



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO
LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL,
DISTRITO DE MALA – CAÑETE, AÑO 2021.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

SALHUA ORELLANA, MARGARETH EVA

ORCID: 0000-0001-9383-8061

ASESOR:

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000 – 0002 – 5034 – 7024

CAÑETE – PERU

2022

TÍTULO DE LA TESIS

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA
LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO
RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, DISTRITO DE MALA –
CAÑETE, AÑO 2021.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

SALHUA ORELLANA, MARGARETH EVA ORCID:

0000-0001-9383-8061

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

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

JURADO

PRESIDENTE

ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID N° 0000-0003-2177-5676

MIEMBRO

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN

ORCID N° 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

MINO ASECIO MARÍA ISABEL

ORCID N° 0000-0003-1132-2243

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

Presidente

Salinas Gamboa Jose German Miembro

Mino Asencio María Isabel

“Miembro”

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna
Asesor

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada principalmente a Dios, por guiar mi camino y darme fuerzas para seguir a delante y nunca rendirme antes las adversidades que se me presentaron en el transcurso de este largo recorrido, gracias a ello puede lograre el sueño anhelado que es la obtención de mi título profesional.

En segundo lugar, a mis padres, por brindarme su amor incondicional y su apoyo. Ustedes son mi motor y motivo porque sigo luchando para alcanzar mis sueños y no rendirme fácilmente.

En tercer lugar, dedicado a mi pareja, mi compañero de vida, quien siempre está a mi lado apoyándome en todo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso : “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021. Ante esta situación problemática, las organizaciones han tenido que implementar un plan estratégico para poder afrontar la crisis en la que se encuentran. Asimismo, metodológicamente, la investigación fue de diseño de corte transversal - no experimental, nivel descriptivo y tipo cuantitativo. Se aplicó un cuestionario bajo la técnica de encuesta, que se realizó a 13 colaboradores. Respecto al desempeño laboral: el 46.20% están de acuerdo que las relaciones interpersonales son habilidades sociales que mejorara el desempeño laboral, el 38.50% están de acuerdo que los factores internos de la motivación e influyen en el desempeño laboral y el 46.20% están de acuerdo que un colaborador comprometido con la empresa va estar satisfecho con su trabajo. Respecto a la gestión de calidad: el 90% están de acuerdo que el restaurante cuente con un plan de trabajo enfocado en el planeamiento de calidad, control de calidad y mejora de calidad. Concluyendo que la propuesta de mejora del restaurante va estar enfocado en mejorar las falencias encontradas en la variable del desempeño laboral, con el fin de poder lograr los objetivos de la empresa y así mismo para mejorar la eficacia y eficiencia de los colaboradores del restaurante.

Palabras clave: Calidad, Desempeño, Gestión, Restaurante, Mype.

ABSTRACT

The general objective of this research work is: To determine the proposal to improve job performance for the quality management of the MYPE, Restaurant Category, Case : "Real Flavor", District of Mala - Cañete, Year 2021. Faced with this problematic situation, organizations have had to implement a strategic plan to be able to face the crisis in which they find themselves. Also, methodologically, the research was quantitative, cross-sectional design - non-experimental and descriptive level. A questionnaire was applied under the survey technique, which was carried out on 13 collaborators. Regarding job performance: 46.20% agree that interpersonal relationships are social skills that will improve job performance, 38.50% agree that internal motivation factors influence job performance and 46.20% agree that a collaborator committed to the company will be satisfied with their work. Regarding quality management: 90% agree that the restaurant has a work plan focused on quality planning, quality control and quality improvement. Concluding that the restaurant improvement proposal will be focused on improving the shortcomings found in the work performance variable, in order to achieve the company's objectives and also to improve the effectiveness and efficiency of the restaurant's employees.

Keywords: Quality, Performance, Management, Restaurant, Mype.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO AUTOR	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	24
IV. METODOLOGÍA	25
4.1. Diseño de la investigación	25
4.2. Universo y muestra.....	25
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.4.2. Instrumentos.....	29
4.5. Plan de análisis.....	29
4.6. Matriz de consistencia.....	31
4.7. Principios éticos	32
V. RESULTADOS	33
5.1. Resultados.....	33
5.2. Análisis de resultados	51
VI. CONCLUSIONES.....	57
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	72
1.- Cronograma	72
2.- Presupuesto.....	72
3.- Instrumento de recolección de datos.....	74
4.- Protocolo de consentimiento informado.	76
5.- Validación de expertos.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Definición y operacionalización de variables</i>	28
Tabla 2: <i>Matriz de consistencia</i>	31
Tabla 3: <i>Estilo</i>	33
Tabla 4: <i>Hábitos</i>	34
Tabla 5: <i>Relación Interpersonal</i>	35
Tabla 6: <i>Acción</i>	36
Tabla 7: <i>Factores</i>	37
Tabla 8: <i>Comportamiento</i>	38
Tabla 9: <i>Satisfacción</i>	39
Tabla 10: <i>Sentimiento de Pertenencia</i>	40
Tabla 11: <i>Motivación</i>	41
Tabla 12: <i>Identifica Clientes</i>	42
Tabla 13: <i>Objetivos</i>	43
Tabla 14: <i>Necesidades del Cliente</i>	44
Tabla 15: <i>Estrategia</i>	45
Tabla 16: <i>Desempeño laboral</i>	46
Tabla 17: <i>Capacitación</i>	47
Tabla 18: <i>Equipo de traba</i>	48
Tabla 19: <i>Infraestructura</i>	49
Tabla 20: <i>Tecnología</i>	50

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Estilo</i>	33
<i>Figura 2: Hábitos</i>	34
<i>Figura 3: Relación Interpersonal</i>	35
<i>Figura 4: Acción</i>	36
<i>Figura 5: Factores</i>	37
<i>Figura 6: Comportamiento</i>	38
<i>Figura 7: Satisfacción</i>	39
<i>Figura 8: Sentimiento de Pertenencia</i>	40
<i>Figura 9: Motivación</i>	41
<i>Figura 10: Identifica Clientes</i>	42
<i>Figura 11: Objetivos</i>	43
<i>Figura 12: Define objetivos</i>	44
<i>Figura 13: Estrategia</i>	45
<i>Figura 14: Desempeño Laboral</i>	46
<i>Figura 15: Capacitación</i>	47
<i>Figura 16: Equipo de trabajo</i>	48
<i>Figura 17: Infraestructura</i>	49
<i>Figura 18: Tecnología</i>	50

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el rubro que se estudiara se encuentra perjudicado por consecuencia del coronavirus. Por tal motivo, en el continente europeo se ha descendido a un - 82% dejando desempleando a más de 2.2 millones de individuos. (Comisión europea, 2020, p.1).

El Perú ha sido identificado como el “Mejor destino culinario del mundo”, reconociendo a las MYPES como la fuente principal generadora de empleo, haciendo crecer la economía peruana; sin embargo, debido a la situación adversa que atraviesa el país, por las consecuencias de la COVID-19, los servicios del rubro restaurante han descendido -99.6% del PBI, perjudicando gravemente la nuestra economía. (INEI, 2021). No obstante, el restaurante es considerado un lugar para socializar y disfrutar de los diferentes platillos que se ofrecen, lo que exige una atención de primer nivel, asociada a un excelente desempeño laboral de los servidores y a una gestión de calidad.

En esa perspectiva, las organizaciones vienen reclutando y seleccionando profesionales que cuenten con conocimientos, habilidades y actitudes, que reflejen una destacada competencia laboral; por lo que orientan sus recursos para evaluar de manera permanente el desempeño laboral de sus servidores, según los quehaceres, funciones y niveles de responsabilidad de cada uno de los colaboradores de la organización.

Por esta razón, se realizó el trabajo de investigación “Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, distrito de Mala – Cañete, Año 2021”, considerando que su propósito primordial es determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad, a fin de que dicha organización mejore su servicio, ergo, su rentabilidad.

Por otro lado, el departamento de Lima cuenta con un crecimiento vertiginoso en materia de servicios, expandiendo sus diferentes rubros, en especial el rubro estudiado; por esa razón, se desarrolló la investigación en el distrito de Mala, por ser un destino turístico enfocado en el negocio empresarial, con atractivos paisajes y comidas típicas.

Contrario a ello, es necesario conocer que el Restaurante Sabor Real ha tenido que enfrentar las dificultades propias del cese de actividades comerciales y de la reactivación progresiva, dispuestos por las normas del Gobierno para enfrentar la pandemia de la COVID-19; por consiguiente, inició un proceso de readecuación de las modalidades y dinámica de la prestación del servicio. Una situación como ésta ha generado al interior del Restaurante Sabor Real, una serie de discrepancias y conflictos entre los servidores, en donde se ha cuestionado aspectos propios de la organización interna como las formas de comunicación, el sentido de pertenencia, la responsabilidad laboral, el trabajo en equipo y el compromiso con la mejora institucional. Esta situación de tensión constante, ha generado problemas de empoderamiento, trabajo en equipo y manejo de conflictos, así como dificultades para coordinar el quehacer cotidiano; ocasionando deficiencias que afectan el servicio, ergo, producen poca implicación de los servidores con los objetivos organizacionales, siendo esto un despropósito para los fines de la organización.

Frente a este escenario, el propósito de la investigación se orientó a lograr el crecimiento del negocio, a partir de la mejora del rendimiento de su personal para obtener mayores resultados dentro de la organización. Luego del análisis del contexto, se planteó el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso : “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021?, en consecuencia se plantea el objetivo general: Determinar la propuesta

de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021. Considerando Objetivos específicos:

Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.

Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.

Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.

Por lo expuesto, la presente investigación se justifica desde el punto de vista práctico, porque da a comprender las características de la gestión de calidad y el desempeño laboral, correspondientes al Restaurante “Sabor Real”, con el propósito de brindar una propuesta de mejora orientada al logro de los objetivos organizacionales, que será de utilidad para su propietario, así como para otros propietarios dedicados al mismo rubro.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación utilizó el método científico, garantizando la confiabilidad de la información, que servirá como referencia para futuras investigaciones. Asimismo, desde el punto de vista teórico, se utilizaron teorías y métodos existentes para analizar las variables propuestas en el presente trabajo, a fin de explicar las falencias encontradas en el rubro restaurante y elaborar una propuesta de mejora.

La investigación siguió el método científico, con un enfoque cuantitativo, nivel

descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una población de la MYPE, Caso: “Sabor Real” que está conformada por 13 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario bajo la técnica de encuesta. En los resultados obtenidos en la variable desempeño laboral, se pudo evidenciar que el 46.20% están de acuerdo que las relaciones interpersonales son habilidades sociales que mejorará el desempeño laboral, también el 38.50% opinaron que están de acuerdo que los factores internos, como la motivación, influyen en el desempeño laboral, y el 46.20% afirmaron que un colaborador comprometido con la empresa va estar satisfecho con su trabajo. A su vez, se pudo conocer que en la variable gestión de calidad, la mayoría de los colaboradores están de acuerdo que el restaurante cuenta con un plan de trabajo enfocado en el planeamiento de calidad, control de calidad y mejora de calidad. Finalmente, se concluye que la propuesta de mejora del restaurante va estar orientado a mejorar las falencias encontradas en la variable del desempeño laboral, con el fin de poder lograr los objetivos de la empresa y mejorar la eficacia y eficiencia de los colaboradores del restaurante.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

a) Antecedentes Internacionales

Parreño (2019) En su estudio realizado: *“Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante: La Jama”*. Tuvo como objetivo principal evaluar los procesos operativos y recursos internos del Restaurante la Jama. Esta investigación tuvo un enfoque descriptivo de corte transversal y tipo de investigación cuantitativo. Tuvo como población a más de 700 clientes que frecuentan, aplicando un cuestionario cerrado. Se evidenció que los clientes estaban insatisfechos y que había una falencia en la gestión de calidad bajo el enfoque de la norma ISO. Concluyendo que se debería implementar la norma ISO 9001:2015, con el fin de mejorar el plan económico de la empresa, la calidad del servicio y/o producto que ofrece el restaurante.

Delgado (2016). En su estudio realizado: *“Análisis de la gestión de calidad de los servicios en A & B en el complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas”*. Tuvo como objetivo principal de elaborar un método de progreso continuo en la calidad de los servicios del área de Alimentos. Esta investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño exploratorio. Trayendo consigo evidencia donde se muestra la falencia en la publicidad específicamente en su imagen del restaurante, en la calidad del servicio ofrecido y su infraestructura. Concluyendo que las falencias encontradas trajeron como consecuencia, que pocos clientes ingresaran al local, por ende, se

diseñaron estrategias de mejora enfocadas en mejorar todas las debilidades encontradas en el restaurante.

Quezada (2016) En su estudio realizado: *“Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato”*. Tuvo como objetivo principal proponer un modelo de calidad. Esta investigación tuvo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) con un diseño descriptivo, aplicando un cuestionario cerrado. Se evidenció como falencia el poco conocimiento sobre la variable de Gestión de Calidad. Concluyendo que el restaurante de ambas se debe implementar una guía de gestión de calidad P.D.C.A. que contribuya en dar soluciones sobre las técnicas de producción, mejorando los servicios y producto.

Escobar y Goyes (2019) En su estudio realizado: *“Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas”*. Tuvo como objetivo principal examinar los métodos de gestión de calidad. Esta investigación tuvo un enfoque analítico e inductivo, diseño descriptivo de corte transversal, de tipo cuantitativo. El trabajo de investigación utilizó una población de 900 clientes. En la cual se evidenció que la organización presenta falencias en sus dos variables. Concluyendo que se deberá implementar un proceso de gestión que permita brindar un excelente servicio al cliente y que la gestión de calidad se base de acuerdo a la normativa ISO para brindar productos de calidad.

b) Antecedentes Nacionales

Atoche (2017). En su estudio realizado: *“Caracterización de la capacitación y*

desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017". Tuvo como objetivo principal en determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral. Asimismo, su metodología fue de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y diseño de corte transversal - no experimental. Aplicándose a dieciséis microempresas. En la cual se evidenció que el 70% considera importante la capacitación, el 71% consideraron que el nivel de capacitación dentro de la organización es muy bajo, el 93% consideraron que la presentación de cada plato sirve para medir el desempeño de los trabajadores. Concluyendo que la capacitación es un factor relevante para el desempeño laboral, considerado que el capital humano es el pilar primordial dentro de la empresa, por ello se propuso la implementación de un sistema de evaluación, que con lleve a fortalecer la variable del desempeño laboral.

Avedaño (2017). En su estudio realizado: *“El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017”*. Tuvo como objetivo principal en analizar el rendimiento laboral de los colaboradores en el Restaurante. Así mismo, metodológicamente tuvo un enfoque cuantitativo , con un nivel descriptivo. Aplicado a una muestra de quince colaboradores. Se evidencio falencias en la variable de desempeño laboral dentro de la organización, trayendo consigo molestias en los clientes, no manifiestan capacidad de liderazgo y no controla el tiempo de salida de los platos. Concluyendo que los trabajadores demuestran muy poca efectividad en realizar sus funciones, brindando un mal servicio y también generando incomodidad entre los clientes, por ende, proponen implementar estrategias que eleve el nivel del desempeño laboral, con el fin de mejorar la efectividad dentro de la organización.

Condo (2018) En su estudio realizado: “*Desempeño Laboral y la Calidad total de Servicio Mediante la Técnica del Cliente Misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco 2018*”. Tuvo como objetivo principal en establecer la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral. Esta investigación, fue metodológicamente de enfoque cuantitativo, diseño de corte transversal - no experimental y nivel descriptivo; en la cual se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas. Se evidencio que un tercio de los trabajadores muestra un buen desempeño laboral y el veinticinco porciento menciona que la calidad del servicio es buena. Concluyendo que hay una relación significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral.

Parihuaman (2019) En su trabajo de investigación: “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPE's del sector servicios-rubro restaurantes del Distrito de Huacho, 2018*”. Tuvo como objetivo principal en establecer las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las. Así mismo metodológicamente, la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental – corte transversal, nivel descriptivo. Aplicado a una población de ciento diecisiete micro y pequeñas empresas. Se evidencio que el 60% desarrollaron estrategias para prevenir amenazas. Concluyendo que para llevar un buen direccionamiento en la empresa se debe alinear la Gestión Pública y la competitividad ya que son elementos fundamentales para el éxito empresarial.

Zuzunaga (2021) En su estudio realizado: *“Productividad y desempeño laboral de colaboradores en empresas de comida rápida durante el 2019 en Lima”*. Tuvo como objetivo principal en analizar, si la productividad de los colaboradores se ha visto afectada durante el periodo 2019. Así mismo metodológicamente, la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental – corte transversal, nivel descriptivo. Aplicado a una población de ciento quince micro y pequeñas empresas, donde se aplicó un cuestionario con 19 preguntas cerradas. En los resultados se evidencio una relación directa entre la productividad y el desempeño laboral. Concluyendo que si existe una relación significativamente positiva entre la productividad y el desempeño laboral.

c) **Antecedentes Regionales**

Amaya (2020) En su estudio realizado: *“Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L, San Vicente – Cañete ,2019”*. Tuvo como objetivo principal: determinar la propuesta de progreso del rendimiento laboral para la gestión de calidad. Este trabajo fue metodológicamente de tipo cuantitativo, diseño de corte transversal - no experimental, diseño descriptivo. Con una población de veinte micro empresas. Se evidencio que los trabajadores laboran de forma individual. Concluye que el personal se encuentra desmotivado por lo que presento una propuesta de mejora para elevar la motivación al personal y lograr el éxito de la organización.

Moza y Rojas, (2019) En su estudio realizado: *“Gestión del talento humano*

y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional arzobispo Loayza Lima 2018". Tuvo como objetivo principal, en establecer las medidas de aplicación para la Gestión de la capacidad Humana. Asimismo, metodológicamente tuvo un enfoque cuantitativa con diseño no experimental y el nivel descriptivo. Se evidencio que los comportamientos de los colabores no son ético y por ende influye en el desempeño laboral. Concluye que se propone estrategia para elevar las eficiencia y efectividad del rendimiento laboral, siendo un componente fundamental la gestión de calidad.

Villalobos (2018). En su estudio realizado: "*Desempeño laboral del personal de servicio del restaurante estadio futbol Club del Cercado De Lima, 2017*". Tuvo como objetivo principal en establecer el nivel de rendimiento laboral del personal de servicio. Asimismo, metodológicamente tuvo un enfoque mixto, nivel descriptivo, diseño de corte transversal - no experimental. Se evidencio que hay falencia en la disciplina, gestión de trabajo, pero también hay una valoración bien alta en destrezas de tarea, conocimiento y adaptabilidad. Concluyendo que no cuenta con mucho conocimiento el tema del desempeño laboral, trayendo consigo falencia por mejorar, por ende, se propone una propuesta de mejora.

Torres (2017) En su estudio realizado: "*La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector- Panamericana, Año 2017*". Tuvo como objetivo principal en establecer la relación entre la Motivación y Desempeño Laboral. Asimismo,

metodológicamente tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental - corte transversal y nivel descriptivo. Se evidencio una relación significativa, y positiva entre la motivación y el rendimiento laboral. Concluyendo que el clima laboral es muy valioso para la organización, porque de esa manera pueden lograr los objetivos de la empresa.

Sulca y Takeshita (2021) En su estudio realizado: “Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el restaurante Cevichería Punto Marino del Distrito de Lince, Región Lima en el año 2019”. Tuvo como objetivo principal en establecer si el clima organizacional se vincula con el desempeño de los colaboradores. Así mismo la investigación fue metodológicamente mixto (cualitativo y cuantitativo), diseño experimental - no experimental. Se evidencio una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral. Concluyendo que el clima laboral es un factor importante y se vincula con el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Desempeño Laboral

Según Palaci (2004), sostienen que: “El desempeño laboral es el costo que se aspira dar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona realizo a lo largo de una época de tiempo”. (p.41)

Para Robbins (2004), dice que “el desempeño laboral se presencia al establecer, como uno de los fundamentos principales de la psicología del manejo, es la fijación de metas, debido a lo cual activa el comportamiento y el mejoramiento del funcionamiento, pues ayuda al sujeto a focalizar sus esfuerzos

hacia metas o fines complejos”. (p.36)

Para Cubillos, Velásquez y Reyes (2014). El desempeño laboral “Son capacidad y motivación (esfuerzo), adiestramiento y recursos, de esta forma además la motivación, está compuesta por el quiero y el compromiso”. (p. 72).

2.2.2. Teoría del desempeño laboral

Según Robbins y Coulter (2000), dice que “el desempeño laboral es un proceso o curso para evaluar qué tan exitosa se ha presentado una organización (o un sujeto o un proceso) en el logro de sus actuaciones, ocupaciones y finalidades laborales. Generalmente a grado organizacional, la evaluación del desempeño laboral da una medición respecto del cumplimiento de sus metas y fines estratégicos a nivel profesional”. (p. 35)

2.2.3. Importancia del Desempeño Laboral

Para Chiang y San Martin (2017) “El desempeño laboral refleja primordialmente las metas de la eficiencia, es decir, conseguir las metas al tiempo que se aplican los recursos eficientemente, para cualquier organización debería considerarse de enorme trascendencia el desempeño laboral de sus trabajadores, si bien es cierto el asunto de productividad además prima mucho, debería valorarse con la misma intención el manejo del recurso humano”. (p. 160).

2.2.4. Evaluación del desempeño laboral

Según Mazariegos (2019), menciona que la evaluación y valoración del funcionamiento de los trabajadores se ha transformado en una presencia clave y esencial para las organizaciones actualmente, sin embargo, si miramos antes,

tendremos la posibilidad de notar que la organización vino desarrollándose con el pasar del tiempo, observamos cómo los procedimientos de evaluación y medición por igual se vino convirtiendo con el lapso de la historia. Al rededor del siglo XIX en el pleno boom de la Revolución Industrial, los empresarios del instante lograban medir y cuantificar con un método bastante sencillo el rendimiento de los empleados, o sea, cuántas unidades eran capaces y competentes de llevar a cabo o generar al día por medio de la tecnología de la era. Pese a ello, en el instante de hacer la medición de la productividad de sus empleados no tenían a su disposición recursos o elementos que les accedieran a estimar y medir su funcionamiento, durante el siglo XX. Los procedimientos de evaluación usados fueron cada vez más avanzados. Las organizaciones comenzaron a evaluar sus capacidades y competencias solicitadas para los definidos puestos, asimismo analizaron cuantitativamente el rendimiento de sus ayudantes. Después la indagación e información, va a ser empleada para llevar a cabo comparativas de los diversos perfiles y además del funcionamiento de los empleados. (p.43)

2.2.5. Factores del Desempeño Laboral

Según Arias (2011) dice que el manejo es dependiente de algunas magnitudes trascendentales, los cuales se describirá luego:

- **El razonamiento:** esta magnitud hace referencia que la persona debería tener los puntos conceptuales y prácticos para conseguir a llevar a cabo un trabajo. Parte importante de aquel entendimiento se fundamenta en las metas, la tarea, planes y tácticas, propuestas de la organización y el sector.
- **Las capacidades:** esta magnitud se refiere a la capacidad de la mente y psicomotor para realizar y hacer un trabajo.

- **La personalidad:** esta magnitud se refiere al desempeño de las interrelaciones interpersonales, pensamiento y los sentimientos que muestra ante los otros.
- **Las expectativas:** se ordenan bajo este rubro los efectos esperados del manejo, singularmente con alusión a recompensas y sanciones. (p.178)

2.2.6. Dimensión del desempeño laboral

Para Fernández, (2016) menciona 3 puntos que son centrado a las dimensiones del rendimiento laboral y son las siguientes:

Capacidades Sociales: Las capacidades sociales conforman un grupo de cualidades y conductas de interacción que aceptan mantener un grado correcto de interacción interpersonal. Además, entran que un individuo se relacione de manera constructiva con los otros: una carencia de esta clase de destrezas se puede minimizar en exhibirse violento, bastante permisible, manifestar de manera equivocada las emociones, actuar de manera intransigente, etc. Por ello tiene secuelas negativas en el ambiente social y más resumidamente en el desempeño laboral. (p. 7).

Motivación: Es la expresión de los motivos que incitan a un individuo a una expresa acción. A partir de un aspecto psicológico, se logran concretar como el grupo recursos dinámicos teniendo una fuente que estimulan la actuación de un humano hacia un objetivo determinado; según este criterio, cualquier hecho sin justificación, es viable que fracase. (p. 6).

Compromiso: Trata de una realidad más grande en la que quedan englobadas las demás premisas de implicación, satisfacción, sentimiento de pertenencia o

vinculación, motivación. O sea, un trabajador no va a poder estar comprometido si no está satisfecho con su puesto de trabajo o no se siente parte de la compañía. (p. 7)

2.2.7. Gestión de la Calidad

Definición

Según Pérez y Gardey (2016). Apunta que “la gestión de calidad es una unidad operativa de una organización, con el fin de mejorar sus procesos. La finalidad principal es preparar al personal, la utilización de máquinas y el trabajo de tal forma que la organización pueda sus fines.” (p.56)

Según Chicana (2017) nos indica que “la gestión de calidad es una de las herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones”. (p.36)

2.2.8. Teoría de la Gestión de Calidad Teoría de Joseph M. Juran

Según Aldana, Álvarez y Bernal (2011) sugiere que la baja productividad y calidad en la organización se debería a que no existe idealización o no es ineficiente en la misma, por esto plantea la trilogía de la calidad, debido a que son fases que tienen que estar en constante comunicación e interrelación, debido a que todo parte allí. (p.27)

Según Nava (2005) la trilogía de Juran:

- **Planeación de la calidad:** En este proceso se identificará los consumidores para lograr conceptualizar sus necesidades para cubrir las propiedades del producto y comunicar las tácticas al área de producción.
- **Control de la calidad:** Se evalúa la conducta real del producto y que

disminuyan las operaciones en el precio.

- **Mejoramiento de la calidad:** En este proceso se optimizará y destacará los errores en los procesos, lo que busca a ofrecer resoluciones a ello. (p. 30)

2.2.9. Características de la gestión de Calidad

“Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) la gestión de calidad cuenta con cuatro características.”

- a) **Planeamiento de calidad:** Este proceso logra ofrecer un producto al consumidor, el cual va a ser de mucha trascendencia para la reputación y confesión dentro del mercado.
- b) **Control de calidad:** Esta se inspira claramente en el método de inconvenientes que logren existir en un producto por el detrimento de calidad, y que no se llega a consumir las cualidades que se tenían como expectativas.
- c) **Aseguramiento de la calidad:** Está en seguimiento de líneas de actuación planificada y sistemática en un sistema de gestión de calidad de la organización, lo que debería ser confirmado con objeto de obligación de confianza correcta, como para la organización como para los clientes y proveedores.
- d) **Mejoras en la calidad:** Es incrementos día a día para que las empresas ofrezcan un óptimo producto y satisfaga de una forma eficiente a sus clientes, esto además abarca al servicio que logren tener sus ayudantes en la organización. (p.44).

2.2.10. Principio de la Gestión de calidad

Las reglas ISO 9001 muestra que la organización tiene que tomarse no como un sistema de utilización, sino como un sistema de alusión y que se

obtengan resultados de calidad, en los principios tenemos la posibilidad de descubrir 8 enfoques.

A. Enfoque al cliente: La organización debería comprender las necesidades de sus consumidores recientes y futuras ya que se debería a ellos propios, por consiguiente, debería saber cuáles son sus maneras, que le agradecería que la organización le dieran, que cambios debe poseer el producto o servicio, para lograr que cada una de las organizaciones tienen que destinarse a sus consumidores especialmente, estar pendiente de los cambios o novedosas expectativas que se manifiestan dentro del mercado y ofrecer contestación de solución a los distintos cambios que se proporcionan dentro del rubro. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

B. Liderazgo: El liderazgo es un parentesco que implica a todos los equipamientos de la organización y más que nada a la elevada conducta quienes están comprometido en los logros. Específicamente de todo el grupo para lograr las metas de la organización. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

C. Participación del personal: Dentro de la organización se debería saber que el personal es fundamental para alcanzar las metas propuestas, esto ya que la compañía aprovecha las capacidades y responsabilidad del participante y que valen para el beneficio de la organización, por esta razón la organización debería tener bastante de cerca al personal, brindarle atención, confianza y darle a entender que es bastante relevantes detrás de la compañía. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

D. Enfoque basado en procesos: En una organización se estima los resultados

conseguidos, todo lo mencionado se consigue una vez que las

ocupaciones y los recursos se desarrollan de una forma bastante eficiente y hace viable que los procesos sea la parte importante de cada beneficio obtenido. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

E. Enfoque de sistema para la gestión: La organización debería detectar y más que nada, gestionar para tener un sistema que contribuya en la eficiencia, efectividad de la organización por el que va a ser bastante fundamental identificar y gestionar de una manera bastante específica cada proceso que se desarrollara y que va a hacer permisible el logro de las metas planteadas. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

F. Mejora continua: La organización está impuesta a un desarrollo persistente, gracias a la competencia y apareamiento de novedosas maneras, por esto se tienen que utilizar procesos para poder obtener resultados, es primordial en la organización el entendimiento planear, hacer, comprobar y actuar para tener una optimización persistente. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

G. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Adentro de la organización, es fundamental tomar decisiones para arreglar cada proceso, para eso es fundamental el estudio de antecedentes de información logrados que ayuden a contribuir a evadir algún caos en la organización. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

H. “Relaciones mutuamente con el proveedor: Para la empresa es primordial poseer una comunicación asertiva con sus proveedores, ya que le posibilita ampliar la capacidad para producir costo y el proceso de novedosas tácticas que hace viable aumentar la productividad y la rentabilidad de los dos. El sistema de

gestión de calidad se fundamenta en una decisión estratégica que elige en tomar cada dirección de la compañía. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

2.2.11. Importancia la Gestión de Calidad

Hoyle (2000) menciona que la Norma ISO 9001, destaca el valor de la gestión de calidad como:

La gestión de calidad nos ayuda a reducir la improvisación:Des un instrumento que nos posibilita llevar todos los procesos de la organización. De tal forma que podamos ofrecer solución a la brevedad viable funcionando típicos, óptimas o adversas.

La gestión de calidad brinda una oportunidad clave:Nos ayuda a planear y además a entablar los mecanismos para el seguimiento, control y optimización de la calidad de cada proceso.

A través de la aplicación eficaz del sistema: Nos posibilita conseguir una seguridad en el manejo de los procesos, conseguir productos con ceros deficiencias a partir de principio, disminuyendo los precios, obteniendo una alta productividad y un fundamental ahorro de precios para la compañía. (p.7)

2.2.12. Teoría de la MYPE

En el Perú las MYPES afrontan problemas para transformarse en mecanismos de productividad. El problema más grande de las MYPES es su complejidad de entrar al mercado. Para confrontar esta prohibición se han desarrollado varios mecanismos como datos sobre compradores, la oferta por medio de consorcios, ruedas de negocios que contribuyen al encuentro entre oferta y demanda, o comercialización de servicios por medio de subcontratación. Los esfuerzos que se observan se centran en

ingreso al mercado, productividad; financiamiento; tecnológica; innovación y transferencia; capacitación y asesoría.

2.2.13. Características de las MYPE

De consenso, con la última modificación la Ley 30056 (2003) en el artículo N° 5, nos plantea que las propiedades de la MYPE, tienen que hallarse en alguna de las próximas categorías empresariales, propuestas en funcionalidad de sus grados de ventas anuales.

Microempresa: Ventas anuales hasta el costo mayor de 150 (UIT).

Pequeña organización: Ventas anuales hasta el costo mayor de 1700 (UIT).

Mediana compañía: Ventas anuales mejores a 1700 UIT y hasta el costo mayor de 2300 UIT.

2.2.14. Importancia de las MYPES

Las MYPES son relevantes para perfeccionar la calidad de vida poblacional, según Ministerio de Trabajo (2013) actualmente las micro y pequeñas empresas representan un sector de esencial trascendencia en la composición provechosa del Perú, de manera que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que aumenta hasta el 97,9% si se agregan las empresas pequeñas, de esta forma además tenemos la posibilidad de mencionar que su trascendencia se fundamenta en que:

- Son la primordial fuente de empleabilidad. Mejoran el reparto del ingreso.
- Dan numerosos puestos de trabajo.
- Incitan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor poblacional.

2.3. Marco Conceptual

Calidad

Para Fontalvo y Vergara (2010) “la calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes” (p.22).

Cliente.

Según Kotler y Keller (2012) indica que “el cliente es el único capaz de generar valor en una empresa, el éxito de una empresa depende en captar, mantener y aumentar su número de clientes, los clientes son la razón para la constitución de la empresa, contratación de empleados y la realización de diversas actividades empresariales” (p. 123).

Desempeño Laboral

Para Chiavenato (2012) Define que el “desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (p.55)

Eficacia

Según Beborah (2014) La eficacia “es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica” (p.3)

Gestión de Calidad

Para Chicana (2017) manifiesta que “la gestión de calidad es una de las herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones”. (p.36)

Servicio

Para Fontalvo y Vergara (2010) indica “como una interacción del cliente con la empresa, a través del servicio que brinda, obteniendo transacciones la empresa por el servicio brindado, mientras el cliente adquiere conocimientos o información del servicio que se le ha entregado”. (p.23).

Restaurante

Según Durón (2006) “un restaurante es considerado como un establecimiento público donde a cambio de un precio se sirven comidas y bebidas para consumir” (p.35).

III. HIPÓTESIS

Para Arias (2012) Indica “que todas las investigaciones tienen hipótesis, en caso de que se vaya a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. En consecuencia, el estudio no requiere hipótesis”. (p.48).

IV. METODOLOGÍA

Esta investigación fue de tipo cuantitativo.

Fernández, Hernández y Baptista (2014) Tuvo “un enfoque cuantitativo, donde se define que es un estudio basado en medición de cantidades o magnitudes; por tanto, se desea estudiar un fenómeno que puede ser expresado en datos numéricos, este tipo de investigación es la más apropiada”. (p.160)

El nivel de investigación fue descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.83).

4.1. Diseño de la investigación

Se aplicó un diseño No experimental – Transversal

No experimental: Según Bernal (2010) “Se realizó sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto”. (p.43).

Transversal: Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Indica que el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo”. (p.83).

4.2. Universo y muestra

4.2.1. Universo

Está conformada por una MYPE, del rubro restaurante, caso: “Sabor Real”, en el año 2021. En la cual se tomó como población a 13 colaboradores para medir la variable de desempeño laboral y para medir la variable de gestión de calidad se tomó como población a 6 colaboradores.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La población es: “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

4.2.2. Muestra

De acuerdo al estudio, se utilizó el muestreo no probabilístico a lo cual se les aplicó a 13 colaboradores para medir la variable de desempeño laboral y para medir la variable de gestión de calidad se tomó a 6 colaboradores.

Para Palomino, J. (2015) La muestra “es un sub conjunto representativo de una población” (p 140).

Muestreo no probabilístico:

Para Fernández, Hernández, y Baptista (2014) El muestreo no probabilístico “es la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. (p.176).

Variable de Desempeño laboral (13 colaboradores)

Criterios de Inclusión: Personal Administrativo, Directivo y Operativo.

Se considero a todo el personal que se encuentra adentro de la organización, ya que ellos cuentan con información de la empresa.

Criterios de exclusión: Clientes

No se consideró a los clientes, por motivo que ellos no cuentan con los conocimientos que pasa dentro de la organización.

Variable de Gestión de Calidad (6 colaboradores)

Criterios de Inclusión: Personal administrativo/Directivo

Se considero a todo el personal administrativo y/o directivo para evaluar la gestión de calidad, ya que ellos cuentan con información interna de la empresa.

Criterios de exclusión: Personal operativo

No se tomó al personal operativo, por motivo que ellos no cuentan con información sobre el manejo de la organización.

.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1

Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES	ESCALA		
DESEMPEÑO LABORAL	Para Robbins (2004), dice que “el desempeño laboral se presencia al establecer, como uno de los fundamentos principales de la psicología del manejo, es la fijación de metas, debido a lo cual activa el comportamiento y el mejoramiento del funcionamiento, pues ayuda al sujeto a focalizar sus esfuerzos hacia metas o fines complejos, que una vez que sus metas eran simples”. (p.36)	Se pretende establecer las características del desempeño laboral de la MYPE, mediante las siguientes dimensiones como: Capacidad Social, Motivación y Compromiso	CAPACIDAD SOCIAL	Para Fernández (2016) “Las capacidades sociales conforman un grupo de cualidades y conductas de interacción que aceptan mantener un grado correcto de interacción interpersonal”. (p.7)	Estilo	ESCALA LIKERT		
					Hábitos			
					Relación Interpersonal			
			MOTIVACIÓN	Para Fernández (2016) “Es la expresión de los motivos que incitan a un individuo a una expresa acción. A partir de un aspecto psicológico, se logran concretar como el grupo recursos dinámicos teniendo una fuente que estimulan la actuación de un humano hacia un objetivo determinado; según este criterio, cualquier hecho sin justificación, es viable que fracase”. (p.6)	Acción			
					Factores			
					Comportamiento			
			COMPROMISO	Para Fernández (2016) “Trata de una realidad más grande en la que quedan englobadas las demás premisas de implicación, satisfacción, sentimiento de pertenencia o vinculación, motivación. O sea, un trabajador no va a poder estar comprometido si no está satisfecho con su puesto de trabajo o no se siente parte de la compañía”. p.47)	Satisfacción			
					Sentimiento de Pertenencia			
					Motivación			
GESTION DE CALIDAD	Según Chicana (2017) nos indica que “la gestión de calidad es una de las herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones”. (p.36).	Se establecerá las características de la gestión de la calidad, basándose en la trilogía de Juran. Como Planeamiento de Calidad, Control de Calidad y Mejora de Calidad	PLANEAMIENTO DE CALIDAD	Camisón (2006) Este proceso logra brindar un producto al consumidor, el cual va a ser de mucha trascendencia para el prestigio y confesión dentro del mercado. (p.44).	Clientes	ESCALA LIKERT		
								Objetivos
								Necesidades del cliente
			CONTROL DE CALIDAD	Camisón (2006) Esta se inspira claramente en el método de inconvenientes que logren existir en un producto por el deterioro de calidad, y que no se llega a consumir las cualidades esperadas. (p.44).	Estrategia			
							Desempeño del personal	
							Capacitación	
			MEJORA DE CALIDAD	Camisón (2006) Es incrementos día a día para que las empresas ofrezcan un óptimo producto y satisfaga de una forma eficiente a sus clientes, esto además abarca al servicio que logren tener sus ayudantes en la organización. (p.44).	Equipo de trabajo			
							Infraestructura	
							Tecnología	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

En la investigación se requiere contar con información verídica y confiable, en la cual se aplicó dos encuestas por las dos variables de estudio (Desempeño laboral y Gestión de Calidad), realizado en el restaurante “Sabor Real”.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) La técnica “es la encuesta como una herramienta que permitirá obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (p.249).

4.4.2. Instrumentos

En la presente investigación aplicó un cuestionario con 18 preguntas cerradas.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) define “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p. 250).

4.5. Plan de análisis

En la presente investigación se realizó la recolección de datos, luego se procedió a hacer un análisis profundo en la cual se plasmó de forma descriptiva en el trabajo de investigación, enfocando específicamente en el rendimiento laboral para la gestión de calidad, tomando como población la MYPE, al restaurante “Sabor Real”. Luego de haber realizado la encuesta se pasa toda la información por el procesador de la base de

datos SPS N°25, en cual permite hacer la tabulación en gráficos y luego se procedió a realizar la conclusión y elaborar la propuesta de mejora.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de Mejora Del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Mala - Cañete, 2021.

Tabla 2

Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021?	Objetivos General	Desempeño Laboral	Para Arias (2012) Indica “que todas las investigaciones tienen hipótesis, en caso de que se vaya a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. En consecuencia, el estudio no requiere hipótesis”. (p.48).	Diseño de la investigación	Población Está conformada por una MYPE, del rubro restaurante, caso: “Sabor Real”, en el año 2021. En la cual se tomó como población a 13 colaboradores para medir la variable de desempeño laboral y para medir la variable de gestión de calidad se tomó a 6 colaboradores.	Técnica Encuesta
	Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.			No experimental Corte Transversal		
	Objetivo Específicos	Nivel de la investigación				
	Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.	Descriptivo				
	Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.	Gestión de Calidad		Tipo de la investigación	Muestra Se utilizo el muestreo no probabilístico a lo cual se les aplicó a 13 colaboradores para medir la variable de desempeño laboral y para medir la variable de gestión de calidad se aplicó a 6 colaboradores.	Instrumento Cuestionario
	Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.		Cuantitativo			

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

Protección a las personas. La investigación respetó los derechos de los participantes. De esta forma mismos se brindó información elemental sobre la averiguación de forma que se cuente con su aceptación continuamente en una vez que sea más grande de edad.

Beneficencia y no maleficencia. La investigación no causó ningún daño; pero si maximizo beneficio para el crecimiento de la empresa.

Justicia. La investigación fue de juicio razonable, y se tomó las precauciones necesarias para asegurar que la investigación sea verídica.

Integridad científica. La investigación se aplicó de acuerdo a las normas deontológicas, con el fin de que el investigador lleve a cabo en la investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: La investigación no se vio afectada la dignidad de los animales ni el medio ambiente incluido las plantas, ya que se realizó en un restaurante del Distrito de Mala.

Libre participación y derecho a estar informado: La investigación se llevó a cabo por voluntad propia de los encuestados y se le brindará información necesaria sobre el proyecto de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión: Capacidad Social

Tabla 3

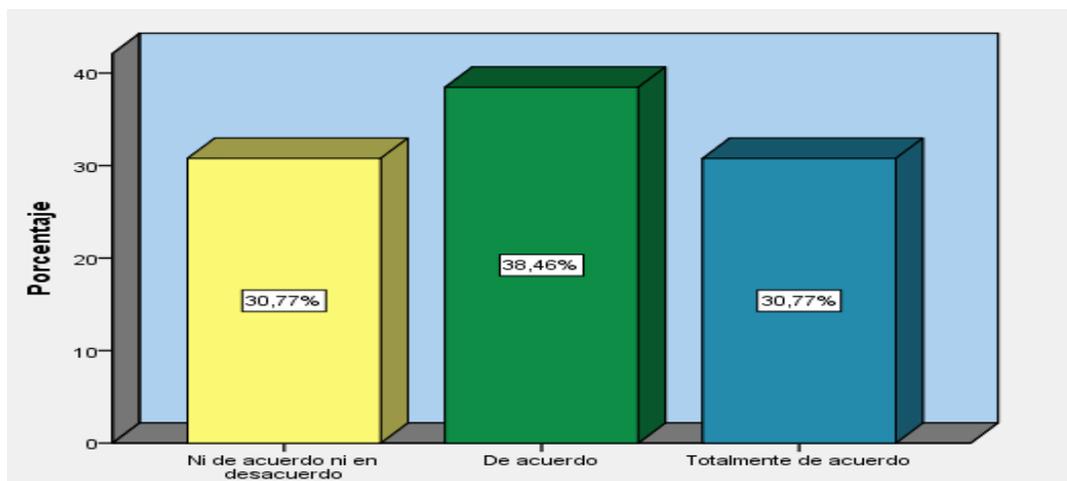
Estilo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	30.8%
De acuerdo	5	38.5%
Totalmente de acuerdo	4	30.8%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 1

Estilo



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 3 y figura 1, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 38.5% están de acuerdo con el estilo del personal porque le facilita el cumplimiento de su trabajo, el 30.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 30.8% están totalmente de acuerdo.

Tabla 4

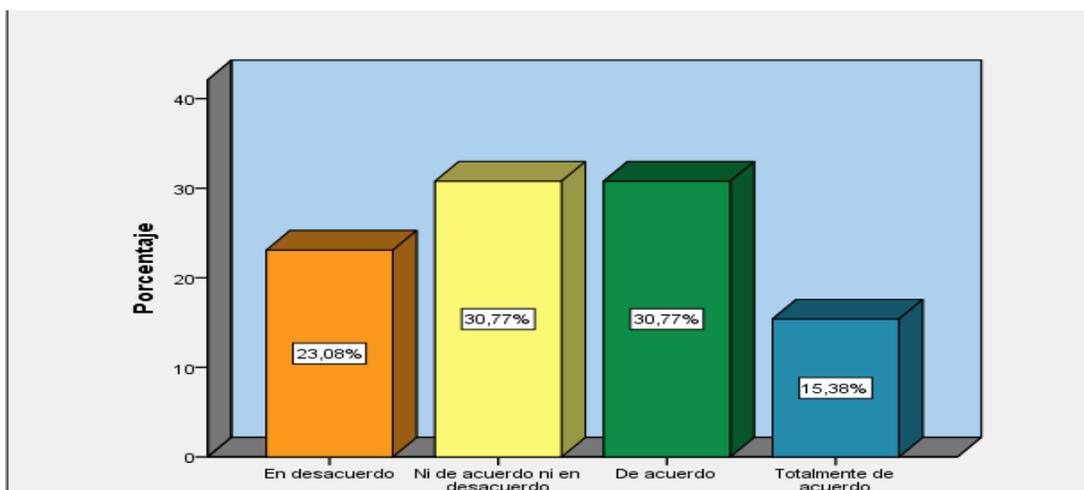
Hábitos

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	23.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	30.80%
De acuerdo	4	30.80%
Totalmente de acuerdo	2	15.40%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 2

Hábitos



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 4 y figura 2, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 30.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las habilidades sociales influyen en su desempeño laboral, el 30.8% están de acuerdo, el 23.10% están en desacuerdo y el 15.40% están totalmente de acuerdo.

Tabla 5

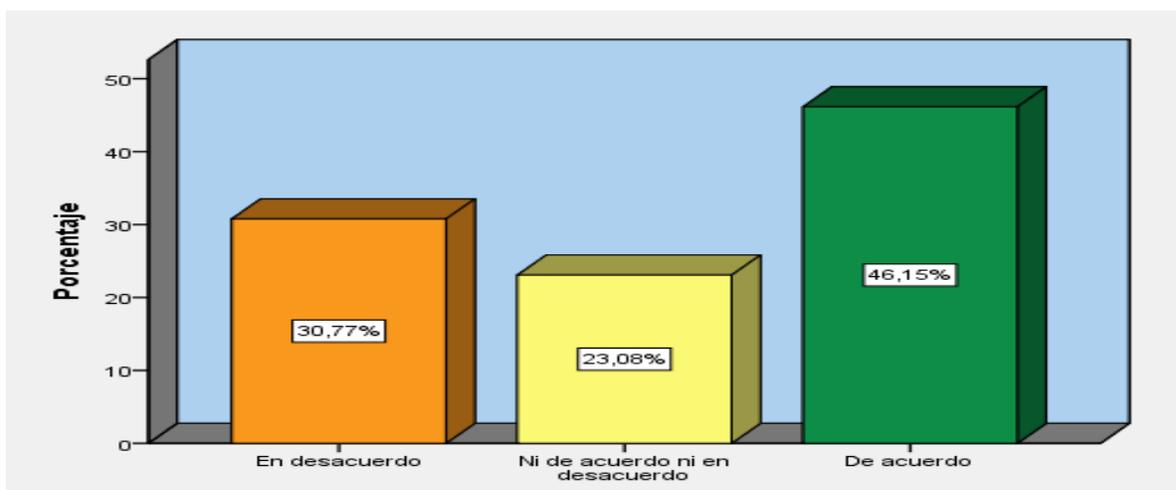
Relación Interpersonal

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	30.80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23.10%
De acuerdo	6	46.20%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 3

Relación Interpersonal



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 5 y figura 3, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 46.2% están de acuerdo con las relaciones interpersonales dentro de la organización, el 30.8% están desacuerdo y el 23.1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión: Motivación

Tabla 6

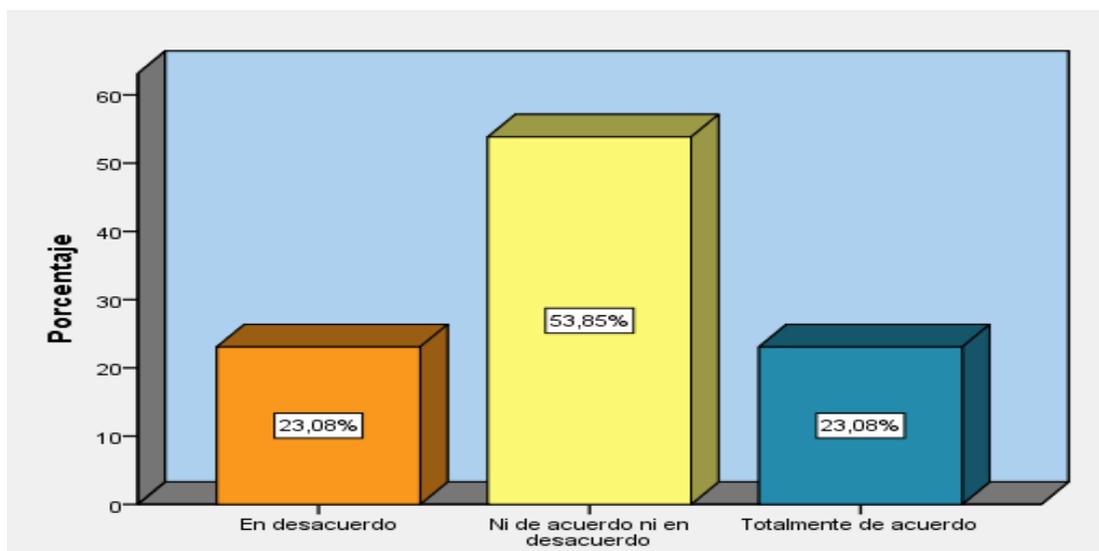
Acción

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	23.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	53.80%
De acuerdo	3	23.10%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 4

Acción



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 6 y figura 4, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 53.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la motivación sea un aspecto importante dentro del desempeño laboral, el 23.1% están en desacuerdo y el 23.1% están totalmente de acuerdo.

Tabla 7

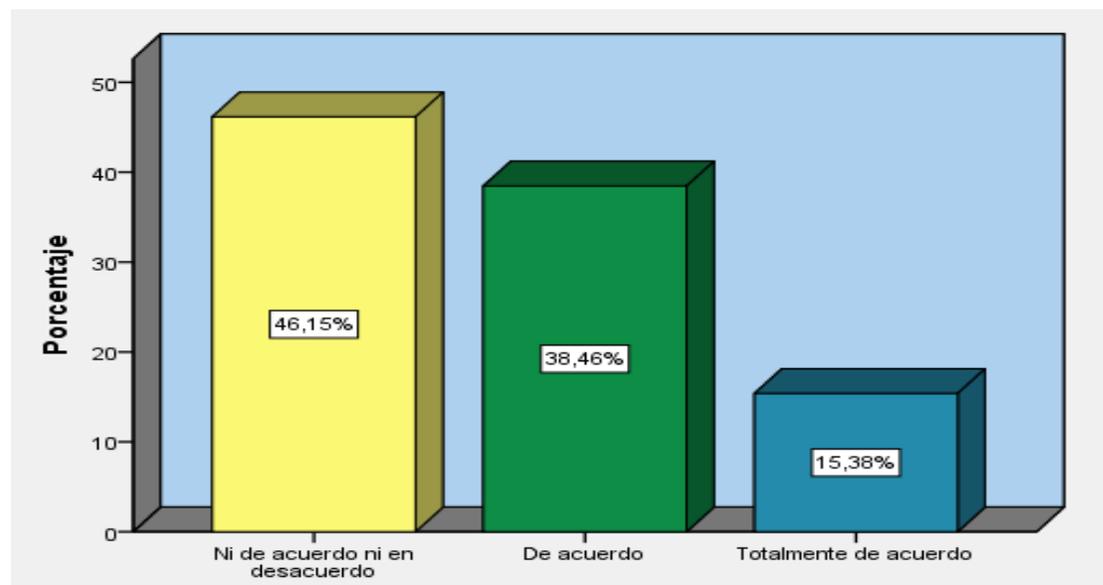
Factores

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	46.20%
De acuerdo	5	38.50%
Totalmente de acuerdo	2	15.40%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 5

Factores



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 7 y figura 5, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 46.2% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los factores internos de la motivación e influyen en el desempeño laboral, el 38.5% están de acuerdo y el 15.4% están totalmente de acuerdo.

Tabla 8

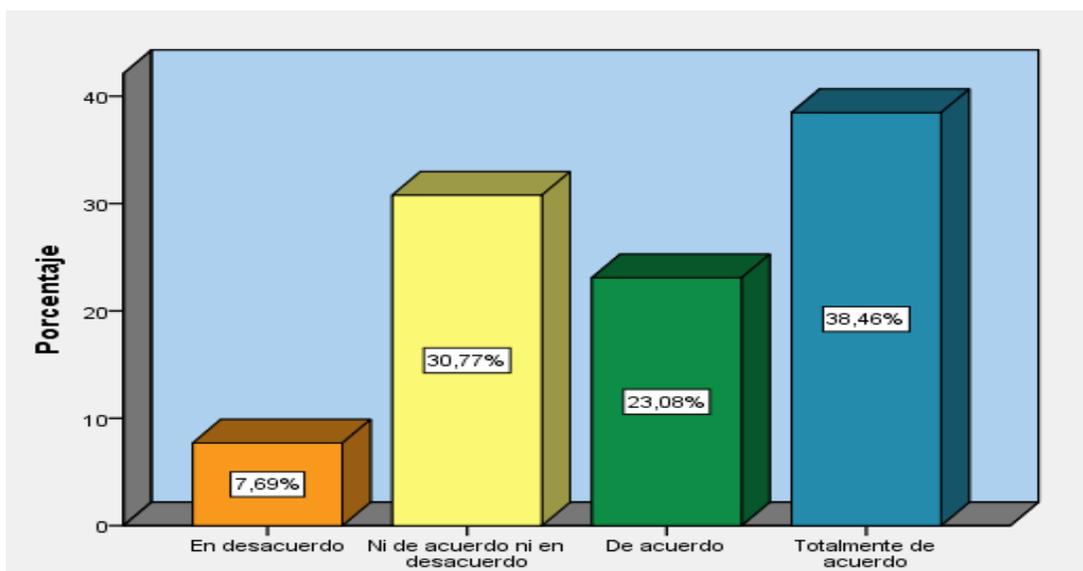
Comportamiento.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7.70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	30.80%
De acuerdo	3	23.10%
Totalmente de acuerdo	5	38.50%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 6:

Comportamiento



Fuente: Tabla 8

Interpretación:

De los datos obtenidos en la tabla 8 y figura 6, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 38.5% están totalmente de acuerdo con el comportamiento del colaborador ya que se ve reflejado la motivación, el 30.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% están de acuerdo y el 7.7% están en desacuerdo.

Dimensión: Compromiso

Tabla 9

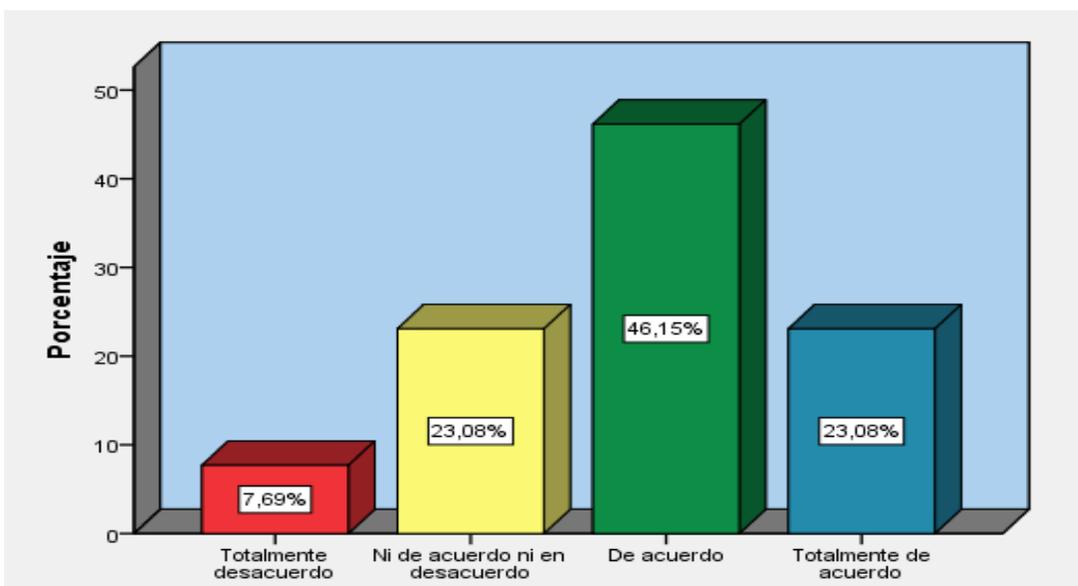
Satisfacción

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	7.70%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23.10%
De acuerdo	6	46.20%
Totalmente de acuerdo Total	3	23.10%
	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 7

Satisfacción



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 9 y figura 7, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 46.2% están de acuerdo en creer que la satisfacción del personal asegura su compromiso en su desempeño laboral, el 23.1% están totalmente de acuerdo, 23.1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7.7% están totalmente desacuerdo.

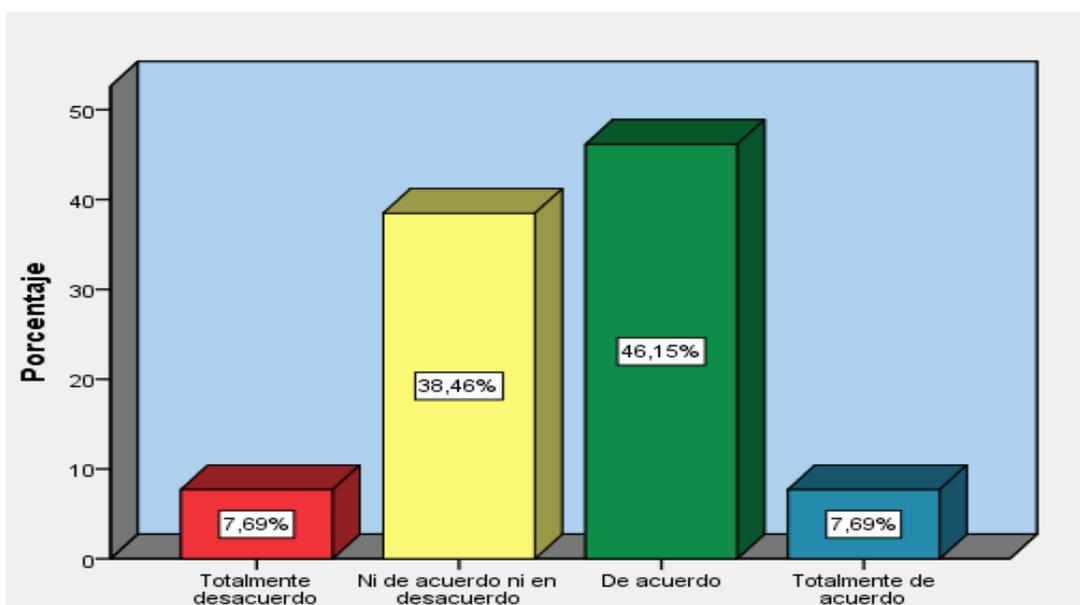
Tabla 10

Sentimiento de Pertenencia.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	7.70%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	38.50%
De acuerdo	6	46.20%
Totalmente de acuerdo	1	7.70%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 8



Sentimiento de Pertenencia

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 10 y figura 8, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 46.2% están de acuerdo con el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa, el 38.5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.7% están totalmente desacuerdo y el 7.7% están totalmente de acuerdo.

Tabla 11

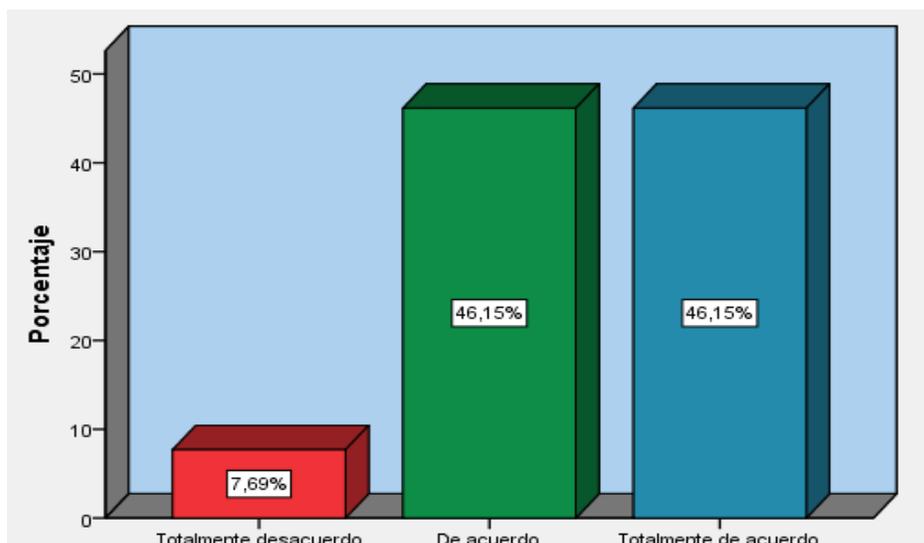
Motivación

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	7.70%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	46.20%
Totalmente de acuerdo	6	46.20%
Total	13	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 9

Motivación



Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 11 y figura 9, de un total de 13 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 46.2% están de acuerdo con que la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal, el 46.2% están totalmente de acuerdo y el 7.7% están totalmente desacuerdo.

Variable: Gestión Calidad

Dimensión: Planeamiento de calidad

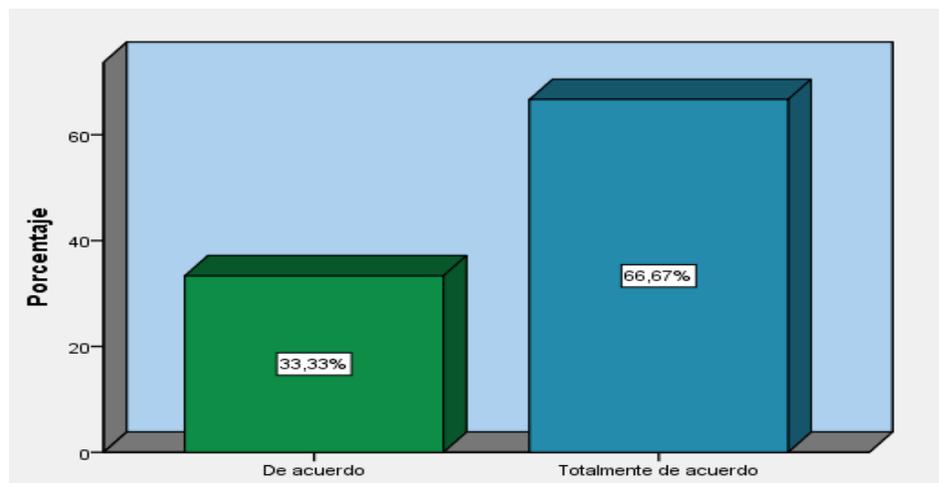
Tabla 12

Identifica Clientes.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	33.30%
Totalmente de acuerdo	4	66.70%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 10



Identifica Clientes

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 12 y figura 10, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 66.7% están totalmente de acuerdo que el restaurante tiene el mercado objetivo definido, considerando al cliente como prioridad y el 33.3% están de acuerdo.

Tabla 13

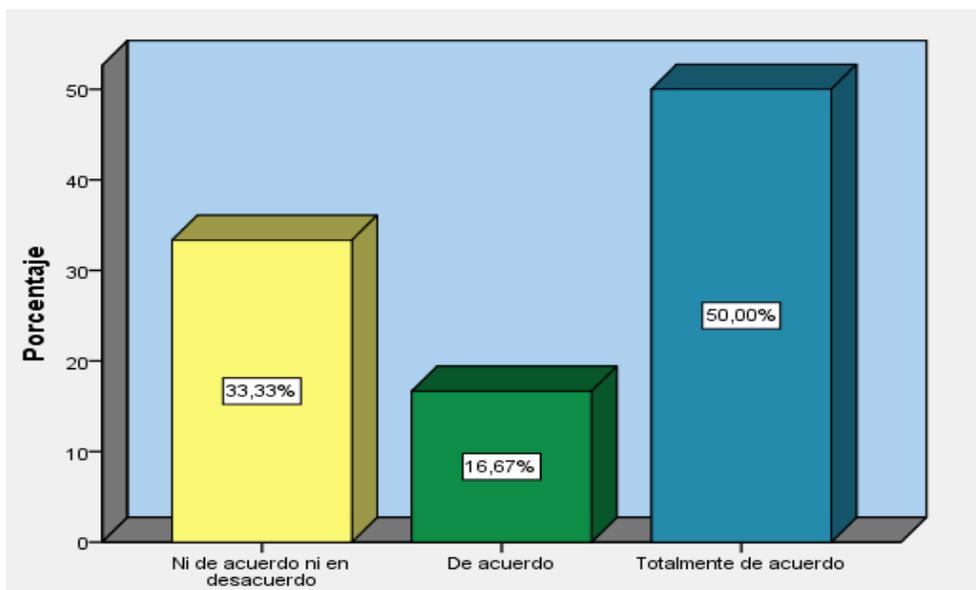
Objetivos

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	33.30%
De acuerdo	1	16.70%
Totalmente de acuerdo	3	50.00%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 11

Objetivos



Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 13 y figura 11, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 50% están totalmente de acuerdo que el restaurante tenga definido su objetivo de calidad, el 33.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.7% están de acuerdo.

Tabla 14

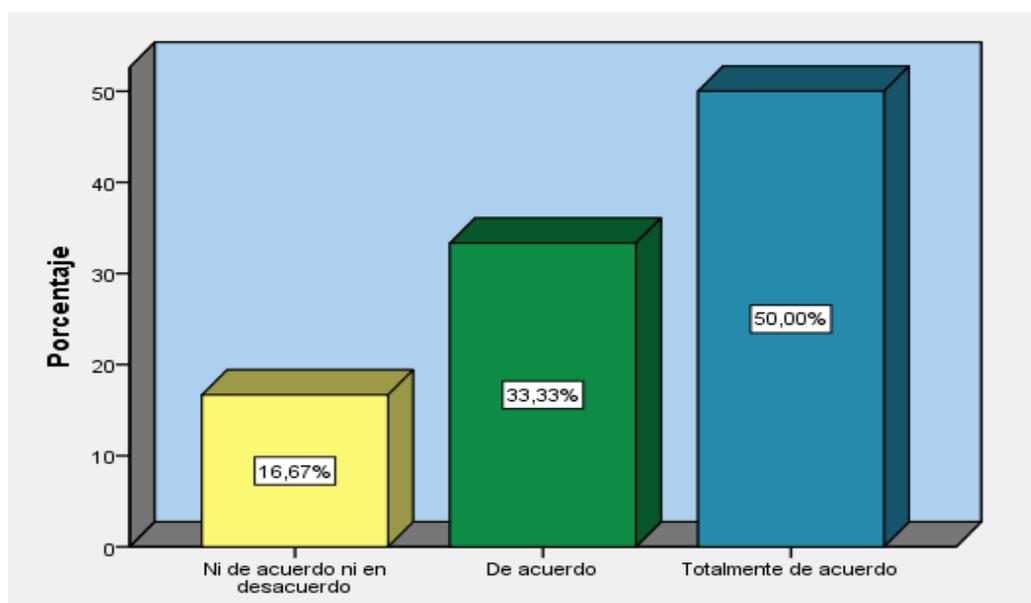
Necesidades del Cliente

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.70%
De acuerdo	2	33.30%
Totalmente de acuerdo	3	50.00%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 12

Define objetivos



Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 14 y figura 12, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 50% están totalmente de acuerdo que el restaurante brinda sus servicios de acuerdo a sus necesidades de cada clientes, el 33.3% están de acuerdo y el 16.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión: Control de calidad.

Tabla 15

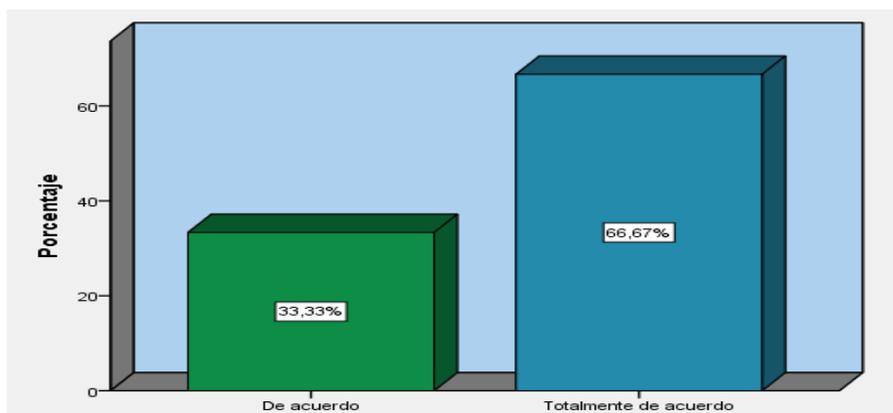
Estrategia

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo En	0	0%
desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo De	0	0%
acuerdo	2	33.30%
Totalmente de acuerdo	4	66.70%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 13

Estrategia



Fuente : Tabla 15

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 15 y figura 13, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 66.7% están totalmente de acuerdo que el restaurante aplique estrategia para captar clientes mediante la atención y el 33.3% están de acuerdo.

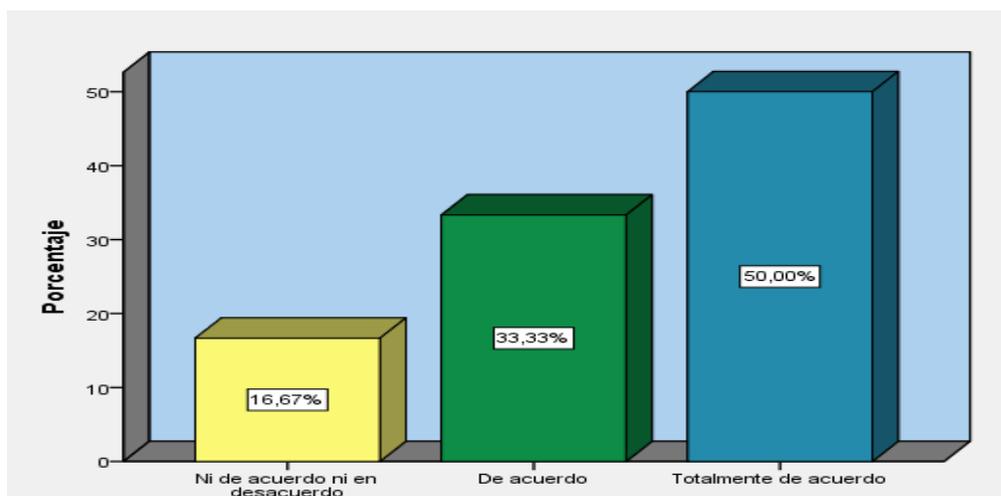
Tabla 16

Desempeño laboral

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.70%
De acuerdo	2	33.30%
Totalmente de acuerdo	3	50.00%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 14



Desempeño Laboral

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 16 y figura 14, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 50% están totalmente de acuerdo que el restaurante cuenta con mecanismo para controlar el desempeño laboral, el 33.3% están de acuerdo y el 16.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo

Tabla 17

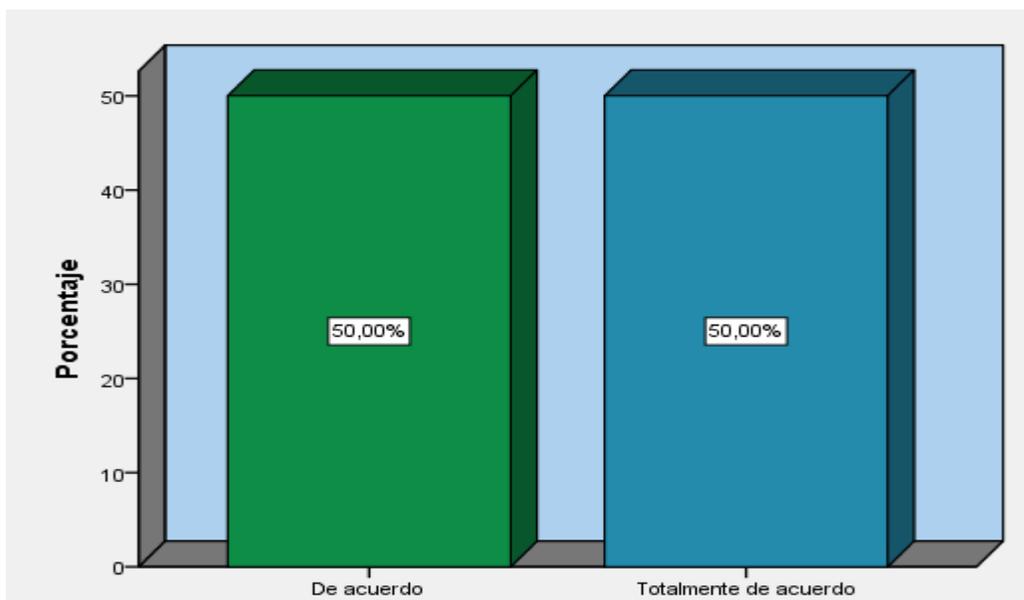
Capacitación

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	50.00%
Totalmente de acuerdo	3	50.00%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 15

Capacitación



Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 17 y figura 15, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 50% están totalmente de acuerdo que el restaurante brinde capacitación a su personal especialmente enfocado en atención al cliente y el 50% están de acuerdo.

Dimensión: Mejora de calidad.

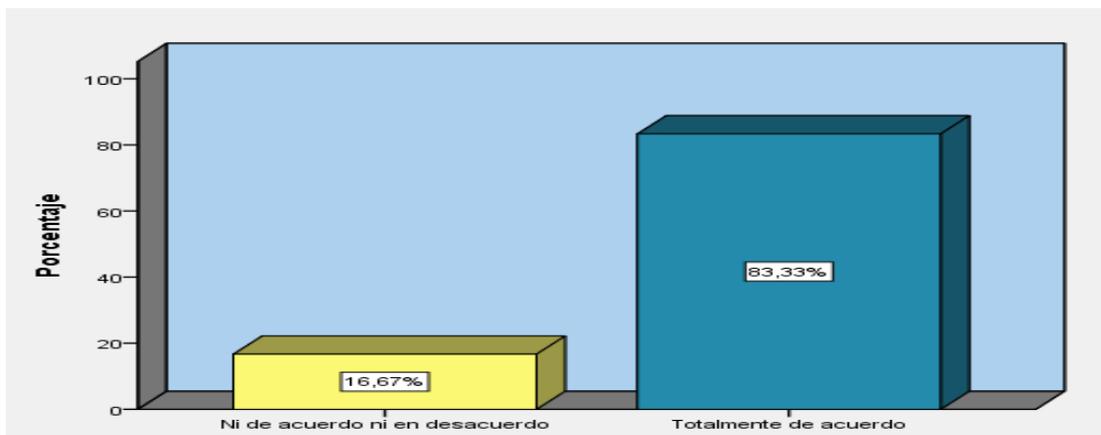
Tabla 18

Equipo de trabajo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.70%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	83.30%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 16



Equipo de trabajo

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 18 y figura 16, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 83.3% están totalmente de acuerdo con el equipo formado dentro de la organización y el 16.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

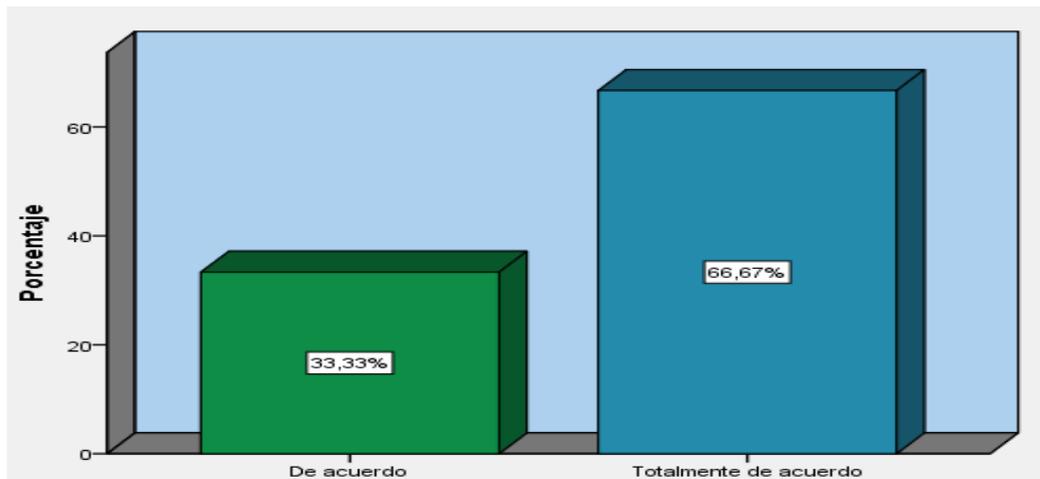
Tabla 19

Infraestructura.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	33.30%
Totalmente de acuerdo	4	66.70%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 17



Infraestructura

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 19 y figura 17, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 66.7 % están totalmente de acuerdo que el restaurante cuente con un plan para mejorar la infraestructura y el 33.3% están de acuerdo.

Tabla 20

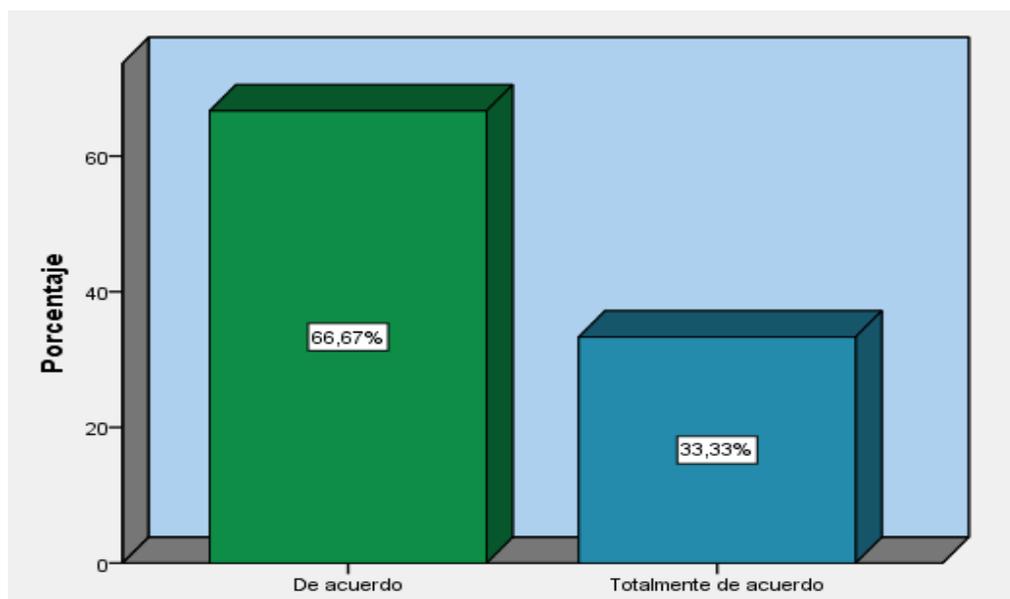
Tecnología.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	66.70%
Totalmente de acuerdo	2	33.30%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021.

Figura 18

Tecnología



Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 20 y figura 18, de un total de 6 colaboradores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala – Cañete, Año 2021, el 66.7% están de acuerdo que el restaurante cuente con equipo de última tecnología y el 33.3% están totalmente de acuerdo.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Con respecto al objetivo General:

Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021, De acuerdo a los resultados evidenciados se puede decir, que en la dimensión de capacidad social: En la tablas 4 y 5 están en desacuerdo que las habilidades sociales influyan en su desempeño laboral, así mismo que las relaciones interpersonal no son habilidades sociales por lo tanto no mejorara el desempeño laboral; en lo que respecta a la dimensión motivación: en la tabla 6 y 8 están en desacuerdo que la motivación sea un aspecto importante para el desempeño laboral y también que el comportamiento del personal no se ve reflejado en la motivación, en la dimensión de compromiso: en la tabla 9 y 10 no todos están de acuerdo que la satisfacción del personal asegura el compromiso de los empleados, así mismo que el colaborador no se encuentra con sentimiento de pertenencia hacia la organización, por tal motivo se sugiere elaborar programas de evaluación que permita evaluar el desempeño de los trabajadores, también elaborar programa de capacitación y aplicar pruebas de personalidad, para saber con qué personal se está trabajando. Esto concuerda con lo planteado por Atoche (2017), en su tesis *“Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017”*. Donde concluye que la capacitación es un factor relevante para el desempeño laboral, considerado que el capital humano es el pilar primordial

dentro de la empresa, por ello se propuso la implementación de un sistema de evaluación, que con lleve a fortalecer la variable del desempeño laboral. Por otro lado, Robbins (2004) dice que “el desempeño laboral se presencia al establecer, como uno de los fundamentos principales de la psicología del manejo, es la fijación de metas, debido a lo cual activa el comportamiento y el mejoramiento del funcionamiento, pues ayuda al sujeto a focalizar sus esfuerzos hacia metas o fines complejos” y Mazariegos (2019) indica que “la evaluación y valoración del funcionamiento de los trabajadores se ha transformado en una presencia clave y esencial para las organizaciones actualmente”.

5.2.2. Con respecto al objetivo específico 1:

Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021,

Según los resultados obtenidos: Tenemos en la dimensión de capacidad social, en la tabla 3,4 y 5 se aprecia que la mayoría de los colaboradores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la el estilo del personal sea el adecuado para el cumplimiento de sus funciones, que las habilidades sociales influyan en su desempeño laboral y que las relaciones interpersonales puedan mejorar el clima laboral; en lo que respecta a la dimensión motivación en la tabla 6,7 y 8 se aprecia que la mayoría de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la motivación sea un aspecto importante, que los factores internos de la motivación influya en el desempeño laboral y que el comportamiento del personal se vea reflejado en la motivación; por último en la dimensión de compromiso en la tablas 9,10 y 11 se aprecia que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que la satisfacción del personal

asegura su compromiso con el restaurante, que los colaboradores se sienten identificados con el restaurante y que la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal. Esta información se puede comparar con lo encontrado por Avedaño (2017), en su estudio realizado “El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017”, quien concluye que los trabajadores demuestran muy poca efectividad en realizar sus funciones, brindando un mal servicio y también generando incomodidad entre los clientes, por ende, proponen implementar estrategias que eleve el nivel del desempeño laboral, con el fin de mejorar la efectividad dentro de la organización. Con estos resultados se puede afirmar que el autor también considera que motivación, compromiso y capacidad social son aspectos fundamentales para tener motivado a los colaboradores de la organización. Por otro lado, Chiang y San Martín (2017) indica que “el desempeño laboral refleja primordialmente las metas de la eficiencia, es decir, conseguir las metas al tiempo que se aplican los recursos eficientemente, para cualquier organización debería considerarse de enorme trascendencia el desempeño laboral de sus trabajadores, si bien es cierto el asunto de productividad además prima mucho, debería valorarse con la misma intención el manejo del recurso humano”.

5.2.3 Con respecto al objetivo específicos 2:

Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021,

Según los resultados obtenidos: dimensión planeamiento de la calidad, se puede apreciar en la tabla 12,13 y 14 que los colaboradores están de acuerdo con el excelente manejo que se está realizando dentro de la organización, basado específicamente en el planeamiento de calidad, considerando al cliente como prioridad, teniendo sus objetivos definidos y así mismo cubriendo las necesidades de los clientes; en la dimensión control

de la calidad en la tabla 15,16 y 17 los colaboradores están de acuerdo que el restaurante debe tener estrategia para captar clientes, debe tener mecanismo que le ayuden a controlar el desempeño laboral y que se realice capacitaciones constante; en cuanto a la dimensión mejora de la calidad en la tabla 18,19 y 20 los colaboradores están de acuerdo que el personal trabaje de forma conjunta, que cuente con un plan de trabajo para la mejora de la infraestructura y a su vez que tenga equipos de última tecnología. Ello con la finalidad de poder tener clientes satisfechos y lograr la fidelización para el logro de las metas ,información que puede compararse con lo encontrado por Escobar y Goyes (2019), en su tesis titulada “*Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas*”, quien llego a la conclusión que se deberá implementar un proceso de gestión donde permitirá brindar un excelente servicio al cliente y que la gestión de calidad se base de acuerdo a la normativa ISO para brindar productos de calidad. Por otro lado, Pérez y Gardey (2016). Apunta que la gestión de calidad es una unidad operativa de una organización, con el fin de mejorar sus procesos. La finalidad principal es preparar al personal, la utilización de máquinas y el trabajo de tal forma que la organización pueda sus fines.

5.2.4. Con respecto al objetivo específico 3:

Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021. Los resultados obtenidos muestran que los aspectos más importantes del desempeño laboral son la capacidad social: en la tabla 4 y 5 la mayoría de los colaboradores no están ni de acuerdo, ni desacuerdo que las habilidades sociales influyen en su desempeño laboral y que las relaciones interpersonales sea

habilidades sociales que mejorar el desempeño laboral, en segundo lugar el aspecto más importante sería la motivación: en la tabla 6 y 7 la mayoría de los colaboradores no están ni acuerdo, ni desacuerdo que la motivación sea un aspecto importante que influya en su desempeño laboral, como el comportamiento sea reflejando en la motivación; en tercer lugar el aspecto más importante es el compromiso: en la tabla 9 y 10 no todos están de acuerdo que la satisfacción del personal asegura el compromiso con la empresa, por el cual no se siente identificado con el restaurante, por ese motivo no pueden lograr los objetivos propuesto por la empresa, por ende, se propuso la propuesta de mejora con la finalidad de mejorar la falencia encontradas en la investigación, en la cual se detalló en los aspectos complementarios de esta investigación, información que puede compararse con lo encontrado por Moza y Rojas (2019), en su tesis titulada: *“Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional arzobispo Loayza Lima 2018”*. Quien llegó a la conclusión que se propone estrategia para elevar la eficiencia y efectividad del rendimiento laboral, siendo un componente fundamental la gestión de calidad. Asimismo, se puede compararse con lo encontrado por Torres (2017), en su tesis titulada: *“La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector- Panamericana, Año 2017”*. Quien llegó a la conclusión que el clima laboral es muy valioso para la organización, porque de esa manera pueden lograr los objetivos de la empresa. Con estos resultados se puede afirmar que ambos autores coinciden en que los puntos más importantes

para el desempeño laboral, son la capacidad social, la motivación y el compromiso. Por otro lado, Robbins y Coulter (2000), dice que “el desempeño laboral es un proceso o curso para evaluar qué tan exitosa se ha presentado una organización (o un sujeto o un proceso) en el logro de sus actuaciones, ocupaciones y finalidades laborales. Generalmente a grado organizacional, la evaluación del desempeño laboral da una medición respecto del cumplimiento de sus metas y fines estratégicos a nivel profesional”.

VI. CONCLUSIONES

Según el objetivo general: La propuesta de mejora del restaurante va estar enfocado en mejorar las falencias encontradas en la variable del desempeño laboral, con el fin de poder lograr los objetivos de la empresa y así mismo poder mejorar la eficacia y eficiencia de los colaboradores del restaurante, por ende, se propone implementar programas de evaluación que permita evaluar el desempeño de los trabajadores, también elaborar programa de capacitación y aplicar pruebas de personalidad, para saber con qué personal se está trabajando y a su vez también se realizara reuniones de confraternidad para motivar a los colaboradores con un incentivo, premiaciones y reuniones. Por ello todos los detalles de la propuesta de mejora se consignará en los aspectos complementarios.

Según el objetivo específico N°1, Los aspectos importantes para el desempeño laboral son: la capacidad social, el restaurante no se está enfocando en hacer actividades, en la cual trabaje en equipo y pueda ver una relación interpersonal; en la motivación, el restaurante implementa acciones que motivan a los colaboradores para poder cumplir sus funciones, pero, los colaboradores no creen que los factores

internos de la motivación influya en el desempeño laboral; por último en la dimensión de compromiso, se evidencia muy poca iniciativa de los colaboradores , ya que no se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza y le falta ese sentimiento pertenecía hacia el restaurante.

Según el objetivo específico N°2 Los aspectos importantes de la gestión de calidad son el planeamiento de calidad, control de calidad y mejora de calidad.

En cuanto a la dimensión planeamiento de calidad: el restaurante cuenta con un plan de planeación en la cual se enfoca en tener un objetivo definido, que este acorde a cubrir las necesidades de los clientes ya que son prioridad para el crecimiento de la organización.

En cuanto a la dimensión: control de calidad, el restaurante cuenta con un plan estratégico para la captación de clientes, brinda capacitación a los colaboradores sobre temas de atención al cliente, para luego realizar estudio enfocados en evaluar el comportamiento de la calidad del servicio brindado hacia los clientes y así poder levantar la observación que se presente en cada estudio realizado.

En cuanto a la dimensión mejora de la calidad, en el restaurante existe mínimas falencias que la empresa tiene que mejorar especialmente en la calidad de servicio brindado, también realizar plan de mejora para la infraestructura. Asimismo, tener en cuenta que debe tener equipos de última tecnología para una atención más rápida y eficaz.

Según el objetivo específico N°3 Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021. Se concluye que los aspectos más relevantes del desempeño laboral para la gestión de calidad son la capacidad social, la motivación y el comportamiento. Por ello, se está implementando un plan de acción para elaborar programas de evaluación que permita evaluar el desempeño de los trabajadores, también elaborar programa de capacitación y aplicar pruebas de personalidad, para saber con qué personal se está trabajando.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Propuesta de mejora

Introducción

El restaurante “Sabor Real” tiene como propósito ofrecer un servicio oportuno, ordenado, cortés, asimismo ofrecer variedades de platos que sea saludables y deliciosos con el fin que

responda a la exigencia de sus clientes, quienes utilizan el servicio para reunirse y disfrutar de los platillos que ofertan; sin embargo, es de conocimiento que existen reclamos, quejas y críticas negativas sobre el servicio, señalando que observan una atención tardía, trato social inadecuado, descoordinación y desmotivación de los trabajadores, una carta de menús sin variedad, y algunos platos que no llenan el paladar.

Frente a esta situación, se ha elaborado una propuesta para mejorar el desempeño laboral y lograr una gestión de calidad en el restaurant “Sabor Real”, a partir de las falencias encontradas en el estudio realizado; siendo necesario corregir y afinar los aspectos más importantes del desempeño laboral como la capacidad social, la motivación y el comportamiento de los colaboradores. Por consiguiente, se diseñó la presente propuesta, que se traduce en actividades orientadas a la evaluación del desempeño de los trabajadores, capacitación laboral aplicación de pruebas de personalidad, para fortalecer las habilidades duras y blandas de los colaboradores, que impacten positivamente en la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021.

Para la elaboración de la propuesta se consideró los siguientes puntos relevantes:

Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Mala - Cañete, 2021.

Objetivos específicos

- Evaluar el desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Mala - Cañete, 2021.
- Capacitar el personal que laborar en la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Mala - Cañete, 2021.
- Fortalecer las habilidades duras y blandas del personal de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Mala - Cañete, 2021.

Diagnostico

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, revelaron principalmente que el 23.10% de los colaboradores manifestó su desacuerdo en que las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral, mientras que el 53,85% mostró una posición ni de acuerdo ni en desacuerdo que la motivación sea un aspecto importante dentro del desempeño laboral, así también el 92.30% sostuvieron que están de acuerdo o totalmente de acuerdo que la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal.

Propuesta

Frente a la problemática encontrada en el trabajo de investigación realizado en el Restaurante “Sabor Real”, se propuso a la Gerencia General una serie de actividades tendientes a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, a fin de que se asignen los recursos necesarios para su ejecución dentro el tiempo previsto, considerando plenamente las siguientes dimensiones:

Dimensión capacidad Social: Las capacidades sociales conforman un grupo de cualidades y conductas de interacción que aceptan mantener un grado correcto

de interacción interpersonal. Además, entran que un individuo se relacione de manera constructiva con los otros: una carencia de esta clase de destrezas se puede minimizar en exhibirse violento, bastante permisible, manifestar de manera equivocada las emociones, actuar de manera intransigente, etc. Por ello tiene secuelas negativas en el ambiente social y más resumidamente en el desempeño laboral. (Fernández, 2016, p. 7).

Actividades:

- Realizar jornadas confraternidad entre colaboradores, durante o fuera del quehacer diario, que les ayuden a conocerse e integrarse para lograr una comunicación fluida dentro de la empresa.
- Desarrollar el Taller de Trabajo en Equipo y Clima Laboral, orientado a fortalecer las relaciones humanas y el trabajo cooperativo entre los colaboradores, con el propósito apuntar a los objetivos institucionales.

Dimensión motivación: Es la expresión de los motivos que incitan a un individuo a una expresa acción. A partir de un aspecto psicológico, se logran concretar como el grupo recursos dinámicos teniendo una fuente que estimulan la actuación de un humano hacia un objetivo determinado; según este criterio, cualquier hecho sin justificación, es viable que fracase. (Fernández, 2016, p. 7).

Actividades:

- Reconocer y premiar al mejor trabajador de cada mes, a fin de promover un mayor esmero de los colaboradores en el quehacer diario, y lograr objetivos de la empresa.
- Motivar a los trabajadores mediante incentivos, con el propósito de reconocer el esfuerzo y el cumplimiento de metas de los colaboradores.
- Realizar promociones y concursos internos para el ascenso de los

colaboradores a otros cargos de mayor relevancia dentro de la empresa.

Dimensión compromiso: Trata de una realidad más grande en la que quedan englobadas las demás premisas de implicación, satisfacción, sentimiento de pertenencia o vinculación, motivación. O sea, un trabajador no va a poder estar comprometido si no está satisfecho con su puesto de trabajo o no se siente parte de la compañía. (Fernández, 2016, p. 7)

Actividades:

- Realizar evaluaciones periódicas al personal, que favorezca el fortalecimiento de las competencias laborales.
- Realizar reuniones informativas sobre los avances y mejoras que se van realizando dentro de la organización.

Conclusión

La presente propuesta se enfoca específicamente en mejorar el desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021, a partir del fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores, siendo necesario llevar a cabo de reuniones de confraternidad e integración, desarrollar talleres formativos, reconocer el esmero de los trabajadores, implementar las evaluaciones periódicas al personal, y realizar reuniones informativas respecto a los avances de la empresa.

PROPUESTA DE MEJORA

PROBLEMAS	PROPUESTA DE MEJORA	ACTIVIDADES	TIEMPO	INDICADORES DE MEDICIÓN	METAS	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Se encuentran falencias en el desempeño laboral en las dimensiones de capacidad social, motivación y compromiso	Plan de acción	Realizar jornadas confraternidad entre colaboradores, que les ayuden a conocerse e integrarse.	Mensual	% de bienestar de los colaboradores	100% de colaboradores con bienestar personal	Recursos propios	Dueño del restaurante Sabor Real
		Desarrollar el Taller de Trabajo en Equipo y Clima Laboral	Bimestral	% de clima laboral armonioso	100% de colaboradores que trabajan en equipo		
		Reconocer y premiar al mejor trabajador de cada mes, a fin de promover un mayor esmero de los colaboradores en el quehacer diario, y lograr objetivos de la empresa.	Mensual	% de colaboradores reconocidos	100% de colaboradores reconocidos		
		Motivar a los trabajadores mediante incentivos salariales, morales o bonos por cumplimiento de metas.	Mensual	% de colaboradores motivados	100% de colaboradores motivados		
		Realizar promociones y concursos internos para el ascenso de los colaboradores a otros cargos de mayor relevancia.	Anual	% colaboradores que ascienden a nuevos cargos	100% de colaboradores comprometidos con la empresa		
		Realizar evaluaciones periódicas al personal, que favorezca el fortalecimiento de las competencias laborales.	Bimestral	% de productividad laboral	100% personal competitivo		
		Realizar reuniones informativas sobre los avances y mejoras que se van realizando dentro de la organización.	Mensual	% de metas alcanzadas	100% metas alcanzadas		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana.L. Bernal, C, Alvares, M (2011) *Administración por calidad*. Editorial Alfaomega.

1 ed. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=wgRIwqqUrAwC&printsec=frontcover&dq=Aldana,+%C3%81lvarez+y+Bernal+\(2011\)+referencia+bibliografica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiior7IrfTrAhX_JrkGHWktCDQQ6AEwAHoECA_MQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wgRIwqqUrAwC&printsec=frontcover&dq=Aldana,+%C3%81lvarez+y+Bernal+(2011)+referencia+bibliografica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiior7IrfTrAhX_JrkGHWktCDQQ6AEwAHoECA_MQAg#v=onepage&q&f=false)

Amaya, V (2019) *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso: Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L” , San Vicente - Cañete , 2019.*

Recuperado

en:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Atoche, V. (2017). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017.***Obtenido de:**

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5310>

Avedaño, M. (2017). *El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La*

Tomasita- Piura – 2017. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47695>

Beborah (2014) *Definición de eficacia.* Recuperado del sitio

web:<https://significado.net/eficacia/>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación.* Tercera edición. Pearson

Educación: Colombia.

Camison, C. , Cruz, S, Gonzales, T. (2006) *Gestión de Calidad Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.* Recuperado de Sitio Internet. Obtenido de:<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestión-de-la-calidad.pdf>.

Chiavenato, I (2012). *Administración de Recursos Humanos.* Editorial McGraw Hill. México. Obtenido de:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Chiavenato, I. (2007) *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (8 ed.). McGraw-Hill Madrid. (España).*

Chicama, L (2017) *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016.* Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comisión Europea (2020). *Empleo y economía durante la pandemia de coronavirus.* Obtenido de: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/jobs-and-economy-during-coronavirus-pandemic_es

Condo, O. (2018) *Desempeño Laboral y la Calidad total de Servicio Mediante la Técnica del Cliente Misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco 2018.* Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46553>

Cuatrecasas, L. (2011). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación.* Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

- Davis, K y Newtron J (1999).** *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mac Graw – Hill InterAmerican S.A. 8 ed. de México, S.A. de C.V. ed.13. Recuperado en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBIN_S%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Delgado, C. (2016).** *Análisis de la gestión de calidad de los servicios en a& b en el complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas*. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14003>
- Durón, C. (2006)** *El plan de negocios para la industria restaurantera*. México Trillas
- Earley ,Ch y Shalley , Ch (1991).** *Teoría de la Motivación – Cognitiva*
- Escobar y Goyes (2019)** *Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas*. Para obtener el título de licenciado en turismo y hotelería. Guayaquil -Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46078>
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010).** *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001*. Madrid.
- Gonzales (2015).** *Gestión de la Calidad en la Administración*. Recuperado de: [gestion.pe/economía/empresas/inacal-adapta-iso-9001-elevarcalidad- MiPymes-peruanas-110896.](http://gestion.pe/economía/empresas/inacal-adapta-iso-9001-elevarcalidad-MiPymes-peruanas-110896)”
- Hacker W. (1994).** *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista P. (2014).** *Metodología de la investigación*

(6.ed.).México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hoyle, D. (2000) *Manual de Sistema de Calidad - Norma ISO 9000*. Edición. Editorial: Paraninfo

Hurtado (2019) *Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la calle derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018*. Recuperado en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15240>

INEI (2020) *Índice mensual de la producción del sector servicios – Rubro Restaurante*.

Obtenido de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_servicios.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_sector_servicios.pdf)

Joubert, E. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la Ciudad de Neuquén..* Obtenido de: <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequ>

Juran, M. (1992) *Juran y el líder para la calidad. Manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (12 ed.). México. Pearson Educación

Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. (14a. ed. --.). México D.F.: Pearson.

Ley N° 28015 (2013) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeñas empresas*. Recuperado de:

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf Ley N° 30056 (2013) Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial [PDF]. Título II. Pág. 498465-498471. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/ley-que-modificadiversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. Obtenido de: <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>

Moza, D. y Rojas, R. (2019) *Gestión del talento humano y su influencia en el Desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTION%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nava (2005). *¿Qué es la calidad? Concepto, gurús y modelo fundamentales*. México: Limusa. S.A.

Palomino, J. (2015). *Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima. San Marcos.

Parihuaman, G. (2019) *Gestión de calidad y competitividad de las MYPE's del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018*. Recuperado en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11759>

- Parreño, R. (2019)** *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de La Provincia del Guayas*. Para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47146>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2016)**. *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/> (04.10.17)
- Quezada, B. (2016)** *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato*. Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5749>
- Robbins, S y Judge, T (2009)** *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación
- Robbins, S y Judge, T. (2013)** *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. ed. 15
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017)**. *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001*. 3C Empresa, 10 – 18.
- Sulca, J. y Takeshita, C. (2021)** *Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el restaurante Cevichería Punto Marino del distrito de Lince, región Lima en el año 2019*. Obtenido de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4494/Jesus_Sulca_Cecilia_Takeshita_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stoner, F. (1996)**. *Administración*. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México
- Torres, X. (2017)** *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector-*

Panamericana, año 2017. Obtenido de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18558>

Udaondo, M. (1992). *Gestión de Calidad*, recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Villalobos, R. (2018) *Desempeño laboral del personal de servicio del restaurante estadio futbol club del cercado de lima, 2017. Recuperado en:*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18768>.

Zuzunaga (2021) *Productividad y desempeño laboral de colaboradores en empresas de comida rápida durante el 2019 en Lima. Obtenido de:*
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/305fa4a9-579a-4137-b0d1-8859f0d3ad01/content>

ANEXOS

1.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N o	Actividades	2022 - I															
		ENERO				FEBRER O				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el jurado de Investigación				X	X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X	X											
5	Mejora del marco teórico					X	X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X									
7	Elaboración del consentimiento informado	X															
8	Ejecución de la metodología						X	X									
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X						
12	Reacción del informe final											X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												X				
14	Pre Banca													X			
15	Presentación de ponencia en eventos científicos												X				
16	Redacción de artículo científico														X		

2.- Presupuesto

ITEM	Unidad de Medida	Precio Unit.	Valor Total
BIENES			
Papel Bond A4	1 millar	20.00	20.00
Folder Manila A4	1 pack	8.00	8.00
Lapiceros rojo y azul	2 unid	1.50	3.00
Engrapador	1 unid.	10.00	10.00
Perforador	1 unid.	8.00	8.00
Grapas	1 caja	2.00	2.00
Tinta para impresora	2 unid	35.00	70.00
USB 4 gigas	1 unid.	25.00	25.00
Impresora	1 und	280.00	280.00
Acceso a Internet	hora	1.00	30.00
Anillado (4)	und	4.00	16.00
Fotocopias (290)	und	0.10	29.00
		Sub total	501.00
RECURSOS HUMANOS			
Curso de Titulación	4 meses	3,200	3,200
Asesor de Tesis		1,500	1,500
			4,700.00
TRANSPORTE Y ALIMENTACIÓN			
Movilidad local ida y vuelta al lugar de exposición	2 días	8.00	16.00
Desayuno, Almuerzo	2 días	10.00	20.00
		Sub total	36.00
TOTAL			S/.5,237.00

3.- Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE “SABOR REAL”

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para poder así proponer mejoras en el Desempeño Laboral del “Sabor Real”.

Instrucciones: La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos, Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

- ✓ Totalmente desacuerdo 1
- ✓ En desacuerdo 2
- ✓ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3 De acuerdo 4
- ✓ Totalmente de acuerdo 5

DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
CAPACIDAD SOCIAL					
¿Usted cree que su estilo personal le facilita el cumplimiento de su trabajo?					
¿Usted cree que las habilidades sociales influyen en su desempeño laboral?					
¿Usted cree que las relaciones interpersonales son habilidades sociales que mejora el desempeño laboral?					
MOTIVACIÓN					
¿Usted cree que la motivación es un aspecto importante e influye en su desempeño laboral?					
¿Usted cree que los factores internos de la motivación e influyen en el desempeño laboral?					
¿Usted cree que el comportamiento del personal es un reflejo de la motivación?					
COMPROMISO					
¿Usted cree la satisfacción del personal asegura su compromiso en su desempeño laboral?					
¿Usted cree que el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa?					
¿Usted cree que la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal?					



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DE GESTION DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE “SABOR REAL”

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para poder así proponer mejoras en la Gestión de Calidad del “Sabor Real”.

Instrucciones: La información que usted brindará será útil e importante para recopilar

información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos, Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

Totalmente desacuerdo 1

En desacuerdo 2

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3

De acuerdo 4

Totalmente de acuerdo 5

GESTION DE CALIDAD	1	2	3	4	5
PLANEAMIENTO DE CALIDAD					
¿El restaurante tiene el mercado objetivo definido, considera al cliente como prioridad?					
¿El restaurante tiene definido su objetivo de calidad?					
¿El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a sus necesidades de cada clientes?					
CONTROL DE CALIDAD					
¿El restaurante aplica estrategias para captar cliente mediante la atención?					
¿El restaurante tiene mecanismo para controlar el desempeño laboral?					
¿El personal del restaurante está siendo capacitado en temas de atención?					
MEJORA DE CALIDAD					
¿El personal se integra formando su equipo de trabajo?					
¿El restaurante cuenta con un plan para la mejora de la infraestructura?					
¿El restaurante cuenta con equipo de última tecnología?					

4.- Protocolo de consentimiento informado.


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
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: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, MALA - CAÑETE, 2021.** Y es dirigido por: **Salhua Orellana, Margareth Eva**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Sabor Real", Mala - Cañete, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo **margasulca@gmail.com** 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: ELADIA LOURDES PIVAO MENDOZA

Fecha: 22-02-2022

Correo electrónico: ELADIA.PM@GMAIL.COM

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Escaneado con CamScanner

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: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, MALA - CAÑETE, 2021**. Y es dirigido por: **Salhua Orellana, Margareth Eva**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Sabor Real", Mala - Cañete, 2021**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo maryareth1094@hotmail.com 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: Erlin Walter Rios Lopez

Fecha: 04 de Abril. del 2022

Correo electrónico: erlin.2493@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
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: PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, MALA - CAÑETE, 2021. Y es dirigido por: **Salhua Orellana, Margareth Eva**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Sabor Real", Mala - Cañete, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo maryareth1094@hotmail.com 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: Juan Carlos Elias Villega

Fecha: 04-04-2022

Correo electrónico: Jelias182@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



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: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, MALA - CAÑETE, 2021.** Y es dirigido por: **Salhua Orellana, Margareth Eva**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Sabor Real", Mala - Cañete, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo maryareth1094@hotmail.com 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: Maldred Rossara Hengosa Delgado

Fecha: 04 abril del 2022

Correo electrónico: maldredhd@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



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: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, MALA - CAÑETE, 2021.** Y es dirigido por: **Salhua Orellana, Margareth Eva**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Sabor Real", Mala - Cañete, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo **maryareth1094@hotmail.com** 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: Ann Beatriz Luyo Gutierrez

Fecha: 04/4/22.

Correo electrónico: aly.6.94@hotmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

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: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, MALA - CAÑETE, 2021.** Y es dirigido por: **Salhua Orellana, Margareth Eva**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Sabor Real", Mala - Cañete, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo maryareth1094@hotmail.com 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: Osvaldo Horacio Guzmán Luyo

Fecha: 04-04-2022

Correo electrónico: Camargata3241295@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



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: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, MALA - CAÑETE, 2021.** Y es dirigido por: **Salhua Orellana, Margareth Eva**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Sabor Real", Mala - Cañete, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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.

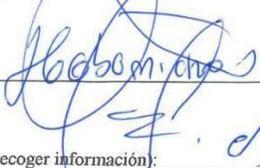
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo **maryareth1094@hotmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

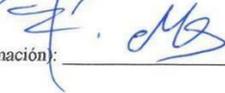
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Heber Melqui Nieto Santibáñez

Fecha: 04/04/2022

Correo electrónico: Sonytony2011@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

5.- Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ESPINOSA OTOYA VICTOR

HUIGO

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde labora: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

"ARGENTINA"

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: Desempeño Laboral y Gestión de Calidad

1.7. Autor del instrumento: MARGARETH EVA SALHUA ORELLANA

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Cuestionario de Desempeño Laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Capacidad Social							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		



Ítems correspondientes al Instrumento 2 Cuestionario de Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeamiento de la calidad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Control de Calidad							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 3: Mejora de Calidad							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Firma

ESPINOSA OTOYA VÍCTOR HUGO

DNI N° 07535731

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. De La Cruz López Abel Jesús
- 1.2. Maestro Gestión Pública.
- 1.3. Licenciado Administración.
- 1.4. EPS E mapa Café S.A.
- 1.5. Jefe de Línea.
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral y Gestión de Calidad
- 1.7. Autor del Instrumento:
- 1.8. Carrera:

II. VALIDACIÓN:



Ítems correspondientes al Instrumento 1 Cuestionario de Desempeño Laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Capacidad Social							
Usted cree que su estilo personal le facilita el cumplimiento de su trabajo	X		X		X		
Usted cree que las habilidades sociales influyen en su desempeño laboral	X		X		X		
Usted cree que las relaciones interpersonales son habilidades sociales que mejora el desempeño laboral	X		X		X		

Dimensión 2: Motivación							
Usted cree que la motivación es un aspecto importante e influye en su desempeño laboral	X		X		X		
Usted cree que los factores internos de la motivación e influyen en el desempeño laboral	X		X		X		
Usted cree que el comportamiento del personal es un reflejo de la motivación	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso							
Usted cree la satisfacción del personal asegura su compromiso en su desempeño laboral	X		X		X		
Usted cree que el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa	X		X		X		
Usted cree que la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal	X		X		X		

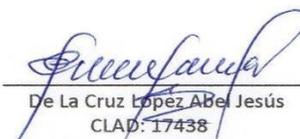


Ítems correspondientes al Instrumento 2 Cuestionario de Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeamiento de la calidad							
El restaurante tiene el mercado objetivo definido, considera al cliente como prioridad	X		X		X		
El restaurante tiene definido su objetivo de calidad	X		X		X		
El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a sus necesidades de cada cliente.	X		X		X		
Dimensión 2: Control de Calidad							
El restaurante aplica estrategias para captar cliente mediante la atención	X		X		X		
El restaurante tiene mecanismo para controlar el desempeño laboral	X		X		X		
El personal del restaurante está siendo capacitado en	X		X		X		

temas de atención							
Dimensión 3: Mejora de Calidad							
El personal se integra formando su equipo de trabajo	X		X		X		
El restaurante cuenta con un plan para la mejora de la infraestructura	X		X		X		
El restaurante cuenta con equipo de última tecnología	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 De La Cruz López Abel Jesús
 CLAP: 17438
 DNI N° 15429731

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante [Experto]: Castiñón Matos Ovidio Julián
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: Margareth Eva Salhua Orellana
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento 1 Cuestionario de Desempeño Laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Capacidad Social							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Motivación							
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Compromiso							
7	✓		✓		✓		

8 ¿Usted cree que el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa?	✓		✓		✓		
9 ¿Usted cree que la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal?	✓		✓		✓		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Cuestionario de Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeamiento de la calidad							
1 ¿El restaurante tiene el mercado objetivo definido, considera al cliente como prioridad?	✓		✓		✓		
2 ¿El restaurante tiene definido su objetivo de calidad?	✓		✓		✓		
3 ¿El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a sus necesidades de cada clientes?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Control de Calidad							
4 ¿El restaurante aplica estrategias para captar cliente mediante la atención?	✓		✓		✓		
5 ¿El restaurante tiene mecanismo para controlar el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6 ¿El personal del restaurante está siendo capacitado en temas de atención?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Mejora de Calidad							
7 ¿El personal se integra formando su equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
8 ¿El restaurante cuenta con un plan para la mejora de la infraestructura?	✓		✓		✓		
9 ¿El restaurante cuenta con equipo de última tecnología?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales:

Si posee correlación los ítems.

Castillón Matos Ovidio J.
DNI N° 15421219
Colegiatura Nro. 14243

