

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA  
MOTIVACIÓN LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO RUBRO RESTAURANT - POLLERÍAS EN LA  
CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**CANCHA GLORIO, SANDY LISBETH**

**ORCID: 0000-0003-0483-1568**

**ASESOR**

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Cancha Glorio, Sandy Lisbeth

ORCID: 0000-0003-0483-1568

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,

Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias

contables, financiera y administrativas, escuela profesional de

administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, Maria del Pilar

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Mino Asencio, Maria Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Salinas Gamboa, Jose German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria Isabela

**Presidente**

Mgtr. Mino Asencio, Maria Isabela

**Miembro**

Mgtr. Salinas Gamboa, Jose German

**Miembro**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por la sabiduría y bendiciones, que siempre me protege y cuida para alcanzar mis objetivos anhelados. A mis padres por guiarme y apoyarme que siempre me brindaron su consejo y comprensión. A mis docentes quienes nos brindaron sus conocimientos, sus enseñanzas y a la universidad ULADECH.

Agradezco infinitamente a Dios por darme fortaleza, para tomar buenas decisiones y vencer los obstáculos que día a día se presentaron. Agradezco a mi Licenciada Estrada Díaz, Elida Adelia por guiarme durante el trabajo de investigación, y tenerme mucha paciencia.

## **DEDICATORIA**

Con mucho amor, a Dios todo poderoso quien ilumina mi caminar, a mi padre Macario quien me orienta para cumplir mis mayores retos, también agradecerles a mis hermanas Mayte y Meredith por sus confianzas que depositan en mí.

A mis familiares y cada una de las personas que me acompañaron en mi formación, y muchas de las cuales han sido mi soporte y compañía durante mis estudios.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: identificar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant - pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018 y la metodología que se empleó fue el diseño no experimental – transversal – descriptivo; para poder recoger la información se tomaron en cuenta de la municipalidad de los cuales se obtuvo a 34 Mypes que se encontraron en funcionamiento a quienes se les aplicó la encuesta y un cuestionario donde se obtuvo como resultados que el 53% vienen laborando por más de 4 a 6 años en el rubro de pollerías, de los cuales que el 70,60% cuenta con un ingreso promedio 1- 51,875.00 de los cuales las empresas de rubro pollería el 29.40% son consideradas persona natural, en cuanto a la gestión de calidad si conocen en 55.90% esto hace que las personas tiene un conocimientos sobre la Gestión de calidad, no lo aplican en las organizaciones, en cuanto a la motivación laboral las organizaciones reconocen con premios a los trabajadores en 47.10% siempre realiza reconocimientos por sus trabajos, esto hace que los trabajadores se sienten motivados y siempre están realizando trabajos exitosos. Se concluye que los representantes la mayoría son de género masculino, las mypes son constituidas por personas naturales, así mismo tienen conocimiento sobre la gestión de calidad y el tema la motivación laboral siempre reconoce a sus colaboradores con premios si cumplen con las metas establecidas.

**Palabras clave:** calidad, capacitación, motivación, microempresas.

.

## ABSTRACT

The general objective of the research was: to identify the main characteristics of quality management with the use of work motivation in micro and small companies in the service sector, restaurant-poultry business in the city of Huaraz, 2018 and the methodology used was the non-experimental - cross-sectional - descriptive design; In order to collect the information, the municipality was taken into account, of which 34 MSMs were obtained that were in operation to whom the survey and a questionnaire were applied where it was obtained as results that 53% have been working for more than 4 to 6 years in the poultry business, of which 70.60% have an average income of 1-51,875.00, of which 29.40% are considered a natural person, in terms of quality management if 55.90% know this means that people have knowledge about Quality Management, they do not apply it in organizations, in terms of work motivation, organizations recognize workers with awards in 47.10% always recognize their work, this it makes workers motivated and they are always doing successful jobs. It is concluded that the majority of the representatives are male, the mypes are made up of natural persons, they also have knowledge about quality management and the subject of work motivation always recognizes its collaborators with prizes if they meet the established goals.

**Keywords:** quality, management, motivation, microenterprise.

## CONTENIDO

1. Título de Tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Jurado evaluador y asesor .....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y/o Abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura.....	10
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	19
III. Hipótesis.....	35
IV. Metodología .....	36
4.1 Diseño de la investigación .....	36
4.2 Población y muestra.....	36
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
4.5 Plan de análisis .....	40
4.6 Matriz de consistencia .....	41
4.7 Principios éticos.....	43
V. RESULTADOS .....	45
5.1 Resultados.....	45
5.2 Análisis de resultados: .....	50
VI. CONCLUSIONES .....	68
Aspectos complementarios .....	69
Referencias bibliográficas .....	70
Anexos.....	75



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018. ....	45
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018. ....	46
Tabla 3. Características de la Gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018. ....	47
Tabla 4. Propuesta de mejora de las características de la motivación laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018. ....	49

## **FIGURAS (ANEXOS)**

Figura 1: Edad.....	84
Figura 2: Genero .....	84
Figura 3: Grado de instrucción .....	85
Figura 4: Cargo que desempeña.....	85
Figura 5: Tiempo que desempeña.....	86
Figura 6:Trabajadores laboran en su empresa .....	86
Figura 7: Personas que trabajan en su empresa .....	87
Figura 8: Objetivo de creación.....	87
Figura 9: Ingresos mensuales.....	88
Figura 10: Constitución de la empresa .....	88
Figura 11: Conoce el termino gestión de calidad .....	89
Figura 12: Técnicas de gestión de calidad .....	89
Figura 13: Conocimiento de las principales técnicas de gestión de calidad .....	90
Figura 14: Administra la empresa con gestión de calidad .....	90
Figura 15: Existencia de dificultades en la gestión de calidad .....	91
Figura 16: Técnicas de medición de desempeño laboral .....	91
Figura 17: Conocimiento que es la motivación laboral .....	92
Figura 18: Motiva al personal con frecuencia .....	92
Figura 19: Prioriza la motivación al personal en su empresa .....	93
Figura 20: Técnicas de motivación para crear identidad laboral .....	93
Figura 21: Motiva al trabajador mediante el reconocimiento de su labor .....	94
Figura 22: Observa que la motivación crea eficiencia empresarial .....	94
Figura 23: Utiliza los incentivos como técnicas de motivación .....	95
Figura 24: Se concede bonificación al trabajador por su alto rendimiento en sus actividades .....	95

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las organizaciones requieren personas aptas de alcanzar sus objetivos en la motivación laboral ya que hoy en día las empresas están constituidas por personas capacitadas. Las micro y pequeñas empresas son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno. En este sentido la universidad Católica los Ángeles de Chimbote propuso desarrollar la tesis titulado “Gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant - pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018” con la finalidad de lograr que la motivación sea cada día más tomada en cuenta para cada colaborador y representantes y mejorar el conocimiento en esta área, obteniendo un servicio de calidad.

Las empresas pequeñas en México representaban el 96% de los establecimientos industriales, ocupaban al 32% del total de empleados del sector y generaban el 16% del valor agregado, el 98% de los establecimientos se concentraba en cinco ramas industriales: alimentos, bebidas y tabaco, madera y muebles, imprentas y editoriales, minerales no metálicos y productos metálicos. las Ventas de productos a los países de México en el campo de las Ventas de productos a los países de Europa se apoyó en la certificación internacional ISO 9001:2000; siendo una prioridad para diversos países; aunque España y Francia progresivamente están bajando sus niveles. En caso de incrementarse un gran mercado de consumo, aumentan las promociones como pasó en los últimos tres años, con un 36% de promoción de bajo nivel en Europa al 25.6% en

Europa, siendo el 11,6%, de promoción de Alemania; sobrepasando Francia con el 17,9% y aún más Holanda en 21,5%, el 18,5% España e Italia con el 29.7%; hechos que registraron las empresas que tuvieron confianza y de mayor competitividad (Calvo y Méndez, 2019).

Las Micro y Pequeñas empresas-MYPES, a nivel internacional y nacional, están consideradas como una unidad económica. En nuestro país representan el 98% de la producción nacional; las Mypes pueden estar constituidas por una persona natural o jurídica, y tienen como finalidad el desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes, así como la prestación de servicios. A nivel internacional, no existe un criterio uniforme, en lo que se refiere al número de trabajadores para clasificar a una unidad productiva como microempresa, agrupándolas en una sola categoría. Las MYPES son las principales protagonistas, para el surgimiento de la economía nacional. Es momento de dejar de lado la emisión de ordenamientos jurídicos que solo benefician a los que más tienen, olvidándose de crear aspectos legales para que los de bajos recursos puedan surgir. Es tiempo que las autoridades legislen para esa gran población, que continúa esperando, pero que se está cansado de esperar, incubándose una turbulencia social generada por el desaliento (Wong y Salcedo, 2016).

Las empresas en los últimos años han percibido cambios sustanciales en el mundo y a nivel nacional en las áreas de la cultura, educación, social, económico, empresarial, en la calidad del servicio al cliente, utilizando con mayor frecuencia el marketing digital por el fracaso de transición de la publicidad tradicional hacia la era digital, donde se utilizan diversas herramientas de la conectividad; así como las redes sociales, para crear mayor demanda en los clientes. Además, facilitan la administración empresarial

de esta manera se puede ver una alianza con el público privado y así se puede lograr la articulación productiva, comercial y la ampliación del mercado; poniendo en práctica las políticas que apoyan a las Micro y Pequeñas Empresas; para su crecimiento y desarrollo económico, elevándoles sus niveles cada vez mayores en el contexto empresarial (Valdés y Sánchez, 2016).

De acuerdo a la Ley de MYPES N° 30056, el Gobierno Regional de Ancash mencionan que el 70% se dedica al rubro de comercio, como restaurantes, venta de ropa o cualquier otro tipo de artículos, y al sector servicio que tiene que ver con trabajos como consultorías u oficinas de electricidad estableció donde también ellos realizan un Plan Estratégico articular y dinamizar la gestión de la entidad en toda la región, para aumentar la productividad, el servicio de calidad y la eficiencia, identificando la calidad empresarial; según la ubicación de sus ingresos anuales y la cantidad de trabajadores. Además, promoviendo la formalización y competitividad de las MYPES; apoyando los nuevos emprendimientos; dinamizando la gestión empresarial de los gobiernos locales o municipalidades provinciales y distritales y la participación y apoyo del gobierno nacional, a través de programas y proyectos del Ministerio de Trabajo y Promoción social, así como la participación de la empresa privada (Sucso, 2019).

La gestión de calidad es muy importante para las empresas donde están constituidos para lograr una posición muy alta a través de la gestión en el servicio mediante el marketing comercial; satisfaciendo las necesidades de los clientes, llenando las expectativas de los consumidores; aunque ellos más tienen cuidado en el control del gasto, guiados por el precio; así como la promoción del producto, empleando diferentes canales, como el sistema virtual, donde abundan la diversidad de ofertas, de

alta productividad rápida en las empresas del sector servicios, que ayuda a eliminar el desperdicio de tiempo, las ineficiencias o tardíos desplazamientos, eleva un mejor clima organizacional que crea más seguridad y eficiencia; creando la competitividad, trabajando con calidad y eficiencia permanente en la empresa (Camisón, Cruz, y Tomás, 2006).

La gestión de la calidad tiene en la motivación una estrategia muy importante, porque se puede utilizar en la orientación a los trabajadores en su puesto laboral hacia una mejor atención al cliente, produciendo una ventaja competitiva en el ámbito empresarial. Sin embargo, en los emprendedores del país se percibe solamente desarrollar actividades rutinarias, carentes de iniciativas hacia la calidad y con muy poca orientación hacia el cliente; creando la insatisfacción en el que demanda el servicio (Miranda, 2014).

La motivación laboral es la capacidad que tiene una organización o empresa para mantener una actitud positiva en sus colaboradores donde las empresas tienen que realizar incentivos de hacer determinado con un esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización para realizar el trabajo de manera efectiva y promover el éxito de la organización. Mantener a los empleados motivados les permitirá hacer su trabajo y alcanzar los objetivos perseguidos por la organización de manera oportuna (Herzberg, 2018).

La motivación es un proceso en el cual las personas están decididas a esforzarse para lograr determinadas metas y objetivos al realizar actividades específicas, de manera de satisfacer cierto tipo de necesidades y dar expectativas y sus esfuerzos para determinar el futuro de la aplicación, donde la necesidad es el punto de partida para generar la

actitud necesaria y fijar la meta del éxito. Sin embargo, una vez que se satisfacen las necesidades, el individuo creará otras necesidades que continuarán motivándolo a lograr ciertos satisfacer las necesidades del cliente (Peña y Villón, 2018).

El principal interés sobre el tema a investigar es por los motivos y características expuestas que se decidió a desarrollar la gestión de calidad teniendo como base la motivación laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, en la búsqueda de satisfacción de los clientes y usuarios de estos servicios. Teniendo en cuenta que, en Huaraz, mayormente no satisface las expectativas del pasajero o del turista; porque los micro y pequeños empresarios no tienen una clara direccionalidad hacia el cliente; por consiguiente, no obtiene mayor rentabilidad.

Con lo mencionado anteriormente se formuló el siguiente problema de la investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018?

Para dar respuesta a la problemática, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz,2018.

Así mismo para poder conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollerías en la ciudad de Huaraz,2018. (b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.

(c) Establecer las principales características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro – pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018; (d) Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro – restaurant pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.

La investigación se justifica porque permitió a las empresas tener un mejor conocimiento hacer del tema donde se determinó las principales características de la gestión de calidad con el uso de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro – restaurant pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018; está dirigido a los representantes de las organizaciones, de esa manera aplicar las formas de motivación laboral mediante incentivos a sus colaboradores; así faciliten su desempeño con eficiencia en las diferentes tareas asignadas; que permita el crecimiento sostenido del negocio en el tiempo, con una buena gestión de calidad gerencial.

La investigación fue muy útil porque se vio la problemática que existe en cada organización los propietarios les servirá para reflexionar sobre la atención de calidad que debe prestar al cliente y generarles una adecuada actividad laboral a sus colaboradores, imprimiendo un compromiso con la organización para que trabaje a satisfacción del cliente en una situación empresarial competitiva y es muy importante que cuente con un personal de trabajo bien motivado para que realice su trabajo de manera eficiente y promueva el éxito de la organización, y profundizar de la variable como fenómeno en un mismo tiempo del estudio que pretende servir de referencia para otras investigaciones y además de formar parte del repositorio institucional que deseen determinar para la gestión de calidad con el uso de motivación laboral en las micro y

pequeñas empresas sector servicio, rubro restaurant- pollería en la ciudad de Huaraz.

Es la relevancia de la investigación donde se tiene que tener en cuenta que la motivación laboral es un proceso de rendimiento global para todo los colaboradores existe en las empresas de restaurant- pollerías , menor deducción que existe en las empresas de restaurant- pollerías , menor conocimiento de las teorías y estrategias de la gestión de calidad y la motivación; por lo que será necesario que las micro y pequeñas empresas que desarrollen la capacitación en las áreas necesarias para que la organización sea más eficiente de gestión de calidad y la motivación laboral ya que es un proceso de mejora continua, haciendo un discernimiento las características del puesto laboral y los cargos, que se encargan y la determinación de tener en cuenta que la organigrama y la jerarquía en los cargos sean estandarizadas (Chiavenato, 2014).

La investigación permitió ver las deficiencias mencionadas de las organizaciones, donde generan poco impacto económico en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio de Huaraz, por la baja aplicación de la gestión de calidad en que se estaría introduciendo con poca comprensión de los principios y conceptos aplicados en la gestión empresarial en los diferentes procesos actividades y tareas de las micro y pequeñas empresas donde no se tienen consideración sobre el trabajo enfocado en los clientes, su participación de los trabajadores que se realiza mediante el equipo de trabajo y mejora continua que están involucrados a la empresa en estos casos se debe de aplicar estrategias como un plan de mejora para el desarrollo empresarial de los restaurant- pollerías dar una buena motivación a los colaboradores.

Desde el punto de vista institucional, la escuela profesional de administración tiene como línea de investigación la gestión de calidad con el fin de que la motivación

laboral ayude a desarrollar más a los representantes conociendo de la variable así puedan permitir que la empresa identifique los mejores resultados de la motivación que dan a sus colaboradores con una finalidad de dar un buen servicio a sus clientes.

En la investigación la metodología que se utilizó es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal y de nivel descriptivo, la población considerada son 34 dueños o gerentes de la misma cantidad de pollerías. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario que sirvió para la recolección de datos. Después del procesamiento de datos se presentaron en tablas y figuras, donde fueron incorporados e ingresados a los programas de cómputo con el uso de Excel y el Programa estadístico SPSS versión 23 y el formato PDF para el informe final de la investigación.

La ética en la investigación se evidenció en el hecho de haber participado con los representantes de las organizaciones donde nos brindaron su tiempo con el fin de ser veraces con sus respuestas y finalmente en el aspecto social los resultados y van a ser de provecho en futuros estudios donde profundizaran más en la gestión de calidad con el uso de la motivación, siendo un trabajo previo de la teoría y la información de la ciencia administrativa.

Obteniendo los principales resultados: el 43.75% mencionan que tiene de 31 a 50 años de edad, el 89.58% de los representantes son de género masculino, el 41.67% mencionan que tienen un grado de instrucción superior no universitario, el 68.75% de los representantes son dueños de sus empresas, el 45.83% afirman que tienen un tiempo de permanencia de 4 a 6 años, el 47.92% de los representantes cuentan con 11 colaboradores dentro de su organización, el 58.33% de los representantes mencionan

los que trabajan no son familiares, el 58.33% dicen que la que sus objetivos es generar la ganancia dentro de organización, el 93.35% afirman que los ingresos que perciben anualmente es de S/ 51,876 a S/ 587,916.00, el 52.08% de los representantes mencionan la constitución de sus empresas son de Sociedad Anónima, el 95.8% mencionan que si conocen la gestión de calidad, el 54.17% de los representantes mencionan que conocen otras técnicas de la gestión de calidad, el 37.5% afirman que ellos mismos administran con capacidad y rendimiento de la gestión de calidad, el 43.8% mencionan que tienen conocimiento de las técnicas del desempeño laboral, el 52.17% de los representantes menciona que tienen conocimiento acerca del tema de la motivación laboral de una manera regular, el 39.58% mencionan que si aplican la motivación a sus colaboradores, el 56,3% de los representantes mencionan que si creen que son eficientes en sus organizaciones, el 37.50% mencionan que si realizan la bonificación a sus trabajadores por el rendimiento que ellos dan a cada día.

En conclusión, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro servicios restaurant- pollerías mencionan que es muy importante que se desarrollen los temas que les va servir para sus empresas con la finalidad de mejorar experiencia que han adquirido con el paso del tiempo, y en base a sus criterios; la mayoría de empresas no le dan importancia a la ubicación del local, y ordenan el local de acuerdo a como creen que les gusta a los clientes, sin ser esto convincente, la indiferencia que muestran hacia la gestión de calidad es un importante factor para la disminución de las ventas de las empresas; asimismo, se puede ver en los resultados, que no tienen mayor conocimiento sobre la Motivación Laboral, por lo que se puede decir que sí existe una baja gestión de calidad, por el poco uso apropiado de motivación laboral en los restaurant- pollerías.

## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### **Antecedentes internacionales**

Adrianza (2016) en su tesis titulado *La motivación laboral y calidad de servicio en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia, Venezuela* propuso como objetivo determinar la relación entre la calidad y la motivación de servicio de los ambulatorios de autogestión en el sector de salud de la parroquia Cecilio Acosta, del municipio Maracaibo; la metodología, fue de tipo descriptivo correlacionar, con un diseño no experimental, la población de 102 directivos, enfermeras, médicos, y empleados en salud, y 98 pacientes, la técnica que se realizó fue la encuesta, el instrumento de 30 cuestionario para la variable de Motivación Laboral y 26 ítems para calidad de servicio, con diferentes alternativas de respuestas con tipo de escala Likert, validado por los siete expertos con su confiabilidad, calculando el coeficiente alfa de Cron Bach los resultados de prueba piloto se obtuvieron el 0,89 y 0,91. El resultado que se encontró con un coeficiente de correlación Spearman  $-0,083$ , no tiene nivel de significancia, donde menciona que hay una correlación negativa casi nula entre las variables Motivación laboral y Calidad de servicio. Resultados: el 80% de participantes obtuvieron un puntaje entre 12 a 19 puntos, el 78% de participantes tuvieron un bajo rendimiento menor de 10 puntos y después de la capacitación. En conclusión, es que no hubo el nivel de coincidencia entre ambas variables donde se demostró, a pesar que hay un porcentaje alto que se aplica la motivación al personal, los pacientes manifestaron la calidad de servicio que brindan es pésimo.

López (2018), en su tesis *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, el autor propuso como objetivo general: determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy, la metodología que empleó basó en un enfoque mixto, corte transversal no experimental con una población, la técnica que se realizó fue la encuesta, el instrumento de 30 cuestionario aproximada de 7280 a quienes se aplicó, obteniéndose los siguientes resultados: el 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas, el 67% de los clientes encuestados están de acuerdo que el restaurante Rachy's cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva, el 49% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal de servicio del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra, el 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que la comida brindada luce apetitosa, El personal cumple con los horarios establecidos 46%. Se concluye el servicio al cliente son imprescindibles en cualquier organización, es bueno que el cliente se encuentre satisfechos con la buena atención y buena comida sobre todo recomienden el lugar de servicio.

Barrios (2016) en su investigación titulado *Motivación en Recursos Humanos, capacitación, Atención al Cliente y Servicio en Hotelería por la Universidad Abierta Interamericana –Argentina*. Esta investigación tuvo dos objetivos, la primera fue corroborar que tanto influye la motivación laboral y la capacitación en la atención al huésped y la última fue determinar los elementos más importantes que trae satisfacción al consumidor en el Hotel Viasui. El tipo de investigación que tiene esta aportación fue Correlacional, el cual concluyó que el mantener a un trabajador motivado, capacitado y con un buen nivel de comunicación se dará como efecto una buena

atención a los consumidores. A la vez, en el momento de estar en un ambiente motivado generará en uno mismo las ganas por permanecer en ese lugar o puesto. También se pudo obtener como resultado que los huéspedes destacan mucho la atención y la predisposición que reciben en el momento que adquieren el servicio, esto incluye el que se pueda percibir la preocupación, ideas e inconvenientes surgidos durante su estadía. Se concluye que el contenido que amplía un poco más a conocimiento sobre las variables de este proyecto, cabe mencionar a la vez que atención a los clientes la finalidad que busca la investigación relacionada con la motivación

### **Antecedentes nacionales**

Nowel (2015) en su tesis *Motivación laboral y servicio al cliente en el rubro de servicios en la ciudad de Lima, 2015*; el objetivo de la investigación fue establecer la concordancia de calidad con motivación laboral en el servicio que se brindó a sus clientes en el rubro hospedaje; la metodología que se utilizó fue de tipo correlacional, diseño no experimental, las personas del estudio, fueron a los trabajadores, la muestra 45 colaboradores, quienes brindaron información requerida contestando las respuestas en una escala Likert y la encuesta fue de 13 ítems, la población que se aplicó 20 hospedajes, la encuesta fue con una escala valorativa de 1 a 10, 20 ítems; concluyendo con el proceso se logró identificar causas principales que los empleados que encuentran incómodos de realizar sus labores por la falta de la motivación laboral. Obteniendo los siguientes resultados el 30% mencionan que son de género femenino, el 54% y 52% mencionan que se podría afirmar que la motivación laboral y la atención al cliente son buenos, respectivamente, el 66.4% entre la motivación laboral y atención al cliente, que podría calificarse como un nivel de correlación moderada, el 68%

indicaron que se encuentran conforme con el desempeño de las Pymes, el 82% admitieron que la motivación laboral es muy importante en todo tipo de negocio. En conclusión, Se ha mostrado una relación moderada entre la persistencia y atención al cliente, esto me debe permitir desarrollar las actitudes de perseverancia y superación de obstáculos a través de charlas motivacionales o de empoderamiento, esto con el fin de desarrollar sus competencias tanto personales como profesionales y así tener una cultura de mejora continua en la empresa de hospedajes.

Peña (2015) en su tesis *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales actuales*, el objetivo principal fue el análisis del impacto de las competencias cardinales en recompensa, identificación y desarrollo de talento y promoción; son herramientas para objetivar políticas retributivas, planes de potencial y carrera, y promociones, la metodología fue de enfoque cualitativo de nivel correlacional, diseño no experimental – transversal; la muestra poblacional estuvo conformada por 150 empleados universitarios; se eligió como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se obtuvo que el 50% mencionan que son de género femenino, el 80% mencionan que la gestión no siempre tiene en cuenta, el 46% mencionan que tienen un tiempo de 5 a 7 años, el 98% mencionan que realmente no conocen el termino motivación, 1 y 4 competencias de gestión de personas, y las técnicas correspondientes dependiendo del área, el 75% mencionan que la media en cada una de las dimensiones valoradas en la encuesta de clima y cultura son a veces. En conclusión, la motivación es necesaria para afrontar el proceso de modernización que demanda el entorno competitivo actual. Tan solo cuando es palpable el compromiso y la motivación de la plantilla de una empresa, se pueden obtener altos niveles de desempeño y diferenciación.

Morales (2018) en su tesis titulada *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro restaurant, de la Urbanización los Cedros de villa, distrito de chorrillos, Lima 2018*; el autor propuso como objetivo general: determinar la confluencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurante, de la urbanización Cedros de Villa Chorrillos, periodo 2018. La metodología no experimental – transversal – correlacional, con una población de 8 MYPES, utilizando la técnica de la encuesta elaborada con 21 preguntas, donde llegaron a los siguientes resultado : siempre planifica sus metas y objetivos el 50%, organiza sus actividades diarias en un 62,50%, a veces implementan procesos para una buena gestión de calidad el 50%, supervisa todos sus procesos para la falencia en un 62,5%, corrige errores de atención y servicio al cliente el 50%, nunca capacita a sus trabajadores el 62,5%, casi siempre considera el desempeño de sus trabajadores eficiente en un 62,5%, , Capacita al trabajadores según sus habilidades y competencias el 62.5% , a veces relaciona productividad con gestión de calidad 62,5%, casi siempre aumenta la rentabilidad ante las mejoras el 37,5%, considera ser competitivo ante otros negocios con un 62,5%. Se concluye que concurren competencias con los emprendimientos formales e informales en la urbanización los cedros de Villa lo que conlleva a los negocios a tener ciertos conocimientos sobre los procesos de gestión de calidad con la esperanza de mantenerse en el mercado y fomentar un crecimiento.

Hurtado (2018) en su tesis titulada *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*; tuvo como objetivo: plantear las mejoras 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. Su metodología no experimental y transversal, población de 34 micro y pequeñas empresas, muestra 100% de la población 34 micros y pequeñas empresas del distrito de Huaral llegando a los resultados: según el rango de edades 41% se encuentran de 31 a 50 años, el 68% son de género femenino. determinó que el 35% tienen grado de instrucción secundaria, el 76% son dueños. el 50% tienen permanencia entre 4-6 años, 50% con tiempo de permanencia en el rubro, 50% de permanencia de 4 a 6 años, se determinó que el 56% de las MYPE dicho rubro tienen 6 a 10 trabajadores, se determinó que el 100% de las MYPE fueron creados con el objetivo de generar ganancia, se determinó que el 35% de las MYPE son de tipo Sociedad Anónima; así mismo, el 35% son constituidas como persona natural. Del total de MYPE encuestados del rubro en estudio se determinó que un 62% manifiestan que algunas establecen objetivos, se manifiestan que el 59% algunas veces determina estrategias en relación a los objetivos, manifiestan que el 56% muy pocas veces realizan seguimiento de los procesos, declaran que 53% muy pocas veces realizan la evaluación de manera periódica, muestran que el 62% muy pocas veces implementan técnicas de mejora continua, se estableció que el 62 % muy pocas veces promueven la compensación a los trabajadores con bonos. se fijó que solo el 65% muestra que muy pocas veces premia a los trabajadores en base a resultados. un 53 % menciona que la empresa algunas veces realiza el reconocimiento y felicitaciones en base a resultados, los trabajadores manifiestan que el 62% muy pocas veces tienen implementos adecuados y necesarios para realizar la labor, el 56% muy pocas veces aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral. Se concluye la motivación laboral las

organizaciones muy pocas veces determinan estrategias que motive a sus colaboradores, buscan mantener el centro de trabajo emotiva, y muy pocas veces premian y felicitan a los trabajadores en base de sus resultados.

Gastañaduy (2016) en su tesis *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios*, el objetivo es señalar las semejanzas, diferencias de perfiles en las dimensiones de bienestar psicológico en el tema de motivación para los trabajadores voluntarios y remunerados. El tipo de metodología que se aplicó fue correlacional, diseño no experimental con una muestra de 188 participantes, aplicando una escala de motivación en la empresa, la escala de bienestar Psicológico, las indagaciones sobre las remuneraciones de los trabajadores son (N=94). Como resultado se obtuvo que el 76% observaron inapropiadas actividades de captación en los clientes, el 55% de encuestado indicó que hay limitaciones en los procesos administrativos, el 80% se observó en el control de los registros de cobranza hay deficiencia, el 75% mencionan que tienen de una edad de 31 a 50 años, el 62% mencionan que hay una desmotivación, el 64.1% afirman que están constituida por sociedad anónima. En conclusión, no se logró diferenciar la relación de bienestar psicológico, sin embargo, se visualizó similitudes objetivas entre las seis dimensiones de bienestar, también en la motivación intrínseca y reconocida, favorecer el bienestar de las personas, se espera que la presente investigación constituya un aporte al esfuerzo que la comunidad científica internacional realiza. Se sugiere que futuros estudios recurran a muestras más amplias y representativas a fin de fortalecer la línea de investigación empírica de la TAD.

Najarro (2017) en su tesis titulado *Contexto motivacional, tipos de motivación y de satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*, el objetivo general estudiar la percepción del trabajador en los nivel de autonomía, promoción del supervisor, considerando el tipo de satisfacción laboral, motivación, teniendo en cuenta la variable sociodemográficas como la edad, el sexo, tiempo de permanencia en el puesto, el salario, la metodología fue descriptivo experimental, obteniendo una población de 316 trabajadores en el área administrativa de las universidades públicas, 108 obreros en las universidades privadas, 198 trabajadores, donde fueron adaptados y validados a la realidad en el Perú, teniendo en cuentas los cuestionarios en el clima. Se obtuvo los siguientes resultados el 59% mencionan que son de género masculino, el 68% afirman que a veces realizan capacitación, el 88% mencionan que pocas veces realizan la motivación a sus colaboradores, el 43% son dueños de sus propias empresas, el 56% mencionan que casi siempre asisten en charlas, el 62% mencionan que son ejecutivos, el 22% practican mayores categorías laborales. En conclusión, se logró obtener oposiciones en la motivación autónoma respecto a varias categorías laborales como falta de capacitaciones charlas se puede realizar cada quincena así para que los trabajadores estén más motivados en dentro de la empresa.

### **Antecedentes Locales**

Sales (2016) en su tesis titulado *Caracterización de la capacitación en motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016*; El autor propuso como objetivo general: describir las principales características capacitación de la motivación laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, la metodología que se utilizo fue de

diseño no empírico transversal y descriptivo, con muestra de 18 micro empresas, donde se captó 95 trabajadores, empleando un cuestionario individual de 15 preguntas cerradas, con la escala de tipo Likert. Resultado: 31,82% indicaron que los conocimientos de colaboradores han sido restringidos para responder las interrogantes de los clientes, el 27,3% manifestaron regularmente que los personales son capaces de responder, 38% mostraron pocas veces el personal de los hoteles terminan el servicio a tiempo completo, el 45% son de género masculino, el 65% menciona que a veces realizan charlas, el 86% mencionan que no tienen idea de que es la gestión de calidad, el 45% casi siempre realizan el desempeño laboral. En conclusión, los hoteles en el distrito de Huaraz, existen desconocimiento en las capacitaciones sobre atención al cliente, por ende, se sienten insatisfechos con la atención que reciben, y ello conlleva a retirarse sin obtener el servicio.

Sánchez (2015) la investigación titulada *Factores motivacionales en la calidad de la gestión en el Instituto Superior Pedagógico Público Huaraz* obtuvo como objetivo: valorar los factores motivacionales en la calidad y gestión, con la finalidad de comprobar si existe una relación entre las dos partes, para ello se aplicó una muestra de 50 docentes, usando el instrumento de la escala de evaluación en gestión y calidad y Factores Motivacionales esmerado por el autor. Resultados: el 82% de encuestados opinaron que la competitividad de las Mypes depende el capital humano, el 78% de gerentes valoraron la importancia del capital humano, el 58% de los representantes mencionan la constitución de la organización es S.A.C, el 56% mencionaron que las técnicas que ellos utilizan el ciclo de Deming, el 60% de los representantes no conocen el término. En conclusión, se determinó que, si existen, la relación entre las dos partes,

para ello se aplicó una muestra a 50 docentes usando una escala de evaluación de calidad en gestión.

Bravo (2016) en su tesis *Capacitación en Incentivos Laborales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Hoteles del Distrito de Huaraz, 2016*, el autor propuso como objetivo general: determinar las características principales de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016. La metodología es no experimental - transversal y transeccional, con una población de 31 gerentes de las MYPES, muestra 31 micro y pequeñas empresas, se llegaron a los resultados: según edades que el 61,29% entre 33 y 31 años, en cuanto al género el 61,29% son masculinos, se considera que el 61,29% tienen estudios secundarios, el tiempo de permanencia en el rubro el 70,97% es de 4 a 5 años, Según los representantes se observa que el 67,74% cuenta con menos de 3 colaboradores y con 41,94% para desarrollar la capacitación se observa que el 64,52%, los representantes en cuanto si la empresa elabora técnicas de capacitación en incentivos laborales, 54,84%, como se observa que el 58,06% están de acuerdo, Se concluye las empresas en cuanto a la evaluación no realizan incentivos laborales, al no contar con planes ni programas es que les ayude en el desarrollo de conocimientos, aptitudes y habilidades en el trabajo que sea a favor para la empresa en alcanzar los objetivos.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Micro y pequeñas empresas**

Las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial

contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas (SUNAT, 2019).

### **Importancia**

La importancia de la economía peruana, también se puede decir que el 80% de la demanda laboral se crea para la población activa, no solo eso, sino que también aporta el 40% del PIB, lo cual es sorprendente. El problema es cuántos factores de intervención afectarán a las MPE, siendo los más importantes las oportunidades de empleo y la mejora de la calidad de vida de los socios, reduciendo así la alta tasa de desempleo, pero muchos de estos factores no están relacionados con el personal o talentos. Finalmente, cabe señalar que el aporte que se realiza a través de las exportaciones es muy importante, pues según las estadísticas el 3.516 de las micro y pequeñas y medianas empresas exportaron en 2004, equivalente al 65%, lo que significa que las exportaciones sumaron 231 millones en esa fecha (INEI, 2018).

### **Características de la nueva ley**

Según Ley: N° 30056 Del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Congreso (2013) en el artículo 11° establece que las MYPES deben reunir las características concurrentes:

Microempresa: son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: son aquellas que tienen ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **Micro y pequeñas empresas rubro restaurantes pollerías:**

INEI (2019) de acuerdo a la estadística realizada la actividad de restaurantes creció un 5,38% en el mes de julio del 2019, como el de las comidas rápidas, chifas, restaurantes, carnes a la parrilla y la comida criolla fueron muy pedidos por los días festivos como las fiestas patrias, el día internacional del pollo a la brasa entre otros.

Flores (2019), menciona que el pollo a la brasa es uno de los platos que se logrado posicionarse como uno de los platos favoritos para muchos, en cuanto a las salidas familiares. Es por ello que motiva a los consumidores el precio accesible y por ello se puede decir que se cuenta con un buen precio, calidad y relación.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es una recolección de paradigmas entre muchos existentes, son métodos utilizables, puntuales y utilizados con la finalidad de controlar tanto la calidad de producción y la calidad de los procesos, es así, que la gestión de la calidad es una estrategia como un proceso. Constituye un nivel de indagación útil con bajo costo en el mercado, también la calidad son las propiedades del producto que cumplen con las expectativas del consumidor, mediante la presentación del servicio o bienes. La calidad es tener en cuenta que las empresas cumplan y apliquen las cosas positivas que ayuda

a mejorar el servicio de atención o brindar un producto en buenas condiciones teniendo en cuenta el valor agregado (Camisón, Cruz, y Tomás, 2016).

La gestión de calidad es el conjunto de tareas y actividades integradas con la finalidad de controlar, diferenciar las organizaciones relacionado en calidad, donde el control, la dirección en lo general incluye las políticas del establecimiento teniendo en cuenta el objetivo de la calidad, planificación, control, mejoramiento y protección de calidad (Ugaz, 2012).

### **Evolución de la gestión de calidad**

La evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

**Etapa 1:** la evolución de gestión de la calidad, afirma que el cliente no recibiría productos en mal estado, sino de Calidad, donde será orientado obteniendo un producto terminado. Del mismo va ingresar por primera vez al área de control de calidad, este hecho contribuirá a la evaluación, examen y fiscalización de los productos finales o para la detección de defectos y que el cliente obtenga productos con defecto, mediante la intervención, utilizó la herramienta del control de localización de los errores, fallas, cumpliendo la función operativa, donde fundo la actividad (Kennethe, 2015).

**Etapa 2:** es el control del proceso estadístico, que correspondió a los años 1930 relacionado con la calidad que se logró mediante la reducción de la inspección. Este enfoque específicamente el objetivo reduciendo los costos de intervención y mejorar la efectividad, pero al principio seguía siendo el mismo; la detección de dificultades

de calidad en productos que habían sido fabricados y producidos para su análisis, solución en el instante. Cabe indicar que mediante el control puede evitarse vender un producto malogrado que adquiriera el cliente, evitando los costos que ocasionan repararlo (Kennethe, 2015).

**Etapa 3:** en el transcurso del total de la calidad que corresponde a los 50 a 70, que fueron las primeras fases conocidos como el proceso evolutivo de calidad que no implicaba a toda la integración social, sólo era centrado específicamente a alguno en forma específica a la planeación, diseño y la ejecución de las políticas de calidad implementada por la empresa (Kennethe, 2015).

**Etapa Cuarta:** la calidad administrativa total, son procesos que mejoran de manera paulatina buscando la calidad, esta etapa es considerado en el mercado como las necesidades del consumidor, donde examina la oportunidad del competidor. Es decir, si los procesos funcionan correctamente, sus resultados del producto deberán ser el deseado (Kennethe, 2015).

**Quinta Etapa:** en esta etapa las empresas se basan en procesos justos, fragmentados y divididos por departamentos, logrando como consecuencia, un aumento de grado en pertenencia, responsabilidad determinando la definición de trabajo. Los sistemas, las estructuras aumentan su flexibilidad, eliminan, reducen las áreas que no agregan valor y la empresa se organiza por unidades importantes de negocios (Kennethe, 2015).

### **Importancia de la gestión de calidad**

La gestión de la calidad es donde implementan planes que identifican las debilidades, defectos, áreas de mejora y fortalezas. Esto le permite a la empresa establecer

estándares, hacer ajustes cuando sea necesario y brindar un mayor valor general a la base de clientes. Aunque el enfoque de los problemas de calidad varía de un plan a otro y crear productos o servicios de alta calidad y alto rendimiento que cumplan y superen las expectativas de los clientes internos y externos (Riquelme, 2017).

La gestión de calidad tiene 8 principios que se utiliza para una empresa que está asociada a organizaciones que buscan consolidarse, desarrollarse para alcanzar el éxito, es donde se tiene que ver la alta dirección de la organización para comunicarse por que la empresa no debería verse afectada en el momento de implantación de la norma ISO 9001. Para que la norma sea útil a las organizaciones, debe verse como un sistema que no es obligatorio, sino como un sistema de referencia ya es un proceso de mejora continua en el que la norma ISO 9001 es parte del principio de organización de la calidad (ISO 9001, 2017).

**Enfoque al cliente:** las empresas dependen de los consumidores o clientes quienes adquieren productos o servicios para la satisfacción de sus necesidades y suplen sus expectativas, mediante el mejoramiento continuo (ISO 9001, 2017).

**Liderazgo:** todo líder propone un objetivo orientando la empresa, manteniendo un clima institucional, para el desempeño laboral satisfactorio del trabajador y alcanzar los objetivos del Plan estratégico mediante la motivación intrínseca y extrínseca (ISO 9001, 2017).

**Participación del personal:** es el adjetivo de la empresa en que el compromiso de sus integrantes se compromete con los procesos, actividades y tareas, en que ponen en práctica todas sus competencias y habilidades (ISO 9001, 2017).

**Orientación basada en procesos:** Es el efecto donde se explora obteniendo en forma eficiente los procesos y materiales relacionados a ello (ISO 9001, 2017).

**Guía de sistema para la gestión:** Gestionar, entender, e identificar procedimientos conectados en el sistema, donde ayuda eficientemente, eficaz que la empresa se beneficie con sus objetivos (ISO 9001, 2017).

**Avance continúa:** es la ocupación completa en la organización con el objetivo de mantener siempre la ejecución de las actividades (ISO 9001, 2017).

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Se fundan en exámenes de reseñas e informes más importantes que se presentan en el campo de la empresa (ISO 9001, 2017).

### **Ciclo de mejora continúa**

El ciclo PDCA es utilizado, desde el principio, como la metodología de mejora continua que se aplica en todas las situaciones. Se basa en la subdivisión del trabajo entre la administración, los inspectores y los operadores y consta de cuatro fases o etapas. La dirección, comienza estudiando la situación actual para formular un plan de mejora al ejecutar el plan, la administración analiza los resultados y estandariza el método para garantizar que la mejora sea permanente los resultados no hayan sido satisfactorios, desarrolla acciones correctivas (Camisón et al., 2016).

Etapa de planificar: es definir los objetivos, en los cuales no se deben definir objetivos como obtener buena calidad, dado que son muy abstractos, por lo que no resultan útiles. Se debe definir un objetivo, mostrando un resultado para cierta fecha límite. Además, en esta etapa se deben definir los métodos a utilizar para alcanzar estos

objetivos, donde estos métodos son normas técnicas y operativas de funcionamiento, que son referidos a las causas principales o factores que afectan el proceso revisado (Deming, 2016).

Etapa hacer: en esta etapa se pone a la práctica el plan diseñado en la etapa anterior, es necesario que las normas establecidas se entiendan y sepan aplicar. En este paso, se proporciona la educación y capacitación necesaria a todas las personas involucradas, poniendo en marcha las normas establecidas en la fase de planificación (Deming, 2016).

Etapa comprobar: en este paso, se comprueba si el trabajo se lleva a cabo como lo planeado en la primera etapa. En resumen, se trata de comprobar los resultados y ver si las cosas han ido bien. La verificación del trabajo y los procesos debe hacerse de dos maneras: (a) observe en el lugar de trabajo que todo funciona de acuerdo con las instrucciones y los estándares, y los procesos funcionan con los factores clave bajo control; (b) Verificar los resultados de las actividades realizadas. Los elementos verificados en esta etapa son no solo están restringidos a calidad sino también pueden estar sujetos a costos, volumen de producción, volumen de ventas entre otros (Deming, 2016).

Etapa actuar: por último, para esta etapa se considera dos situaciones, las cuales son: (a) Se alcanzó el objetivo: sucede cuando lo planificado es llevado a cabo y se verifica en la etapa anterior. En este caso, el éxito debe considerarse con prudencia y las acciones irán en la dirección de normalizar los procedimientos y establecer las condiciones que permitan mantenerlo es necesario normalizar las acciones correctivas aplicadas en los procesos, operaciones y procedimientos; ampliar el entrenamiento y

extender las medidas correctivas si es necesario; Verifique si estas medidas se aplican correctamente y son efectivas y continúe operando de la manera establecida. (b) No se ha alcanzado el objetivo: En este caso, una vez detectadas las posibles anomalías de los procesos y las causas que las producen, deben ser eliminadas (Deming, 2016).

### **Motivación laboral**

La motivación laborales la capacidad de la empresa para involucrar a los empleados con el fin de brindar el mejor desempeño para lograr los objetivos comerciales establecidos por la organización. Este tipo de motivación laboral es la clave para mejorar la productividad empresarial y el trabajo en equipo para realizar las diferentes actividades, y para que cada integrante se sienta completo en el trabajo y esté de acuerdo con los valores de la empresa. Esta es la mejor manera de hacer que los empleados piensen que son una parte importante de la empresa y que hacen sus mejores esfuerzos (Robbins y Coulter, 2016).

### **Importancia**

La importancia no depende del significado que mejor se adapte a cada situación, obviamente la motivación laboral es un factor clave para que los trabajadores aumenten la productividad y adquieran un mayor compromiso con la empresa. Por tanto, este es un elemento que todas las empresas deben considerar a la hora de establecer relaciones con los trabajadores, y debe orientar determinadas acciones para su promoción y desarrollo (Ramírez, 2015).

### **Tipos de motivación**

Chiavenato (2014) menciona que existen diferentes tipos de la motivación:

**Motivación intrínseca:** es la motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado. En este tipo de motivación la empresa no puede influir (Chiavenato, 2014).

**Motivación extrínseca:** se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público (Chiavenato, 2014).

**Motivación positiva:** cuando el factor motivador se configura como un premio o recompensa (Chiavenato, 2014).

**Motivación negativa:** si el factor motivador a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo (Chiavenato, 2014).

**Motivación primaria:** cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas (Chiavenato, 2014).

**Motivación social:** si la actuación del empleado está provocada por querer estar aceptado por un determinado grupo social (Chiavenato, 2014).

La motivación en el ámbito laboral se refiere a un conjunto determina la actitud de una persona hacia el comportamiento laboral, sin considerar el entretenimiento y otras áreas de la vida. Se han propuesto varias teorías de la motivación para trabajar. Las premisas de estas teorías son diferentes y en qué medida están de acuerdo las personas acepten el comportamiento. Casi todas estas teorías tienen algún apoyo Investigación; pero ninguno de ellos cuenta con el apoyo de la inmensa mayoría y así lograr metas organizacionales y personales (Gastañaduy, 2016).

## **Teoría de motivación de Mc Clelland**

Según Figueroba (2016) hay tres necesidades de la motivación:

**Afiliación:** consiste en la incorporación de un nuevo personal a la empresa y se forma de amistad como efecto de una relación interpersonal, sintiendo una satisfacción con el mejoramiento de estas relaciones dentro de la convivencia laboral. Con personas con baja motivación, existe menos satisfacción en la afiliación (Figueroba, 2016).

**Motivación de poder:** consiste en crear un impacto, en otras personas mediante el impulso de modificar circunstancias a impulsar conductas de control, sancionar o sujetar para alcanzar los objetivos con una posición constructivista y aún las metas personales (Figueroba, 2016).

**Necesidad de logro:** consiste en el logro de la excelencia competitiva buscando el éxito personal y organizacional, de acuerdo a la evaluación del desempeño laboral. También se puede conceptualizar la motivación, como un impulso a lograr de metas y objetivos, para conseguir el éxito ansiado (Figueroba, 2016).

Las personas de mantenimiento de las redes interpersonales, se encuentran motivadas donde cumplen funciones de escribir cartas, realizar llamadas y realizan visitas consecutivas a sus amistades, ello hace que como pasan más tiempo conversando por teléfono e intentan tener más encuentros amistosos facilita sus labores de manera eficiente (Figueroba, 2016).

## **Dimensiones de la motivación laboral**

Según lo señalado por las teorías de Maslow, se puede hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño:

Motivación intrínseca, satisface las necesidades como estima, sociales y de autorrealización, la Motivación extrínseca, la cual compensa dos primeras fases de escritor Maslow que son la seguridad y fisiológicas (Adrianza, 2016).

Extrínsecos e intrínsecos fueron agregados y combinados, pueden generar un grado muy alto de motivación. Después de la motivación intrínseca, tiene un efecto positivo la extrínseca (Adrianza, 2016).

Para unos la motivación intrínseca tiene dos connotaciones, uno tiene su base en la obligación y el otro en el disfrute; hechos que pueden referirse. “Evidentemente, se refiere aquí a la obligación de auto exigencia, ya que la obligación por parte de terceros sería un motivante extrínseco (Adrianza, 2016).

Motivación extrínseca, está referido a realizar trabajos espontáneos sin esperar ningún incentivo. Ejemplo: el hobby, específicamente de esa manera lograr satisfacerse logrando superarse. Las clases de motivación son: auditivos y pueden ser cambiados para obtener un producto con motivación (Adrianza, 2016).

### **Dimensiones de la calidad de atención en la motivación**

Calidad objetiva: la organización emplea teniendo en cuenta los costos con los esfuerzos para obtener un servicio o producto mejorado (García, 2012).

Calidad subjetiva: el cliente califica el producto o servicio que se le brinda, ello se obtiene mediante la satisfacción que encuentra en lo recibido.

Un proceso de autoevaluación y evaluación externa, utilizada por las organizaciones sanitarias, para evaluar su nivel de cumplimiento en relación con estándares establecidos, y para implementar formas de mejora continua del sistema de atención

sanitaria (Adrianza, 2013).

### **Motivación y trabajo**

Estas dos acciones tienen una relación directa, porque a mayor motivación habrá mayor rendimiento laboral sea la motivación personal o intrínseca o extrínseca estableciendo método y objetivos claros (Chiavenato, 2014).

### **Técnicas de motivación**

Stephen y Decenzo (2018) mencionan que son herramientas para mantener e impulsar la motivación laboral de sus plantillas, son algunas de las más destacables son las siguientes:

**Incluir nuevos parámetros en los procesos de selección:** además de la experiencia y la capacitación, los reclutadores también deben considerar otros aspectos del reclutamiento, como los valores, metas y expectativas de los candidatos (Stephen y Decenzo, 2018).

**Organizar correctamente la plantilla:** para los trabajadores, no hay nada más frustrante que no estar en una posición en la que no pueden mostrar sus habilidades o son subestimados. Por tanto, la correcta asignación de los empleados en función de sus capacidades es fundamental para tener un equipo motivado (Stephen y Decenzo, 2018).

**Apostar por el desarrollo profesional:** proporcionar herramientas de desarrollo profesional es uno de los aspectos más importantes para los empleados, y también es uno de los aspectos que les permite desarrollar motivaciones laborales positivas específicas y tener expectativas a largo plazo (Stephen y Decenzo, 2018).

**Conceder autonomía a los trabajadores:** el hecho de que los profesionales sientan el apoyo de la empresa para realizar tareas sin un control intensivo, o se sientan seguros para transmitir sus ideas y sugerencias, también es muy motivador y ayuda a los trabajadores a obtener títulos superiores para la empresa (Stephen y Decenzo, 2018).

**Reconocer logros:** desde recompensas, hasta promociones o simples agradecimientos. Por definición, los gerentes saben apreciar el esfuerzo de los empleados y este reconocimiento se reconoce de manera concreta y práctica, la motivación laboral aumentará (Stephen y Decenzo, 2018).

**Adecuar las instalaciones:** debido a las largas jornadas laborales, el lugar de trabajo se ha convertido en la segunda ciudad natal, por lo que es importante que el equipo cuente con unas instalaciones cómodas y agradables (Stephen y Decenzo, 2018).

### **Dimensiones de la motivación laboral**

Según lo señalado por las teorías de Maslow, se puede hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño:

**Motivación intrínseca,** satisface las necesidades como estima, sociales y de autorrealización, la Motivación extrínseca, la cual compensa dos primeras fases de escritor Maslow que son la seguridad y fisiológicas, así mismo pueden generar un grado muy alto de motivación. Después de la motivación intrínseca, tiene un efecto positivo la extrínseca (Adrianza, 2016).

**Motivación Trínseca,** uno tiene su base en la obligación y el otro en el disfrute; hechos que pueden referirse. “Evidentemente, se refiere aquí a la obligación de auto exigencia, ya que la obligación por parte de terceros sería un motivante extrínseco (Adrianza,

2016).

### **Marco conceptual**

**Calidad:** constituye el grado que el grupo de características inherentes a ella, cumplen con los requisitos exigidos por el cliente (Deming, 2015).

**Gestión de la Calidad:** son tareas y actividades que, al garantizar los procesos realizados en el sistema, se identifican en el manual de calidad, con el fin de que sean documentados, implementados y entendidos por los trabajadores que se asignan a cada proceso (Deming, 2015).

**Organización Internacional de Normalización:** es una organización mundial conformada por organismos nacionales de normalización de la calidad (Camisón y Cruz, 2006).

**Sistema de la Calidad:** son los procesos que se realizan dentro de una empresa para permitir alcanzar que alcance sus objetivos con eficiencia y eficacia (Deming, 2015).

**Ciclo de Deming:** Herramienta de mejora continua, cuya función principal es poder lograr a ser competitivo a las empresas mediante la aplicación del Ciclo de Deming (ISO 9001, 2017).

**Liderazgo y compromiso:** es la alta dirección que se debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al método de gestión de la calidad como comunicación es muy importante para ser eficaz y conforme con los requisitos necesarios.

**Laboral:** es todo aquello que refiere a la actividad del hombre con una finalidad económica (Chiavenato, 2014).

***Micro y pequeña empresa:*** fuente generadora de empleo, formada por una persona jurídica o natural, bajo la forma misión empresarial, teniendo como objetivo desarrollar las actividades en prestación de servicios según la ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Wong y Salcedo, 2016).

***Mejora:*** es la calidad que pertenece a la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, eficiencia y efectividad, a través de política de calidad y los lineamientos y formalmente para la alta dirección de la gerencia (Ríos, 2009).

***Motivación:*** es el comportamiento presenta una persona cuando quiere alcanzar una meta, es decir, los colaboradores que están motivados tendrán un nivel alto de desempeño y tratarán de lograr a toda costa sus objetivos, debido que las metas que tiene una organización, las toman como propias (Gastañaduy, 2016).

### **III. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes - pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La presente investigación fue no experimental-transversal, puesto que se realizó sin manipular, tan solo se limitó a un solo estudio de las variables en el contexto dado y se recolectó datos en un solo momento siendo el propósito, obtener información tal como se mostró al momento de levantar la información. A cerca de la motivación laboral con la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas restaurant pollería en la ciudad de Huaraz.

El tipo de investigación fue cuantitativo ya que se llevó a cabo a través de la recolección de datos de la variable y análisis a través de métodos estadísticos descriptivos. El nivel fue descriptivo porque se detalló las principales características respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la gestión de calidad con la motivación laboral donde se aplicó en el rubro de restaurant pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.

### **4.2 Población y muestra**

**Población:** se utilizó una población de 34 micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018 la información se obtuvo a través de la municipalidad provincial de Huaraz.

**Muestra:** se utilizó una muestra de 34 ya que fue censal o pequeña de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona encargada de la administración planificación y organización de una empresa.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una serie de características como son edad, género, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo que desempeña el cargo van influir directa o indirectamente en las tomas de decisiones.	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 40 años - 41 a 50 años - 51 a más años	Razón
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	- Sin educación - Educación básica no universitaria - Superior universitaria	
			Cargo que desempeña	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña el cargo	- 0 a 2 años - 3 a 4 años	Razón
	- 5 a 6 años - 7 a más años				

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
	Son las unidades de decisión que	La micro y pequeñas empresas son pequeños	Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	Razón
				6 a 10 trabajadores	
				11 a más trabajadores	

Micro y pequeñas empresas	tienen un comportamiento o económico, se encuentran a cargo de personas jurídicas o naturales.	negocios que poseen varios años de permanencia en el mercado y cuentan con trabajadores los cuales pueden tener un ingreso anual están formados como constitución, los cuales puede ser familias o no familiares cuyo objetivo es generar ganancias o subsistencia.	Las personas que trabajan en su Empresa	Familiares	Razón	
				Personas no familiares		
			Objetivos de creación	Generar ganancias		Nominal
				Subsistencia		
			Constitución de la empresa	E.I.R.L		Nominal
				S.R.L		
				S.A.C		
				S.A.A		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
La motivación laboral para la gestión de calidad	Es el impulso que conduce a una persona realizar actividades de una manera positiva con la finalidad de poder obtener rentabilidad, así mismo la gestión de	Para entender sobre el tema de la motivación laboral es importante tener conocimiento, después de haber conocido por parte de los representantes están obligados a motivar a su	Conocimiento del término Gestión de Calidad	Si	Nominal
				No	
				Cierto conocimiento	
			Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad	Ciclo de Deming	Nominal
				Selección de personal	
				Outsourcing	
				Otros	
			Dificultad para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa	Nominal
				Aprendizaje lento	
				No se adapta a los cambios	

<p>calidad va de la mano con todos los procedimientos que una organización realiza, fundamentando que la calidad permitirá satisfacer a los clientes plenamente y tener ventajas competitivas.</p>	<p>personal dentro de su empresa; pero para lograr esa motivación es importante las técnicas, reconocimientos ya que de esta manera permitirá a que la empresa sea más eficiente es sus diferentes procesos aplicados.</p>	<p>La gestión de la calidad es importante que las Mypes conozcan el termino, ya que al momento de implementar no tengan dificultades, así mismo las técnicas para medir el rendimiento del personal va influir en la gestión de calidad ya que al ofrecer el producto cumpla</p>	Desconocimiento del tema	Nominal	
			Otros		
			Técnicas para medir el rendimiento del personal		La observación
			La evaluación		
			Escala de puntuaciones		
			Evaluación de 360°		
			Otros		
			La gestión de la calidad contribuye a mejora el rendimiento del negocio		Si
			No		
			A veces		
			Conocimiento que es la motivación laboral		Si
			No		
			Motiva al personal con frecuencia		Muy pocas veces
			Algunas veces		
			Casi siempre		
Siempre					
Prioriza la motivación al personal en su empresa	Muy pocas veces				
Algunas veces					
Casi siempre					
Siempre					
Empresa reconoce con premios a los trabajadores en base a resultados	Nunca				
Algunas veces					
Casi siempre					
Siempre					
Estrategias que tomó como referencia de otras empresas	Nunca				
Muy pocas veces					
Algunas veces					

		con las expectativas del cliente mientras para la empresa mejora su rendimiento en los diferentes procesos.	son para mejorar	Casi siempre Siempre	
			Observa que la motivación crea eficiencia empresarial	Mala comunicación	Nominal
				Sueldo bajo	
				Realizar el mismo trabajo	
				Ninguna	

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, porque se recopiló información exacta, medible en el modelo de la motivación laboral.

Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado, validado, conformado por (24) preguntas con respuestas cerradas dicotómicas. El instrumento estuvo dirigido a los gerentes o dueños de cada hospedaje, en donde se desarrolló mediante las variables e indicadores del modelo a estudiar en los restaurant-pollerías de la ciudad de Huaraz 2018.

#### 4.5 Plan de análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o unidades de análisis, fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento de datos y presentados en tablas y figuras; para su posterior interpretación y análisis.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant-pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018?	<p><b>OBJETIVOS GENERAL:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant-pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz,2018</p> <p>b) Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant –</p>	Gestión de calidad con el uso de la motivación laboral	<p><b>Población:</b> La población en estudio estuvo conformada por un total de 36 MYPES rubro restaurant – Pollería.</p> <p><b>Muestra:</b> La Muestra fue censal, del mismo tamaño que la población s 34 MYPES rubro restaurant – Pollería. en la ciudad de Huaraz, la razón es que la población fue pequeña.</p>	<p><b>Diseño de investigación</b> Para la elaboración de esta investigación fue; diseño no experimental - transversal.</p> <p>Fue no experimental porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Se recolecto la información en un solo momento con el propósito de describir y analizar la variable de la motivación laboral en la gestión de calidad en las micro</p>	<p><b>Técnica:</b> Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta, con una serie de preguntas de carácter formal que fueron aplicadas a la población muestral con la finalidad de recolectar información.</p> <p><b>Instrumento:</b> se utilizó como instrumento el cuestionario que tuvo como</p>	<p>Para abordar las principales características de la motivación laboral en la gestión de calidad, se realizó la encuesta y el cuestionario, siguiendo la Escala Nominal para facilitar el recojo de información.</p> <p>Posteriormente se introdujeron los datos al software SPSS versión 25 para ser</p>

	<p>pollerías en la ciudad de Huaraz,2018</p> <p>c) Describir las características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz,2018</p> <p>d) Elaborar un plan de mejora a la investigación de gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.</p>			<p>y pequeñas empresas como ámbito de estudio.</p> <p>La investigación fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de la variable de motivación laboral de la gestión de calidad tal conforme a la realidad como se presenten. Así mismo fue de tipo cuantitativo ya que los datos obtenidos se analizaron e ingresaron a programas estadísticos.</p>	<p>preguntas relacionadas a la información general del gerente o propietario, las micro y pequeñas empresas, la variable y la línea de investigación.</p>	<p>procesados, sistematizados y presentados en tablas y gráficos que muestren los resultados obtenidos, lo que luego servirá en el análisis apropiado de estos. Así mismo se utilizó el Word para la realización de la tesis, el Power Point para la sustentación y por último el turnitin para la similitud.</p>
--	---	--	--	--	---	---

#### **4.7 Principios éticos**

La investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará siendo su propósito favorable para las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Huaraz orientado al emprendimiento y el éxito.

Por ello la presente investigación tuvo en cuenta los siguientes principios éticos en todo el estudio:

***Protección a las personas:*** Por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, se protegió a los elementos de la muestra cuidando en no incurrir en algún riesgo. Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas fue en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

***Beneficencia y no maleficencia:*** la investigación siempre contribuyó a mejoras, además en ningún momento del proceso de la investigación se les causo daño alguno a los participantes del cuestionario, se cuidó la integridad de estas personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

***Justicia:*** Se trató equitativamente a todo y cada uno de los participantes de la encuesta, se aplicó un juicio razonable en cuanto a la toma de precauciones, para evitar prácticas injustas con cualquiera de los participantes, en conclusión. comprendió en dar el trato justo antes, durante y después de su participación en el desarrollo.

***Integridad científica:*** se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de contabilidad; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

***Consentimiento informado:*** rigiéndose por la ética universitaria estructurada, en este trabajo se les informó a todos los participantes del procedimiento que se realizó durante la investigación, además de ello, se les dio a conocer que los datos que ellos brinden serian netamente para fines estudios académicos.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1.**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

<b>Datos generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	15	44.10
31 a 50 años	16	47.10
a más años	3	8.80
Total	34	100.00
<b>Genero</b>		
femenino	10	29.40
Masculino	24	70.60
Total	34	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	6	17.60
Secundaria	9	26.50
Superior no universitario	9	26.50
Superior universitario	10	29.40
Total	34	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	24	70.50
Administrador	10	29.50
Total	34	100.00
<b>Tiempo de desempeñan en el cargo</b>		
De 0 a 3 años	6	17.60
De 4 a 6 años	18	53.00
De 7 a más años	10	29.40
Total	34	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.

**Tabla 2.**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

<b>De la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	6	17.60
4 a 6 años	18	52.90
7 años a mas	10	29.40
Total	34	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	6	17.60
6 a 10 trabajadores	18	53.90
11 a más trabajadores	10	30.50
Total	34	100.00
<b>Objetivo de la creación</b>		
Subsistencias	4	11.80
Generar ganancias	30	88.20
Total	34	100.00
<b>Nivel de ingresos</b>		
s./1 a s/. 51,875.00	24	70.60
s/. 51,875.00 a s/.5'875,916.66	10	29.40
s/.5'875,916.66 a más	0	0.00
Total	34	100.00
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>		
Persona natural	6	17.60
E.I.R.L	9	26.50
S.A.C	9	26.50
S.R.L	10	29.40
S.A.A	0	0.00
Total	34	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas sector servicio rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.

**Tabla 3.**

*Características de la Gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

<b>Características de la Gestión de calidad con el uso de la motivación laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento del término gestión de calidad</b>		
Si	19	55.90
No	12	35.30
Tengo cierto conocimiento	3	8.80
Total	34	100.00
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce</b>		
Ciclo de Deming	10	29.40
Empowerment	09	26.50
Outsourcing	15	44.10
Ningunas	0	0.00
Total	34	100.00
<b>Dificultades tiene para implementar la técnica de gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	19	55.88
Falta de información	6	17.65
Desconocimiento de técnica	6	17.65
Escaso presupuesto	3	8.82
Total	34	100.00
<b>Gestión de calidad contribuye en mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Nunca	6	17.60
Muy pocas veces	3	8.80
Algunas veces	15	44.10
Casi siempre	10	29.40
Siempre	0	0.00
Total	34	100.00
<b>Gestión de calidad le ayuda alcanzar objetivos y metas trazadas</b>		
Nunca	12	35.30
Muy pocas veces	12	35.30
Algunas veces	10	29.40
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	34	100.00

Continua...

**Tabla 3.**

*Características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

<b>Características de la Gestión de calidad con el uso de la motivación laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Conocimiento que es la motivación laboral		
Si	28	82.40
No	6	17.60
Total	34	100.00
Motiva al personal con frecuencia		
Muy pocas veces	4	11.80
Algunas veces	7	20.60
Casi siempre	11	32.40
Siempre	12	35.30
Total	34	100.00
Prioriza la motivación al personal en su empresa		
Nunca	6	17.60
Muy pocas veces	12	35.30
Algunas veces	6	17.60
Casi siempre	00	00.00
Siempre	10	29.40
Total	34	100.00
Empresa reconoce con premiosa los trabajadores en base a resultados.		
Nunca	6	17.60
Muy pocas veces	9	26.50
Algunas veces	3	8.80
Casi siempre	0	0.00
Siempre	16	47.10
Total	34	100.00
Estrategias que tomó como referencia de las empresas son para mejorar.		
Producto	9	26.50
Servicio	9	26.50
Calidad	10	29.40
Proceso de trabajo	6	17.60
Total	34	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas sector servicio rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.

**Tabla 4**

*Propuesta de mejora de las características de la motivación laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

<b>Problemas encontrados resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Dificultad de implementación en gestión de calidad	Falta de información en la gestión de calidad por parte de los representantes	Implementar una gestión de calidad y mejora continua.	Representante
Desconocimiento de motivación laboral	Falta de información en motivación laboral	Realizar capacitación de la importancia de motivación laboral	Representante
No aplica los incentivos como técnicas de motivación	Por falta de conocimiento de los incentivos que lo beneficiaria	Brindar información mediante charlas o capacitaciones sobre la importancia de aplicar el beneficio en las organizaciones.	Representante

**Fuente:** Elaborado por el autor

## 5.2 Análisis de resultados:

### Tabla 1

#### *Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

El 47.10 % de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad, estos resultados encontrados coinciden con los resultados encontrados coincide con los resultados encontrados por Najarro (2017) que en su investigación manifiesta que obtuvo el 60% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad, también coincide con la investigación de Sales (2016) el 55% tienen un intervalo de 31 a 50 años de edad. Esto demuestra que gran parte de representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurant - Pollería en la Ciudad de Huaraz 2018, En este contexto cabe mencionar que para ser representante de un negocio u empresa se necesita de un conocimiento y muchos años de experiencias para dirigir la empresa.

En relación al género de los representantes encuestados, se aprecia que el 70.60% es de género masculino, estos resultados encontrados coinciden con los resultados encontrados por Najarro (2017) de las cuales el 70% son del género masculino, pero contrastan con los estudios realizados por Sales (2016) quien obtuvo que el 66.7% del género femenino. En ese sentido se evidencia del rubro restaurantes en la actualidad gran parte de los varones ponen a prueba su capacidad innovadora y creatividad para crear y administrar su propio negocio, de esta forma generar su propio ingreso y no depender de otros.

El 29.40 % los representantes tienen un grado de instrucción superior no universitario, estos resultados encontrados difieren con los resultados hallados por Sánchez (2015)

que el 42,9% manifiestan tener estudios superiores completos, también contrasta con los estudios realizados por Najarro (2017) que el 35% y 61,29% quienes mencionan tener estudios superiores. Por lo que se observa que, a diferencia de las MYPES de otras localidades, la mayor parte de representantes de las empresas, rubro Restaurant - Pollería cuentan con grado de instrucción de nivel secundaria. En este contexto, los representantes no poseen cierto grado capacidad para dirigir y administrar una empresa, lo cual necesitan de constantes capacitaciones para desarrollar y mejorar el crecimiento empresarial.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes de las MYPES, el 70,60% manifiestan que son dueños, estos resultados encontrados coinciden con los resultados encontrado en su estudio por Najarro (2017) donde el 50% manifiestan ser dueños de su propia empresa, coincide con los estudios de Hurtado (2018), donde el 76% manifiestan ser dueños, por lo que se pone en evidencia que las MYPES, en su mayoría se encuentran administradas por los mismos dueños. En ese sentido, en el sector comercio, rubro Restaurant - Pollería en la Ciudad de Huaraz 2018 la mayoría son dueños quienes administran su negocio, esto debido a que prefieren tener su propio negocio en lugar de trabajar como empleado de una compañía, y tener un crecimiento económicamente y de esta forma tener el control y tomar decisiones adecuadas sobre su negocio.

El tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las MYPES, se observa que el 52.9% manifiesta que desempeñan el cargo entre 4 a 6 años, Estos resultados coinciden con los resultados hallados por Hurtado (2018) donde el 50% obtuvieron que los representantes desempeñan en el cargo de 4 a 6 años, pero contrasta por Najarro (2017) quien menciona que el 54,84% desempeña en el cargo de 2 a 3 años. Esto

demuestra que más de la mitad de los representantes de la empresa tienen escasa experiencia para llevar el control de su empresa, para resolver situaciones complejas y adaptarse a cambios; Es decir, el grado de experiencia no le ayuda a identificar pautas, anticipar situaciones, a reconocer los datos críticos.

**Tabla 2.**

***Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.***

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas el 52.90% menciona tener de 4 a 6 años de permanencia en el mercado, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Najarro (2017) quien señala que el 33,5%, tienen un tiempo de permanencia de 1 a 3 años. Esto demuestra que más de la mitad de las empresas en Huaraz, rubro Restaurant - Pollería en la Ciudad de Huaraz 2018, son empresas nuevas que están incursionando en el rubro.

Con respecto al número de trabajadores con las que cuenta la empresa, se observa que el 52,90% manifiesta tener de 6 a 10 trabajadores, estos resultados encontrados coinciden con resultados hallados por Hurtado (2018), quien menciona contar con el 56% de las empresas obtuvo 6 a 10 trabajadores, de la misma forma coincide con los resultados hallados por Bravo (2016), que el 70,97% de las empresas mencionan contar de 4 a 5 colaboradores, contrasta con los resultados hallados por Najarro (2017) quien menciona que el 60% de las organizaciones mencionan tener de 7 a más trabajadores. Esto demuestra que la mayor parte de las empresas de Huaraz, rubro Restaurant - Pollería en la Ciudad de Huaraz 2018, cuentan con reducido personal y de esta forma minimizar costos en la planilla.

En cuanto al objetivo de creación de la empresa, se observa que el 88,20% manifiesta generar ganancias, estos datos coinciden con los resultados encontrados por Najarro (2017) quien en su investigación menciona que el 50% de las MYPES tienen como objetivo de creación el de generar ganancias, también coincide con las investigaciones de Hurtado (2018) y Bravo (2016) quien menciona que el 100% de las empresas están constituidas con la finalidad de generar ganancias. De acuerdo a los resultados se señaló que la mayoría de los representantes de las MYPES están con el propósito generar ganancias para mejorar la calidad de vida de sus familiares.

Respecto al nivel de ingreso mensual de la empresa, 70,60 % es de 1.00 a 51875.00 soles mensuales, este resultado coincide con los resultados encontrados por Bravo (2016) quien menciona que el 58,06% cuentan con ingresos de 301 a 400 mil. Respecto a ello más del 50% está en la categoría de micro empresa dado que el monto máximo de ventas anuales debe ser menor de 150 UIT (1 UIT = 4200, soles valor para el 2019) y estas empresas no sobrepasan ese monto, el resto de empresas estaría considerado como pequeña empresa ya que las micro empresas pueden tener un máximo de ventas anuales de 1700 UIT. De esto, se puede mencionar que en el distrito de Huaraz la mayoría de estos negocios se encuentran dentro del rango de microempresas, de acuerdo con el ingreso percibido anualmente, lo cual se encuentra estipulado según la ley expresa anteriormente; sin embargo, se puede resaltar que estas empresas aún pueden incrementar sus ingresos y sin dejar de ser consideradas MYPES lo cual puede ser conseguido mediante la aplicación de herramientas administrativas.

Referido al tipo de constitución de la empresa, se observa que el 29.40% de los encuestados mencionan que son de tipo S.R.L, estos resultados contrastan encontrados con los resultados hallados por Hurtado (2018) quien manifiesta que el 35% son de

tipo sociedad anónima. De acuerdo a los resultados se hace mención de que las empresas están constituidas como S.R.L. ya que estas pequeñas empresas son representadas como fuente de ingreso demostrando que gran parte de las empresas de la ciudad de Huaraz, 2018 rubro Restaurant - pollerías están constituidas como S.R.L.

**Tabla 3.**

*Características de la gestión de calidad con el uso de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant- pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

Respecto a la gestión de calidad, se observa que el 55,90% de los encuestados si conocen el termino Gestión de Calidad, el 35,30% indico no conocer el término, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Najarro (2017) quien manifiesta que el 50% si conocen el termino gestión de calidad. Es así que la gestión de calidad apunta al fortalecimiento de la buena calidad en los procesos de producción. Esto demuestra que gran parte de los empresarios de Huaraz del rubro Restaurant - Pollería, brindan un servicio de calidad.

Respecto a las técnicas modernas de la gestión de calidad, el 44,10% de los encuestados conocen la técnica outsourcing, este resultado contrasta con los resultados encontrados por Najarro (2017) quien en su investigación menciona no conocer ninguna de las técnicas, pero coincide con los resultados de Hurtado (2018), que el 62% que muy pocas veces conocen estas técnicas, coincide con los resultados de Castillo (2014) que el 66,7% manifiesta conocer estas técnicas. Esto demuestra que gran parte de los empresarios de Huaraz del rubro Restaurant - Pollería, conocen las técnicas o medios modernos de gestión de calidad. Es por ello que se considera una herramienta útil para los recursos, ya que a través de ellas se mantienen a los clientes

y depende el éxito de las organizaciones y que estas les permita mejorar la atención siendo el factor fundamental para las empresas.

Respecto a las dificultades para implementar las técnicas de la gestión de calidad que el 55,90% de los encuestados consideran que es la poca iniciativa por parte de los representantes, lo cual coincide con los resultados encontrados por Castillo (2014) encontró que el 50% de los encuestados menciona que no se adaptan a los cambios. Se define que la gestión de calidad son conjunto de medios que interceden en lograr la calidad dentro de las organizaciones.

Respecto a la gestión de calidad contribuye en mejorar el rendimiento del personal en 44,10% de los encuestados considerando algunas veces, estos resultados coinciden con los resultados hallado por Morales (2018) menciona que el 62,5% que muy pocas veces contribuye en mejorar el rendimiento, contrasta con Castillo (2014), menciona que el 60% que si contribuye en mejorar el rendimiento. Estos resultados encontrados mencionan que las MYPES conocen los conceptos de la gestión de calidad y que ayuda a mejorar el rendimiento de los personales.

En cuanto la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas se observa que, el 35,30% manifestaron que muy pocas veces alcanzan los objetivos, estos resultados coincide con los resultados encontrados por Castillo (2014) manifiesta que casi siempre cumplen con los objetivos deseados, contrasta con Hurtado (2018) y Pascual (2015) que mencionan que el 59% y 46% menciona que casi siempre cumplen con los objetivos, contrasta con resultados hallados por Peña (2015) que manifiesta que el 58,3% siempre establece objetivos. Esto demuestra que gran parte de los empresarios

de Huaraz del rubro Restaurant - Pollería, toman conocimiento de que están cumpliendo con los objetivos estratégicos de la empresa.

Referente a Motiva al personal con frecuencia se observó que el 32.40% manifestó que algunas veces motivan a sus colaboradores, estos resultados coincide con Lagos (2015) menciona que la motivación con un 23% en un estudio realizado de Herzberg demuestran los estudios para adquirir un puesto el 5% de los trabajadores encuestados en dicha empresa ocupando el ranking de los eventos motivadores, es por ello que las herramientas gerenciales son materiales que facilitan a los directivos o gerentes a motivar al personal con frecuencia, se logró identificar que los trabajadores sienten un deseo de autorrealización y de superación como producto de un alto nivel de motivación laboral, lo cual es ventajoso para estas empresas puesto que permite mejorar su desempeño laboral. Esta situación se ve reflejada en los datos recolectados, puesto que el personal en su mayoría no muestra deseos de mejorar su desempeño laboral debido a que no se identifican con la empresa, lo cual es producto de no percibir incentivos, bonos ni otros beneficios que puedan motivar al personal.

En lo referente prioriza la motivación laboral al personal el 35.30%, menciono que en algunas ocasiones priorizan la motivación laboral en las organizaciones, siendo que contrasta con Peña (2015) menciona que la motivación es favorable y muy importante en las organizaciones en un 73% es por ello que perciben algún tipo de incentivos laborales y es muy bueno, los personales demostraron con un 41% estar de acuerdo si la organización prioriza la motivación, es por ello que los trabajadores están de acuerdo con un 56% de que si priorizan la motivación en la empresa de alimentos de la zona de Quetzaltenango. Esto evidencia que en las micro y pequeñas empresas la

motivación le va permitir a la empresa que exista un ambiente favorable de esa manera permite cumplir sus metas y objetivos a corto plazo.

A lo referido la empresa reconoce con premios a los trabajadores en base a resultados se observó según los encuestados que el 47.10% menciono que siempre realizan los reconocimientos en sus empresas, estos resultados encontrados coinciden con Hurtado (2018) que el 65% manifiesta que muy pocas veces premia a los trabajadores en base a resultados. La empresa debe realizar reuniones en las que participen los colaboradores, y realizar felicitaciones por sus esmeros y estos reconocimientos deben ser por sus logros ser reconocido mediante premios, regalos todo ello con la opción de seguir manteniendo activo al trabajador.

Referido estrategias que tomó como referencia de otras empresas es para mejorar, según los encuestados mencionaron que con referencia a Las estrategias que tomo de otras empresas el 29,40% menciona que es para mejorar la calidad (Tabla 4) coincide con los estudios realizados por Gomero (2018) que el 54,50% mencionan que las funciones estratégicas que se toman de otras empresas son para mejorar los productos. estos resultados encontrados mencionan que las MYPES en la ciudad de Huaraz 2018 toman la estrategia de otras empresas para mejorar la calidad del servicio, productos esperando el crecimiento y generar mayores ingresos en sus negocios.

#### **Tabla 4**

*Propuesta de mejora de las características de la motivación laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant-pollerías en la ciudad de Huaraz, 2018.*

## **1. Datos generales**

**Nombre o razón social:** MYPES del rubro restaurant- pollerías.

**Dirección:** En la ciudad de Huaraz

**Nombre del representante:** Dueños y/o los gerentes de las Mypes.

## **2. Misión**

Somos una empresa que nos dedicamos a prestar servicio de calidad en los diversos platos ancashino, proveyendo a nuestros clientes productos de alta calidad, creando con ello la satisfacción total y ser reconocido por nuestros servicios y atención única en nuestra localidad.

## **3. Visión**

Al 2025, llegar a ser el mejor restaurante del distrito y ser reconocido a nivel regional, nacional e internacional que cumplan todas con los máximos estándares de calidad, infraestructura moderna, equipo humano y procedimientos para la satisfacción de nuestros clientes.

## **4. Objetivos Empresariales**

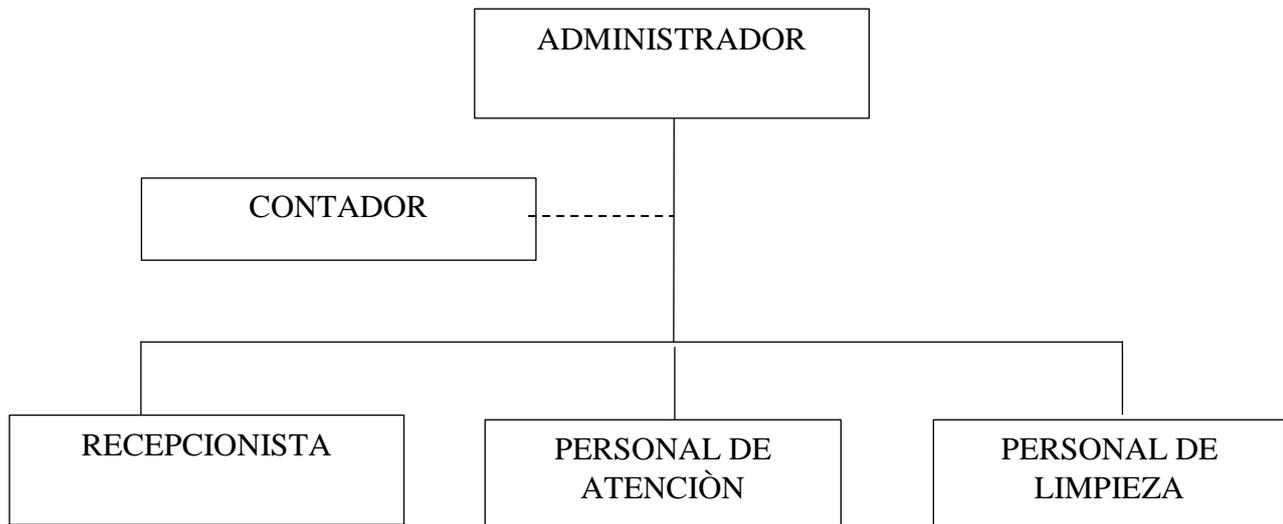
Mejorar de manera continua de la calidad de servicio, la fiabilidad, la seguridad y la empatía; mediante la gestión de la calidad, la planificación de acciones, Hacer o realizar lo planificado, la verificación de lo realizado y la acción correctiva sobre lo anterior. De esa manera fortalecer las relaciones internas, externas con los usuarios y potenciar la imagen empresarial.

## **5. Servicios**

**Giro del negocio:** Brindar servicios de diversas comidas.

**Actividad principal:** ofrecer al público ofrecer, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.

## 6. Organigrama



### 6.1 Funciones

Cargo	Administrator
<b>Perfil</b>	<p>Estudios universitarios en administración en el rubro de restaurantes.</p> <p>Experiencia tenga la creatividad, liderazgo, lealtad, responsabilidad, discreción, cumplimiento y ética.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos credenciales.</li> <li>- Desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuarios.</li> <li>- Determinar las necesidades del personal.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar convenios, para poder ampliar el mercado.</li> <li>- Administrar las nóminas y pagas extra de los empleados.</li> <li>- Asegurar la igualdad de oportunidades entre los empleados.</li> <li>- La capacitación en el área de trabajo para la productividad y adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos, enfocados en la mejora de la calidad en el tema de aspectos intangibles; esto con llevará a la satisfacción de los clientes.</li> </ul>
------------------	--

<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<p>Grado de instrucción nivel Superior, especialidad en contador titulado.</p> <p>Experiencia en laborales contables.</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentar informes financieros para los clientes:</li> <li>- Revisar los libros contables de los clientes.</li> <li>- Analizar las ganancias y los gastos.</li> <li>- Elaborar el balance de los libros financieros.</li> <li>- Redactar informes sobre el estado financiero de sus clientes.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Recepcionista</b>
<b>Perfil</b>	Grado de instrucción secundario o técnico en especialidad atención de clientes. Experiencia en atención al cliente.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de los clientes</li> <li>- Información sobre el servicio</li> <li>- Reservas y cancelaciones</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Limpieza</b>
<b>Perfil</b>	Grado de instrucción de educación secundaria.  Experiencia en limpieza.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaciado de residuos, eliminar papeleras, reposición de materiales como servilletas, papel higiénico.</li> <li>- Limpieza de equipos, Limpieza de suelos (barrer), cristales, muebles.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Atención al cliente</b>
<b>Perfil</b>	Grado de instrucción de educación secundaria.  Experiencia en atención al cliente.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender de la mejor manera a los clientes que ingresan a consumir al establecimiento.</li> </ul>

## 6.2 Diagnostico empresarial

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>01:</b> Reactiva Perú.</li> <li>- <b>02:</b> Moneda nacional estable.</li> <li>- <b>03:</b> Población insatisfecha con las empresas que prestan el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>F1:</b> Experiencia en el rubro.</li> <li>- <b>F2:</b> Local propio.</li> <li>- <b>F3:</b> Personal con experiencia que cuentan con la</li> <li>- <b>F4:</b> El horario de atención es las 9 horas</li> <li>- <b>F5:</b> Coordinación permanente con los trabajadores que brindan el servicio.</li> <li>- <b>F6:</b> Facilidades financieras y del estado.</li> <li>- <b>F1, F2, F3, F4, F5, F6, O1, O2:</b> Posicionarse en el mercado actual, mediante la diferenciación y la implementación de gestión de la calidad para poder satisfacer y superar las expectativas de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>D1:</b> Poco capital para la implementación del restaurante.</li> <li>- <b>D2:</b> No brindar servicios extras (menú), como otras empresas del rubro.</li> <li>- <b>D3:</b> Desconocimiento de las necesidades de los usuarios.</li> <li>- <b>D4:</b> Bajo índice de desarrollo de actividades, capacitaciones, charlas sobre gestión de calidad.</li> <li>- <b>D5:</b> No se presentan muchos conocimientos de motivación laboral.</li> <li>- <b>D2, D4, O1, O3, O4:</b> Aprovechar la tecnología para mejorar la calidad de servicio mediante programas de capacitación para el personal que presta el servicio en las poblaciones insatisfechas.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>04:</b> Disponibilidad de programas de capacitación.</li> <li>- <b>05:</b> Fácil acceso a líneas de crédito aprobado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>F4, F5, F6,03, 02, 04:</b> Ampliación de mercados usando la motivación laboral de clientes y ofrecer un servicio por parte del dueño.</li> <li>- <b>F1, 04:</b> Optimización de los procesos de servicios y mejora continua</li> </ul>	
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>A1:</b> Incremento constante de los precios de los productos que utilizan.</li> <li>- <b>A2:</b> Factores climáticos volubles que afecta el ingreso de los turistas.</li> <li>- <b>A3:</b> Competencia y cantidad de las empresas.</li> <li>- <b>A4:</b> Catástrofes como la pandemia covid 19</li> <li>- <b>A5:</b> Disminución del turismo nacional e internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>A3, A5, F2, F3, F4, F5:</b> Capacitación permanente para brindar un mejor servicio y conocer más sobre el rubro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>D1, D2, D4, A1, A2:</b> Buscar los mejores proveedores para brindar un servicio a un precio más asequible.</li> <li>- <b>A3, D1, D3:</b> Buscar el fortalecimiento de la empresa, generando un ambiente de mayores ingresos que repercutan en la calidad de vida de lo que prestan el servicio.</li> </ul>

## 7. Indicadores de Gestión.

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes del rubro de restaurant - Pollerías</b>
Dificultad de implementación en gestión de calidad.	Falta de información en la gestión de calidad por el representante de las Mypes.
Desconocimiento de motivación Laboral.	Falta de información en motivación laboral a los representantes de las Mypes.
No aplica los incentivos como técnicas de motivación.	Por falta de conocimiento de los incentivos que lo beneficiaría.

## 8. Problemas:

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Dificultad de implementación en gestión de calidad.	Por parte del representante no tiene el interés de mejorar piensa que es un gasto en vano.	Muchos de ellos no tienen el interés de capacitarse o aplicar la gestión de calidad.
Desconocimiento de motivación laboral.	Falta de capacitación o charlas sobre la motivación laboral.	Muchos de los representantes piensan que las capacitaciones sobre el tema de motivación laboral no influyen en el crecimiento empresarial.
No aplica los incentivos como técnicas de motivación.	El representante piensa que los incentivos generan gastos adicionales en las empresas.	Los representantes creen que los incentivos no influyen a los colaboradores porque creen que el pago que se le da es más que suficiente.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1 Establecer Acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Dificultad de implementación en gestión de calidad	Por parte del representante no tiene el interés de mejorar piensa que es un gasto en vano	Los representantes deben capacitarse sobre los temas de gestión de calidad y después aplicarlo en sus empresas ya que les permitirá a satisfacer las necesidades de sus clientes.
Desconocimiento de motivación laboral.	Falta de capacitación o charlas sobre la motivación laboral.	Siempre se debe capacitar los representantes, así mismo a los colaboradores sobre el tema de motivación laboral.
No aplica los incentivos como técnicas de motivación.	El representante piensa que los incentivos generan gastos adicionales en las empresas.	Se debe otorgar o dar incentivos a los colaboradores ya que permitirá a que se cumplan más rápido los objetivos y metas trazadas.

### 9.2 Estrategias que desean implementar

Nº	Acciones de mejora a cabo de llevar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Los representantes deben capacitarse sobre los temas de gestión de calidad y después aplicarlo en sus empresas ya que les permitirá a satisfacer las necesidades de sus clientes	Falta de compromiso por parte del gerente de igual manera de los colabores.	5 meses	Excelente servicio y producto satisfaciendo a los clientes.	Informarse sobre el tema de gestión de calidad y las ventajas que tienen.

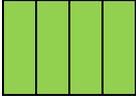
2	Siempre se debe capacitar a los representantes, así mismo a los colaboradores sobre el tema de motivación laboral.	Falta de capacitación por parte del representante del tema de la motivación laboral.	4 meses	Ambiente favorable en el puesto de trabajo en los colaboradores.	Se debe capacitar a todos de la empresa empezando del gerente o dueño y a los trabajadores para que tengan un ambiente favorable.
3	Se debe otorgar o dar incentivos a los colaboradores ya que permitirá a que se cumplan más rápido los objetivos y metas trazadas.	Falta de conocimiento por parte de los representantes sobre el tema de incentivos.	6 meses	Colaborares satisfechos con las ganas de trabajar cumpliendo con las metas y objetivos de la empresa	Se debe otorgar incentivos a los colaboradores ya que permitirá que ellos se sienten satisfechos y tengan de seguir trabajando.

### 9.3 Recursos de implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Informarse sobre el tema de gestión de calidad y las ventajas que tienen.	El representante de la empresa y el área de recursos humanos.	500 soles	Laptop web hojas lapicero.	6 meses
2	Ver su capacidad y responsabilidad los colaboradores en su puesto de trabajo.	El gerente y administrador.	300 soles	Laptop web hojas bond lapiceros.	8 meses

<b>3</b>	Elaborar de manera correcta o establecer las normas y políticas.	Gerencia.	300 soles	Laptop web hoja, multimedia y tiempo	8 meses
----------	--	-----------	-----------	--------------------------------------	---------

### 10. Cronograma de actividades

Nº	Tarea	Inicio	Final	Enero- Diciembre
<b>1</b>	Informarse sobre el tema de gestión de calidad, conociendo sus ventajas que tiene en las Mypes.	<b>01-01-2021</b>	<b>30-05-2021</b>	
	Se debe capacitar a todos de la empresa empezando del gerente o dueño y a los trabajadores para que tengan un ambiente favorable.	<b>01-01-2021</b>	<b>30-04-2021</b>	
<b>3</b>	Se debe otorgar incentivos a los colaborados ya que permitirá que ellos se sienten satisfechos y tengan de seguir trabajando.	<b>01-01-2021</b>	<b>30-06-2021</b>	

## VI. CONCLUSIONES

- La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino, son dueños de la empresa, la minoría tiene tiempo que desempeña en el cargo de 4 – 6 años, teniendo la relación de edades de 31 a 50, tiene grado de instrucción superior universitario.
- La totalidad de los micros y pequeñas empresas están creadas con el objetivo de generar ganancias, cuentan con niveles de ingreso de S/ 1.000 – 51,875.00, la mayoría tiene de 4 – 6 en el rubro, se encuentran constituidas como S.R.L.
- La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan conocer el termino gestión de calidad, como también mencionan tener conocimiento sobre que es la motivación laboral, señalan tener dificultades para implementar técnicas de gestión de calidad, la mayoría menciona conocer sobre las técnicas modernas de la gestión de calidad como es el outsourcing, en cuanto la gestión contribuye mejorar el rendimiento, según los representantes nunca la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos, metas establecidas por la organización, en cuanto motiva al personal con frecuencia muy pocas veces realizan ese tipo de motivación a sus colaboradores, la empresa realiza reconocimientos al trabajador a base de sus resultados que siempre lo realiza y las estrategias que se toman de otras entidades son para mejorar su calidad.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

- Emplear diferentes herramientas de la gestión de calidad, de acuerdo a los lineamientos, los representantes del rubro restaurantes deben emplear las diferentes herramientas de la gestión de calidad, de acuerdo a los lineamientos de la empresa moderna; poniendo en práctica estrategias de motivación en todo orden laboral.
- Conocer las importantes tipologías en la gestión de calidad, mediante cursos o seminarios de capacitación en las universidades y/o mediante los eventos que organizan frecuentemente en el campo de la administración.
- Aplicar la motivación sistemática y permanente en el personal, logrando identificación con la empresa para brindar un servicio de calidad a los clientes.
- Mejorar permanentemente su nivel de formación, para gerencia con calidad las MYPES de su cargo y tener transcendencia en el tiempo y lugar donde laboran.
- Motivar y capacitar al personal, permitiendo generar un buen clima organizacional para poder implementar una gestión de calidad de manera más eficiente.

## Referencias bibliográficas

- Adrianza Melean, E. J. (2016). *La motivación laboral y calidad de servicios en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia*. Trabajo de grado , Universidad Rafael Urdaneta, Decanato de postgrado e investigación, Maracaibo - Venezuela. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9209-13-08068.pdf>
- Barrios Piñeyro, V. S. (2016). *Motivación en Recursos Humanos, motivación laboral, Atención al Cliente y Servicio”, para optarla licenciatura en Hotelería por la Universidad Abierta Interamericana –Argentina*. Argentina: Universidad de Argentina. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106175.pdf>
- Bravo , A. (2019). *Capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de huaraz, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10445/MYPES\\_CAPACITACION\\_DEL\\_PERSONAL\\_BRAVO-AMADO-ABEL\\_GINES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10445/MYPES_CAPACITACION_DEL_PERSONAL_BRAVO-AMADO-ABEL_GINES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo Amado, A. G. (2019). *Caracterización de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10445>
- Calvo, T., & Méndez, B. (17 de Agosto de 2019). *Micro y pequeñas empresas en México*. Books.openedition.org: <https://books.openedition.org/cemca/2652?lang=es>
- Camisón , C., Cruz, S., & Tomás, G. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y Sistemas*. España: Pearson Educacion S.A.
- Chiavenato, H. (2014). *Administración de Recursos humanos* (Quinta edición ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México : McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Deming. (2016). Calidad de satisfacción del cliente. *Gestión de calidad*, 5, 20-25.
- Figueroba, A. (20 de Julio de 2016). *La teoría de las motivaciones de David McClelland*. Obtenido de Psicologiaymente.com/: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>
- Gastañaduy, K. (2016). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y*. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5012/GAS\\_TANADUY\\_FIESTAS\\_KARLA\\_MOTIVACION\\_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5012/GAS_TANADUY_FIESTAS_KARLA_MOTIVACION_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, S., Collado, F., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed. ed.). México: McGraw- Hill / Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Herzberg, F. (20 de Setiembre de 2018). Motivación laboral. *Enciclopediaeconomica*, págs. 16-17. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral>
- Hurtado Pacheco, R. P. (2018). *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*. Huaral: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15240>
- INEI. (2018). *Las MYPES en el Perú*. Lima: INEI.

- ISO 9001. (25 de Julio de 2017). *Los principios de la gestión de calidad*. Recuperado el 2020, de Nueva-iso-9001: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Kennethe, R. (2015). *Project Quality Managment* (Vol. 1). Florida, Estados unidos. Recuperado el 05 de 03 de 2018, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)
- Ley 26961. (25 de Noviembre de 2014). *Decreto Supremo de Hospedaje*. Recuperado el 2020, de Mincetur: <http://apoturperu.org/wpcontent/uploads/2014/11/reglamento-de-establecimiento-de-hospedaje.pdf>
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Miranda, G. (2014). *Introducción a la gestión de calidad*. México: GlobalStandar.
- Morales Vera, R. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro Restaurantes, de la Urbanización Los Cedros de Villa, Distrito De Chorrillos, Lima 2018*. Lima: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11183>
- Najarro Conhi, J. L. (2017). *Contexto motivacional, tipos de motivación y satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*. Tesis para optar el título de licenciado en psicología con mención en psicología social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima . Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9723/Najarro\\_Conhi\\_Contexto\\_motivacional\\_motivaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9723/Najarro_Conhi_Contexto_motivacional_motivaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Nowel López, C. L. (2015). *Capacitación y servicio al cliente*. tesis de grado previo a conferirse el título de psicóloga industrial organizacional en el grado académico de licenciada, Universidad Rafael Lnadivar, Facultad de Humanidades, Santiago de Chile.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Olmo Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*. Universidad de León, Facultad de Ciencias del Trabajo, León - España. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Para optar titulación , La Universidad Pontificia Comillas, Madrid.  
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Dialnet-MotivacionLaboral*, 177-192.  
<file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>
- Pérez , J., & Gardey, A. (15 de Octubre de 2018). *Hospedaje*.  
<https://definicion.de/hospedaje/>
- Ramírez. (15 de Febrero de 2015). *Ausentismo Laboral y Rotación de Personal*.  
[http://jspui/bitstream/123456789/271/1/TL\\_Perez\\_Aguinaga\\_Fran](http://jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_Fran)
- Riquelme , M. (15 de Noviembre de 2017). La importancia de la gestión de la calidad. *Web y Empresas*, págs. 1-3. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2016). *Como motivar a los empleados*. En *Administración* (décima edi. ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

- Sales Marchenes, G. O. (2016). *Caracterización de la capacitación en motivación laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016*. tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Huaraz. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/841/MYPE\\_CAPACITACION\\_SALES\\_MARCHENES\\_GABY\\_OLINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/841/MYPE_CAPACITACION_SALES_MARCHENES_GABY_OLINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Stephen , P., & Decenzo, D. (2018). *Motivación de los empleados. En supervisión* ((Quinta ed. págs. 214-243) ed.). México: Pearson Educación.
- Sucso, L. (29 de Enero de 2019). Más de 46 mil microempresas sostienen la economía de Áncash. *Noticias*, págs. 6-7.
- SUNAT. (19 de Febrero de 2019). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de Iniciando mi negocio: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Valdés, J., & Sánchez, G. (2016). Las MYPES en el contexto mundial. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, N° 14*, 130-132. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
- Wong, Z., & Salcedo, L. (2016). Las micro y pequeñas empresas en nuestros días. *QUIPURAMAYOC*, 62-63. file:///C:/Users/ACER/Downloads/5417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18694-1-10-20140316.pdf

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividades	2018								2019 -I				2021- I			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción de pre informe de Investigación											X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción del artículo científico															X	

Anexo 2: Presupuesto.

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50	1	50
<b>Sub total</b>	<b>96</b>		
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
<b>Sub total</b>			227.5
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			227.5
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
<b>Sub total</b>			400
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			252
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652
<b>Total (S/.)</b>			879.5

### Anexo 3: Hoja de consentimiento informado



#### 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 **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANT - POLLERÍAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018** y es dirigido por CANCHA GLORIO, Sandy Lisbeth investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras Selección de personal en la micro y pequeña empresa de rubro servicios, Motivación Laboral en el distrito de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 repositorio UCADECH. Si desea, también podrá escribir al correo [sandyli\\_1704@hotmail.com](mailto:sandyli_1704@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:

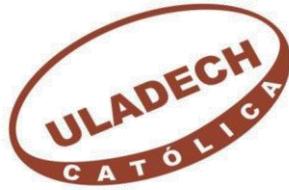
Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANT- POLLERÍAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018.** Para obtener el título profesional en Administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

**REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

**2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) primaria
- c) Secundaria
- d) superior no universitaria
- e) Superior universitaria

**4. ¿Qué cargo desempeña?**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

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

**REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**6. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?**

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

**7. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**8. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**9. Ingresos promedios mensuales**

- a) S/ 1,000 a S/ 51,875
- b) S/ 51,875 a S/ 587,916

**10. Como está constituida su empresa**

- a) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- b) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- c) Sociedad Anónima (S.A.C.)
- d) Sociedad Anónima (S.A.)

**REFERENTE A LA MOTIVACIÓN LABORAL CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

**11 ¿Conoce el término gestión de calidad?**

- a) Si
- b) No

**12 ¿Cuál de las técnicas de Gestión de Calidad conoce?**

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Outsourcing
- d) Ninguna

**13. ¿Qué herramientas de gestión de calidad aplica en su empresa?**

- a) Causa efecto
- b) Diagrama de flujo
- c) Hoja de verificación o chequeo
- d) Diagrama de dispersión

**14. ¿Qué dificultades observa en la gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Falta de economía
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconoce el puesto
- e) Ninguna

**15. ¿Con que frecuencia evalúa la gestión de calidad en su empresa?**

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) Trimestral
- d) Anual

**16. ¿Conoce que es la motivación laboral?**

- a) Poco
- b) Regular
- c) Maso menos
- d) Muy bien

**17. ¿La motivación es prioridad en su empresa?**

- a) Si
- b) No

**18. ¿Qué técnicas de motivación laboral conoce?**

- a) El puesto incorrecto
- b) Establecer el plan de riesgos
- c) Reconocimiento e Incentivos
- d) Beneficios sociales
- e) Ninguna

**19. ¿Con que frecuencia aplica la motivación a su personal?**

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) Anual
- d) Nunca

**20. ¿Qué herramientas utiliza de motivación laboral?**

- a) Toma de decisiones
- b) Clima laboral
- c) Reconocimiento de logros
- d) Ninguna

**21. ¿En la empresa se aplica las estrategias de motivación laboral?**

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**22. ¿Cuáles son las dificultades de motivación laboral en su empresa?**

- a) Mala comunicación
- b) Sueldo bajo
- c) Realizar el mismo trabajo
- d) Ninguna

**23. ¿Qué incentivos utiliza para motivar a su personal?**

- a) Bonos
- b) Sueldo
- c) Días de descanso
- d) Viajes
- e) Ninguno

**24. ¿Usted utiliza uno de estos tipos de motivación?**

- a) Motivación intrínseca
- b) Motivación extrínseca
- c) Ninguna

**Anexo 5: Relación de las mypes del rubro restaurant.**

N°	REPRESENTANTE	RUC	DIRECCIÓN	NOMBRE COMERCIAL
1	AGUEDO ROSAS IRMA	10418382631	ROSAS PAMPA N° 157	
2	ALAMO CHINCHAY	10316542170	JR.SANTA ROSA BARRIO PUMACAYAN	RESTAURANTE MILAGRITOS
3	ALBINO IGNACIO BRAVO	10425823243	AV.CONFRAT.INTERNACIONAL N° 1534	EL PUNTO DEL SABOR
4	ALBORNOZ DEXTRE BERONICA	10406612479	AV. RAYMONDI N° 490	D' BIANCA RESTAURANT
5	ARTEAGA DEL POZO ROAL AUGUSTO	10067093475	JOSE SAN MARTIN N° 1275	RECREO DON PANCHITO
6	ATOC SHOCUSH RUBEN HILARIO	10705678257	JR.CARAZ N° 846	RESTAURANT QUE DELICIA
7	BARRENECHEA TARAZONA MANUEL	10328626697	JR.MARISCAL CACERES N°226	RECREO LAS HIGUERAS
8	BARTOLO ROMERO MARIS ISABEL	10710062400	PJ.YARCASH	LAS DELICIAS
9	BAUTISTA MAQUINA HERNAN TITO	10316519135	AV.CONFRAT.INTERNACIONAL N° 1554	REST CEV Y ANTIC VIRGEN DE HUA
10	BAZAN PRINCE MARCO ANTONIO	10316739631	PJ.ZARUMILLA S/N	BAR RECREO LA WISLLA
11	BOSSHARD HEINRICH	15533695458	AV.FRANCISCO BOLOGNESI N°116	
12	CACHA YAURI SONIA JUANA	10316411318	AV.VILLON ALTO S/N	RESTAURANT EXELENIA
13	CALVO MINAYA BAYLON VIDAL	10316256347	AV.FRANCISCO BOLOGNESI N°274	REST.PIZZA VEGETARIANO
14	CALVO TINOCO EULOGIA MARGARITA	10416242955	JR.JOSE DE SAN MARTIN N°821	
15	CAMACHO RODRIGUEZ ANA	10801191636	AV.FRANCISCO BOLOGNESI 530	
16	CARBAJAL PUMASHONGO ESPERANZA	10316727609	AV.JOSE DE CUCRE N°434	RESTAURANTE ESPERANZA
17	CASTROMONTE LUNA ROLANDO	10316514869	JR.CARAZ N° 216	
18	CASTROMONTES SANCHEZ OLIMPIA	10316265885	JR.AMADEO FIGUEROA N°1241	RESTAURANT HIERBA BUENA
19	CEFERINO PALLACA RIVER WALTER	10725597768	AV.JOSE DE CUCRE N°883	RESTAURANT RIVER
20	COCHACHIN ARIAS ELMER WILIAMS	10804730732	JR.LOS JASMINES S/N	CEVICHERIA PAB EL PAICHE
21	DEPAZ PONTE MARGARITA REYNA	10801087791	AV.VILLON ALTO N° 864	RESTAURANTE SHARON
22	DEXTRE ROMERO OFELIA	10316521831	AV.FITZCARRAL N°365	RESTAURANTE LAS 4 ESTACIONES
23	DOMINGUEZ CONTRERAS RUMALDO	10316061970	AV.28 DE JULIO N°550	RESTAURANT LA ALBORADA
24	GABRIEL ESPINOZA JUANA EUDES	10316274477	AV.27 DE NOVIEMBRE S/N	COMEDOR 14 HUARAZ
25	GOMEZ PACAHUALA EDGAR	10316514290	MERCADO CENTRAL	RESTAURANT "TULLPA-RAJU"

N°	REPRESENTANTE	RUC	DIRECCIÓN	NOMBRE COMERCIAL
26	GRAOS SALAZAR CHRISTIAN	10426344411	PROLONGACIÓN ANTONIO RAYMONDI N° 1162	
27	JAMANCA NORABUENA HUGO JOSE	10092751991	AV.CARAZ S/N	REST.Y POLLERIA LA FAMILIA
28	JAVIER MAMANI CARMEN ROSA	10471392788	JR.JULIO VIVAR FARFAN N°851	MANDIBULYN
29	JUSTINO MONTAÑEZ EDWIN ISIDRO	10406952121	AV.RAYMONDI N° 506	EL MONTAÑEZ
30	JUSTO ADRIANO JESSICA MAXIMINA	10230190980	AV.LOENISA LESCOANO N°687	CAFETIN RESTAURANTE YANET
31	KAQUI VALENZUELA MADELEY	10446010111	JR.CAJAMARCA N°106	
32	LABADO GOMEZ EDITH	10316775212	AV.PEDRO A VILLON N169	RESTAURANT JEMA
33	LAZARO DE LA CRUZ NOEMI	10467212473	JULIAN DE MORALES N°826	RESTAURANT STEVEN
34	LAZARO LUCIANO REVECA DORIS	10468594825	13 DE DICIEMBRE N°700	KALLPA RESTAURANT

Anexo 6: Figuras

**Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas.**

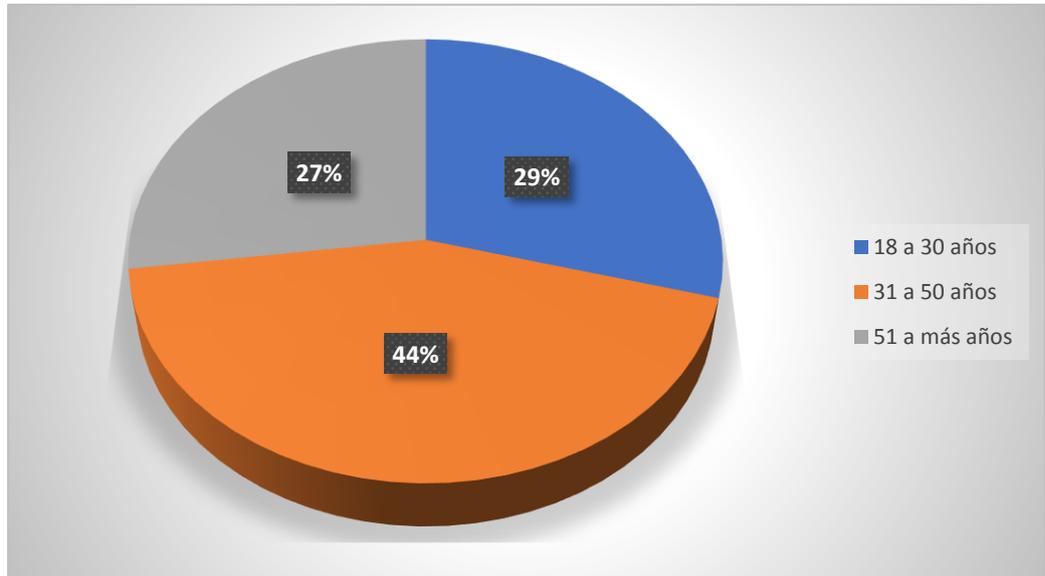


Figura 1: Edad

Fuente: Tabla 1

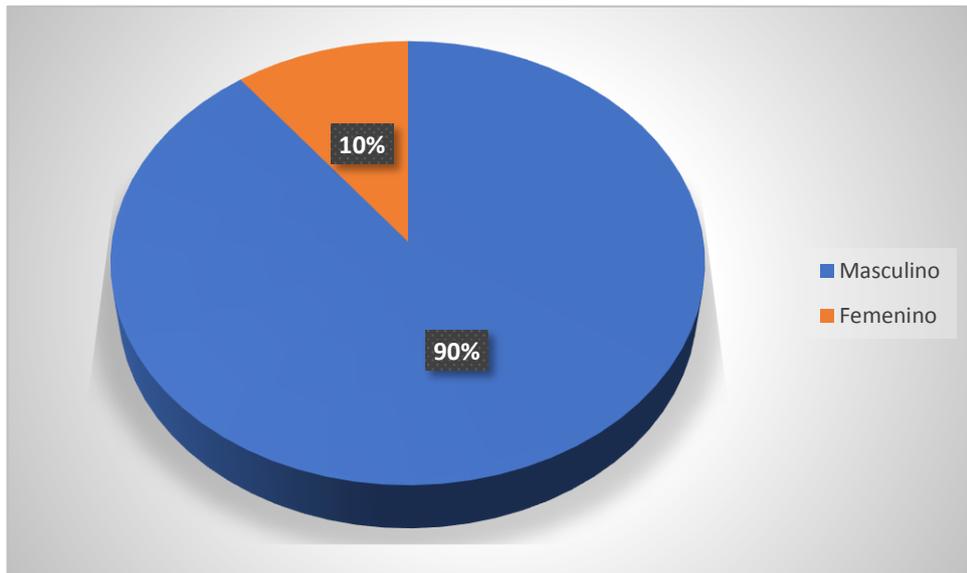


Figura 2: Genero

Fuente: Tabla 1

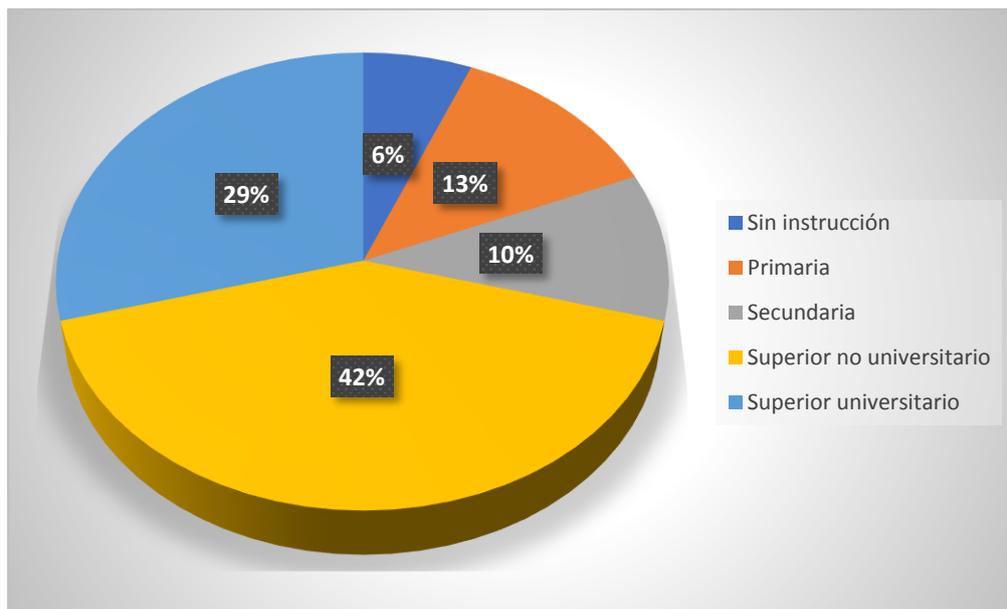


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

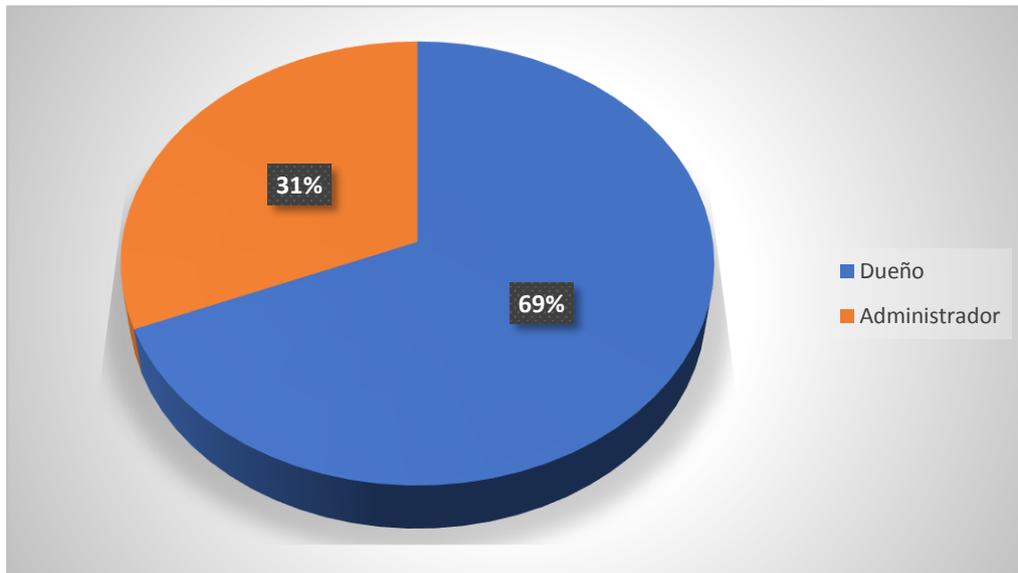


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

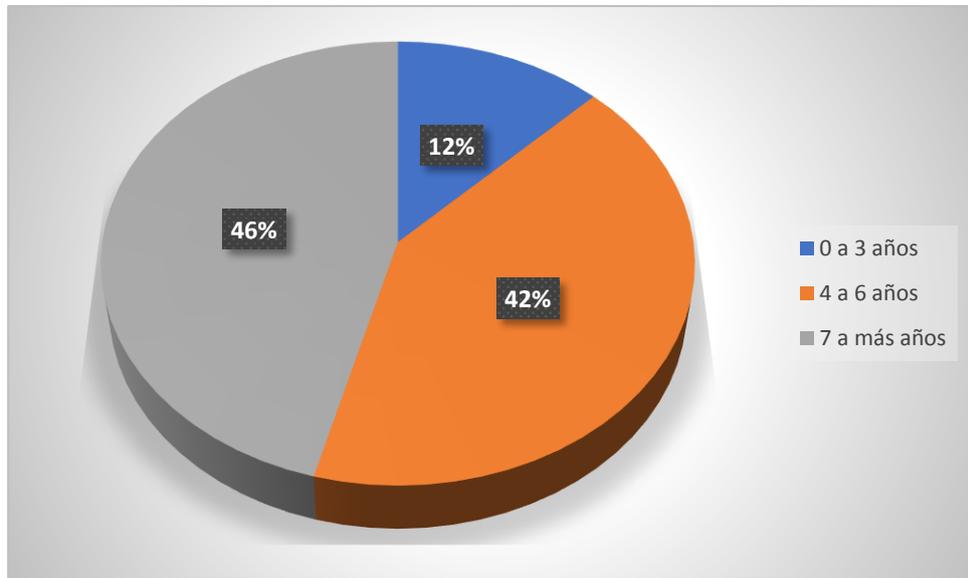


Figura 5: Tiempo que desempeña

Fuente: Tabla 1

### Características de las micro y pequeñas empresas

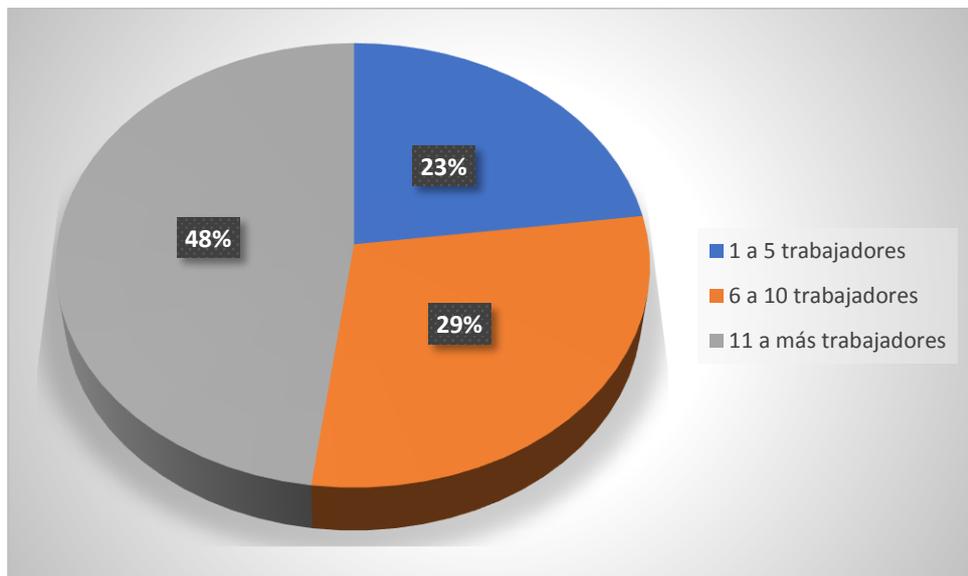


Figura 6: Trabajadores laboran en su empresa

Fuente: Tabla 2

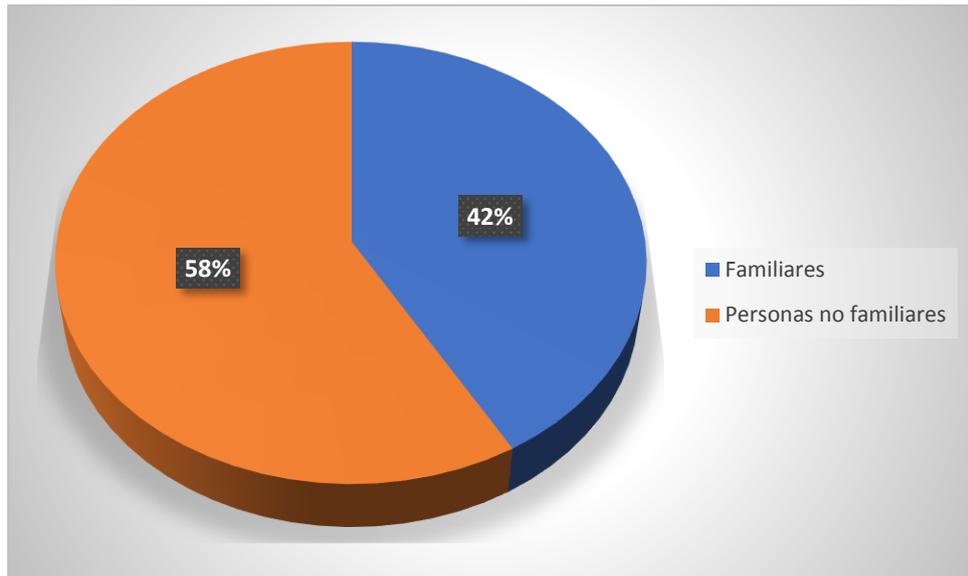


Figura 7: Personas que trabajan en su empresa

Fuente: Tabla 2

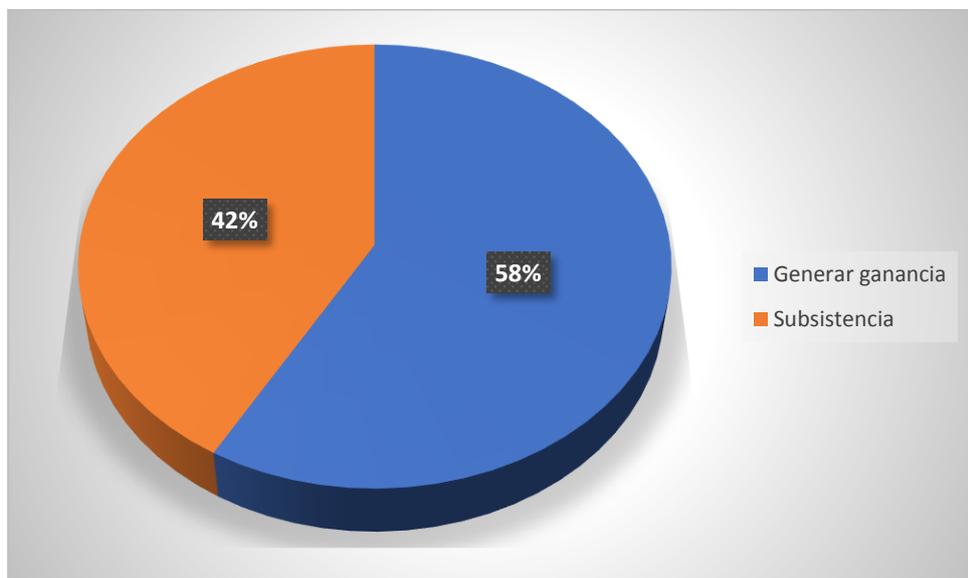


Figura 8: Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

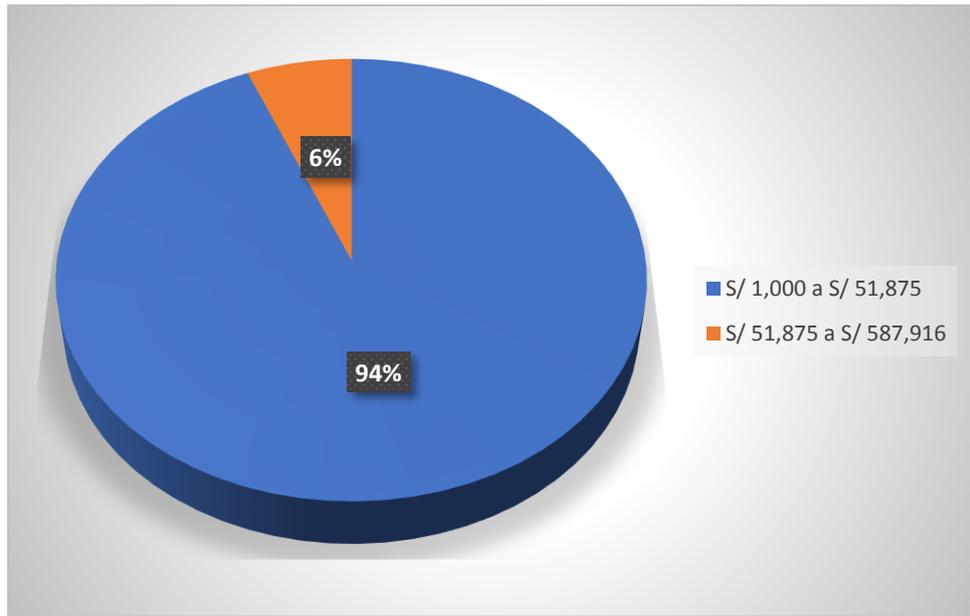


Figura 9: Ingresos mensuales

Fuente: Tabla 2

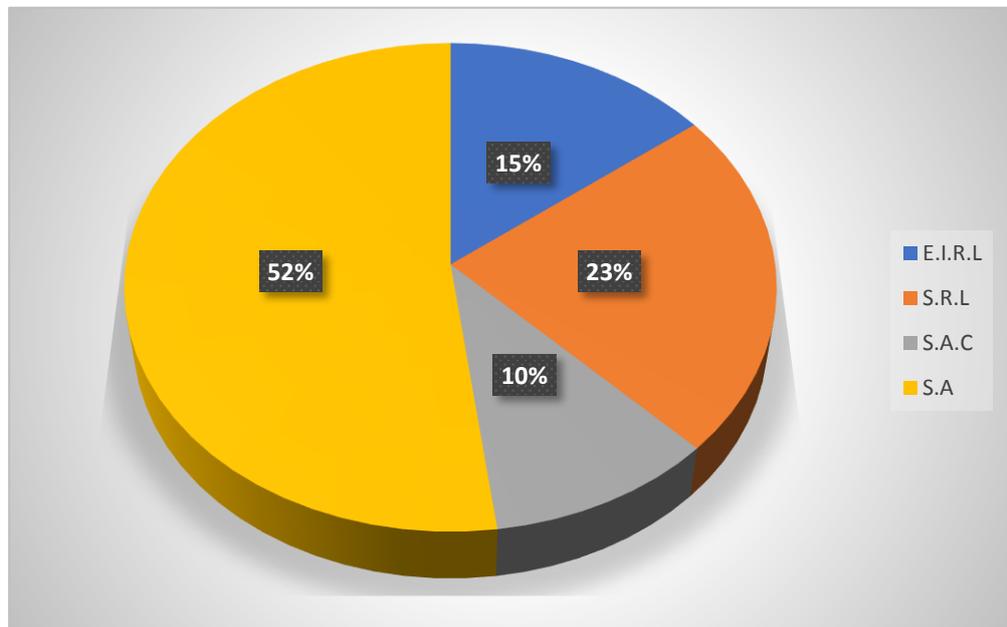


Figura 10: Constitución de la empresa

Fuente: Tabla 2

**Características de motivación laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.**

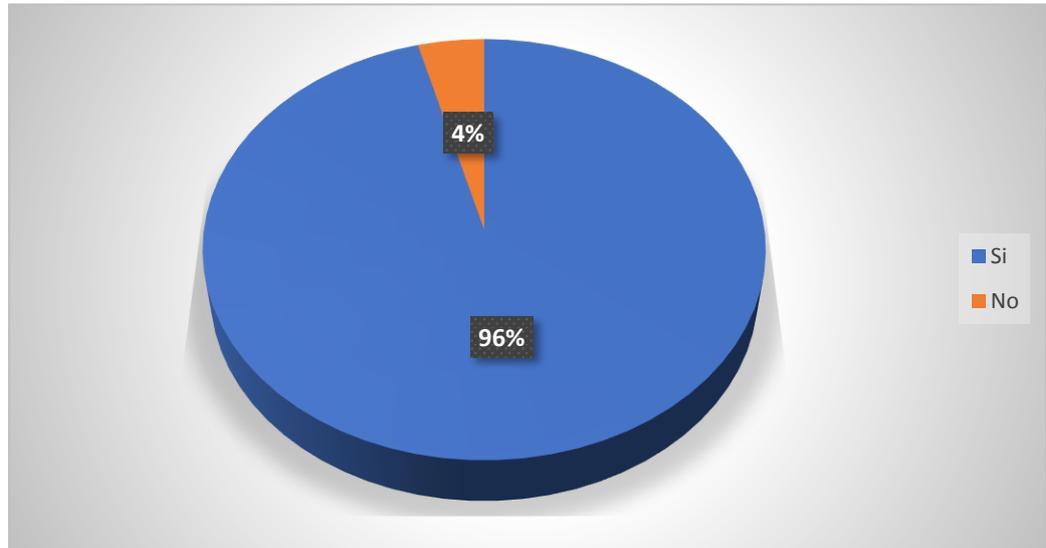


Figura 11: Conoce el termino gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

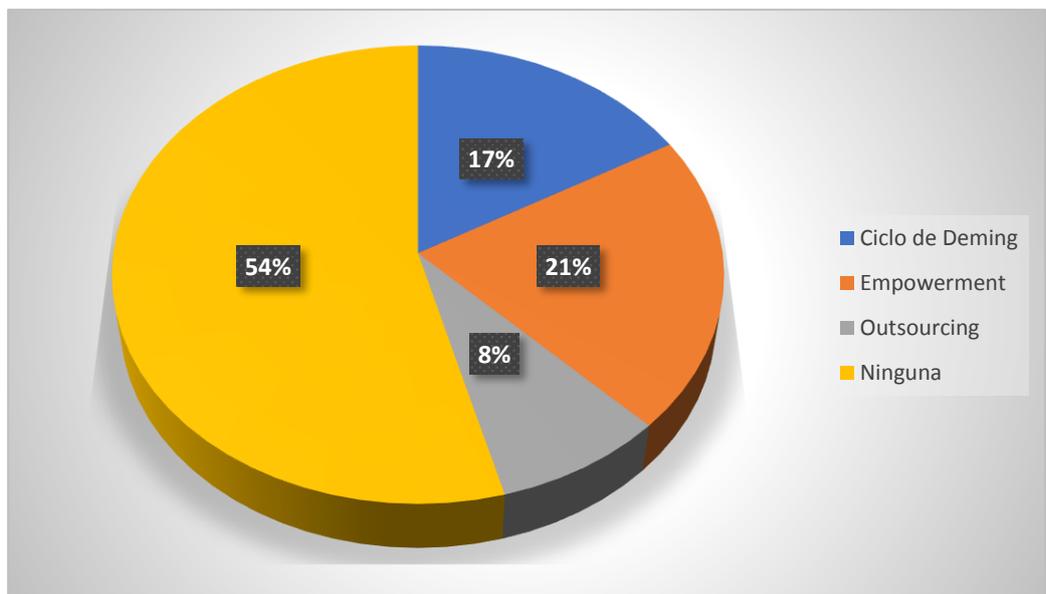


Figura 12: Técnicas de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

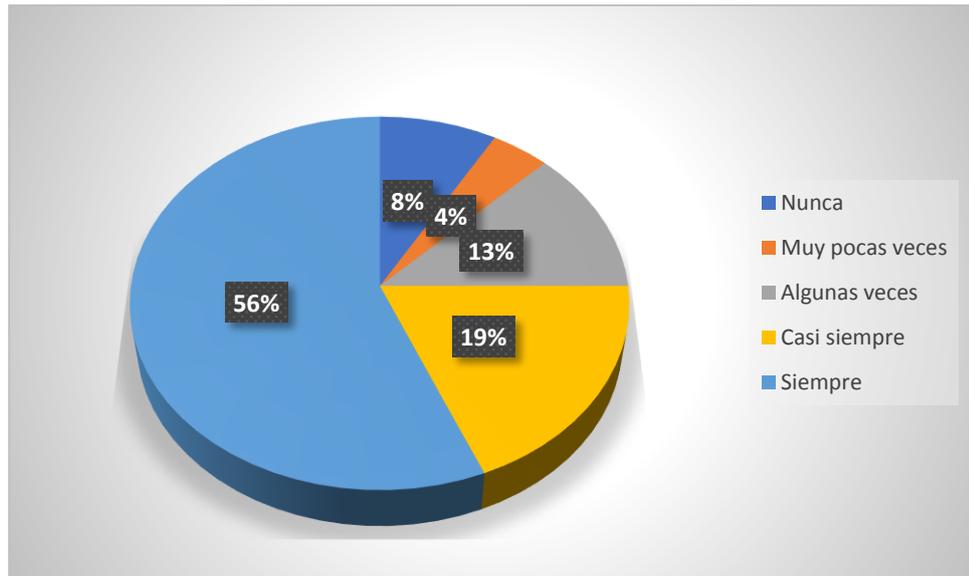


Figura 13: Conocimiento de las principales técnicas de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

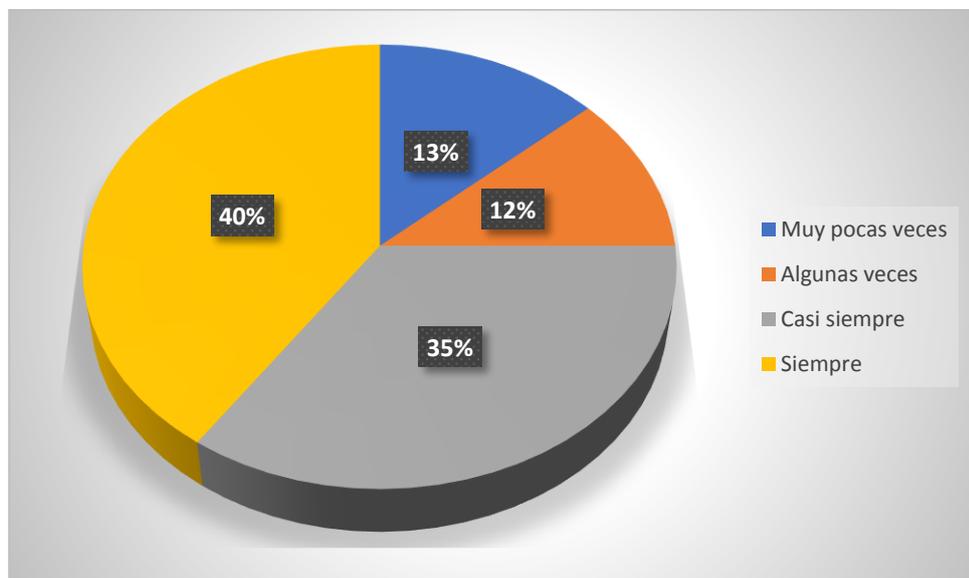


Figura 14: Administra la empresa con gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

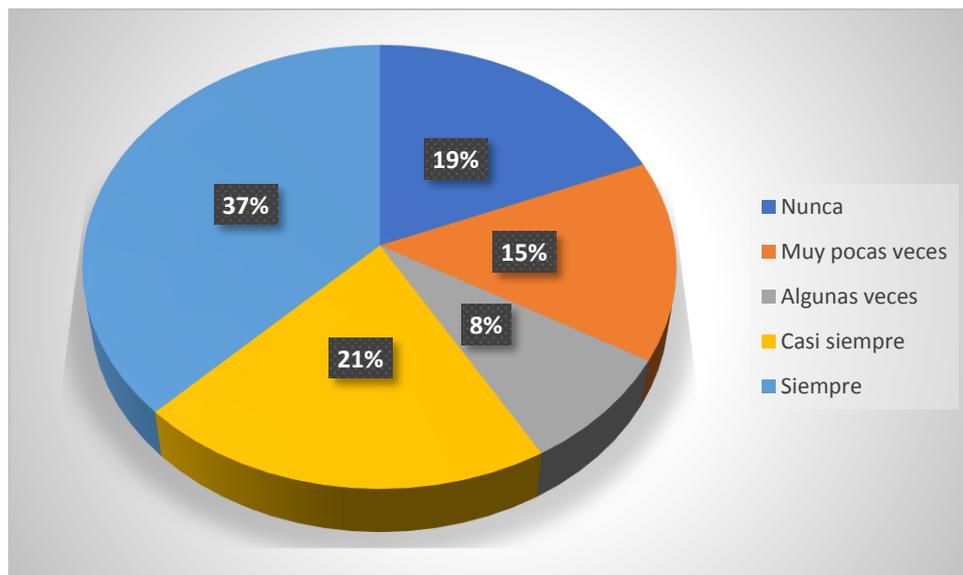


Figura 15: Existencia de dificultades en la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

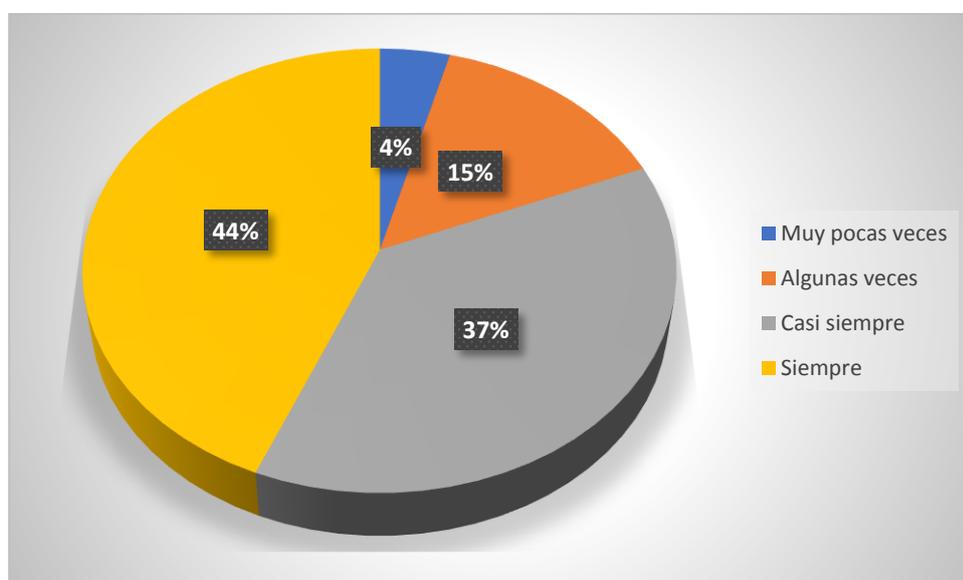


Figura 16: Técnicas de medición de desempeño laboral

Fuente: Tabla 3

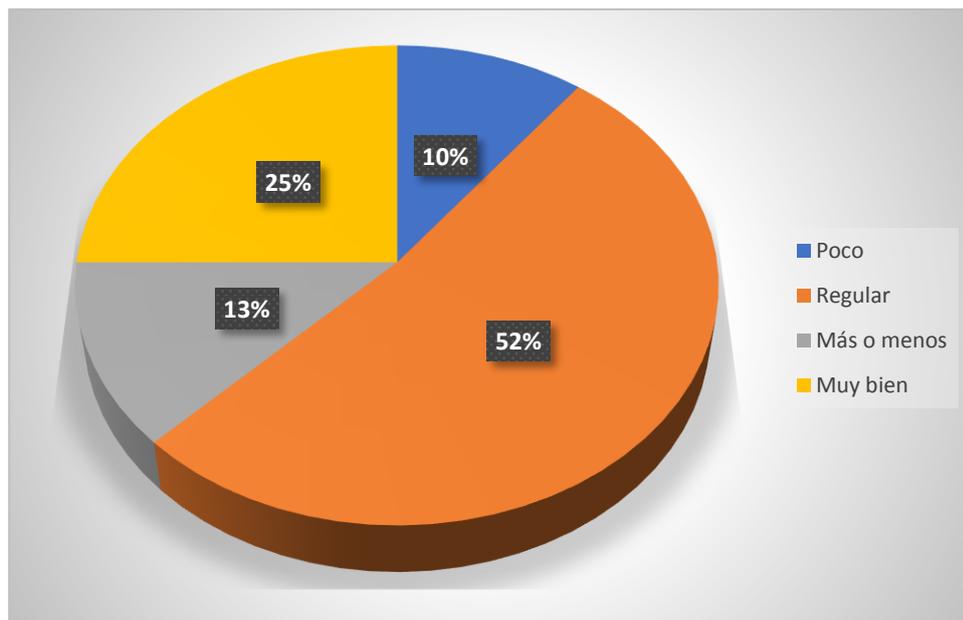


Figura 17: Conocimiento que es la motivación laboral

Fuente: Tabla 3

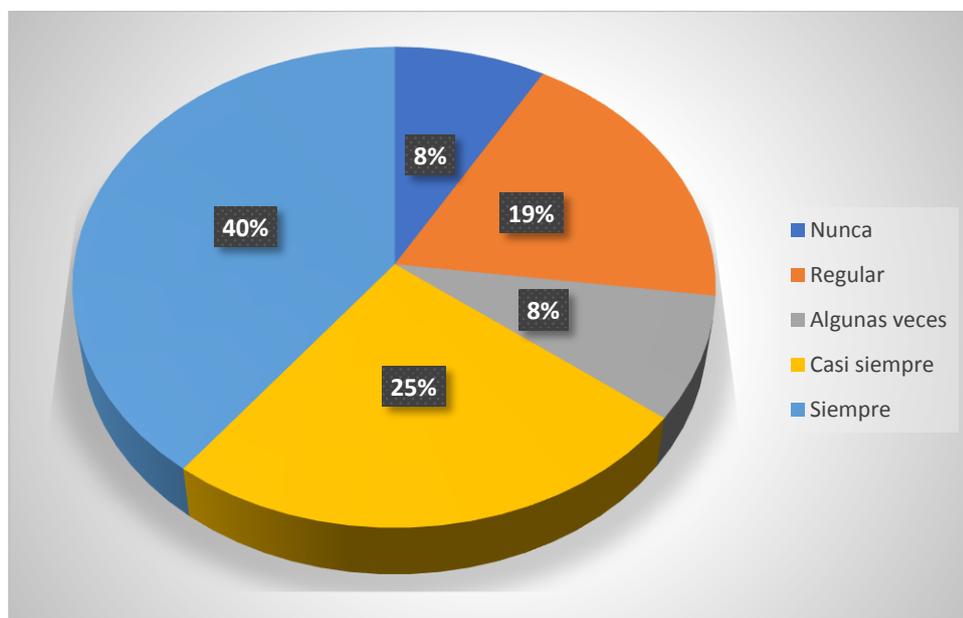


Figura 18: Motiva al personal con frecuencia

Fuente: Tabla 3

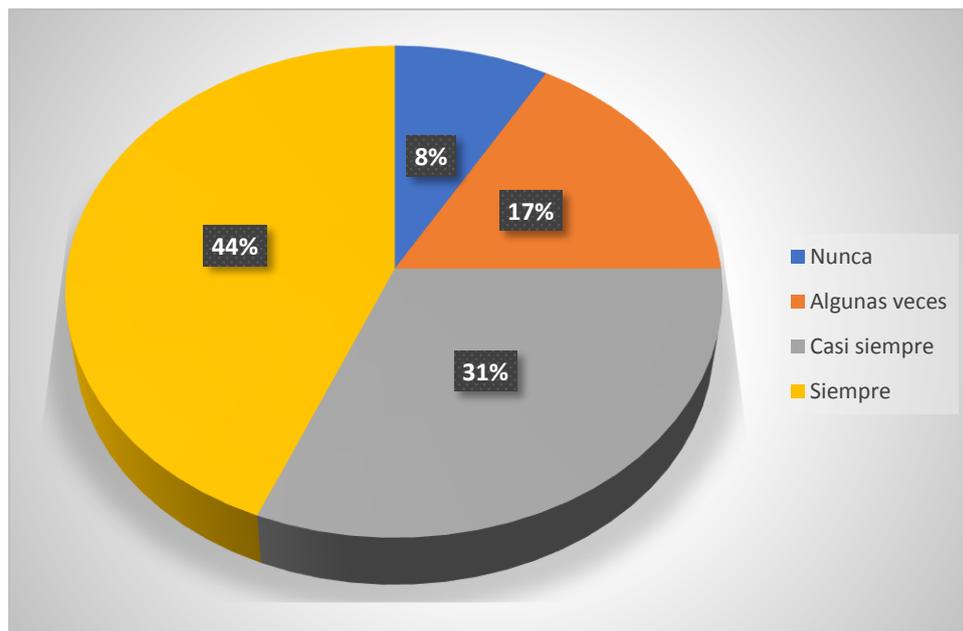


Figura 19: Prioriza la motivación al personal en su empresa

Fuente: Tabla 3

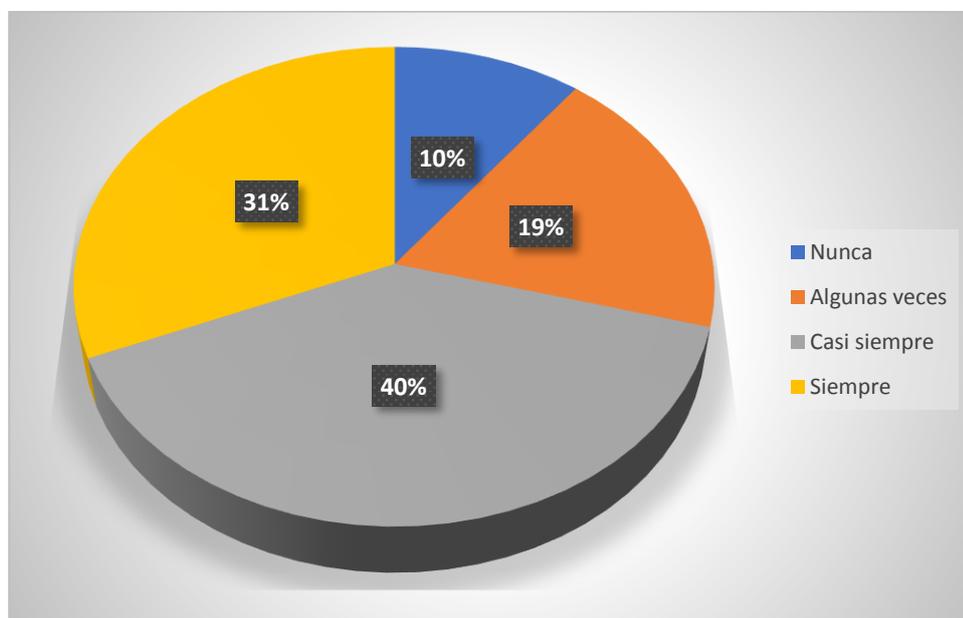


Figura 20: Técnicas de motivación para crear identidad laboral

Fuente: Tabla 3

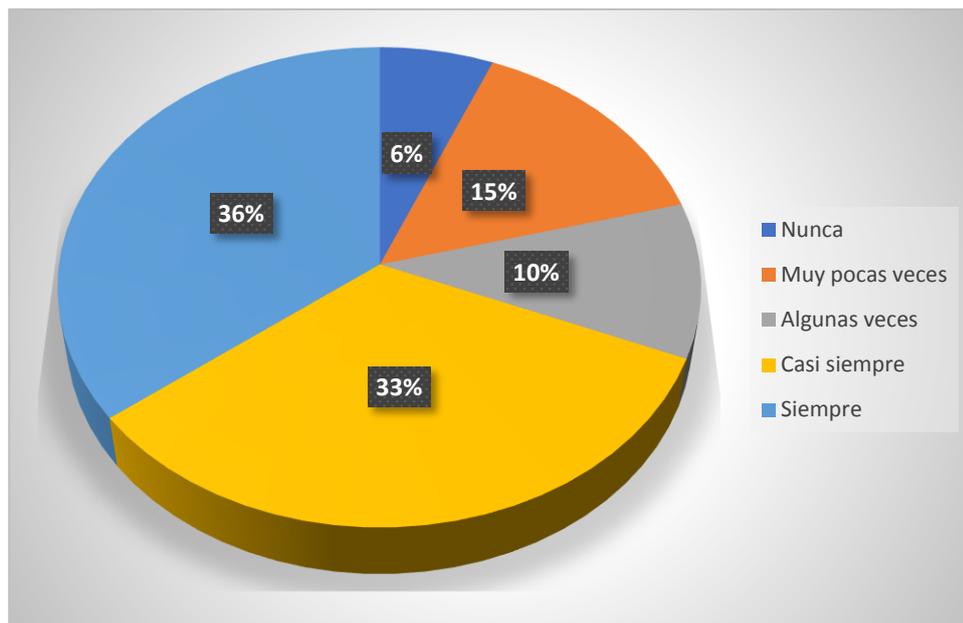


Figura 21: Motiva al trabajador mediante el reconocimiento de su labor

Fuente: Tabla 3

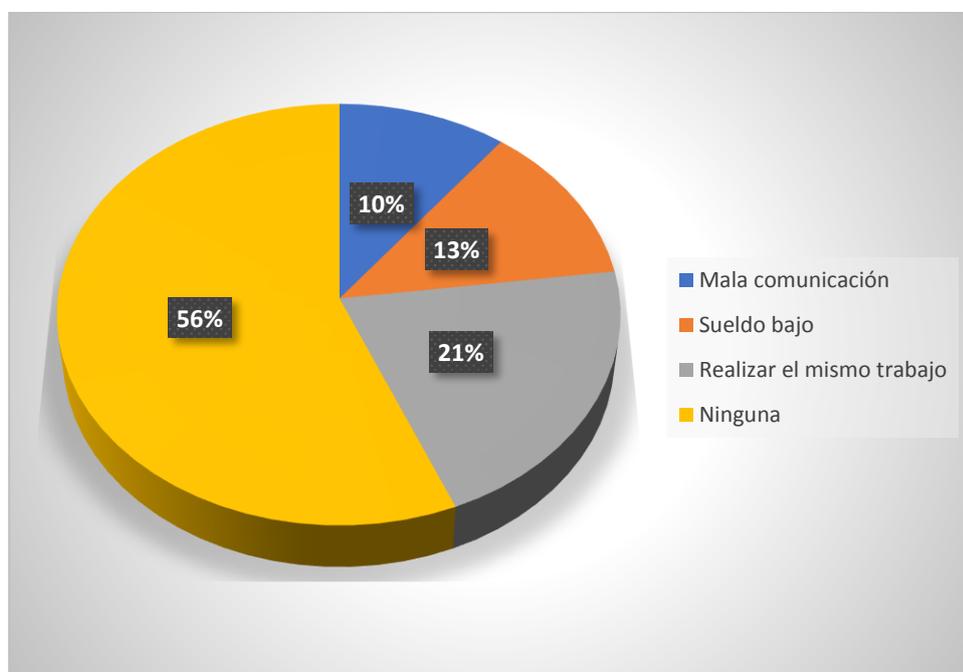


Figura 22: Observa que la motivación crea eficiencia empresarial

Fuente: Tabla 3

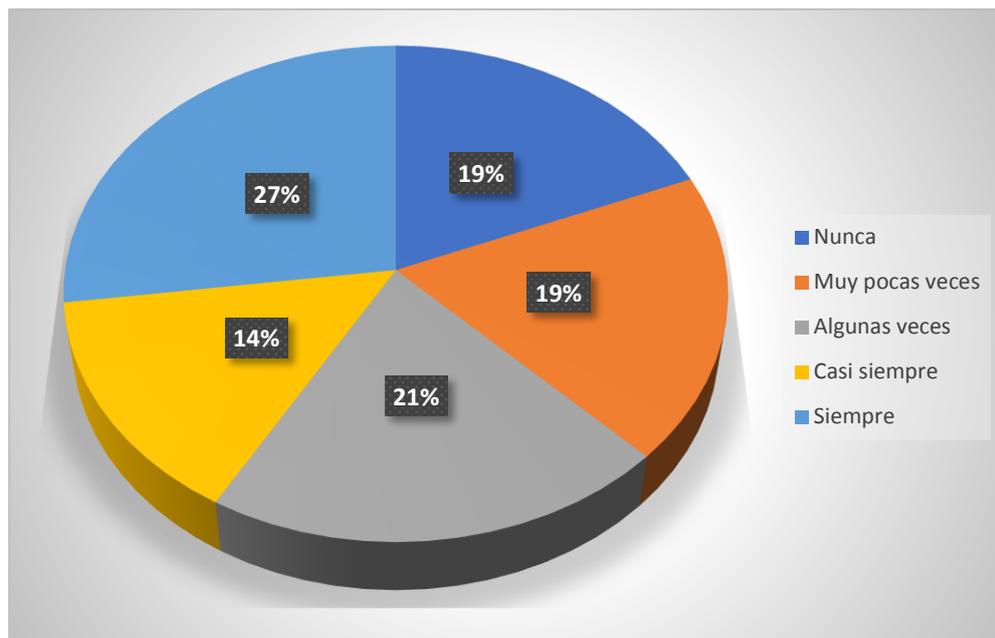


Figura 23: Utiliza los incentivos como técnicas de motivación

Fuente: Tabla 3

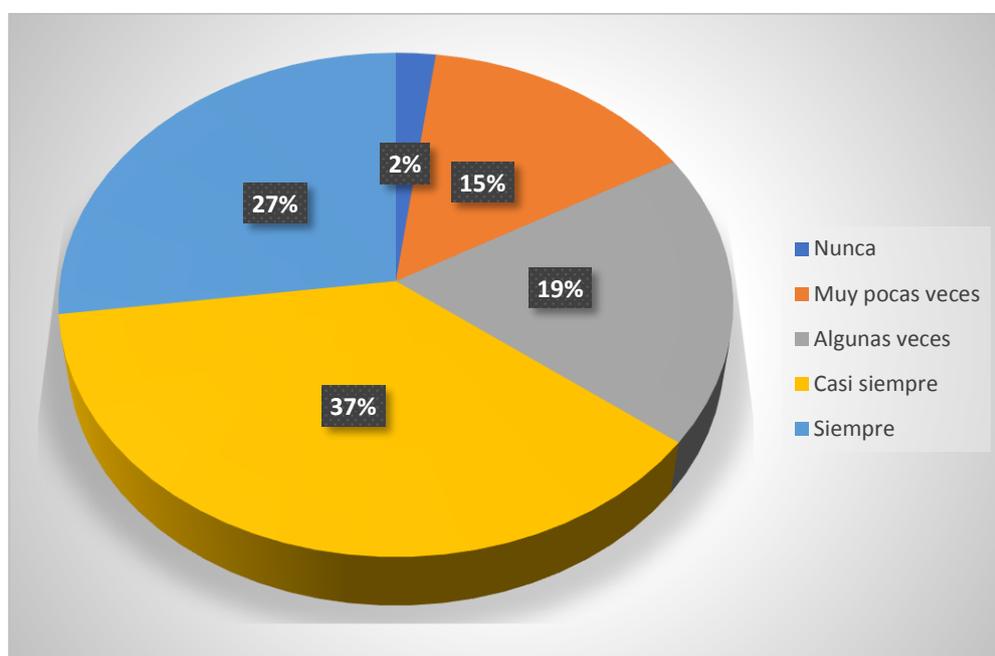


Figura 24: Se concede bonificación al trabajador por su alto rendimiento en sus actividades

Fuente: Tabla 3

**Anexo 7: Validación por los expertos el cuestionario**

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:**

Cuestionarios sobre: Gestión de calidad y procesos, Administrativos en las micro y pequeñas empresas.

Marketing Estratégico, Gestión de calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Gestión y proceso Administrativo, calidad de servicio, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño laboral y Gestión de calidad, Gestión de calidad y Marketing Digital, Calidad de servicio y Satisfacción al cliente.

**II. TESISISTAS**

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

**III. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS**

DR. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

**IV. DECISIÓN**

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

**APROBADO:**

SI

NO

---

**LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ÁNGEL**

**DNI N° 18215927**

**CLAD N° 04926**

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:

Cuestionarios sobre: Gestión de calidad y procesos, Administrativos en las micro y pequeñas empresas.

Marketing Estratégico, Gestión de calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Gestión y proceso Administrativo, calidad de servicio, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño laboral y Gestión de calidad, Gestión de calidad y Marketing Digital, Calidad de servicio y Satisfacción al cliente.

### II. TESISISTAS

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

### III. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

DR. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

### IV. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

**APROBADO:**

SI

NO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES - CHIMBOTE  
FOLIO NÚMERO  
Mgtr. José Luis Claudio Pérez

**DNI: 22520222**  
**CLAD N° 08975**

## Anexo 8: Validación por los expertos el cuestionario

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1081904135&lang=es&o=1644554315&student\_user=1

turnitin

SANDY LISBETH CANCHA GLORIO | TALCOCUR-2021-A-SCanChaG-informe-Turnitin-JI

**ULADECH**  
CATÓLICA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES**  
**CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN, CHIMBOTE**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA  
MOTIVACIÓN LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO RUBRO RESTAURANT- POLLERÍAS EN LA  
CIUDAD DE HUARAZ, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN AMINISTRACIÓN**

AUTORA

CANCHA GLORIO, SANDY LISBETH

Página: 1 de 51 | Número de palabras: 11610

Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

TALCOCUR-2021-...pdf

Resumen de coincidencias

**6 %**

1 Entregado a Universida... 6 %  
Trabajo del estudiante

Mostrar todo