsa a tomar decisiones, insistir, perseguir y aspirar al individuo o un grupo de individuos; así mismo se le denomina objetivo al punto o blanco que se pretende lograr o alcanzar, porque son importantes ya que sustentan y orientan el desarrollo o cumplimiento de una meta ya sea trabajada de forma organizacional colectiva o individual estos según la necesidad de los mismos quienes determinan un periodo en el tiempo para lograrlo (Coronel Carvajal, 2023).

2.3. Hipótesis

Según Ochoa & Yunkor (2020) en su informe el estudio descriptivo en la investigación científica indica que los estudios de tipo descriptivo no tienen hipótesis y que lo desmerecen, ya que el objetivo con las que se realizan son las de describir o caracterizar un fenómeno, situación o grupo, donde se recopilan información sin que estas sean manipuladas en el entorno ni en la investigación; el presente estudio de investigación no desarrolla hipótesis, ya que este es una investigación de tipo descriptivo por lo no se planteó ninguna hipótesis ya que se trabajaran con datos reales, numéricos y confiables.

III. Metodología

3.1.Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

Perez & Garcia (2023) la investigación cuantitativa tiene como función indagar y responder cada una de las preguntas del estudio que se proponen, en términos más objetivos y racionales posibles para llegar a los objetivos genéricos, por lo cual la investigación cuantitativa analiza los datos de manera numérica, por ello, es importante que se respalde en la estadística, por lo cual, se utilizara elementos primordiales para la investigación como son las variables, la correlación y las unidades de observación, finalmente podemos decir que la investigación cuantitativa nos ayudan a elegir los elementos clave de nuestra investigación de esta manera también aporta a la objetividad de las investigaciones al realizar una medición detallada y controlada, pretendiendo buscar la certeza en las informaciones obtenidas.

La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, puesto que se utilizó operaciones estadísticas en la recolección de los datos (encuesta) ya que para con ello se aplicó el instrumento de medición, evaluación, así mismo el análisis de los resultados se realizó numéricamente y la presentación de los resultados de la misma forma.

Nivel

Según Ochoa & Yunkor (2020) es la investigación que da a conocer una solo variable de interés determinada, identificando factores que se sitúan en el entonto, a través de descripciones y busca identificar su propia característica. Tiende por tener el rol de conocer las causas que se encuentran para posteriormente dimensionarlas.

El nivel de investigación de este estudio fue de tipo descriptivo, ya que este nos permite conocer situaciones, criterios, actitudes a través de la descripción de características, para desarrollar y obtener datos con información exclusiva se utilizarán tablas y figuras en el estudio.

Diseño de Investigación

Según Montano (2022) menciona que cuando un estudio trata de seres humanos puede haber una seria de características que no pueden manipularse ni controlar las variables del estudio, la edad, el sexo, estado de salud, nivel de educación, entre otros; aunque en el caso de que las características de estudio pudieran ser manipulados, existen factores y valores éticos que lo hacen no recomendables es por lo que la propia naturaleza del problema en estudio exige un enfoque no experimental, por lo que, los autores observan los fenómenos a

estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente.

La investigación realizada fue no experimental transversal, yaqué el fenómeno en desarrollo en todo lo que se requirió para el estudio fue observatorio, así mismo toda información obtenida en el transcurso fue procesada tal cual sucede o acontece en el entorno estudiado, estos sin tener que ser alterados o manipulados; donde los datos finales obtenidos consistirán en describir a las variables.

3.2. Población y muestra

Población

Rivas (2022) menciona que la población es un conjunto de elementos similares sobre el cual se intenta conseguir realizar una investigación o estudio estadístico; por ende, una población no solo está conformada por personas o seres vivos sino también por otros objetos que son materia de la naturaleza, incluyéndose en este las propiedades que contenga el sujeto de investigación.

La población de la investigación estuvo compuesta por 10 colaboradores para la variable desempeño laboral y 68 clientes para la variable calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión: Se incluyeron en la investigación a los 10 trabajadores permanentes para la variable desempeño laboral, como también a 68 clientes para la variable calidad del servicio quienes frecuentan y estuvieron dispuestos a participar en la investigación.

Criterios de exclusión: Se excluyeron de la investigación a la población no permanente y a los que no desearon ser partícipes de la investigación.

Muestra

Arias, Holgado , Tafur, & Vasquez (2022) indica que no existe una cantidad exacta establecida que se debe tener en la muestra, sin embrago es fundamental e indispensable poder delimitar de forma adecuada según los objetivos que se deseen alcanzar en la investigación y la situación problemática planteada.

Por ello para la muestra de la presente investigación se utilizó una muestra aleatoria de 10 trabajadores para la variable desempeño laboral y otros 10 trabajadores para la variable calidad de servicio del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C.

Muestreo

Arias, Holgado , Tafur, & Vasquez (2022) la muestra no probabilística, consiste en que este método de muestreo se utiliza cuando se quiera seleccionar una población en base a un conjunto de rasgos compartidos o por nociones preconcebidas del investigador. Ninguno de los miembros de la población tiene las mismas posibilidades de ser elegido en esta situación, y no se utiliza un método de muestreo estadístico. Además, se emplea en situaciones donde la población es muy pequeña (menos de 100 personas).

3.3.Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición	Categorías
Variable 1: Desempeño Laboral	Vargas Castro (2024) define como la manera en que los trabajadores se desenvuelven dentro de una organización, determinando el desarrollo de su productividad en la empresa el cual conlleva al cumplimento de sus labores en función de sus conocimientos y las competencias que tenga el trabajador, así mismo las experiencias, capacidades, talentos destrezas y valores, ello refiriéndose al cumplimiento de objetivos institucionales, por lo que este tiene un impacto positivo a corto y largo plazo, estos nos permitirán realizar un cuestionario.	Competencias del trabajador	Habilidades	Likert	5. Siempre 4.Casi Siempre 3. A Veces 2. Casi Nunca 1. Nunca
			Trabajo en equipo		
			Valores		
		Productividad	Seguridad		
			aptitudes		
			logros		
Variable 2: Calidad del Servicio	Silva, Julca, Luján & Trelles (2021) explica que calidad es el crecimiento, bosquejo, confección, sostenibilidad, satisfacción y confiabilidad de una rentabilidad de recompensa económica de utilidad y satisfacción para el cliente, así mismo consiste en proporcionar a los clientes la asistencia sin error de algún servicio a través de una disponibilidad inmediata asumiendo que el cliente es el centro de éxito de cualquier empresa, conjuntamente con la calidad orientada al mismo, este nos permitirá realizar un cuestionario.	Satisfacción	Adquisición		
			Producto		
			Servicio		
		Confiabilidad	Instalaciones		
			Precios		
			Calidad		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Chavez (2022) la encuesta es un instrumento que se utiliza para juntar y medir información de forma organizada y con un objetivo específico, esta técnica nos ayuda adjuntar información de diferente tipo, por esta razón es muy importante conocer bien sus características y así mismo con los objetivos para elegir aquellas que nos permitan recopilar la información apropiada.

La presente investigación contara con el uso de la técnica de la encuesta el cual estuvo dirigido a los colaboradores del restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024; las variables desempeño laboral y calidad del servicio.

Instrumento

Según Sanchez (2022) el cuestionario consiste en un determinado número de preguntas respecto a una o más variables en estudio a medir los cuales deben ser congruentes con el planteamiento del problema o hipótesis si la investigación lo tiene, básicamente se centra en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas donde los contextos pueden ser auto administrados, realizando entrevistas personales, telefónicas o cuestionarios vía online.

La investigación conto con el instrumento del cuestionario el cual tuvo 20 preguntas con la siguiente composición: 10 preguntas para la variable desempeño laboral y 10 preguntas para la variable de calidad de servicio, para su posterior uso se contactó a tres expertos quienes realizaron las observaciones para su posterior corrección y validación correspondiente, después de la aprobación del instrumento de recolección de datos se procedió a realizar una prueba piloto con alfa de Cronbach el cual nos demostró con toda firmeza y de forma certera la validez del cuestionario ya que este salió con un resultado de 0.873 para la variable desempeño laboral, por otro lado para la variable calidad del servicio resulto un 0.723 pudiéndose concluir que el instrumento de recolección de datos fue a probada según los parámetros del alfa de Cronbach; posteriormente se procedió a utilizar de forma adecuada el instrumento de recolección de datos con la población participe de la investigación.

3.5. Método de análisis de datos

Una vez realizado y validado el cuestionario de tipo escala Likert, se tiene que proceder a su aplicación para la posterior obtención de los datos, pasando posteriormente a la examinación e interpretación de los mismos, utilizando los programas informáticos necesarios e idóneos, es decir que en este análisis se incluyen todas las herramientas a las que se puedan recurrir para realizar un adecuado análisis. (Maurandi López & Gónzalez Vidal, 2022)

Se realizó el análisis de los datos utilizando la hoja de cálculo Excel para la elaboración del alfa de Cronbach y la tabulación, Word se utilizó para la redacción, elaboración de las tablas, figuras y la redacción del informe durante el periodo el que duro la investigación, el turnitin para medir la similitud de la investigación donde este no tenía que sobrepasar el 25% de similitud y finalmente el PowerPoint para la elaboración de las diapositivas para la sustentación; considerando que para la elaboración de la base de datos se recolecto información mediante el desarrollo de un cuestionario ya sea de manera presencial o remota, luego procediendo con la tabulación de los datos obtenidos según las diferentes dimensiones de cada variable, para poder representar las categorías de expresión con las que respondieron los participantes encuestados, posteriormente procediéndose con la elaboración de los gráficos de columna según los datos obtenidos, para con este representar los resultados que se obtuvieron de la aplicación del instrumento de recolección de datos, todo ello direccionados de acuerdo y conforme a los objetivos que tuvo la investigación, también se aplicó los correspondientes cálculos estadísticos descriptivos de acuerdo a las exigencias de la investigación.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del reglamento de integridad científica en la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, actualizado por el consejo universitario con resolución N° 0676-2024-CUULADECH católica, de fecha 28 de junio del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: los participantes fueron el fin supremo de todo estudio de investigación por lo que se les debe proteger su identidad, información, integridad, confidencialidad, creencia, diversidad socio cultural, privacidad y religión; así mismo los participantes tienen la obligación de participar de manera voluntaria protegiéndose sus derechos.

Cuidado del medio ambiente: la investigación contribuyó con el cuidado de medio ambiente durante todo el proceso, por ello, se utilizó el papel reciclado y uso adecuado de la energía eléctrica para la conservación del medio ambiente, se respetó, protegió la dignidad de los animales del medio ambiente, las platas y por encima de fines científicos de investigación evitando daños en la naturaleza.

Libre participación por propia voluntad: los individuos que participaron en la investigación fueron informados y conocían de la finalidad de la investigación el cual será desarrollada previo consentimiento para posteriormente proporcionar información para los fines necesarios que requiera el proyecto de investigación.

Beneficencia, no maleficencia: desde sus inicios de la investigación la conducta del investigador fue y tuvo que responder a las reglas generales de no causar daño, disminuir las posibles adversidades de maleficencia para su posterior maximización de los beneficios, asegurando el cuidado de la vida, bienestar de las personas y el buen estado de la organización.

Integridad y honestidad: todo investigador sea estudiante, docente o no docente, el interesado estuvo en la total facultad de evitar el engaño en materia de investigación ya que esto pueden afectar de forma estricta y perjudicial a todos los miembros quienes participaron en la investigación.

Justicia: en todas las instancias de la presente investigación se tuvo que anteponer la justicia ello de la mano con el bien común ante cualquier interés personal, así como se debe ejercer un juicio razonable, autentico asegurándose que las limitaciones de sus conocimientos les den lugar a prácticas injustas; como investigador se trató de manera equitativa y justa a quienes participan en los procesos de investigación llegando a obtener buenos y adecuados resultados.

IV. Resultados

Conforme al objetivo específico 1: Describir las características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Tabla 1.

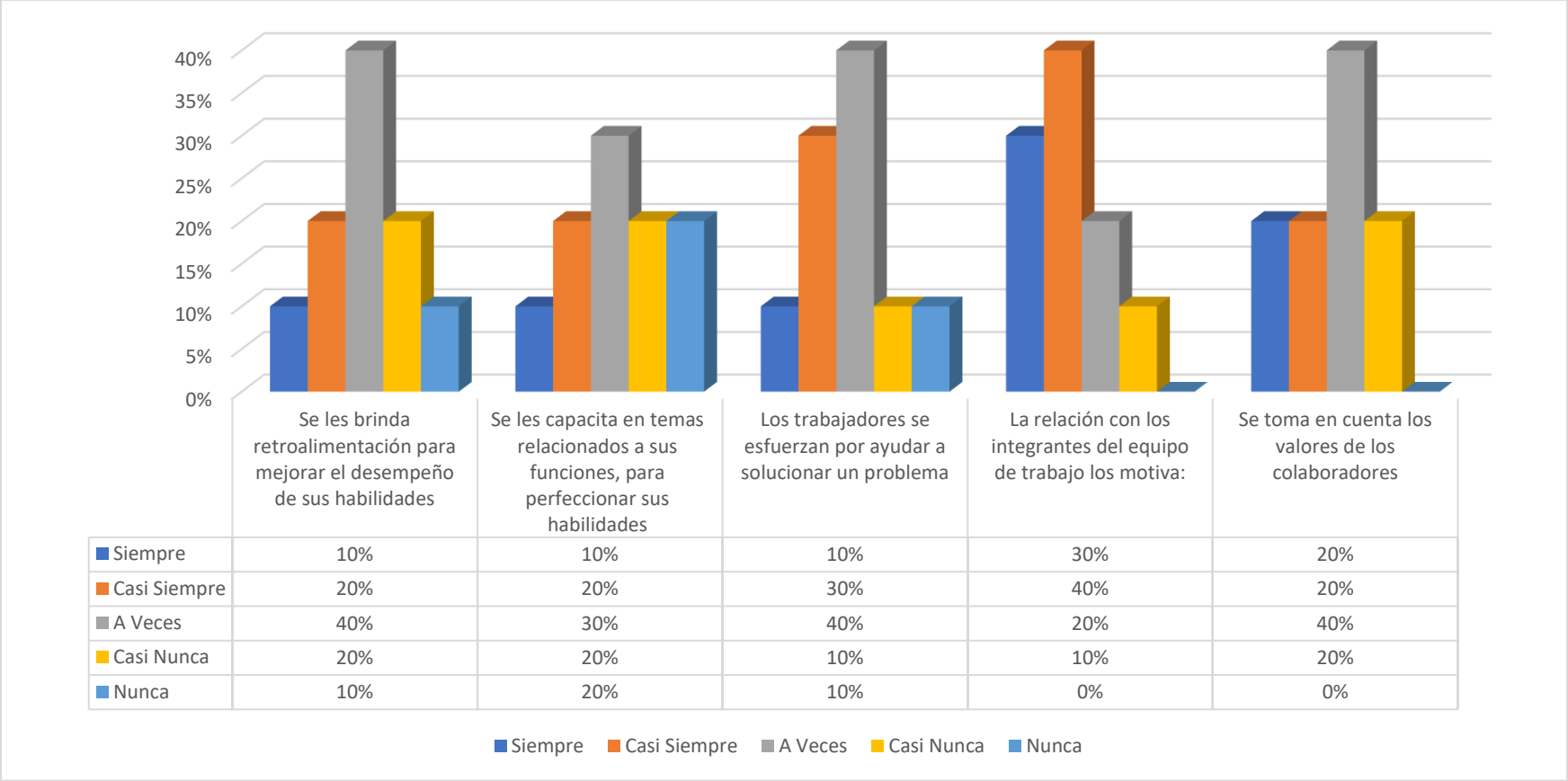
Características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Características de las competencias del trabajador	**N**	**%**
Se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades		
Siempre	1	10.00
Casi Siempre	2	20.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	2	20.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
Se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades		
Siempre	1	10.00
Casi Siempre	2	20.00
A Veces	3	30.00
Casi Nunca	2	20.00
Nunca	2	20.00
Total	10	100.00
Los trabajadores se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema		
Siempre	1	10.00
Casi Siempre	3	30.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	1	10.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
La relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva		
Siempre	3	30.00
Casi Siempre	4	40.00
A Veces	2	20.00
Casi Nunca	1	10.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
Se toma en cuenta los valores de los colaboradores		
Siempre	2	20.00
Casi Siempre	2	20.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	2	20.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho,2024.

Figura 1.

Características de las competencias trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.



	Se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades	Se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades	Los trabajadores se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema	La relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva:	Se toma en cuenta los valores de los colaboradores
Siempre	10%	10%	10%	30%	20%
Casi Siempre	20%	20%	30%	40%	20%
A Veces	40%	30%	40%	20%	40%
Casi Nunca	20%	20%	10%	10%	20%
Nunca	10%	20%	10%	0%	0%

Nota: La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta realizada con preguntas relacionadas a las características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Conforme al objetivo específico 2: Identificar las características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Tabla 2.

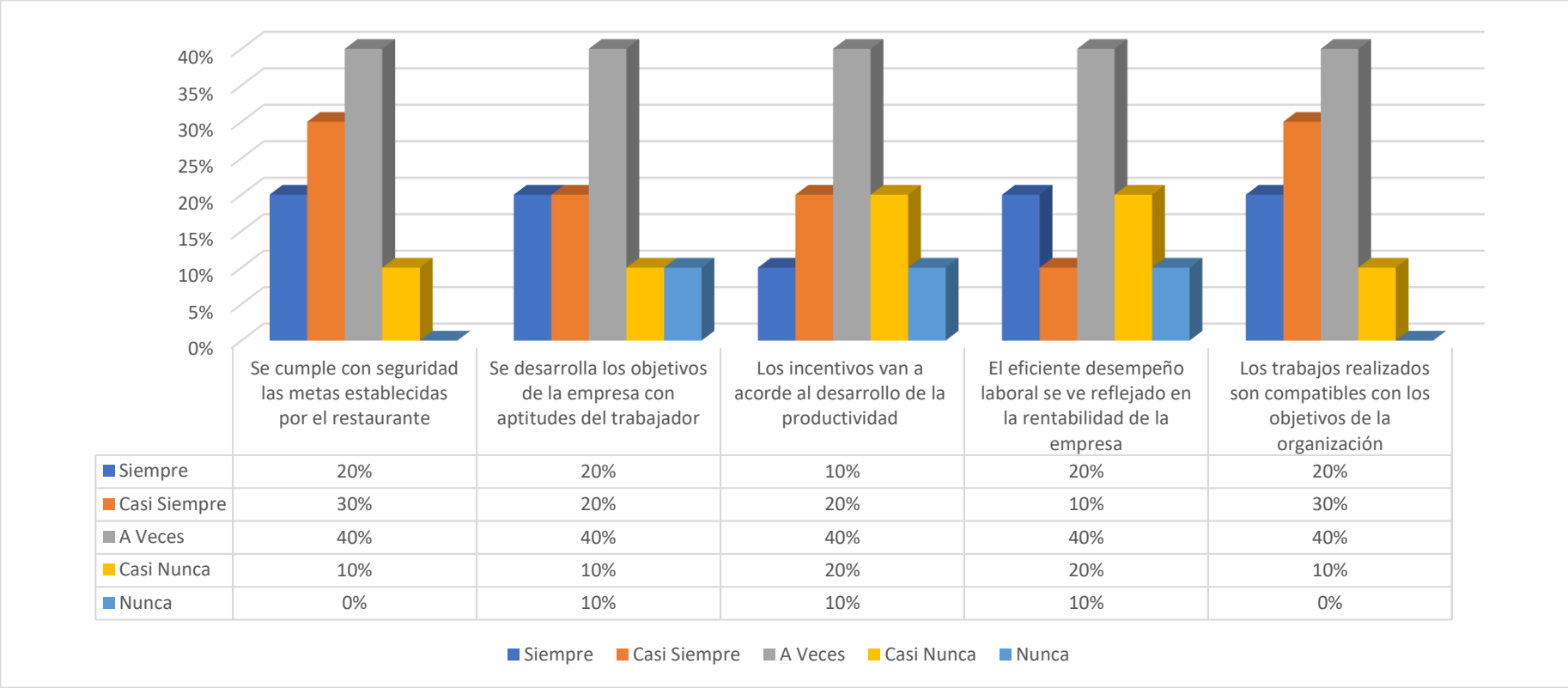
Características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Características de la productividad	**N**	**%**
Se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante		
Siempre	2	20.00
Casi Siempre	3	30.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	1	10.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
Se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador		
Siempre	2	20.00
Casi Siempre	2	20.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	1	10.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
Los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad		
Siempre	1	10.00
Casi Siempre	2	20.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	2	20.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa		
Siempre	2	20.00
Casi Siempre	1	10.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	2	20.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
Los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización		
Siempre	2	20.00
Casi Siempre	3	30.00
A Veces	4	40.00
Casi Nunca	1	10.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho,2024.

Figura 2.

Características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.



	Se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante	Se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador	Los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad	El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa	Los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización
Siempre	20%	20%	10%	20%	20%
Casi Siempre	30%	20%	20%	10%	30%
A Veces	40%	40%	40%	40%	40%
Casi Nunca	10%	10%	20%	20%	10%
Nunca	0%	10%	10%	10%	0%

Nota: La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta realizada con preguntas relacionadas a las características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024

Conforme al objetivo específico 3: Describir las características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Tabla 3.

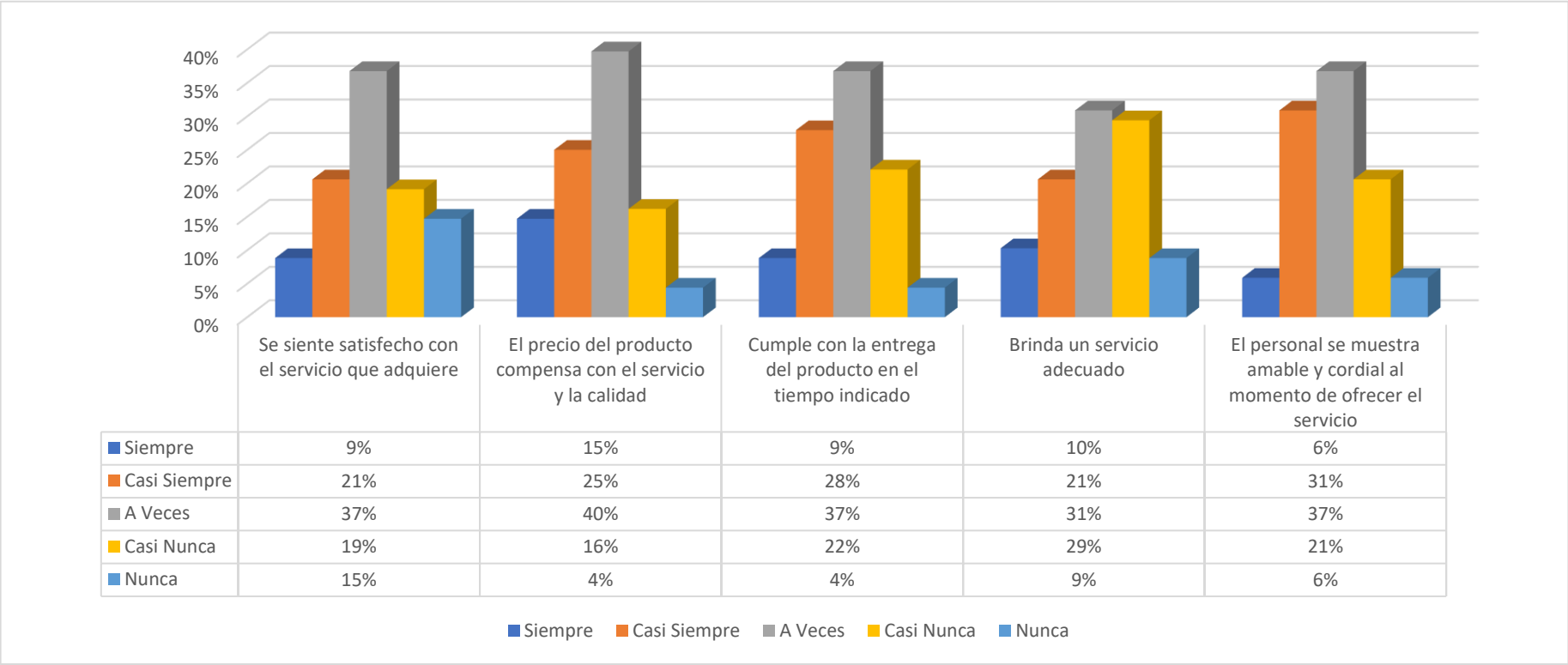
Características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Características de la satisfacción	**N**	**%**
Se siente satisfecho con el servicio que adquiere del restaurante		
Siempre	6	9.00
Casi Siempre	14	21.00
A Veces	25	37.00
Casi Nunca	13	19.00
Nunca	10	15.00
Total	68	100.00
El precio del producto compensa con el servicio y la calidad		
Siempre	10	15.00
Casi Siempre	17	25.00
A Veces	27	40.00
Casi Nunca	11	16.00
Nunca	3	4.00
Total	68	100.00
Cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado		
Siempre	6	9.00
Casi Siempre	19	28.00
A Veces	25	37.00
Casi Nunca	15	22.00
Nunca	3	4.00
Total	68	100.00
Brinda un servicio adecuado		
Siempre	7	10.00
Casi Siempre	14	21.00
A Veces	21	31.00
Casi Nunca	20	29.00
Nunca	6	9.00
Total	68	100.00
El personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer el servicio		
Siempre	4	6.00
Casi Siempre	21	31.00
A Veces	25	37.00
Casi Nunca	14	21.00
Nunca	4	6.00
Total	68	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho,2024.

Figura 3.

Características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.



	Se siente satisfecho con el servicio que adquiere	El precio del producto compensa con el servicio y la calidad	Cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado	Brinda un servicio adecuado	El personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer el servicio
Siempre	9%	15%	9%	10%	6%
Casi Siempre	21%	25%	28%	21%	31%
A Veces	37%	40%	37%	31%	37%
Casi Nunca	19%	16%	22%	29%	21%
Nunca	15%	4%	4%	9%	6%

Nota: La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta realizada con preguntas relacionadas a las características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Conforme al objetivo específico 4: Identificar las características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Tabla 4.

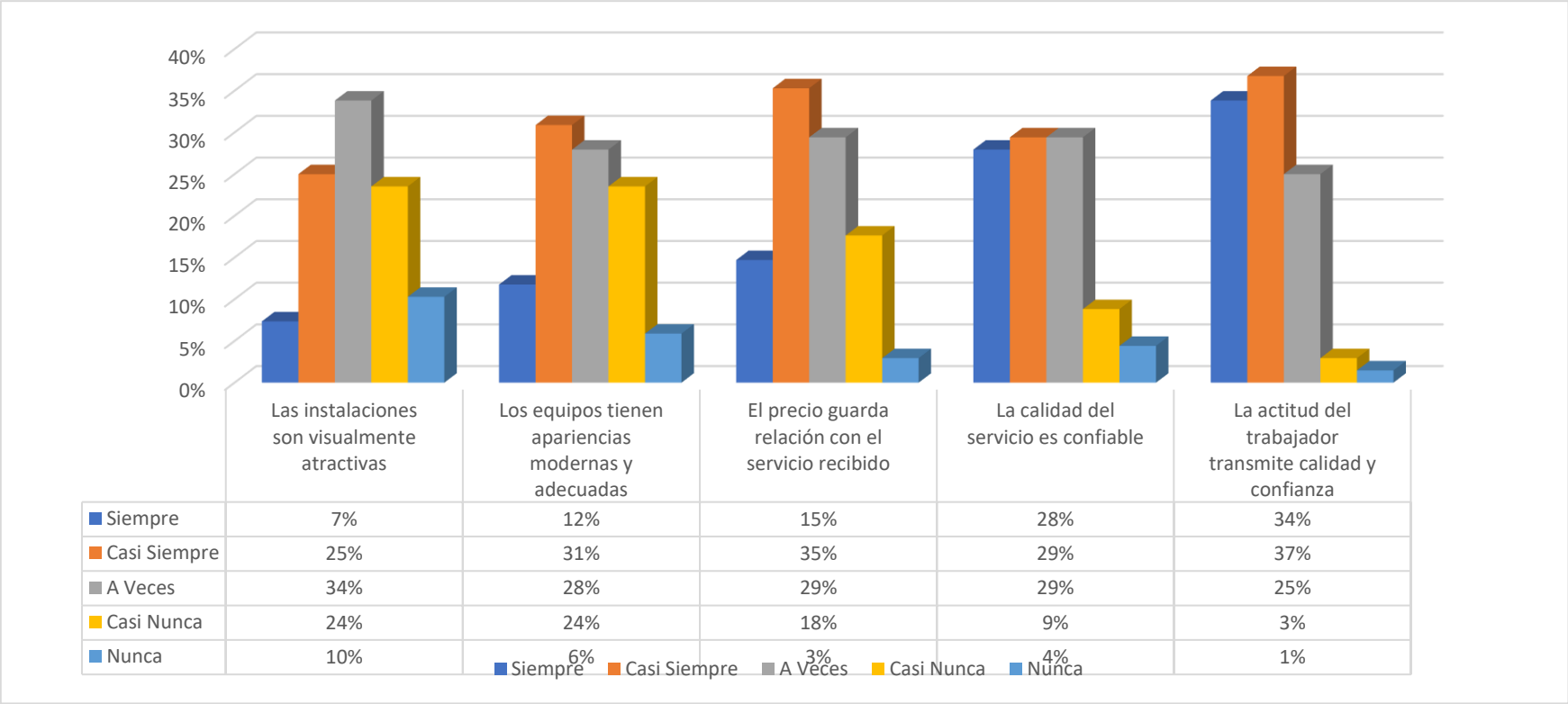
Características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Características de la confiabilidad	**N**	**%**
Las instalaciones son visualmente atractivas		
Siempre	5	7.00
Casi Siempre	17	25.00
A Veces	23	34.00
Casi Nunca	16	24.00
Nunca	7	10.00
Total	68	100.00
Los equipos tienen apariencias modernas y adecuadas		
Siempre	8	12.00
Casi Siempre	21	31.00
A Veces	19	28.00
Casi Nunca	16	24.00
Nunca	4	6.00
Total	68	100.00
El precio guarda relación con el servicio recibido		
Siempre	10	15.00
Casi Siempre	24	35.00
A Veces	20	29.00
Casi Nunca	12	18.00
Nunca	2	3.00
Total	68	100.00
La calidad del servicio es confiable		
Siempre	19	28.00
Casi Siempre	20	29.00
A Veces	20	29.00
Casi Nunca	6	9.00
Nunca	3	4.00
Total	68	100.00
La actitud del trabajador transmite calidad y confianza		
Siempre	23	34.00
Casi Siempre	25	37.00
A Veces	17	25.00
Casi Nunca	2	3.00
Nunca	1	1.00
Total	68	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho,2024.

Figura 4.

Características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.



	Las instalaciones son visualmente atractivas	Los equipos tienen apariencias modernas y adecuadas	El precio guarda relación con el servicio recibido	La calidad del servicio es confiable	La actitud del trabajador transmite calidad y confianza
Siempre	7%	12%	15%	28%	34%
Casi Siempre	25%	31%	35%	29%	37%
A Veces	34%	28%	29%	29%	25%
Casi Nunca	24%	24%	18%	9%	3%
Nunca	10%	6%	3%	4%	1%

Nota: La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta realizada con preguntas relacionadas a las características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024

Conforme al objetivo específico 5: Proponer un plan de mejora del Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Tabla 5.

Plan de mejora del Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Desempeño Laboral	Habilidades	El 40% indicaron que a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades	El jefe está ocupado en sus funciones por lo que no le dedica tiempo. Un ambiente laboral inapropiado con desinterese. Por desconocimiento de los jefes.	Deficiencias en el desempeño de sus actividades. Desentendimiento y falta de compresión al momento de desarrollar sus actividades. Carencia de un buen ambiente laboral entre los colaboradores.	Organizar charlas de retroalimentación para todos los colaboradores. Implementar periodos de retroalimentación constantes con temas relacionados a cada área. Gestionar metas por áreas con cierto periodo de plazo	Gerente y colaborador	S/1,600.00
		El 40% de los trabajadores encuestados	Carga laboral en el centro de trabajo. Desentierres de los colaboradores	Clientes incomodos. Clientes arrepentidas por asistir al establecimiento.	Capacitación a los colaboradores. Orientar a los colaboradores para realizar acciones en	Gerente y colaboradores	S/400.00

	Trabajo en equipo	indicaron que solo a veces se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema.	por ayudar a solucionar un problema. Falta de cortesía o capacitación al personal.	Riñas entre cliente y colaborador.	beneficio de la empresa.		
	Valores	El 40% de los encuestados mencionaron que solo a veces se toma en cuenta los valores de los colaboradores.	Desinterés por parte de los superiores. El establecimiento impone sus condiciones y políticas. Los colaboradores aprovechan que la facilidad que les brinda el establecimiento.	Des organización en la empresa. No existe buena relación laboral. Desconocimiento de los superiores en el tema	Realizar charlas informativas con los colaboradores. Llegar a un acuerdo con beneficios para ambas partes. Permitir los valores de los colaboradores, pero delimitando según políticas del establecimiento.	Gerente y colaboradores	S/100.00
	Seguridad	El 40% de los encuestados indican que solo a veces se cumple	Des interés por partes de los jefes. Desinterés por parte de los colaboradores.	Incumpliendo de sus objetivos empresariales. Los colaboradores trabajan sin metas organizadas.	Elaborar metas a mediano, corto y largo plazo. Orientación a los miembros de la empresa sobre	Gerentes / colaboradores	S/400.00

		con seguridad las metas establecidas	No se cuenta con un cronograma de actividades.	Desorden y caos situacional en la empresa.	metas empresariales. Organizar actividades y designar actividades por áreas correspondientes.		
	Aptitudes	El 40% de los encuestados indicaron que solo a veces se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador.	El jefe está enfocado en otras funciones. Una mala relación entre el colaborador y sus superiores. Desconocimiento de los colaboradores.	Los trabajadores no toman importancia a las metas empresariales. La empresa no tiene metas bien establecidas. Desinterés por parte de los superiores.	Concientización a los colaboradores. Elaboración de metas organizacionales. Capacitación sobre metas y objetivos estratégicos y empresariales.	Gerente / colaboradores	S/1,200.00
		El 40% de los encuestados mencionar	El jefe está enfocado en otras funciones.	Desorden en los ingresos y egresos económico de la empresa.	Organización e implementación de sistemas de control financiero.	Gerente y colaborador	S/700.00

	Logros	on que solo a veces el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad.	Desorganización empresarial. No se tiene un control sobre los colaboradores.	Desorden en la realización de actividades. Incumplimiento de labores por parte de los colaboradores.	Designar labores estables a los colaboradores. Implementar sistemas para el control del personal.		
Calidad del Servicio	Adquisición	El 37 % de los encuestados mencionan que solo a veces se sienten satisfechos con el servicio que adquieren del restaurante.	Falta de capacitación al personal. Contratación de personal no calificado para las áreas de trabajo. Carencia en algunos menajes o servicios de la carta.	Clientes arrepentidos por asistir. Disconformidad de los clientes. Inconvenientes entre clientes y colaboradores	Capacitación al personal. Realizar filtro para contratación de los colaboradores. Capacitación en atención al cliente a los colaboradores.	Gerente y Colaboradores	S/ 5,000.00
		El 40% de los encuestados	Desinterés de los jefes por estandarizar las recetas.	Incomodidad de los comensales.	Poner en conocimiento a los jefes sobre las	Gerente y colaboradores	S/100.00

	Producto	indicaron que a veces el precio del producto compensa con el servicio y la calidad.	Falta de control adecuado a los colaboradores. Personal no calificado.	Des estandarización en el porcinamente de los productos. Contratación de personal no calificado.	necesidades pendientes. Estandarización de los productos que se ofrecen. Realizar entrevista a los colaboradores antes de contratarlos.		
	Servicio	El 21% de los encuestados indican que tan solo a veces se brinda un servicio adecuado,	Una mala coordinación con los colaboradores. Falta de capacitación a los trabajadores. Los colaboradores tienen desinterés por realizar un buen servicio.	Pérdida de clientes. Disminución de ingresos. Perdida de confiablidad.	Charlas constantes con los colaboradores. Capacitación constante a los trabajadores. Contracción de colaboradores con vocación.	Gerente / colaboradores	S/800.00
	Instalaciones	El 34% de los encuestados afirman que solo a veces las instalaciones son	Desinterés por parte de los jefes. Descuido de la infraestructura.	Mal aspecto del establecimiento. Instalaciones en mal estado. Presciencia de sociedad en el amiente.	Realizar mantenimientos constantes. Innovar en periodos determinados.	Gerentas / colaboradores	S/1.800.00

		visualmente atractivas.	Falta de limpieza del establecimiento.		Implementar personal de limpieza capacitada.		
	Precios	El 35% de los encuestados indican que casi siempre el precio guarda relación con el servicio recibido.	Descuido por parte de los jefes. Priorizan otras actividades y sienten que es innecesario. Realizar nuevos estudios de nichos de mercado.	Críticas por parte de los comensales. Pérdida de clientes. El restaurante se va quedando inapropiado para los tiempos actuales.	Concientizar a los jefes. Obtener prioridades inmediatas. Mantener una buena relación entre precio y servicio.	Gerente / colaboradores	S/1.200.00
	Calidad	El 29% de los encuestados indican que a veces la calidad del servicio es confiable.	Mala manipulación de los insumos. Los proveedores no facilitan lo solicitado. Existencia de tratos preferenciales.	Pérdida de clientes. Malos insumos. Disconformidad entre clientes.	Brindar capacitación para buena manipulación de alimentos. Realizar convenios con proveedores. Establecer trato equitativo a todos los clientes.	Gerente / colaboradores	S/600.00
						TOTAL	**S/. 13,900.00**

V. Discusión

Objetivo específico 1. Describir las características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades: el 40% de los colaboradores encuestados respondieron que tan solo a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades (tabla 1), estos resultados coinciden con lo obtenido en la investigación realizada por Alvarez (2024) quien en su tesis titulado propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante Lobito, distrito de cerro Azul, Cañete, 2024, señala que el 62.50% de trabajadores mencionaron que a veces les brindan retroalimentación para mejorar su desempeño; el mismo que se fundamenta con la información de Mego & Saldaña (2021) quien menciona que las habilidades se refieren a la capacidad y disposición para realizar algo considerándose habilidades a cada una de las cosas que un individuo llega a realizar ya sea con gracia, ingenio, maña, y destreza; siendo la retroalimentación y actualización constante unos pasos muy importantes e indispensables, ya que ello les permitirá desarrollar cualquier habilidad con mejores técnicas sobre las necesidades que se tengan o adecuen en su entorno.

Se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades: el 30% de los colaboradores encuestados afirmaron que a veces se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades (tabla 1) estos resultados se contrastan con lo encontrado en la investigación desarrollada por Lagos (2022) quien en su tesis titulado desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas de rubro minimarket : caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021, quien indica que el 33% menciona que casi siempre se capacitan en temas relacionados a su trabajo para mejorar sus habilidades; esto se fundamenta con la información obtenida del autor Baustista & Aquilar (2020) quien nos menciona que el desempeño laboral refiere a la medida de la eficacia y eficiencia con lo que todo trabajador lleva acabo el desarrollo de sus funciones, responsabilidades en su centro de labores donde en su mayoría se presenta una alta competitividad y constante evaluación, ello por la naturaleza de la globalización; es fundamental e indispensable poder capacitar a los colaboradores de forma constante ya que son ellos quienes generan y controlan los aspectos de calidad, categorización, grandeza del

establecimiento, para que este pueda persistir e ir innovándose a la par con la constante globalización.

Los trabajadores se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema: el 40% de los encuestados indicaron que solo a veces los trabajadores se esfuerza por ayudar a solucionar un problema, estos resultados contrastan con lo obtenido por Lagos (2022) quien en su tesis titulado desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del rubro minimarket: caso supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021, obtuvo que el 40% afirmaron que casi siempre los colaboradores aportan con soluciones a los problemas que se presentan en las labores; esto se fundamenta con la información encontrada en su informe de Ruiz & Sánchez (2021) quien menciona que actualmente en un mundo de constante globalización el trabajo en equipo se convertido en una de las tendencias de gestión empresarial, siendo este un esfuerzo colaborativo y cooperativo entre cada uno de sus integrantes quienes comparten distintos pensamientos, ideas, culturas, religiones, entre otros, pero llegando a un solo acuerdo y conclusión de sus ideas; el trabajo en equipo y la proactividad con los clientes es fundamental e indispensable para poder lograr una fidelización adecuada con nuestros clientes, donde posteriormente se podrá contar como clientes más frecuentes del establecimiento.

La relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva: el 40% de los encuestados respondieron que casi siempre la relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva, estos resultados contrastan con lo obtenido por Ramirez (2024) quien en su tesis titulado la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024; señala que el 50% indica que siempre las relaciones con los demás los motiva, ello se justifica con el informe de Ruiz & Sánchez (2021) quien menciona que es importante la presencia ciertas características que estén relacionadas con los integrantes del equipo de trabajo, de tal manera que el éxito de uno de los individuos conduzca al éxito de todos los participantes por lo que es importante la existencia de una concreta confraternización entre los mismos; por otro lado es fundamental el buen ambiente laboral entre los colaboradores ya que este fortifica los lazos de amistad entre sus integrantes obteniendo de esta amistad el mejor desempeño para el establecimiento ya que existe armonía, coordinación, proactividad en el desarrollo de sus labores designadas.

Se toma en cuenta los valores de los colaboradores: el 40% de los colaboradores encuestados indicaron que solo a veces se toma en cuenta los valores de los colaboradores,

estos resultados contrastan con lo obtenido por Espinoza (2023) quien en su tesis titulado principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante sabor de casa en la ciudad de Huaraz, 2022, donde se obtuvo que un 44.40% indica que siempre se tiene en cuenta los valores personales de los colaborares; esto se fundamenta con la información obtenida de Ubiratan (2021) quien considera el valor como un aglomerado de comportamientos acertados y respaldados por un grupo o la sociedad ya que tiene trascendencia, es por ello que la cultura de los individuos en general se define por un sistema de comunicaciones compatibles, conducta compatible, conocimientos compartidos con sus miembros; el considerar los valores y principios de las personas es muy importante e indispensable para poder lograr un afinidad adecuada con los mismos ya que de ello dependerá la destreza, desempeño y actitud que pueda llegar a demostrar en su entorno.

Objetivo específico 2. Identificar las características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante: el 40% de los encuestados respondieron que solo a veces se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante, estos resultados contrastan con lo obtenido por Zamudio (2024) quien en su tesis titulado propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia's, distrito de Chimbote 2024, donde obtuvo que el 50% de sus encuestados mencionan que siempre cumplen con las metas establecidas por la empresa; esto se fundamenta con la información extraída del estudio realizado por Parra & Cantor (2023) quien indica que es el conjunto de técnicas y procesos que existen con los objetivos quienes tienen una posibilidad en su realización y cumplimiento, para comprender este indispensable tema en cualquier organización es fundamental tener conocimientos correspondientes a materias extraordinarias y diversas como la gestión, organización, análisis, entre otros que son de gran ayuda para el logro adecuado y con seguridad de los objetivos propuestos por la empresa; la seguridad y confianza de cumplir las metas, propuestas y objetivos que tenga propuesto la empresa es fundamental ya que ello se verá reflejado en el buen desempeño y el trabajo en equipo adecuado para poder confiar con seguridad en que si se va cumplir los objetivos asignados por la empresa.

Se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador: el 40% de los encuestados mencionaron que a veces se desarrollan los objetivos de la empresa con actitudes del trabajador estos resultados contrastan con lo encontrado por Zamudio (2024) quien en su tesis titulado propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa rubro restaurantes Noelia's distrito de Chimbote, 2024, donde se encontró que el 50% afirma que casi siempre se logra desarrollar con liderazgo y cooperación; ello se fundamenta con la información de Adrogué, Daura & Favarel (2021) quien menciona que las aptitudes, destrezas que tiene un individuo para desenvolverse de una forma muy eficiente en sus tareas de su centro de trabajo para el desarrollo de forma satisfactoria de las labores que tiene designado por cumplir en su centro de labores; las aptitudes son de estresas que tienen los colaboradores, quienes en su mayoría desarrollan con el fin de poder especializarse en algo especifico y adecuado para ellos.

Los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad: el 40% indicaron que a veces los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad, estos resultados encontrados contrastan con lo obtenido por Alvarez (2024) quien en su tesis titulado propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante Lobito, distrito de Cerro Azul, Cañete, 2024, encontró que el 50% menciona que casi siempre los incentivos van acorde a la productividad, estos resultados se justifican con la información brindada de Valle (2020) quien menciona que el logro es principalmente la satisfacción de haber realizado y culminado algo del cual se recibirá una recompensa ya que a este fue designado esfuerzos físicos y otros los cuales suman de forma detallada en la ejecución de las actividades propiamente programadas; el logro es la satisfacción que se obtiene por haber desarrollado algo mediante una productividad constante y continua para llegar a la meta propuesta y obtener la recompensa anhelada del mismo.

El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa: el 40% de los encuestados respondieron que a veces el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa, estos resultados contrastan con lo obtenido por Ramirez (2024) quien en su tesis titulado la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollería en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024, que indica que el 45% mencionó que siempre el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa; ello se fundamenta con la información obtenida de González & Vilchez (2021) menciona que con el desempeño laboral se hace referencia a la forma en que los colaboradores de una organización cumplen con su capacidad laboral ya sean

funciones, deberes y tareas que tienen a cargo para el cumplimento de sus actividades con eficiencia y eficacia, produciendo comportamientos y cambios en beneficio de la empresa; es muy importante lograr efectuar desarrollos auténticos y únicos en la empresa para de esa forma poder lograr la eficiencia que se requiera para poder apoyar y lograr la liquides que necesita la empresa.

Los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización: el 40% de los encuestados afirmaron que los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización, estos resultados contrastan con lo obtenido por Ramirez (2024) quien en su tesis titulado la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en la empresa pollería en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024, donde el 80% mencionaron que siempre el trabajo realizado es compatible con los objetivos de la organización, ello se justifica con la información obtenida del informe Adrogué, Daura, & Favarel (2021) afirma que una persona para desenvolverse, desempeñarse de una forma muy eficiente, adecuado, eficaz en sus tareas en el centro de labores, estos mismos son los que se orientan para el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales y mostrando que la organización e inteligencia está conformada por una serie de habilidades las cuales son distintas en cada individuo; las actividades que se realizan se designan y elaboran con un propósito en su mayoría siendo este el de apoyar a la organización con el cumplimiento de sus objetivos institucionales propuestas a lograrse en un determinado periodo.

Objetivo específico 3. Describir las características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Se siente satisfecho con el servicio que adquiere del restaurante: el 37% de los encuestados respondieron que solo a veces se sienten satisfechos con el servicio que adquieren del restaurante, estos resultados contrastan con lo obtenido por Estrada, (2021) quien en su tesis titulado calidad de servicio y satisfacción del cliente, en las MYPES sector servicio, rubro restaurantes en el distrito De La Cruz – Tumbes, Año 2021, obtuvo que el 62% de los encuestados siempre están satisfechos, ello se fundamenta con la información obtenida de Zea, Morán, Vergara, & Jimber (2022) considera, como la recompensa recibida respecto a una inversión realizada ya sea por adquisición de un producto o servicio que satisfaga la necesidad del interesado, ello sucede posterior al consumo del servicio o producto adquirido; la satisfacción se realiza cuando un individuo busca satisfacer sus

necesidades según este requiera por lo que la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del mismo se suele observar y delimitar al final de haber recibido la atención del bien o servicio.

El precio de producto compensa con el servicio y la calidad de los insumos: el 40% de los encuestados afirmaron que tan solo a veces el precio del producto compensa con el servicio y la calidad de los insumos, estos resultados contrastan con lo obtenido por Lozano (2023) quien es su tesis titulado Calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la pollería Norky, distrito de Ayacucho,2023, encontró que el 70% de los encuestados respondieron que casi siempre la calidad del producto ofrecido va acorde del precio, ello se fundamenta con la información de Zea, Morán, Vergara, & Jimber (2022) quien considera importante e indispensable para toda organización ya que un cliente satisfecho es un cliente activo para la empresa debido a que posiblemente vuelva a adquirir los productos o servicios y si no es el caso tendrá y dará buena referencia por los servicios recibidos en la empresa; la satisfacción es fundamental pero a la par con este mismo están los bienes y servicios, los cuales son indispensables en los clientes para que estés mismo puedan ofrecer una referencia del establecimiento al cliente.

El restaurante cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado: el 37% de los encuestados afirman que solo a vece el restaurante cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado, estos resultados contrastan con lo encontrado por Olmos, Almendarez & Velarde (2024) quien es su tesis titulado calidad del servicio turístico en el pueblo mágico del Fuerte, Sinaloa: análisis descriptivo realizado en México, obtuvo que el 58% mencionan que la empresa cumple con los tiempos establecidos, estos se fundamenta con la información obtenida de Campines (2024) quien en su informe afirma que podemos llamar producto a cualquier bien material, servicio o idea, el cual tenga un valor razonable para el consumidor, siendo este capaz de satisfacer una necesidad para el cual este tienen que estar compuesto por una serie de atributos que le ayuden a distinguirse, por lo que es indispensable y de gran ayuda que se tenga controlado los tiempos de entrega entre proveedor y cliente ya que este facilitara un reconocimiento a la empresa con la puntualidad en la entrega del producto.

El restaurante brinda un servicio adecuado: el 31% de los encuestados indicaron que el restaurante brinda un servicio adecuado, estos resultados contrastan con lo obtenido por Nicholson Allen (2022) en su investigación titulado análisis de calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021, quien encontró que el 40% mencionó que es excelente el servicio brindado

por el restaurante; estos datos se fundamentan con la información obtenida de Gonzales (2022) quien indica que este es un aspecto que se inculca en todas las áreas de la empresa siendo importante para alcanzar el éxito de cualquier empresa, brindaron un servicio excepcional no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes si no que más bien fortalece la lealtad y confianza en el restaurante; por lo que brindaron servicio adecuado a los clientes es fundamental e indispensable ya que ayuda a los colaboradores a fidelizar a sus clientes quienes de alguna u otra forma buscan atraer más clientela ya sea con publicidades que se realiza sobre la atención al cliente o acciones desarrolladas con clientes en pleno servicio quienes al estar satisfechos promoverán de forma indirecta el tipo de atención recibida y la marca.

El personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer el servicio: el 37% de los encuestados indicaron que a veces el personal se muestra amable y cordial a momento de ofrecer el servicio, estos resultados contrastan con lo obtenido por Olmos, Almendarez & Velarde (2024) quien es su investigación titulada calidad de servicio turístico en el pueblo mágico del fuerte, Sinaloa: análisis descriptivo, realizado en México, donde se encontró que el 72% indicaron que los empleados están siempre amables con el usuario, datos que se fundamentan con la formación obtenida del informe de Fuentes, González, Parrado, & Gálvez (2020) quien afirma que los servicios son las actividades que se realizan en la interfaz del proveedor al cliente siendo este esencialmente intangible ello para lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes con los productos o servicios que se tengan a ofrecer; es fundamental lograr desarrollar un servicio amable y acorde a los estándares de calidad que pueda manejar el establecimiento de tal forma que se pueda llegar a persuadir en su totalidad a los clientes.

Objetivo específico 4. Identificar las características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Las instalaciones del restaurante son visualmente atractivas: el 34% de los encuestados indicaron que a veces las instalaciones del restaurante les parece visualmente atractivas, estos resultados contrastan con lo obtenido por Nicholson (2022) quien en su investigación titulado análisis de calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC obtuvo que un 60% de encuestados afirmaron que está en un nivel bueno la comodidad e instalación de los

mobiliarios del restaurante, esto se fundamenta con la información de Reyes, Barragan, & Garcia (2020) quien en su informe menciona que las instalaciones de una organización son muy indispensables ya que estos juegan un papel muy importante en la presentación, estética, popularidad e impacto a los clientes quienes son asombrados y atraídos en algunas oportunidades por la belleza estética que se tiene en infraestructura; la presentación material como la decoración estética de un establecimiento tienen mucho que ver con lo que se desea obtener de los servicios que ofrecen ya que de inmediato se pueden sacar conclusiones y probabilidades que guarden de alguna u otra forman de relación con los aspectos materiales del establecimiento.

Los equipos de la empresa tienen apariencias modernas y adecuadas para el servicio: el 31% de los encuestados indican que casi siempre la empresa tiene equipo con apetencias modernas y adecuadas para el servicio, estos resultados contrastan con lo obtenido por Olmos, Almendarez & Velarde (2024) quien en su investigación titulada calidad del servicio turístico en el pueblo mágico del fuerte, Sinaloa: análisis descriptivo, realizado en México, donde encontró que el 46% respondieron que los equipos siempre tienen adecuada apariencia para el precio; ello se justifica con la información obtenida de Dias & Pillco (2023) quien nos menciona que la adquisición es la apropiación o recepción de un producto o servicio respectivamente obtenido el control y poder absoluto con una retribución adecuada que comprenda el valor del producto, con ello se informa que es importante la adquisición e innovación de los equipos del establecimiento; es fundamental contar con equipos actualizados ya que estos son quienes ayudaran a optimizar las actividades y mejoras en las técnicas que se quieren utilizar.

El precio guarda relación con el servicio recibido: el 35% de los encuestados indican que casi siempre el precio guarda relación con el servicio recibido estos datos obtenidos contrastan con lo obtenido por Chavez (2024) quien en su tesis titulado satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería caso pollería el Nino E.I.R.L del distrito de Ayacucho 2020, quien obtuvo que el 38% indicaron que a veces los precios son adecuados para el servicio que ofrecen; esto se fundamenta con la información obtenida de Martínez & Hernández (2021) quien nos menciona que el precio es la cantidad simbólica en dinero que se remunera por la prestación de un servicio o producto siendo este específicamente un costo expresado en un simbólico valor monetaria; la relación entre servicio y el precio que otorguen el establecimiento tiene que ser muy bien estudiada y correspondido con respecto a los costos y variaciones que se puedan tener en el mercado, ya

sea por una constante globalización o factores extraordinarios que afecten los precios de los establecimientos.

La calidad del servicio que brinda el restaurante es confiable: el 29% de los encuestados indicaron que casi siempre la calidad del servicio que brinda el restaurante es confiable, datos que contrastan con lo obtenido por Olmos, Almendarez, & Velarde (2024) quien en su investigación titulado calidad del servicio turístico en el pueblo mágico del fuerte, Sinaloa, análisis descriptivo, realizada en México, donde se encontró que el 67% de los encuestados indican que los servicios son confiables, estos datos se fundamenta con la información obtenida del informe de Diaz & Salazar (2021) quien menciona que en su mayoría la calidad al ser buena despierta la inquietud, curiosidad e interés en los mercados objetivos de la organización por lo que se debe tener una estandarización adecuada para manejar el control interno de calidad correspondiente; en su totalidad la calidad es un aspecto fundamental que se busca en tota organización ya que de este y los precios que se trabajen con estos dependerán el éxito o la viabilidad futura de la organización.

La actitud del trabajador transmite calidad y confianza: el 37% de los encuestados afirmaron que casi siempre los trabajadores transmiten calidad y confianza, estos resultados contrastan con lo obtenido por Olmos, Almendarez, & Velarde (2024) quien en su investigación titulado calidad del servicio turístico en el pueblo mágico de Fuerte, Sinaloa, análisis descriptivo, realizada en México, obtuvo que el 78% de los encuestados afirmaron que el comportamiento de los empleados transmiten confianza; esto se fundamenta con la información obtenida de Diaz & Salazar (2021) quien nos menciona que en su mayoría la calidad de ser bueno es indispensable para toda organización sumando como parte de su desarrollo de gestión direccionado a una mejora continua en el rendimiento del servicio por lo que la calidad de los colaboradores es fundamental para la atención adecuada a los comensales; la confianza y calidad es fundamental en toda organización ya que estos encenderán la chispa para viabilizar el camino hacia el éxito de la organización siempre en cuando esto vaya organizado con un estudio de mercado y público objetivo.

Objetivo específico 5. Proponer un plan de mejora del Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre comercial: Koi Cocina Nikkei S.A.C

Razón social: 20603216777

Dirección legal: Jr. Mariano Melgar NRO. 519 URB. Las Nazarenas - Ayacucho - Huamanga- Jesús Nazareno

2. Misión

Somos un restaurante que brindamos comidas orientales de varias variedades, nos distinguimos por brindar con una gran variedad de platillos gastronómicos Nikkei en la región de Ayacucho, que van dirigidos para nuestros comensales quienes gustan del sabor de nuestros innovadores platos, de tal manera que brindamos una atención sofisticada y alimentos de primer nivel que garantizan deleitarse en tu paladar.

3. Visión

En 7 años queremos ser reconocidos en la región como el mejor restaurante por ofrecer una gama de sensaciones gratas y momentos inolvidables. Ocuparnos como marca en la familia ayacuchana fortaleciendo las expectativas, y Colaborar con brindar una experiencia inigualable, como familia empresarial tengamos la visión de sobresalir como mejor restaurante de cocina Nikkei en la región, contando con valores que nos respaldan t5ales como la puntualidad, honestidad y cotensia.

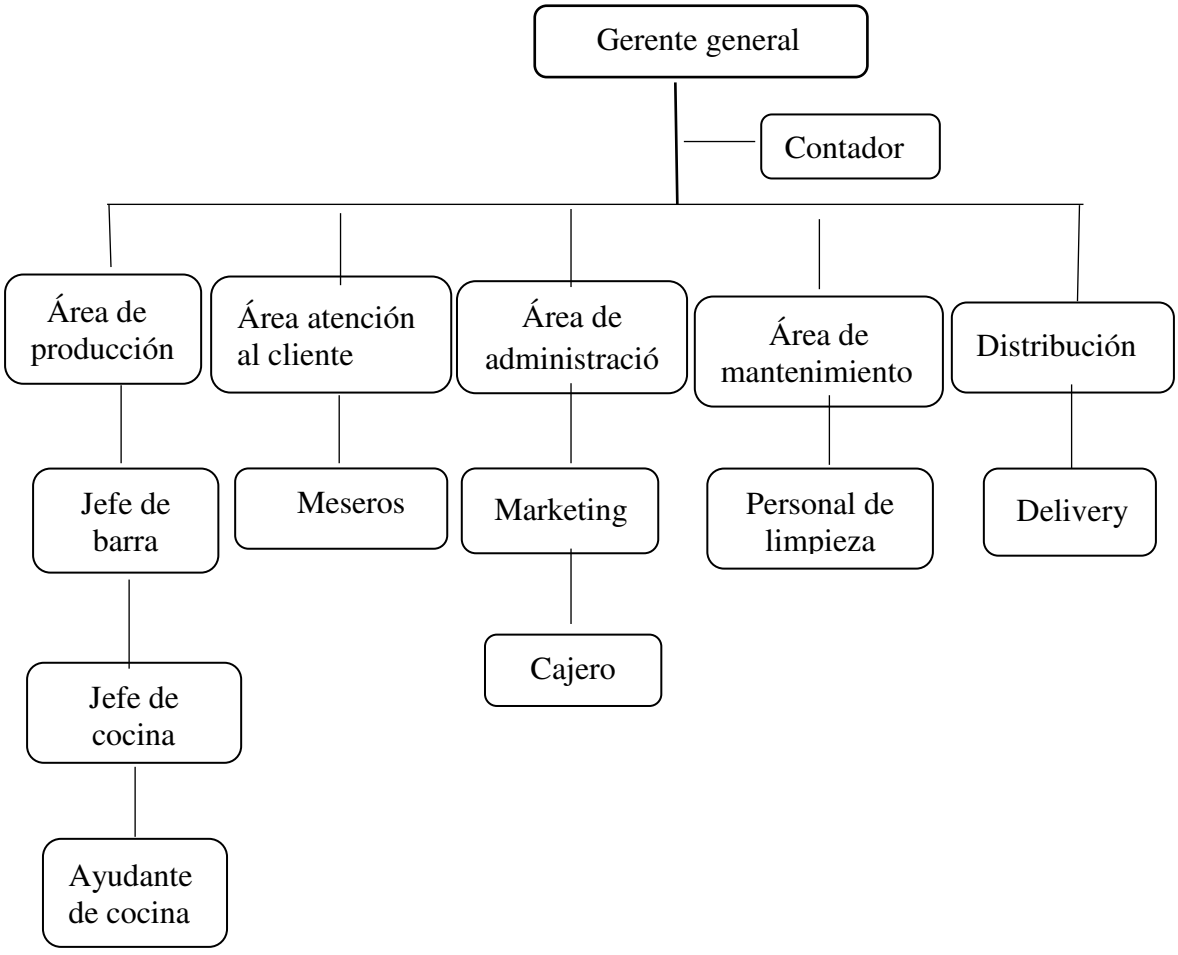
4. Objetivo

- General retroalimentación para mejorar el desempeño de habilidades
- Capacitar en temas relacionados a sus funciones de área
- Mejorar la relación con los integrantes.
- Tomar en cuenta los valores de los colaboradores
- Mejorar el desarrollo de objetivos para la empresa
- Relacionar los trabajos realizados con los objetivos institucionales
- Mejorar el precio del producto
- Mejorar el tiempo de entrega del producto
- Coordinar procesos para brindar un servicio adecuado
- Mejorar las instalaciones del establecimiento
- promover la calidad del servicio
- armonizar a los colaboradores de la empresa

5. Productos

Comidas Nikkei	Bebidas Nikkei
• Variedad de makis clásicos. • Variedad de makis especiales • Set de makis clásicos y especiales • Platos calientes del mar • Frescos Nikkei • Arroz chaufa Koi • Platos crujientes Koi • Fusión Nikkei • Piqueos Koi • Noodles ramen Koi	• Bebidas frías • Bebidas heladas • Bebidas calientes • Bebidas enlatadas • Soju espumoso • Sake chochukubai

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	✓ Mínima exigible: Técnico en administración, cocina, contabilidad. ✓ Experiencia como gerente o administrador en restaurantes, hoteles, etc. ✓ Habilidades en orientación empresarial, gestión y trabajo en equipo. ✓ Mínima exigible de experiencia 2 años. ✓ Contar con habilidades proactivas. ✓ Contar con técnicas de comunicación y habilidades interpersonales.
Funciones	➢ Asesorar y direccionar de forma técnica, practica la empresa. ➢ Gestionar y monitorear el buen funcionamiento de la empresa. ➢ Fijar adecuadas políticas y normas para la empresa. ➢ Velar por el cumplimiento de la misión y visión organizacional. ➢ Realizar seguimiento a los objetivos a corto plazo. ➢ Asignar y hacer ejecutar los presupuestos.
Cargo	**Contador**
Perfil	✓ Titulado en contabilidad. ✓ Experiencia mínima de 2 años en el ejercicio de su carrera. ✓ Trabajar en constante comunicación y coordinación. ✓ Mantener una buena ética profesional. ✓ Tener un buen análisis contable. ✓ Contar con valores como la honestidad, puntualidad y responsabilidad. ✓ Poseer habilidades directivas.
Funciones	➢ Coordinación constante con la dirección administrativa y gerencia. ➢ Análisis de las cuentas contables. ➢ Ejecutar ejercicios de cierre contable. ➢ Elaboración de planillas de pago. ➢ Garantizar la información financiera de la empresa. ➢ Controlar los costos y la rentabilidad de la empresa.
Cargo	**Jefe de Barra**
Perfil	✓ Mínima exigible: estudiante de los últimos módulos de gastronomía. ✓ Experiencia mínima de 2 años en cargos similares. ✓ Conocimientos básicos de office. ✓ Contar con certificado de buenas prácticas de manipulación de alimentos.

	✓ Ser proactivo y contar con habilidades de trabajo en equipo. ✓ Trabajo en equipo y conocimiento del sector de ventas. ✓ Ser proactivo
Funciones	➢ Gestionar la adquisición y producción de sus insumos. ➢ Controlar el stock de sus insumos y menajes. ➢ Manejar el inventario de sus menajes. ➢ Velar por la limpieza de su área de trabajo. ➢ Estandarizar la producción que se realiza.
Cargo	**Jefe de Cocina**
Perfil	✓ Mínima exigible: estudiante de los últimos módulos de gastronomía. ✓ Experiencia mínima de 2 años en cargos similares. ✓ Conocimientos básicos de office. ✓ Contar con certificado de buenas prácticas de manipulación de alimentos. ✓ Ser proactivo y contar con habilidades de trabajo en equipo. ✓ Trabajo en equipo y conocimiento del sector de ventas.
Funciones	➢ Gestionar la adquisición y producción de sus insumos. ➢ Controlar el stock de sus insumos y menajes. ➢ Manejar el inventario de sus menajes. ➢ Velar por la limpieza de su área de trabajo. ➢ Estandarizar la producción que se realiza.
Cargo	**Ayudante de Cocina**
Perfil	✓ Mínima exigible: ser estudiante de gastronomía ✓ Contar con valores como la honestidad, puntualidad y responsabilidad. ✓ Ser proactivo y tener ganas de aprender. ✓ Conocimientos básicos de office. ✓ Tener buena comunicación.
Funciones	➢ Apoyar a los superiores en lo necesario. ➢ Realizar inventarios. ➢ Organizar las áreas de trabajo. ➢ Realizar producción.
Cargo	**Meseros**
Perfil	✓ Mínima exigible: que tengan conocimiento en atención al cliente. ✓ Contar con buena presencia. ✓ Conocimientos básicos de office. ✓ Contar con valores como la honestidad, puntualidad y responsabilidad. ✓ Tener experiencia en cargos similares.
Funciones	➢ Mantener organizado el área de trabajo.

	➢ Atender de forma adecuada a los clientes. ➢ Estar atentos en todo momento. ➢ Mantener limpio el área de trabajo.
Cargo	**Esp. Marketing**
Perfil	✓ Mínima exigible: técnico en diseño gráfico. ✓ Experiencia mínima de 2 años. ✓ Ser buen comunicador y entendedor. ✓ Ser proactivo. ✓ Poseer conocimientos sólidos.
Funciones	✓ Velar por la imagen institucional. ✓ Realizar publicidades correspondientes. ✓ Coordinar de forma adecuada con los gerentes y administradores.
Cargo	**Cajero**
Perfil	➢ Mínima exigible: estudiante de alguna carrera. ➢ Tener experiencias similares ➢ Conocimientos básicos de office. ➢ Ser proactivo ➢ Fácil comunicación
Funciones	✓ Cobrar a los comensales ✓ Llevar la cuenta de la venta del día ✓ Llevar la cuenta del efectivo ✓ Llevar la cuenta de los egresos del día
Cargo	**Personal de Limpieza**
Perfil	➢ Mínimo exigible: secundaria completa ➢ Ser proactivo ➢ Tener fácil comunicación ➢ Tener experiencias similares
Funciones	✓ Mantener limpio el establecimiento ✓ Organizar el establecimiento ✓ Mantener ordenado el ambiente
Cargo	**Delivery**
Perfil	➢ Mínimo exigible secundaria completa ➢ Saber conducir ➢ Contar con valores y ética profesional ➢ Conocimiento básico en office
Funciones	✓ Reparto de los productos al cliente ✓ Entregar el producto en tiempo establecido ✓ Cobrar por la entrega realizada

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	Implementar productos innovadores Globalización de la información y redes sociales. Se cuenta con proveedores bien posicionados. Automatización de procesos. Incremento de la demanda en nuestros productos.	Abundante incorporación de competidores. Los proveedores no satisfacen sus necesidades. Cambios climáticos. Escases de insumos. Cambios políticos que alteran la economía.
Fortaleza	**F-O**	**F-A**
Buen nivel tecnológico de la empresa Se cumple con la expectativa del cliente. Buena imagen institucional. Buen manejo de responsabilidad social. Buen nivel de comunicación y coordinación. Buen clima laboral.	Publicitar en redes sociales los servicios. Interacción directa, con las dudas y consultas de los clientes. Unificación de los proveedores para mejorar la integración de los procesos. Tener medios digitales para la comercialización más innovada.	Tener propuestas bien establecidas frente a los clientes. Proveedores para imponer una negociación más factible. Fijar convenios institucionales con las empresas que frecuentan de forma consecutiva al establecimiento. Fortalecer lazos y contratas con los colaboradores. Coordinar para realizar pruebas innovadoras de servicios.
Debilidad	**D -O**	**D -A**
El nivel de remuneración. Entrada de nuevas tendencias parecidos al nuestro. Flexibilidad con los horarios de trabajo. Facilidad para salir del mercado. Rápida respuesta a condiciones cambiantes. Carencia de plataformas tecnológicas.	Implementar plataformas tecnológicas para facilitar la atención. Estandarizar los servicios que se ofrecen. Implementar estrategias de capacitación y motivación. Estandarizar la calidad de los servicios. Implementar mejores planes estratégicos para superar las competencias.	Fijar estatutos para el cumplimiento y la eficiencia con los procedimientos. Tener estandarizado los servicios. Motivar a los colaboradores. Capacitar a todos los colaboradores

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	consecuencias
Habilidades	El 40% indicaron que a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades	El jefe está ocupado en sus funciones por lo que no le dedica tiempo. Un ambiente laboral inapropiado con desinterese. Por desconocimiento de los jefes.	Deficiencias en el desempeño de sus actividades. Desentendimiento y falta de compresión al momento de desarrollar sus actividades. Carencia de un buen ambiente laboral entre los colaboradores.
Trabajo en equipo	El 40% de los trabajadores encuestados indicaron que solo a veces se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema.	Carga laboral en el centro de trabajo. Desentierres de los colaboradores por ayudar a solucionar un problema. Falta de cortesía o capacitación al personal.	Clientes incomodos. Clientes arrepentidas por asistir al establecimiento. Riñas entre cliente y colaborador.
Valores	El 40% de los encuestados mencionaron que solo a veces se toma en cuenta los valores de los colaboradores.	Desinterés por parte de los superiores. El establecimiento impone sus condiciones y políticas. Los colaboradores aprovechan que la facilidad que les brinda el establecimiento.	Des organización en la empresa. No existe buena relación laboral. Desconocimiento de los superiores en el tema
Seguridad	El 40% de los encuestados indican que solo a veces se cumple con seguridad las metas establecidas	Des interés por partes de los jefes. Desinterés por parte de los colaboradores.	Incumpliendo de sus objetivos empresariales.

		No se cuenta con un cronograma de actividades.	Los colaboradores trabajan sin metas organizadas. Desorden y caos situacional en la empresa.
Aptitudes	El 40% de los encuestados indicaron que solo a veces se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador.	El jefe está enfocado en otras funciones. Una mala relación entre el colaborador y sus superiores. Desconocimiento de los colaboradores.	Los trabajadores no toman importancia a las metas empresariales. La empresa no tiene metas bien establecidas. Desinterés por parte de los superiores.
Logros	El 40% de los encuestados mencionaron que solo a veces el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad.	El jefe está enfocado en otras funciones. Desorganización empresarial. No se tiene un control sobre los colaboradores.	Desorden en los ingresos y egresos económico de la empresa. Desorden en la realización de actividades. Incumplimiento de labores por parte de los colaboradores.
Adquisición	El 37 % de los encuestados mencionan que solo a veces se sienten satisfechos con el servicio que adquieren del restaurante.	Falta de capacitación al personal. Contratación de personal no calificado para las áreas de trabajo. Carencia en algunos menajes o servicios de la carta.	Clientes arrepentidos por asistir. Disconformidad de los clientes. Inconvenientes entre clientes y colaboradores
Producto	El 40% de los encuestados indicaron que a veces el precio del producto compensa con el servicio y la calidad.	Desinterés de los jefes por estandarizar las recetas. Falta de control adecuado a los colaboradores.	Incomodidad de los comensales. Des estandarización en el porcinamente de los productos.

		Personal no calificado.	Contratación de personal no calificado.
Servicio	El 21% de los encuestados indican que tan solo a veces se brinda un servicio adecuado,	Una mala coordinación con los colaboradores. Falta de capacitación a los trabajadores. Los colaboradores tienen desinterés por realizar un buen servicio.	Pérdida de clientes. Disminución de ingresos. Perdida de confiablidad.
Instalaciones	El 34% de los encuestados afirman que solo a veces las instalaciones son visualmente atractivas.	Desinterés por parte de los jefes. Descuido de la infraestructura. Falta de limpieza del establecimiento.	Mal aspecto del establecimiento. Instalaciones en mal estado. Presciencia de sociedad en el amiente.
Precios	El 35% de los encuestados indican que casi siempre el precio guarda relación con el servicio recibido.	Descuido por parte de los jefes. Priorizan otras actividades y sienten que es innecesario. Realizar nuevos estudios de nichos de mercado.	Críticas por parte de los comensales. Pérdida de clientes. El restaurante se va quedando inapropiado para los tiempos actuales.
Calidad	El 29% de los encuestados indican que a veces la calidad del servicio es confiable.	Mala manipulación de los insumos. Los proveedores no facilitan lo solicitado. Existencia de tratos preferenciales.	Pérdida de clientes. Malos insumos. Disconformidad entre clientes.

9. Problemas.

Problema	Surgimiento del problema
El 40% indicaron que a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades	El jefe está ocupado en sus funciones por lo que no le dedica tiempo. Un ambiente laboral inapropiado con desinterese. Por desconocimiento de los jefes.
El 40% de los trabajadores encuestados indicaron que solo a veces se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema.	Carga laboral en el centro de trabajo. Desentierres de los colaboradores por ayudar a solucionar un problema. Falta de cortesía o capacitación al personal.
El 40% de los encuestados mencionaron que solo a veces se toma en cuenta los valores de los colaboradores.	Desinterés por parte de los superiores. El establecimiento impone sus condiciones y políticas. Los colaboradores aprovechan que la facilidad que les brinda el establecimiento.
El 40% de los encuestados indican que solo a veces se cumple con seguridad las metas establecidas	Des interés por partes de los jefes. Desinterés por parte de los colaboradores. No se cuenta con un cronograma de actividades.
El 40% de los encuestados indicaron que solo a veces se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador.	El jefe está enfocado en otras funciones. Una mala relación entre el colaborador y sus superiores. Desconocimiento de los colaboradores.
El 40% de los encuestados mencionaron que solo a veces el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad.	El jefe está enfocado en otras funciones. Desorganización empresarial.

	No se tiene un control sobre los colaboradores.
El 37 % de los encuestados mencionan que solo a veces se sienten satisfechos con el servicio que adquieren del restaurante.	Falta de capacitación al personal. Contratación de personal no calificado para las áreas de trabajo. Carencia en algunos menajes o servicios de la carta.
El 40% de los encuestados indicaron que a veces el precio del producto compensa con el servicio y la calidad.	Desinterés de los jefes por estandarizar las recetas. Falta de control adecuado a los colaboradores. Personal no calificado.
El 21% de los encuestados indican que tan solo a veces se brinda un servicio adecuado,	Una mala coordinación con los colaboradores. Falta de capacitación a los trabajadores. Los colaboradores tienen desinterés por realizar un buen servicio.
El 34% de los encuestados afirman que solo a veces las instalaciones son visualmente atractivas.	Desinterés por parte de los jefes. Descuido de la infraestructura. Falta de limpieza del establecimiento.
El 35% de los encuestados indican que casi siempre el precio guarda relación con el servicio recibido.	Descuido por parte de los jefes. Priorizan otras actividades y sienten que es innecesario. Realizar nuevos estudios de nichos de mercado.
El 29% de los encuestados indican que a veces la calidad del servicio es confiable.	Mala manipulación de los insumos. Los proveedores no facilitan lo solicitado. Existencia de tratos preferenciales.

10. Establecer soluciones.

Indicador	problema	Acción de mejora
Habilidades	El 40% indicaron que a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades	Organizar charlas de retroalimentación para todos los colaboradores. Implementar periodos de retroalimentación constantes con temas relacionados a cada área. Gestionar metas por áreas con cierto periodo de plazo
Trabajo en equipo	El 40% de los trabajadores encuestados indicaron que solo a veces se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema.	Capacitación a los colaboradores. Orientar a los colaboradores para realizar acciones en beneficio de la empresa.
Valores	El 40% de los encuestados mencionaron que solo a veces se toma en cuenta los valores de los colaboradores.	Realizar charlas informativas con los colaboradores. Llegar a un acuerdo con beneficios para ambas partes. Permitir los valores de los colaboradores, pero delimitando según políticas del establecimiento.
Seguridad	El 40% de los encuestados indican que solo a veces se cumple con seguridad las metas establecidas	Elaborar metas a mediano, corto y largo plazo. Orientación a los miembros de la empresa sobre metas empresariales.

		Organizar actividades y designar actividades por áreas correspondientes.
Aptitudes	El 40% de los encuestados indicaron que solo a veces se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador.	Concientización a los colaboradores. Elaboración de metas organizacionales. Capacitación sobre metas y objetivos estratégicos y empresariales.
Logros	El 40% de los encuestados mencionaron que solo a veces el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad.	Organización e implementación de sistemas de control financiero. Designar labores estables a los colaboradores. Implementar sistemas para el control del personal.
Adquisición	El 37 % de los encuestados mencionan que solo a veces se sienten satisfechos con el servicio que adquieren del restaurante.	Capacitación al personal. Realizar filtro para contratación de los colaboradores. Capacitación en atención al cliente a los colaboradores.
Producto	El 40% de los encuestados indicaron que a veces el precio del producto compensa con el servicio y la calidad.	Poner en conocimiento a los jefes sobre las necesidades pendientes. Estandarización de los productos que se ofrecen.

		Realizar entrevista a los colaboradores antes de contratarlos.
Servicio	El 21% de los encuestados indican que tan solo a veces se brinda un servicio adecuado,	Charlas constantes con los colaboradores. Capacitación constante a los trabajadores. Contracción de colaboradores con vocación.
Instalaciones	El 34% de los encuestados afirman que solo a veces las instalaciones son visualmente atractivas.	Realizar mantenimientos constantes. Innovar en periodos determinados. Implementar personal de limpieza capacitada.
Precios	El 35% de los encuestados indican que casi siempre el precio guarda relación con el servicio recibido.	Concientizar a los jefes. Obtener prioridades inmediatas. Mantener una buena relación entre precio y servicio.
Calidad	El 29% de los encuestados indican que a veces la calidad del servicio es confiable.	Brindar capacitación para buena manipulación de alimentos. Realizar convenios con proveedores. Establecer trato equitativo a todos los clientes.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	tecnológicos	tiempo
Organizar charlas de retroalimentación para todos los colaboradores. Implementar periodos de retroalimentación constantes con temas relacionados a cada área. Gestionar metas por áreas con cierto periodo de plazo	Gerente y colaborador	S/1,600.00	Proyector Laptop internet	8 semanas
Capacitación a los colaboradores. Orientar a los colaboradores para realizar acciones en beneficio de la empresa.	Gerente y colaboradores	S/400.00	Proyector Laptop internet	12 semanas
Realizar charlas informativas con los colaboradores. Llegar a un acuerdo con beneficios para ambas partes. Permitir los valores de los colaboradores, pero delimitando según políticas del establecimiento.	Gerente y colaboradores	S/100.00	Proyector Laptop internet	3 semanas
Elaborar metas a mediano, corto y largo plazo. Orientación a los miembros de la empresa sobre metas empresariales.	Gerentes / colaboradores	S/400.00	Proyector Laptop internet	4 semanas

Organizar actividades y designar actividades por áreas correspondientes.				
Concientización a los colaboradores. Elaboración de metas organizacionales. Capacitación sobre metas y objetivos estratégicos y empresariales.	Gerente / colaboradores	S/1,200.00	Proyector Laptop internet	6 semanas
Organización e implementación de sistemas de control financiero. Designar labores estables a los colaboradores. Implementar sistemas para el control del personal.	Gerente y colaborador	S/700.00	Computadoras Internet	3 semanas
Capacitación al personal. Realizar filtro para contratación de los colaboradores. Capacitación en atención al cliente a los colaboradores.	Gerente y Colaboradores	S/ 5,000.00	Proyector Laptop internet	4 semanas
Poner en conocimiento a los jefes sobre las necesidades pendientes. Estandarización de los productos que se ofrecen. Realizar entrevista a los colaboradores antes de contratarlos.	Gerente y colaboradores	S/100.00	Computadora Celulares internet	6 semanas
Charlas constantes con los colaboradores. Capacitación constante a los trabajadores.	Gerente / colaboradores	S/800.00	Proyector Laptop	8 semanas

Contracción de colaboradores con vocación.			internet	
Realizar mantenimientos constantes. Innovar en periodos determinados. Implementar personal de limpieza capacitada.	Gerentas / colaboradores	S/1.800.00	Proyector Computadora internet	5 semanas
Concientizar a los jefes. Obtener prioridades inmediatas. Mantener una buena relación entre precio y servicio.	Gerente / colaboradores	S/1.200.00	Computadora Internet	3 semanas
Brindar capacitación para buena manipulación de alimentos. Realizar convenios con proveedores. Establecer trato equitativo a todos los clientes.	Gerente / colaboradores	S/600.00	Proyector Laptop internet	8 semanas

12. Cronograma de actividades.

N°	Estrategias	Fecha de inicio	Fecha de termino	Año: 2025															
				enero				febrero				marzo				abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Organizar charlas de retroalimentación para todos los colaboradores. Implementar periodos de retroalimentación constantes con temas relacionados a cada área. Gestionar metas por áreas con cierto periodo de plazo	01/01/2025	26/02/2025	X	X	X	X	X	X	X	X								
2	Capacitación a los colaboradores. Orientar a los colaboradores para realizar acciones en beneficio de la empresa.	01/01/2025	05/03/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
3	Realizar charlas informativas con los colaboradores. Llegar a un acuerdo con beneficios para ambas partes. Permitir los valores de los colaboradores, pero delimitando según políticas del establecimiento.	01/01/2025	22/01/2025	X	X	X													

4	Elaborar metas a mediano, corto y largo plazo. Orientación a los miembros de la empresa sobre metas empresariales. Organizar actividades y designar actividades por áreas correspondientes.	01/01/2025	08/01/2025	**X**																
5	Concientización a los colaboradores. Elaboración de metas organizacionales. Capacitación sobre metas y objetivos estratégicos y empresariales.	01/01/2025	12/02/2025	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**											
6	Organización e implementación de sistemas de control financiero. Designar labores estables a los colaboradores. Implementar sistemas para el control del personal.	01/01/2025	22/01/2025	**X**	**X**	**X**														
7	Capacitación al personal. Realizar filtro para contratación de los colaboradores. Capacitación en atención al cliente a los colaboradores.	01/01/2025	29/01/2025	**X**	**X**	**X**	**X**													
8	Poner en conocimiento a los jefes sobre las necesidades pendientes.	01/01/2025	12/02/2025	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**											

	Estandarización de los productos que se ofrecen. Realizar entrevista a los colaboradores antes de contratarlos.																		
9	Charlas constantes con los colaboradores. Capacitación constante a los trabajadores. Contracción de colaboradores con vocación.	01/01/2025	05/03/2025	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**								
10	Realizar mantenimientos constantes. Innovar en periodos determinados. Implementar personal de limpieza capacitada.	01/01/2025	05/02/2025	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**											
11	Concientizar a los jefes. Obtener prioridades inmediatas. Mantener una buena relación entre precio y servicio.	01/01/2025	22/01/2025	**X**	**X**	**X**													
12	Brindar capacitación para buena manipulación de alimentos. Realizar convenios con proveedores. Establecer trato equitativo a todos los clientes.	01/01/2025	19/02/2025	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**								

VI. Conclusiones

Se concluyó para el objetivo general, que las características de las competencias del trabajador solo a veces se ponen en práctica ya sea para la contratación u otros fines necesarios que vea conveniente la empresa, dependiendo a su productividad la organización dispone de colaboradores quienes desarrollan actividades necesarias para la organización, por otro lado la satisfacción en el restaurante solo existe a veces ya que no siempre se tiene clientes satisfecho, clientes que digan que el precio es justo para el servicio y la calidad que se les ofrece, también se encontró que la confiabilidad es un valor que solo a veces se obtiene y en el caso del restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C. se mantiene esas acciones las cuales buscan de alguna u otra forma mejorar la marca, el personal, del establecimiento y mostrar a sus clientes que si es un establecimiento confiable, seguro y satisfactoria.

Así mismo se concluyó que a veces se desarrolla retroalimentaciones a los colaboradores para mejorar, también se les capacitan en temas de acuerdo al rol que desempeñan en el restaurante, como también se les instruye pocas veces para que ellos puedan ayudar y ser más proactivos con los clientes, así mismo desarrollar un equipo de trabajo entre los colaboradores de la empresa, estos tomado en cuenta los valores personales que tengan cada uno de los colaboradores.

Se informa que la productividad en el restaurante se desarrolla debes en cuando, ya que a veces se logra cumplir con seguridad las metas propuestas por el restaurante, desarrollando también objetivos empresariales con aptitudes del trabajador, donde los incentivos juegan un papel muy importante y van acorde al desarrolló de la productividad viéndose en el un desempeño laboral reflejado y siendo desarrollado de forma compatible y a veces en casos sean necesarios.

concluyendo que solo a veces se sienten satisfechos con el servicio que adquieren del restaurante, así mismo el precio del producto en el mayor de los casos solo a veces compensa con el servicio y la calidad, como también solo a veces se cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado, asimismo solo a veces se llega a brindar un servicio adecuado, también solo a veces el personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer el servicio por lo que podemos afirmar que la satisfacción Asia los clientes se logra dar solo a veces.

Se estableció que las instalaciones solo a veces se consideran que son visualmente atractivas, asimismo casi siempre los equipos tienen apariencias modernas y adecuadas, por otro lado, el precio guarda relación con el servicio recibido casi siempre, también la calidad del servicio es confiable casi siempre y la actitud del trabajador transmite calidad y confianza a veces por lo que la confiabilidad tiene mayor acogida y se gana la confianza de los comensales casi siempre.

En la investigación se definió, que tanto las competencias del trabajador, la productividad, la satisfacción y la confiabilidad son aspectos indispensables para el restaurante y estos tienen que mejorarse e implementarse de forma inmediata ya que se obtuvieron deficiencias en el desempeño laboral y la satisfacción al cliente.

VII. Recomendaciones

Gestionar más parámetros con la contratación de colaboradores, sugiriéndoles que para cada área opuesto de trabajo se genere competencias del trabajador; así mismo se sugiere al equipo técnico implementar estrategias, modelos y procesos productivos que ayuden a estructurar y enfatizar las labores que se desempeñan en el restaurante; también se les recomienda realizar un estudio sobre la satisfacción al cliente ya sea con preguntas directas al cliente al finalizar la atención o realizar encuestas anónimas pero es urgente e importante tener que saber el grado de satisfacción que se tiene en el mercado objetivo, finalmente uno de los temas más delicados y reflejados en los ánimos y vibras de los clientes ya que son quienes nos muestran la confiabilidad que tienen ellos hacia a nosotros como su empresa dispensadora de servicios alimentarios por ende es fundamental atender las necesidades para saber el punto de confiabilidad que se tiene.

Gestionar capacitaciones y retroalimentaciones a los colaboradores de forma que estos perfeccionen sus técnicas y habilidades, así mismo ponerles en conocimiento sobre la proactividad y lo fundamental que son los clientes para la empresa por lo que se tiene que cooperar en soluciones extraordinarias que se tenga con los colaboradores, así mismo ver y velar por los valores de los colaboradores ya que ellos son indispensables para la realización exitosa y adecuada de los servicios.

Verificar de forma constante la organización de colaboradores del establecimiento para que puedan cumplir con seguridad las metas y objetivos establecidos de la empresa, por lo que también se le sugiere contar con un plan para la buena manipulación de los alimentos o insumos a utilizarse en el establecimiento para que de tal forma el desempeño y las labores que desarrollan los colaboradores vayan orientados hacia a los objetivos institucionales. cual sus remuneraciones también se sugieren.

Aplicar técnicas adecuadas para poder medir la satisfacción que se tiene hacia sus comensales así mismo maneja una estandarización acorde a los costos manejados por el restaurante para; posteriormente tener organizado los procesos productivos y poder entregar el producto solicitado a tiempo, pudiendo desarrollar un servicio adecuad, mostrándose amable, cordial y empático el colaborador estando antes, durante y después del servicio.

Aplicar mejoras en las instalaciones para innovar y perdurar en el tiempo, siendo visualmente atractivo, realizando las mejoras se logrará generar el incremento de la clientela y general un adicional para los costos ello por las mejoras realizadas, de tal forma que los precios y los servicios ofrecidos se mantengan alineados llegando a mostrar la confiabilidad del lugar como también la actitud de los colaboradores que transmiten calidad y confianza.

Implementar las propuestas de mejora que se elaboró en base a los resultados obtenidos de la investigación, con el fin de mejorar el desempeño de cada uno de los colaboradores y mejorar la calidad de los productos y servicios que brindan para lograr la satisfacción de los consumidores; por lo cual, implica contratar a los colaboradores con vocación, capacitar al personal para mejorar sus habilidades y conocimientos para que brinden un buen servicio, la buena manipulación de alimentos, realizar convenios con los proveedores, realizar mantenimiento constante del establecimiento, etc., de esta forma, se lograra obtener la rentabilidad.

Referencias bibliográficas

Acedo Reforme, J. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las Mype Rubro Restaurantes del Centro Paita, año 2021.* Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote, Paita-Piura. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24682/DESEMPENO_LABORAL_ACEDO_REFORME_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Adrogué, C., Daura, F., Del Rio, D., & Favarel, I. (2021). *Influencia de las estrategias y aptitudes de aprendizaje en el desempeño académico.* Universidad Austral, Argentina. Obtenido de https://opac5.scielo.sa.cr/j/edu/a/6KTRdvQGy9hnKj9yvKSZNmz/?format=html&lang=es

Allauca Cajamarca, A. R. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del hotel hacienda Abraspungo.* Universidad nacional de Chimburazo, Ríobamba - Ecuador. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9390/1/Allauca%20Cajamarca%2c%20A.%282022%29%20La%20gesti%c3%b3n%20administrativa%20en%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20del%20personal%20del%20Hotel%20Hacienda%20Abraspungo..pdf

Alvarez Julian, A. A. (2024). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante "Lobito", distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.* Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37284/CLIMA_LABORAL_DESEMPENO_LABORAL_ALVAREZ_JULIAN_ANGEL_ARTEMIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, J., Holgado , J., Tafur, T., & Vasquez , M. (2022). Metodología delainvestigación: El método ARIAS para realizar un proyecto. (I. U. S.A.C., Ed.) Obtenido de https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/22/16/32

Bardales Quiroz, G. (2021). *Marketing mix y calidad de servicio del restaurante la tía Vicky en la ciudad de Chepén en el año 2021.* Universidad Cesar Vallejo, Chepén-Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80930/Bardales_QG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Baustista Cuello, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teorica.* Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica.pdf

Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.* Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica

Bueno Campos, E. (2022). *Introducción a la organización de empresas.* Madrid, España. Obtenido de https://udimundus.udima.es/handle/20.500.12226/1400

Campines Barría, F. J. (2024). *El producto y sus atributos comofactores fundamentalales de las estrategias de marketing.* Universidad de Panamá, Panamá. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElProductoYSusAtributosComoFactoresFundamentalesDe-9430052.pdf

Carrera Torres, M. Y., Valenzuela Pérez, K. I., & Gómez Xul, G. d. (2021). *La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa.* Mexico. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292899

Castillo de la Cruz, J. L. (2020). *Propuesta de mejoradel desempeño laboral para la gestion de calidad de la mype,rubro restaurante, caso: Coral, San vicente-Cañete, 2020.* Tesis de titulación, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20_DE_%20LA_%20CRUZ_JULIO_%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chavez de Paz, D. (2022). *Concepo y tecnicas de recoleccion de datos en la investigacion.* Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf

Chavez Huaman, R. (2024). *Satisfaccion del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerias;caso polleria el Nino E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.* Tesis, Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote, Ayacucho-Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bi

tstream/handle/20.500.13032/30758/CALIDAD_EXPECTATIVAS_CHAVEZ_HUAMAN_RUTH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronel Carvajal, C. (2023). *Los objetivos de la investigación.* Universitario Armando Cardoso, Cuba. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.sld.cu/pdf/amc/v27/1025-0255-amc-27-e9591.pdf

Damian Pimentel, J. M., & Ochoa Miranda, M. E. (2021). *Los factores psicológicos de la salud ocupacional y desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores, en el contexto del covid-19.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos , LIma - Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/b42f3c91-0509-4fb6-9489-5393fdad1d2d/content

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. d., Castro Llaja, L., & Vargas Murillo, A. R. (2022). *Productividad laboral y el teletrabajo en el sector publico durante el periodo de emergencia nacional.* Revista Universidad y Sociedad, Lima-Perù. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf

Díaz Concepción, A., Benitez Montalvo, R., Castillo Serpa, A., & Cabrera Gomez, J. (2021). *Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional.* Arica - Chile. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052021000100087&script=sci_arttext

Diaz de la Cruz, S., & Pillco Cardenas, R. (2023). *Adquisición de bienes, servicios y la ejecución de obras por administración directa en la Municipalidad Distrital de Laberinto, Tambopata, 2023.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/145373/Diaz_CSM-Pillco_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial.* Universidad Nacional de Rosario. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext

Duque Oliva, E. J. (2024). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion

Echeverría Ríos, O. M., Martínez Hernández , M., & López Hernández, I. (2021). *Precio en mercadotecnia: Una revision bibliografica desde la percepcion en Latinoamerica.* Universidad Autónoma del Estado de México , México . Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/354254170_Precio_en_mercadotecnia_Una_revision_bibliografica_desde_la_percepcion_en_Latinoamerica

Espinoza Damian, D. H. (2023). *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de Casa en la Ciudad de Huaraz, 2022.* Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Huaraz-Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32916/MICRO_EMPRESA_ESPINOZA_DAMIAN_DORA_HERLINDA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Estrada Cotrina, M. C. (2021). *Calidad de servicio y satisfaccion del cliente, en las mypes sector servicio, rubro restaurantesen el distrito De La Cruz-Tumbes año 2021.* Tumbes-Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25143/CALIDAD_DE_SERVICIO_SATISFACCION_ESTRADA_COTRINA_MILAGRITOS_CLARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores Gutierrez, O. (2022). *La aptitud, actitud y el logro de aprendizaje del inglés en estudiantes de Pregrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, en el año 2020.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f9dbd53b-d695-402a-af5b-de2631381bb2/content

Fuentes Gómez, L., González Álvarez, R., Parrado Hernández, C. A., & Gálvez Pereira, K. Y. (2020). *Evaluación de la calidad percibida de servicios en restaurante a la carta.* Universidad de Cienfuegos., Cienfuegos-Cuba. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400179&script=sci_arttext&tlng=en

Galarza Torresano, I. D., Tocto Villarreal, B. T., & Peñaloza Montenegro, B. C. (2021). *Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico*

Píllaro y su dirección distrital. Instituto Tecnológico Superior Universitario España, Ecuador. Obtenido de https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/397/228

Garcia Jama, Y., Vera Loor, R., & Ronquillo Bolaños, C. (2023). *El perfil profesional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Canton Pedemales.* Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Pedernales, Pedemales-Ecuador. doi:https://doi.org/10.46296/rc.v6i12.0156

Gonzales Miranda, A. K. (2022). *La calidad de servicio y la satisfaccion del cliente en una empresa de consultoria empresarial.* Tesis, Universidad dePrivada del Norte, Trujillo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33808/Gonzales%20Miranda%2c%20Alessandra%20Kristell.pdf?sequence=1

González Garcia, W. d., & Vilchez Pirela, R. (2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales.* Fundación Universidad del Norte, Barranquilla - Colombia. doi:https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). *la calidad de servicion en la administración publica.* Universidad Tecnológica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

Lagos Garrido, M. E., & Paravic Klijn, T. (2022). *Trabjo en equipo y calidad de la atención en salud.* Universidad de Concepción, Chile. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext&tlng=en

Lagos Zamora, L. (2022). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.* Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26797

Lapa Fernandez, S. (2023). *Capacitación para la mejora de desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultura S.A.C, distrito Jesús Nazareno - Ayacucho, 2023.* Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Ayacucho. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bi

tstream/handle/20.500.13032/34590/CAPACITACION_VALORES_LAPA_FERNANDEZ_SAUL.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Lozano Ochoa, D. N. (2023). *Calidad de servicio para mejorar la atencion al cliente en la polleria Norky, distrito de Ayacucho,2023.* Tesis, Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote, Ayacucho-Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35797/ATENCION_CALIDAD_LOZANO_OCHOA_DENNYS_NADIESKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Hernández, M., & Hernández, I. L. (2021). *Precio en mercadotecnia: Una revisión bibliográfica desde la percepción en Latinoamérica.* Universidad Polítécnica Metropolitana de Hidalgo, Mexico. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300004/637968300004.pdf

Maurandi López, A., & Gónzalez Vidal, A. (2022). *Análisis de datos y métodos estadísticos con R* (Ediciones de la Universidad de Murcia ed.). Murcia-España: Editum. doi:https://doi.org/10.6018/editum.2967

Mego Cervera, H. R., & Saldaña Arévalo, J. (2021). *Las habilidades cognitivas y desarrollo de competencias oral y compresiva: una revisión.* Institución Educativa José Olaya Balandra., Utcubamba-Perú. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000100189&script=sci_arttext&tlng=en

Mendoza Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza Vargas, H. H. (2022). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia).* Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja-Colombia. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157

Miranda Cruz, M., Romero Flores, M., & Chiriboga Zamora, P. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí.* Obtenido de https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179/4631

Montano, J. (2022). *Investigacion no expermental : diseños, caracteristicas, tipos y ejemplos.* Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20No%20Experimental%20(1).pdf

Morles, J. (2021). *Procesos organizacionales vinculados a la gestion de calidad del servicio.* Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago, Venezuela. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/1327/1/Articulo_No_4.pdf

Murillo Moreno, L. (2021). *Fundamentos del servicio al cliente.* Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://educacionbancaria.com/cursos/wp-content/uploads/2021/06/Fundamentos-de-servicio-al-cliente.pdf

Nicholson Allen, L. J. (2022). *Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021.* Universidad de Panamá, Panamá. Obtenido de https://up-rid.up.ac.pa/5902/1/2359

Ochoa Pachas, J., & Yunkor Romero, Y. (2020). *El estudio descriptivo en la investigación cientifica.* Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/386791232.pdf

Olmos Martínez, E., Almendarez Hernández, M. A., & Velarde Valdez, M. (2024). *Calidad del servicio turistico en el pueblo magico de el fuerte, Sinaloa: analisis descriptivo.* Universidad Autónoma de Occidente, México, Sinaloa - México. doi:https://doi.org/10.24265/turpatrim.2024.n22.03

Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.* Maestria, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf

Parra Palacios, D. A., & Cantor Nieto, D. K. (2023). *Revision sistematica de las tecnologias en la seguridad en el trabajo.* Universidad distrital Francisco Jose de Caldas. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.udistrital.edu.co/server/api/core/bitstreams/b62a547c-4ba6-406e-a00c-f7ed043b1efe/content

Perez Castaños, S., & Garcia Santamaria, S. (2023). *La investigacion Cuantitativa.* Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/8022/P%C3%A9rez-cidcc_2023.pdf?sequence=1

Ramirez Ipanaque, P. S. (2024). *La motivacion para el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerias en la zona centrica de la ciudad de Chimbote,2024.* Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote, Chimbote-Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37600/DESEMPENO_RECONOCIMIENTO_Y_MOTIVACION_LABORAL_RAMIREZ_IPANAQUE_PAOLA_SUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos Rosas, C. D. (2021). *Gestion de Calidad del Servicio y la Satisfaccion del Cliente en los Restaurantes de Sullana.* Universidad Catolica Los Angeles De Trujillo., Sullana - perú. doi:https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.773

RedacciónCN. (3 de Junio de 2023). ¿Qué es un producto? (definición, tipos y componentes). *Crece negocios*. Obtenido de https://crecenegocios.com/producto/

Reyes, J., Barragan, M., Sanchez, P., & Garcia, M. (2020). *Planificación del diseño de las instalaciones de la industria de comercialización de neumáticos.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Obtenido de https://www.proquest.com/openview/d5c3e6f92219dbcc1c564fb0c49293da/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393

Rivas, Y. (2022). *Poblacion y muestra: difinicion y diferencias.* Lima. Obtenido de https://www.matemente.com/poblacion-y-muestra/

Robles Rosales, C. C. (2022). *motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz, 2022.* Tesis, Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33995/AMBIENTE_LABORAL_ROBLES_ROSALES_CARLOS_CRISTHIAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rodríguez Vásquez, J. M., Pérez Vásquez, M. E., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). *Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas.* Ciudad de México. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496

Rosero Arevalo, D. G. (2023). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del area de emergencia del hospital Vicente Corral Moscoso - Cuenca 2022.* Universidad Nacional de Chimborazo., Riobamba - Ecuador. Obtenido de

http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11568/1/Rosero%20Arevalo%2c%20D%282023%29Clima%20organizacional%20en%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20del%20personal%20de%20salud%20del%20%c3%a1rea%20de%20emergencia%20del%20Hospital%20Vicente%20Corral%20Moscoso

Ruiz Hernandéz, Y. E., & Sánchez Jaramillo, A. F. (2021). *Caráterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa.* Revista Perspectiva Empresarial, Colombia. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/6722/672271875011/672271875011.pdf

Sánchez Galán, J. (2024). *Servicio: qué es, característica y ejemplos.* Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#que-es-un-servicio

Sanchez Martinez, D. V. (2022). *Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos en investigacion.* TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río. Obtenido de https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457

Silva Gómez, E., & Luján Johnson, G. L. (2022). *Modelo Teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de La costa ecuatoriana.* Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. doi:https://doi.org/10.29166/siembra.v9i1.3594

Silva, J., Julca Cálderon, F., Luján Vera, P., & Trelles Pozo, L. R. (2021). *Calidad de servicioy su relación con la satisfacción del cliente: empresas turísticas de Canchaque - Perú.* Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioYSuRelacionConLaSatisfaccionDelC-8081766%20(1).pdf

Tejeda Luyo, B. C. (2023). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro polleria, caso: Rodrigo's, San Vicente - Cañete, 2020.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36142/CALIDAD_DESEMPE%c3%91O_TEJEDA_LUYO_BRENDA_KAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toala Zambrano, L., & Hinojosa Ramos, M. V. (2021). *Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil - Ecuador.* Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte, Guayaquil-Ecuador. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1986

Ubiratan, D. (2021). *Conocimientos y valores humanos.* Cuadernos de Investigación y Formación en Educación Matemática, Costa Rica. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ceuarkos.edu.mx/wp-content/uploads/2023/10/Ubiratanconocimientoyvalores.pdf

Valle Núñez, A. P. (2020). *La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales.* Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300160&script=sci_arttext&tlng=en

Vargas Castro, E. (2024). *Proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa tierra linda.* Pontificia Universidad Catolica del Ecuador , Ambato. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2827d875-812e-458e-8b2c-e9f97020da10/content

Yupanqui Sierra, R. (2022). *Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática.* Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/119/91

Zamudio Mariño, J. B. (2024). *Propuesta de mejora en la mativación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelias distrito de Chimbote, 2024.* Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote, Chimbote-Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37497/DESEMPENO_LABORAL_MOTIVACION_ZAMUDIO_MARINO_JENIFER_BRIGGITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zea, M., Morán Chiquito, D., Vergara Romero, A., & Jimber del Río, J. A. (2022). *Modelos de satisfaccion al cliente: Un analisis de los indices mas relevantes.* Universidad de Córdoba, Córdoba-España. doi:https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735

Anexos

Anexo 01: Carta de recojo de datos

Chimbote, 17 de octubre del 2024

CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

RECIBIDO
18-10-2024
REG: 27 FOLIO: 01
FIRMA: HORA: 3:20

Señor/a:

LUIS GIANFRANCO ARCE ROJAS
KOI-COCINA NIKKEI S.A.C

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE KOI COCINA NIKKEI S.A.C., DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en trabajadores y clientes, a cargo de SANDRA FAUSTINA JANAMPA MARTÍNEZ, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 70241366, durante el período de 17-09-2024 al 12-12-2025.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

www.uladech.edu.pe/
email: cooperacion@uladech.edu.pe
Telf.: (043) 343444 Cel: 948560463
Jr. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, Perú

Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ayacucho 20 de octubre del 2024

CARTA N°018-2024/LGAR-KCNSAC

Señor:

Dr. Nilo Velásquez Castillo
Coordinador de Gestión de Investigación
ULADECH Católica
Presente.

Asunto: Autorización formal para desarrollar trabajo de investigación
Referencia: CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

De mi mayor consideración.

Por medio de la presente me es grato dirigirme a usted para saludarlo y al mismo tiempo autorizarle la realización de su trabajo de investigación titulada "Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024" que involucra la recolección de información/datos, a cargo de Sandra Faustina Janampa Martínez, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Por favor, háganos saber si necesita algún documento adicional.

Atentamente.

KOI COCINA NIKKEI S.A.C.
RUC: 20603216777
Chef Luis G. Arce Rojas
GERENTE GENERAL
DNI:70440473

Koi Cocina Nikkei - Jirón Mariano Melgar 520 Las Nazarenas Ayacucho Telf. 922136713

Anexo 03. Matriz de consistencias

Título: Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuáles son las características del desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024**?** - ¿Cuál es el plan de mejora del Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024?	**Objetivo general** Determinar las características del desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024 **Objetivos específicos** - Describir las características de las competencias del trabajador en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. - Identificar las características de la productividad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. - Describir las características de la satisfacción en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. - Identificar las características de la confiabilidad en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. - Proponer un plan de mejora del Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.	En la presente investigación titulada: Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. No se plantea hipótesis por de tipo descriptivo.	**Variable 1:** Desempeño Laboral **Dimensiones:** • competencias del trabajador. • Productividad. **Variable 2:** Calidad del Servicio **Dimensiones:** • Satisfacción • Confiabilidad	**Tipo:** Cuantitativo **Nivel:** Descriptivo **Diseño:** No Experimental – Transversal **Población y Muestra:** Estuvo compuesta por 10 trabajadores para la variable desempeño laboral y 68 clientes para la variable calidad del servicio. **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

Anexo 04. Instrumento de recolección de información

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Desempeño laboral

Escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Rara Vez	2
Nunca	1

Dimensión 1: Dimensión 1: Competencias del trabajador (habilidades, trabajo en equipo y valores)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. ¿Se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades?					
2. ¿Se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades?					
3. ¿Los trabajadores se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema?					
4. ¿La relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva?					
5. ¿Se toma en cuenta los valores de los colaboradores?					
Dimensión 2: Productividad (seguridad, aptitudes y logros)					
6. ¿Se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante?					
7. ¿Se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador?					
8. ¿Los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad?					
9. ¿El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?					
10. ¿Los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización?					

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Calidad de servicio

Escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Rara Vez	2
Nunca	1

Dimensión 1: Satisfacción (adquisición, producto y servicio)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11. ¿se siente satisfecho con el servicio que adquiere del restaurante?					
12. ¿el precio del producto compensa con el servicio y la calidad de los insumos?					
13. ¿el restaurante cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado?					
14. ¿el restaurante brinda un servicio adecuado?					
15. ¿el personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer servicio?					
Dimensión 2: Confiablidad (instalaciones, precios y calidad)					
16. ¿las instalaciones del restaurante son visualmente atractivas?					
17. ¿los equipos de la empresa tienen apariencias modernas y adecuadas para el servicio?					
18. ¿el precio pagado guarda relación con el servicio recibido?					
19. ¿la calidad del servicio que brinda el restaurante es confiable?					
20. ¿la actitud del trabajador transmite calidad y confianza?					

Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Alicia Canchari Quispe

N° DNI / CE: 28306677 **Edad:** 38

Teléfono / celular: 990905355 **Email:**

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría_**X**__ Doctorado: _____

Especialidad: Educación con mención en Docencia, currículo e investigación

Institución que labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga (UNSCH)

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024

Autor(es):

Janampa Martínez, Sandra Faustina.

Programa académico:

Administración

Firma

Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Alicia Canchari Quispe
Presente. -
Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

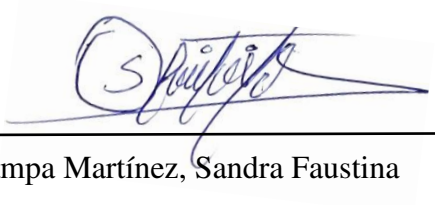
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Janampa Martínez, Sandra Faustina** estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Janampa Martínez, Sandra Faustina
DNI: 70241366

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE KOI COCINA NIKKEI S.A.C., DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2024

	VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	**Relevancia**		**Pertinencia**		**Claridad**		**Observaciones**
	Dimensión 1: competencias del trabajador (habilidades, trabajo en equipo y valores)	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	
1	¿Se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades?	X		X		X		
2	¿Se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema?	X		X		X		
4	¿La relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva?	X		X		X		
5	¿Se toma en cuenta los valores de los colaboradores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Productividad (seguridad, aptitudes y logros)							
6	¿Se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante?	X		X		X		
7	¿Se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador?	X		X		X		
8	¿Los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad?	X		X		X		
9	¿El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		
10	¿Los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización?	X		X		X		
	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO							
	Dimensión 1: Satisfacción							

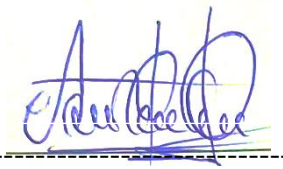
	(adquisición, producto y servicio)							
11	¿se siente satisfecho con el servicio que adquiere del restaurante?	X		X		X		
12	¿el precio del producto compensa con el servicio y la calidad de los insumos?	X		X		X		
13	¿el restaurante cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado?	X		X		X		
14	¿el restaurante brinda un servicio adecuado?	X		X		X		
15	¿el personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer servicio?	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiablidad (instalaciones, precios y calidad)							
16	¿las instalaciones del restaurante son visualmente atractivas?	X		X		X		
17	¿los equipos de la empresa tienen apariencias modernas y adecuadas para el servicio?	X		X		X		
18	¿el precio pagado guarda relación con el servicio recibido?	X		X		X		
19	¿la calidad del servicio que brinda el restaurante es confiable?	X		X		X		
20	¿la actitud del trabajador transmite calidad y confianza?	X		X		X		

Recomendaciones:

……..……

Opinión de experto: Aplicable (X)Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Alicia Canchari Quispe DNI: 28306677



Firma del experto

Huella digital del experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Arturo Chuchón Huamaní

N° DNI / CE: 28298065 **Edad:** 48

Teléfono / celular: 987849199 **Email:** Arturoadmaboggmail.com

---

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría__X__ Doctorado: _____

Especialidad: Gestión Pública (Admiración)

Institución que labora: Escuela superior la Pontificia, Regidor Municipal de Huamanga

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024

Autor(es):

Janampa Martínez, Sandra Faustina.

Programa académico:

Administración

Firma

Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Arturo Chuchón Huamaní

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

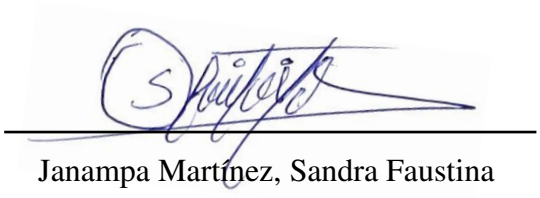
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Janampa Martínez, Sandra Faustina** estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Janampa Martínez, Sandra Faustina

DNI: 70241366

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE KOI COCINA NIKKEI S.A.C., DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2024

	VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	**Relevancia**		**Pertinencia**		**Claridad**		**Observaciones**
	Dimensión 1: Competencias del trabajador (habilidades, trabajo en equipo y valores)	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	
1	¿Se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades?	X		X		X		
2	¿Se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema?	X		X		X		
4	¿La relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva?	X		X		X		
5	¿Se toma en cuenta los valores de los colaboradores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Productividad (seguridad, aptitudes y logros)							
6	¿Se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante?	X		X		X		
7	¿Se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador?	X		X		X		
8	¿Los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad?	X		X		X		
9	¿El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		
10	¿Los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización?	X		X		X		
	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO							
	Dimensión 1: Satisfacción							

	(adquisición, producto y servicio)							
11	¿se siente satisfecho con el servicio que adquiere del restaurante?	X		X		X		
12	¿el precio del producto compensa con el servicio y la calidad de los insumos?	X		X		X		
13	¿el restaurante cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado?	X		X		X		
14	¿el restaurante brinda un servicio adecuado?	X		X		X		
15	¿el personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer servicio?	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiablidad (instalaciones, precios y calidad)							
16	¿las instalaciones del restaurante son visualmente atractivas?	X		X		X		
17	¿los equipos de la empresa tienen apariencias modernas y adecuadas para el servicio?	X		X		X		
18	¿el precio pagado guarda relación con el servicio recibido?	X		X		X		
19	¿la calidad del servicio que brinda el restaurante es confiable?	X		X		X		
20	¿la actitud del trabajador transmite calidad y confianza?	X		X		X		

Recomendaciones:

……..……

Opinión de experto: Aplicable (**X**) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Arturo Chuchón Huamaní DNI: 28298065

Firma del experto

Huella digital del

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Víctor Raúl, Rodríguez Hurtado

N° DNI / CE: 28217989 **Edad:** 65

Teléfono / celular: 966970633 **Email:** Victorrodriguez@. unsch.edu.pe

---

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría: _____ Doctorado: __X___

Especialidad: Educación con mención en Docencia, currículo e investigación

Institución que labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga (UNSCH)

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

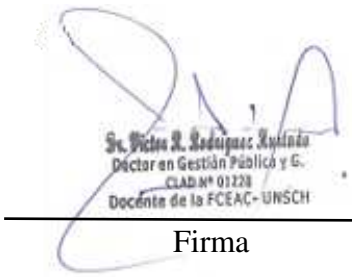
Título: Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024

Autor(es):

Janampa Martínez, Sandra Faustina.

Programa académico:

Administración



Firma

Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Víctor Raúl Rodríguez Hurtado

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

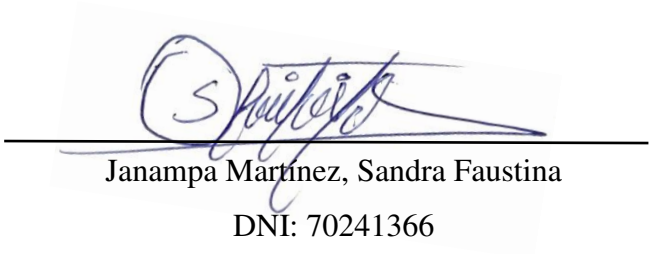
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Janampa Martínez, Sandra Faustina** estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Janampa Martínez, Sandra Faustina

DNI: 70241366

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE KOI COCINA NIKKEI S.A.C., DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2024

	VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	**Relevancia**		**Pertinencia**		**Claridad**		**Observaciones**
	Dimensión 1: Competencias del trabajador (habilidades, trabajo en equipo y valores)	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	
1	¿Se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades?	X		X		X		
2	¿Se les capacita en temas relacionados a sus funciones, para perfeccionar sus habilidades?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores se esfuerzan por ayudar a solucionar un problema?	X		X		X		
4	¿La relación con los integrantes del equipo de trabajo los motiva?	X		X		X		
5	¿Se toma en cuenta los valores de los colaboradores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Productividad (seguridad, aptitudes y logros)							
6	¿Se cumple con seguridad las metas establecidas por el restaurante?	X		X		X		
7	¿Se desarrolla los objetivos de la empresa con aptitudes del trabajador?	X		X		X		
8	¿Los incentivos van a acorde al desarrollo de la productividad?	X		X		X		
9	¿El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		
10	¿Los trabajos realizados son compatibles con los objetivos de la organización?	X		X		X		
	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO							
	Dimensión 1: Satisfacción							

	(adquisición, producto y servicio)							
11	¿se siente satisfecho con el servicio que adquiere del restaurante?	X		X		X		
12	¿el precio del producto compensa con el servicio y la calidad de los insumos?	X		X		X		
13	¿el restaurante cumple con la entrega del producto en el tiempo indicado?	X		X		X		
14	¿el restaurante brinda un servicio adecuado?	X		X		X		
15	¿el personal se muestra amable y cordial al momento de ofrecer servicio?	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiablidad (instalaciones, precios y calidad)							
16	¿las instalaciones del restaurante son visualmente atractivas?	X		X		X		
17	¿los equipos de la empresa tienen apariencias modernas y adecuadas para el servicio?	X		X		X		
18	¿el precio pagado guarda relación con el servicio recibido?	X		X		X		
19	¿la calidad del servicio que brinda el restaurante es confiable?	X		X		X		
20	¿la actitud del trabajador transmite calidad y confianza?	X		X		X		

Recomendaciones:

……..……

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Víctor Raúl Rodríguez Hurtado DNI:28217989

Firma de experto

Huella digital del experto

Confiabilidad del instrumento

DESEMPEÑO LABORAL											
	COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR					PRODUCTIVIDAD					
Evaluado	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	TOTAL
1	3	1	4	2	2	2	4	1	2	4	25
2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	31
3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	42
4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	13
5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	42
6	2	2	1	2	3	5	1	1	2	1	20
7	2	1	1	2	4	5	4	4	3	5	31
8	2	1	1	2	4	4	1	4	1	5	25
9	1	1	1	1	4	4	1	4	4	4	25
10	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	43
K	10										
Varianza	1.49	3.24	2.04	1.44	0.65	1.41	3.09	2.76	1.41	2.2	
Sumatoria	19.73										
Varianza-Suma	92.21										
Alfa Cronbach	**0.873**										

Interpretación: De acuerdo al estadígrafo Alfa de Cronbach el resultado fue 0.873, lo que significa que el instrumento aplicado a la población de estudio tiene un nivel altamente significativa de fiabilidad en la variable desempeño laboral.

CALIDAD DEL SERVICIO											
	SATISFACCION					CONFIABILIDAD					
Evaluado	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**TOTAL**
1	5	1	4	1	1	1	2	1	1	4	21
2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	12
3	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	20
4	4	4	4	4	1	3	4	1	1	5	31
5	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	14
6	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	18
7	1	2	1	1	1	1	5	1	1	5	19
8	5	3	5	5	3	2	4	4	1	4	36
9	5	5	5	4	3	2	1	1	1	1	28
10	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	17
K	10										
Varianza	3	1.84	3.36	2.29	0.84	0.44	2.44	1.44	0.09	2.8	
Sumatoria	18.54										
Varianza-Suma	53.04										
Alfa Cronbach	**0.723**										

Interpretación: De acuerdo al estadígrafo Alfa de Cronbach el resultado fue 0.865, lo que significa que el instrumento aplicado a la población de estudio tiene un nivel altamente significativa de fiabilidad en la variable calidad del servicio

Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula ---------- y es dirigido por ----------, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: ……

……...

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará ……. minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo …… para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Janampa Martínez Sandra Faustina, identificado (a) con DNI N° 70241366, con domicilio real en la Asociación Quijano Mendívil Mz. G Lt. 8, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller con código de bachiller 3111191569 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Koi Cocina Nikkei S.A.C., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 12 de noviembre de 2024

Firma del estudiante
DNI N°: 70241366

Huella Digital