



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO  
LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL  
BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO ANDRÉS  
AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO,  
2022**

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

**AUTOR**

**ENRIQUEZ MAULI, WILBER**

**ORCID: 0000-0002-7100-8777**

**ASESORA**

**DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**

**ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2022**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL BAJO EL  
ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES  
TURÍSTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO ANDRÉS  
AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Enriquez Mauli, Wilber

ORCID ID: 0000-0002-7100-8777

### **ASESORA**

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

### **JURADO DE INVESTIGACIÓN**

Mgtr. Leon Vigo, Maritza

ORCID ID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño Victor, Helio

ORCID ID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

## **HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

---

Mgtr. LEON VIGO, MARITZA  
PRESIDENTA

---

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR, HELIO  
MIEMBRO

---

Mgtr. LIMO VASQUEZ, MIGUEL ANGEL  
MIEMBRO

---

Dra. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA  
ASESORA

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y por guiarme aun camino maravilloso, que es seguir con mi carrera profesional asimismo por darme la sabiduría para realizar mi tesis.

A mis padres por el apoyo económico por darme la motivación y por buenos consejos que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año en mi carrera profesional.

A mi hijo Erik Adriel Enriquez, quien nutre mi felicidad y me da el impulso hacia el éxito.

A los propietarios de los restaurantes del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray del barrio Conchopata por participar en la encuesta para mi trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado especialmente a mis padres, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para seguir en mi carrera universitaria asimismo por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo. Me formaron con reglas y con algunas libertades y con ello me motivaron constantemente para alcanzar mis objetivos.

A mi pareja que su ayuda ha sido fundamental, ha estado junto conmigo en los momentos turbulentos, este trabajo no fue fácil pero estuviste motivándome y ayudándome para poder culminar con mi tesis.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de la propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. La metodología fue de nivel descriptivo- diseño no experimental – transversal - de propuesta. Para el recojo de información se identificó una población y una muestra de 25 representantes de los restaurantes turísticos, a quienes se le aplicó un cuestionario de 19 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: El 44% mencionaron casi nunca los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivo, el 32% casi nunca existe la participación en equipo de todos sus trabajadores, el 52% señalaron a veces la calidad es un objetivo para lograr en la empresa, el 32% siempre solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa y por ultimo el 40% de los entrevistados señalaron siempre establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados. Se concluye con respecto al desempeño laboral y la gestión de calidad, en las mypes en estudio no emplea eficientemente esto debido al abandono de algunos temas clave para el buen funcionamiento de las empresas, como tener en cuenta los conocimientos que tienen los trabajadores, la falta de equilibrio, las evaluaciones de desempeño, oportunidades de aprendizaje, entregas de incentivos y competencias laborales; las cuales son necesarias para el desarrollo de las empresas.

**Palabras clave:** calidad, desempeño, gestión, microempresas

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to determine the characteristics of the proposal to improve job performance under the quality management approach in tourist restaurants in the Conchopata neighborhood, Andrés Avelino Cáceres Dorregaray district, Ayacucho, 2022. The methodology it was of descriptive level - non-experimental design - cross-sectional - of proposal. For the collection of information, a population and a sample of 25 representatives of tourist restaurants were identified, to whom a questionnaire of 19 statements was applied through the survey, finding the following results: 44% almost never mentioned the results achieved by the workers so far are generally positive, 32% almost never have team participation of all their workers, 52% sometimes pointed out that quality is an objective to be achieved in the company, 32% always solve problems immediately that are presented in the company and finally 40% of the interviewees indicated that they always establish actions to correct the deviations found in the executed processes. It is concluded with respect to job performance and quality management, in the mypes under study it does not efficiently use this due to the abandonment of some key issues for the proper functioning of companies, such as taking into account the knowledge that workers have, lack of balance, performance appraisals, learning opportunities, incentive awards and job skills; which are necessary for the development of companies.

**Keywords:** quality, performance, management, microenterprises

## CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor .....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literatura.....	8
III. Hipótesis.....	30
IV. Metodología .....	31
4.1 Diseño de la investigación.....	31
4.2 Población y muestra .....	33
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores:.....	34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
4.5 Plan de Análisis .....	36
4.6 Matriz de consistencia .....	37
4.7 Principios Éticos.....	38
V. Resultados .....	40
5.1 Resultados .....	40
5.2 Análisis de resultados .....	48
VI. Conclusiones .....	58
Aspectos complementarios.....	60
Referencias bibliográficas .....	61
Anexos .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

### TABLAS

Tabla 1. Determinar las características de los factores del desempeño en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	39
Tabla 2. Identificar las características del comportamiento del trabajador en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	35
Tabla 3. Describir las características de la dimensión planear en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	41
Tabla 4. Describir las características de la dimensión hacer en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	42
Tabla 5. Describir las características de la dimensión verificar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	44
Tabla 6. Describir las características de la dimensión actuar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	44
Tabla 7. Propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	46

## TABLAS DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Determinar las características de los factores del desempeño en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	75
<b>Figura 2:</b> Identificar las características del comportamiento del trabajador en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	75
<b>Figura 3:</b> Describir las características de la dimensión planear en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	76
<b>Figura 4:</b> Describir las características de la dimensión hacer en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	76
<b>Figura 5:</b> Describir las características de la dimensión verificar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	77
<b>Figura 6:</b> Describir las características de la dimensión actuar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. ....	77

## **I. Introducción**

En la actualidad en las organizaciones se encuentran en constante cambios tecnológicos, como de gestión. Esto implica que deben hacer el mayor esfuerzo de adaptarse a las situaciones para seguir siendo competitivas y eficientes en los mercados que se desenvuelven. La aparición de nuevos enfoques de gestión que encaminan a la empresa hacia la excelencia, teniendo como eje principal alcanzar la calidad, estos vienen a ser la mejora continua de los productos, procesos y de todas las áreas, el liderazgo de directivos, desarrollo de políticas, llevando a la satisfacción de la empresa, los trabajadores y a los clientes.

Las micro y pequeñas empresas son fuentes generadoras de empleo especialmente para jóvenes y madres de familia, además dinamizan la economía local y nacional, ya que, representan un aproximado del 40% del PBI nacional (Comunicaciones FONCODES, 2018). Esto evidencia que las micro y pequeñas empresas han ganado importancia como motores de creación de empleos y como fuentes de crecimiento económico para el país. De cada 100 puestos de trabajo 85 se generan gracias a la actividad de las MYPES (Chau, 2018). El tema de la gastronomía no es ajeno a este crecimiento, ya que, este se ha convertido en un componente esencial de travesías y excursiones nacionales e internacionales, siendo que, su crecimiento hacia febrero de 2018 ascendió a 2,67% (Redacción Perú21, 2018).

Cuando se habla de las micro y pequeñas empresas (MYPES) a nivel internacional se puede mencionar que existe un crecimiento notorio, según Organización Internacional del Trabajo (2018) afirma La existencia de las mypes dentro del mercado existe once millones de los cuales cuentan con colaboradores al menos con dos, contándose al

dueño como uno de ellos, también es importante mencionar que dan puesto laboral en un porcentaje de 47%, esto demuestra en cifras que 127 millones de trabajadores en los países América Latina trabajan en microempresas.

En el transcurso del tiempo ha surgido una evolución hacia las micro y pequeñas empresas ya que se ha ido desarrollando a lo largo de todo Sudamérica, convirtiéndose en una de las más generadoras de empleo con un 47% que entre las empresas generadoras de mayor empleo viene hacer las micro y pequeñas empresas con un respaldo del 80% que logra contribuir económica. De ese modo se le hace un llamado al estado para que puedan brindar su apoyo hacia la orientación y crecimiento con la finalidad de poder hacer crecer estos negocios (El Peruano, 2020).

Mientras tanto en las micro y pequeñas empresas (MYPES) es importante en el sector manufacturero en el Perú, ya que las pequeñas empresas representan el 95.9% del establecimiento nacional, pero son muchas las dificultades que enfrentan estas pequeñas empresas algunas de ellas quebran, y en este caso el tema central fue que no están aplicando de manera correcta el desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad, debido a la presencia de trabajadores que no son eficientes y eficaces en su puesto de trabajo; Este problema no es solo a nivel nacional sino también a nivel internacional (Economía , 2018).

También las micro y pequeñas empresas son muy importantes en el Perú ya que constituyen la estructura productiva del país. En tal sentido, las microempresas representan el 95% de total de establecimientos nacionales, pero es importante mencionar que muchas de ellas tienen dificultades que tienen que afrontar sino simplemente desaparecerán del mercado, este problema puede surgir por muchos

factores, tales como la falta de un buen desempeño laboral y una adecuada gestión de calidad. Importante mencionar que este problema no solo es nacional sino también se presenta a nivel internacional (Ministerio de Trabajo, 2018).

Cuando se habla en las empresas el tema del desempeño laboral es importante considerar que para mejorar el rendimiento de los trabajadores y potencializar sus habilidades, destrezas y actitudes comprendidas en sus competencias es que en los restaurantes turísticos que se está investigando el trabajo se oriente a ofrecer calidad, es decir su trabajo debe estar orientados a una mayor eficiencia, eficacia y excelencia en el servicio, con la finalidad de tener clientes satisfechos mediante un adecuado desarrollo de la cultura de servicio garantizando altos estándares de calidad en la atención de los mismos.

Respecto a la gestión de calidad y desempeño laboral, son dos variables que están estrechamente ligados, que van a permitir que los trabajadores efectúen sus tareas de la mejor manera, logrando procesos efectivos y por consiguiente mayores ventas. Lo que se busca es que los trabajadores cuenten con capacidad de desempeñarse en su rubro ya que al ser la primera imagen que se le da al cliente va ayudar a que ellos prefieran adquirir nuestros productos y servicios (Lopez, 2017).

Al hablar a nivel de Ayacucho, principalmente el problema que se percibe en las Mypes del rubro de restaurantes turísticos son la falta de un buen desempeño laboral y gestión de calidad, de ahí la importancia de la presente investigación en el sentido de mejorar dichos aspectos en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata. Así mismo los principales problemas que se perciben falta de una buena gestión y un inadecuado desempeño laboral por lo que se estará abordando dicho problema en la

presente investigación. Para mejorar dicho problema se hace necesario aplicar estrategias, así como la puesta en práctica de habilidades necesarias y técnicas adecuadas para tomar las decisiones correctas que promuevan un mejor desempeño de los trabajadores, así como una mejora de la gestión de calidad de las mypes del rubro de restaurantes turísticos.

La falta de motivación y capacitación hacia los trabajadores, así como la falta de un buen liderazgo hacen que el problema del buen desempeño de los trabajadores y la Gestión de Calidad se acreciente en mayor medida, la misma que será abordada en la presente investigación.

El rubro de restaurantes turísticos siempre fue bien apreciado en la ciudad de Ayacucho, por los exquisitos platos que se preparan todos los días y es un deleite tanto para turistas nacionales y extranjeros así como para los mismos ciudadanos ayacuchanos. Por otra parte, importante destacar que muchos de los propietarios y/o administradores de dichos restaurantes turísticos desconocen el potencial de los beneficios que tendría la empresa si el desempeño de sus trabajadores fuese efectivo, así también, no se puede afirmar si estos trabajadores reciben capacitaciones constantes sobre gestión de calidad o diferentes aspectos que inciden en su desarrollo, es así que se ha tomado como fin de estudio a las empresas de restaurantes turísticos del Barrio Conchopata del distrito de Andrés Avelino Cáceres de la ciudad de Ayacucho. Asimismo, se propondrá alternativas de solución para mejorar dicho problema como enunciado de problema: ¿Cuáles son las características de la propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?; para dar respuesta al problema se planteó como objetivo general:

Determinar las características de la propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. Para lograr el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de los factores del desempeño en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (b) Identificar las características del comportamiento del trabajador en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (c) Describir las características de la dimensión planear en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (d) Describir las características de la dimensión hacer en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (e) Describir las características de la dimensión verificar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (f) Describir las características de la dimensión actuar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (g) Elaborar una propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Esta investigación se justifica porque permitió al desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad a fortalecer de manera sinérgica el desarrollo de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa (Reynosa, 2016). Esto, en consecuencia,

genera impacto en las distintas áreas de la empresa, buscando que exista compañerismo y de esa manera alcanzar objetivos comunes.

También se justifica porque se implementaron teorías sobre las características del desempeño laboral para la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, así mismo se indagarán teóricas existentes y autores que hablan sobre la variable en estudio ya que de esta manera permitirá a que la empresa a su crecimiento y pueda implementar dentro de la parte interna. El desarrollo de la investigación se sustenta en que se describirán las características de las variables, más exactamente si los propietarios o gerentes desarrollan un correcto trabajo sobre el desempeño laboral y la gestión de calidad, además, de servir como base para futuros trabajos de investigación, los cuales se orientarán a establecer propuestas de mejora para las micro y pequeñas empresas.

Así mismo permitirá que las mypes de restaurantes turísticos en la ciudad de Ayacucho puedan ejecutar las propuestas de mejora que se van a elaborar, permitiendo posteriormente salir beneficiadas toda vez que mejorarán paulatinamente el desempeño de sus trabajadores, así como la gestión de calidad al interior de sus empresas. También es importante resaltar el presente trabajo será muy importante ya que permitirá a las investigaciones posteriores a que puedan analizar sobre las variables en estudio, ya que están variable ayudara a mejorar y analizar el tema de estudio.

Por último, la presente investigación se contó con el consentimiento expreso de cada uno a los trabajadores de la empresa en estudio, los cuales tuvieron el ánimo de participar de manera voluntaria en la investigación, siendo así que la investigación

cuenta con una población suficiente y dispuesta a colaborar, situación que hace viable el desarrollo de la presente investigación, el mismo que tendrá un impacto significativo para la empresa y para la sociedad.

En cuanto a la metodología, el estudio fue de un enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo y un diseño transversal no experimental de propuesta. La población de estudio estuvo conformada por los 20 representantes de los restaurantes turísticos del barrio Conchopata del distrito de Andrés Avelino Cáceres de la ciudad de Ayacucho. La Técnica de aplicación será la encuesta, utilizando como herramienta el cuestionario.

Los principales resultados el 44% mencionaron casi nunca los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivo, el 32% casi nunca existe la participación en equipo de todos sus trabajadores, el 52% señalaron a veces la calidad es un objetivo para lograr en la empresa, el 32% siempre solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa y por último el 40% de los entrevistados señalaron siempre establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados.

Se concluye con respecto al desempeño laboral y la gestión de calidad, en las mypes en estudio no emplea eficientemente esto debido al abandono de algunos temas clave para el buen funcionamiento de las empresas, como tener en cuenta los conocimientos que tienen los trabajadores, la falta de equilibrio, las evaluaciones de desempeño, oportunidades de aprendizaje, entregas de incentivos y competencias laborales; las cuales son necesarias para el desarrollo de las empresas

## II. Revisión de la literatura

### 2.1 Antecedentes

#### A nivel internacional

Sum (2018) en su indagación *Motivación y desempeño laboral al personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*, el autor propuso como objetivo general: establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango utilizo como metodología de diseño no experimental de carácter descriptivo y con sustento en revisión documental. Para la recolección de datos utilizo a la encuesta de 21 preguntas a una población de 16 trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados: el 80.0% no aplican el desempeño laboral, el 20% a veces tienen conocimiento sobre el tema del desempeño laboral. Se concluye conclusiones, Según los resultados que se obtuvo en la investigación determinando que el desempeño laboral influye en el personal administrativo de la zona 1 de Quetzaltenango, ya que tuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron incentivo y satisfacción.

Cruz (2018) en su investigación *Incidencias del Clima Laboral en los niveles de Desempeño del Personal que labora en la compañía arrocera Sarmiento S.A. INASAR*, Tuvo como objetivo general, determinar si el clima laboral influye en el rendimiento del personal de la dirección de recursos humanos de la Contraloría General del Estado, la metodología a emplear es la siguiente, cualitativa por estar basado a la evaluación del clima laboral aplicando como instrumento una encuesta con 12 preguntas cerradas. Obteniéndose como resultados a nivel mundial el clima laboral en las organizaciones es un tema imprescindible, ya que es el ambiente en

donde se desenvuelven los trabajadores con una serie de características evidentes, y que está enfocado a la administración, donde intervienen las necesidades de cada trabajador para poder crear una satisfacción y productividad. Actualmente las empresas logran obtener un mínimo de resultados de conocimientos sobre la motivación ya que es el comportamiento del ser humano uno de los mayores factores internos que requiere de mucha atención y cuidado. Se concluye que el 79% de los trabajadores encuestados, y de acuerdo a entrevista realizada a uno de los administradores de la compañía INASAR S.A. consideran estar de acuerdo en ser necesaria la aplicación de un plan de mejoras para el buen clima laboral.

Díaz (2018) en su tesis *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral, Previo a conferírsele el título de Psicóloga Industrial*; tuvo como objetivo: determinar la relación entre seguridad en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo, llegando a la siguiente conclusión, Existe relación entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral, porque permite que los colaboradores realicen el trabajo de mejor forma al establecer medidas de seguridad, ya que hace que todo el personal se sienta seguro al momento de ejecutar sus tareas diarias y así evitar accidentes y enfermedades, El grado de desempeño laboral de los colaboradores, constituye un elemento fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, ya que la evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios para la organización y el personal, Los factores que afectan el desempeño laboral del personal son mobiliarios y equipo proporcionado, iluminación, ventilación, información que se brinda sobre seguridad, señalizaciones de emergencia y capacitaciones.

Burgos (2017) en su investigación *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008*; tuvo como objetivo general desarrollar un sistema de gestión de calidad para la empresa, bajo los lineamientos de la ISO 9001 y la NTS-USNA 008, la metodología utilizada en la investigación fue de carácter cualitativo, de tipo mixta para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de 20 preguntas y la técnica la encuesta a una población de 20 empresas obteniéndose como resultados: se logró estandarizar los procesos que desarrolla la empresa, se diseñaron procesos de gestión del cambio y se contribuyó con el levantamiento de la información documentada. Se concluye la capacidad financiera y recursos de la organización para la implementación del sistema de gestión de calidad diseñado y propuesto, se establecieron los parámetros de costeo, flujo de caja y evaluación de activos disponibles para ejecución de la propuesta en un detallado estudio, incluyendo hasta los costos de no calidad.

Ramos y Cárdenas (2018) en su tesis *Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa "Alimentos Balanceados del Ecuador*, cuyo objetivo fue elaborar un modelo de Gestión de la Calidad para la empresa "Alimentos Balanceados del Ecuador. Teniendo como metodología Paradigma crítico – propositivo, ya que busca generar una crítica a la situación del contexto, la metodología utilizada en la investigación fue de carácter cualitativo, de tipo mixta para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de 17 preguntas y la técnica la encuesta a una población de 30 trabajadores. Tuvieron como conclusiones. Al medir el nivel actual de desempeño se evidencio que la empresa tiene deficiencias frente a las

exigencias de este sector primario, se debe considerar que los actores principales para disponer de un adecuado nivel son los clientes internos, es por ello que se elaboró un Manual de Calidad que detalla los aspectos a reforzar para así conseguir una mejora en las diversas actividades de la empresa y ser más competitivos. La empresa de Alimentos Balanceados del Ecuador no dispone del Sistema de Gestión de Calidad, lo que genera un desconocimiento de los procesos, procedimientos, instructivos o documentación de la empresa y esto a su vez provoca que se reduzca la competitividad y productividad en el sector, por lo tanto, su importancia es fundamental para el funcionamiento y control de todas las actividades. El manual de calidad es el sustento del Sistema de Gestión de Calidad lo que permite conocer la importancia en la planificación, organización, control y gestión de las actividades de la empresa Alimentos Balanceados del Ecuador, permitiendo que la empresa mejore sus actividades en base a la calidad.

### **A nivel nacional**

Benites (2019) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: grupo Fecomat E.I.R.L. Cañete, año, 2019* el autor propuso como objetivo general: elaborar la propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de Calidad, la metodología fue de tipo cuantitativo, no experimental y de corte transversal, Para recopilar información se aplicó la encuesta que se aplicó a 14 trabajadores, 30 clientes, con resultado, 97% de clientes afirmaron estar seguros de encontrar lo que buscan, 3% no encuentran los que necesitan, 97% aseguraron que FECOMAT deberá de mejorar proceso de ventas, 3% todo está bien, 93% opina cumplir con las metas y objetivos, 3% no está

seguro de hacerlo, 64% de trabajadores no están convencidos de recibir capacitaciones, 36% si está conforme. Se concluye, que como propuesta de mejorar la MYPE deberá de considerar los resultados obtenidos por la encuesta que son: Es necesario la buena gestión y desempeño laboral, La carencia de conocimientos por parte de la MYPE en ventas, Que no todos los trabajadores cumplen con las metas y objetivos, Que la falta de capacitaciones hacia los trabajadores debilita el buen desempeño laboral de FECOMAT. Mejorar los resultados fortalecerá a la MYPE.

Figuroa (2018) en su tesis *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. tuvo por objetivo central determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. Empleo una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 45 trabajadores para la variable desempeño laboral y 68 clientes para la variable gestión de calidad, utilizando el cuestionario y la encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos; se concluyó que existe optimización de tiempo, movimientos y de materiales por parte del personal del hospedaje, además concluyo que los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado, por consiguiente la empresa racionaliza bien sus materiales para el desempeño y sus funciones, por último la empresa le permite postular a los trabajadores a un ascenso o promoción laboral.

Cruz (2021) en su tesis *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y*

*pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, Cercado de Trujillo, 2019.* Tuvo por objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, la metodología empleada fue de diseño de investigación cuantitativa, transversal, descriptivo, experimental, tuvo una población de 36 micro empresas dedicadas al rubro de restaurantes aplicando dos cuestionario por separados, 22 preguntas en relación primera variable “Gestión de Calidad, y 28 preguntas para la segunda variable “Desempeño Laboral”, mostrándonos los siguientes resultados; el 58% considera regular el nivel de gestión de calidad, donde se obtuvo como principales resultados que el 42% considera como buena el nivel de desempeño laboral en las mypes, el 47% desarrollan una regular gestión de calidad por ser sensibles a la capacidad de respuesta en cuanto a una de sus dimensiones, el 58% poseen un regular comportamiento en el desempeño de sus labores. Se concluye que se determinó la relación entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, gracias a la significancia positiva de la prueba de Pearson, al 5% de significancia.

### **A nivel local**

Caulla (2018) en su tesis *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018*, tuvo como objetivo general determinar el impacto de la inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

La metodología empleada fue enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional; el universo muestral estuvo conformado por 160 trabajadores de ambos sexos. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos adaptados: Encuesta - cuestionario debidamente validado por juicio de expertos y confiables con el estadístico Alpha de Cronbach. El análisis y procesamiento de datos se realizaron con los programas de Excel 2016 y SPSS 25, con los que se elaboraron tablas y gráficos para obtener la siguiente conclusión: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018.

Barrientos (2021) en su tesis *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro estética facial y corporal: caso consultorio Pacheco Servicios Integrales de Salud S.A.C, distrito Ayacucho, 2021* tuvo por objetivo describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro estética facial y corporal. El estudio tuvo como metodología fue cuantitativo de corte transversal no experimental; nivel descriptivo de corte transversal; la población de estudio estuvo conformado por 11 colaboradores responsables de diferentes áreas; se utilizó la encuesta como técnica y los instrumentos de recojo de información fue el cuestionario; los datos se procesaron con el programa estadístico SPSS Versión 25. Los resultados revelaron que 46% de los colaboradores de la consultoría pacheco bajo desempeño laboral, el 18% se evidencio un mediano desempeño laboral y en el resto 9% se observó un alto desempeño laboral, paralelamente se evidencio en los resultados de las dimensiones. En conclusión, en la consultoría pacheco se observó un deficiente desempeño laboral. Se recomienda realizar capacitaciones,

pasantías, especializaciones y la adquisición de nuevos conocimientos acorde a la demanda del mercado.

Avendaño (2019) en su investigación *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019* tuvo como objetivo general: Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019; aplicando una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental con una población de 5 colaboradores y se tomó como muestra a la empresa Botica Superfarma; utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos; obteniendo los siguientes resultados: el 60% indicaron que casi siempre se consideran trabajadores de eficaz; el 60% indicaron que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa; el 100% indicaron que siempre el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúan. Finalmente se llega a la conclusión de que gran porcentaje de los trabajadores es eficaz, sin embargo, no se ve una buena satisfacción laboral por la falta de reconocimientos, así mismo se pudo notar que el conocimiento es fundamental.

Pillaca (2018) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los restaurantes del Distrito de Ayacucho, 2018*. como objetivo general, describir las características que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Ayacucho 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva, para el recojo de la información se escogió una muestra de 43 restaurantes de una población de 102, a quienes se les aplico un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta de estilo

Likert. Obteniendo los siguientes resultados: el 35% de los encuestados, la mayoría de veces recluta personal; el 67% fija la remuneraciones de acuerdo a las funciones del personal; el 33% algunas veces si algunas veces no promueven programas de capacitación; 40% no concluye el servicio en el tiempo prometido; del 44% de los encuestados el personal no escucha con atención cualquier duda; el 42% siempre consideran importante generar credibilidad en los usuarios finalmente, se puede concluir que las diversas características que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes, son vitales para planificar, organiza, dirigir y controlar con los trabajadores y así cumplir los mismos objetivos y brindar un servicio de calidad.

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

### **Variable 1: Desempeño laboral**

El desempeño laboral como el rendimiento del colaborador y la acción de desarrollar sus funciones dentro de la empresa de forma efectiva, contribuyendo al desarrollo de la empresa, demostrando su idoneidad (Bautista, 2020).

Desempeño laboral se define como la calidad de servicio que el colaborador realiza dentro de una empresa. Dentro de ello están las competencias interpersonales y las habilidades del trabajador, esto influye de forma directa en los resultados de la empresa (Rodríguez, 2016).

Define como un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa. Sim embargo, las empresas deben proporcionar las condiciones para que esto sede y así verse beneficiadas, se realizó un estudio de los ejecutivos de un buen estado mental, físico y emocional teniendo

como resultado un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos de trabajo (WADE, 2014).

Sus funciones dentro de la empresa de forma efectiva, contribuyendo al desarrollo de la empresa, demostrando su idoneidad.

Coexphal (2018) afirma que la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas. Su principal objetivo es determinar si los empleados están haciendo correctamente su labor. Además, puede aportar información sobre la necesidad de mejorar del colaborador a escala de conocimientos y habilidades.

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Stephen, Robbins y Coulter, 2018).

#### **A. Características del Desempeño Laboral**

La empresa busca que sus colaboradores tengan un nivel de desempeño óptimo, el cual logre obtener los objetivos planteados por la empresa, las principales características de un colaborador de alto desempeño es la escucha, el positivismo, la responsabilidad, el manejo de tiempo, objetivos propios, desafíos y por último el compromiso (Bautista, 2020).

Según Camarena (2017) menciona que las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, destrezas, habilidades y cualidades que una persona debe utilizar y demostrar en el desarrollo de su carrera, y las principales características del desempeño laboral son la adaptabilidad, la capacidad de comunicación, la iniciativa, el conocimiento, la cooperación y el talento; desarrollo

### **B. Factores del desempeño laboral**

Purizaca (2017) en su investigación afirma que la evaluación del desempeño debe crear un entorno en el que las experiencias de los empleados ayuden a mejorar su desempeño mediante la implementación y el logro de mejores resultados. Si el resultado es malo, no debe ser un medio para juzgarte. Factores generalmente evaluados: habilidades laborales, calidad del trabajo, habilidades de comunicación interpersonal, estabilidad emocional, habilidades organizativas, habilidades analíticas.

Para lograr una evaluación sobre el desempeño laboral muchos de los autores consideran que es algo difícil y tedioso de manejar, pero es importante recalcar que no es fácil pero tampoco imposible de aplicarlo en la empresa. Por ello la clave para poder aplicarlo es importante planear adecuadamente es importante involucrar el tema de formación de cada colaborador de la organización.

### **C. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Matos (2017) afirma en las empresas de servicios, para brindar un buen servicio a sus clientes, tienen que tomar en consideración los factores que están

directamente relacionados y afectan el desempeño de los empleados, y entre los más importantes se encuentran los siguientes factores, como la satisfacción de los empleados. Mantener una buena autoestima, promover el trabajo en equipo y mantener la capacitación de los trabajadores.

#### **D. Objetivos de la evaluación de desempeño**

Matos (2017) afirma la evaluación del desempeño se ve como una oportunidad para verificar si las metas se cumplen a nivel individual. Este sistema proporciona una medición objetiva y completa del comportamiento, desempeño o resultados (cómo son las personas, qué hacen, qué logran). Es útil para averiguar si la organización tiene problemas con la integración de los empleados. Identificar los tipos de carencias y problemas de personal, evaluar sus fortalezas, oportunidades y habilidades y determinar sus características; la evaluación del desempeño es una herramienta de gestión de recursos humanos. En las empresas siempre cuando ven los resultados en la ventas o ingresos cuando aplican la evaluación es también importante desarrollar o mejorar programas existentes dentro del mercado laboral.

Según Matos (2017) afirma los factores comúnmente evaluados son el conocimiento del trabajo, la eficacia en el trabajo, la relación con las personas y los colaboradores, la seguridad emocional, la capacidad de integración, la capacidad de análisis.

#### **E. ¿Qué se evalúa?**

- a. Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento).
- b. Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.

c. Potencial de desarrollo.

Matos (2017) menciona la evaluación del desempeño debe crear un entorno en el que las experiencias de los empleados ayuden a mejorar el desempeño mediante la implementación de procesos y el logro de mejores resultados. Si los resultados son débiles, no debe usarse como herramienta de diagnóstico. Es importante utilizar medidores (costo, calidad, eficiencia), porque sin ellas no es fácil medir el desempeño. Si no lo tiene, debe arreglarlo para evitar resultados ineficaces. Para lograr la evaluación es un evento difícil y tedioso que no es fácil, pero tampoco es imposible. La clave para lograrlo es una buena planificación y la participación de todos los participantes con una adecuada información y formación.

**F. ¿Para qué evaluar el desempeño?**

El sistema de evaluación del desempeño tiene como objetivo obtener un desempeño sobresaliente de los trabajadores, que se refleje en los resultados de su empresa y en la satisfacción laboral de cada empleado. Le permite visualizar el desempeño incremental y la relación entre las metas corporativas y las metas personales de los colaboradores, identificar las responsabilidades y prioridades de cada colaborador y mejorar el desempeño individual de los trabajadores. Los trabajadores y la productividad de su empresa, brindan un enfoque constructivo de lo que se está haciendo bien (conocimiento) y lo que se puede mejorar (aprender), estimular la comunicación Presencial entre los empleados y sus superiores inmediatos (Villacis, 2016).

Explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo,

sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral” Judge (2013)

1. *Desempeño de las tareas*: Es el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones que dan una buena producción o servicio para poder realizar tareas administrativas.
2. *Civismo*: Son acciones contribuyentes al ambiente psicológico de una organización, que ayuda a brindar, aunque no lo solicite para resguardar objetivos de una organización, hacer una sugerencia constructiva, respetar a los compañeros de trabajo, y hablar cosas positivas del lugar de trabajo.
3. *Falta de productividad*: Son acciones que no traen provecho a la organización dañan de manera activa, daños a la propiedad de la compañía, ausentarse con frecuencia, tales conductas incluyen el robo, tratar de manera agresiva a tus compañeros de trabajo.

### **Dimensiones:**

Según el autor (Montejo. A, 2009) citado por Benites (2020) menciona por dos tipos:

#### **Dimensión 1: Factores del desempeño:**

Son factores relacionados con el ambiente de trabajo que capacitan a los trabajadores para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz con el fin de lograr los objetivos.

### **Indicadores**

1. **Proactividad:** toma activamente el control y decide qué hacer en cada momento, anticipándose a los acontecimientos.
2. **Responsabilidad:** es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo así mismo es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.
3. **Resultados:** es el efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación. Este concepto es aplicable en distintos contextos.
4. **Rendimiento:** es todo aquel beneficio, utilidad o resultado que se obtiene de un proceso, ya sea de un proceso jurídico, comercial, técnico o de cualquier otro tipo.
5. **Beneficios:** siempre implica una acción o resultado positivo y que por consiguiente es buena y puede favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad

## **Dimensión 2: Comportamiento del trabajador**

El comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa que forman es importante. Pero es importante mencionar interdisciplinaria que busca estudiar la forma en el comportamiento de todo individuo, grupo de personas o ver el ambiente de la organización.

### **Indicadores**

1. **Identidad:** se puede entender también como la concepción que tiene una persona o un colectivo sobre sí mismo en relación a otros.
2. **Motivación:** es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

3. Capacidades: se refiere a los recursos o actitudes que tiene un individuo, entidad o institución, para desempeñar una determinada tarea o cometido.
4. Participación: tiene que ver con la capacidad de tomar decisiones en libertad y no solamente con el hecho de contraer responsabilidades económicas o de cualquier otro tipo.
5. Capacitación: es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

### **Variable 2: Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un conjunto de herramientas y técnicas que se aplican para poder mejorar los procesos internos y externos en los que incurre la empresa, todo esto con la finalidad de obtener un producto que satisfaga las necesidades del cliente ( Camisón, Cruz y González, 2016). Es así como, la gestión de calidad se enfoca en mejorar la situación de la empresa.

Mientras para el autor Carro y Gonzales (2017) afirma que la gestión de calidad es el proceso, la acción y el efecto de administrar los recursos, dentro de un organismo público o privado, con la finalidad de lograr los objetivos trazados de toda la entidad o parte de ella.

La gestión de calidad es la mejora para cualquier organización para la mejor competitividad ya sea en los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizado la productividad, reduciendo los precios, incremento la participación del mercado y aumenta la rentabilidad de la empresa (Lizarzaburu, 2016).

### **A. Importancia:**

Según Novillo, Lopez, et al. (2017) afirma es un tema de mucha importancia en los últimos tiempos para las empresas ya que todos los días están en contacto con sus productos o servicios que están en constante cambio siempre queriendo ser mejor en el mercado como un mejor precio; es por ello que la calidad siempre va buscar que toda empresa no quede atrás de la competencia al ofrecer su producto o servicio al cliente siempre va buscar satisfacer sus necesidades.

### **B. Sistema de gestión**

Los sistemas de gestión pueden aplicarse a cualquier tipo de organización que necesite evaluar su capacidad para proveer productos o servicios que acaten los requerimientos de sus clientes y las normas que sean de aplicación, siempre que su objetivo sea la satisfacción, en busca de asegurar la calidad en beneficio de todas las partes interesadas, este sistema ayuda a mejorar continuamente su desempeño ( Camisón, Cruz y González, 2016).

Según Ramos y Cárdenas (2018) afirma adoptar un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la organización, que busca aumentar su eficacia por medio del mejoramiento continuo y la eficiencia de los procesos, es un instrumento clave, ya que ayuda a la organización a cumplir su política y objetivos de calidad que tiene establecido.

### **C. Implementación de la Gestión de Calidad**

Según Novillo, Lopez, et al. (2017) afirma la gestión de calidad puede parecer un modelo de gestión de difícil implantación, ya que supone una alteración en la manera de pensar y en el enfoque de gestión, esto a su vez conduce a vencer una

cadena de resistencias y conflictos que puedan presentarse, ya que al emplear una nueva estrategia en la organización trae una serie de cambios y aceptaciones ya sea nuevas ideas, enfoques, actitudes y nuevas herramientas, que puede generar inestabilidad a la organización si no se encuentra preparada.

Existen dos hipótesis fundamentales para lograr que la implantación de Gestión de Calidad tenga éxito, la primera de ellas es contar con el compromiso activo de la dirección, así también contar con la gestión adecuada de los recursos humanos, esto se puede lograr mediante capacitación y motivación, la segunda es; contar con los mecanismos necesarios para lograr obtener información fiable y certera acerca de lo que esté ocurriendo en los procesos, productos y departamentos de la organización (Ramos y Cárdenas, 2018).

#### **D. Ventajas de la Gestión de Calidad**

Cortés (2017) afirma las ventajas de una buena gestión de calidad es que los adquirientes de los productos o servicios que son los clientes; se sientan satisfechos por lo recibido, empezando por la calidad en atención y terminando en la calidad del producto a recibir, lo cual traería consigo un aumento eficaz del nivel de ventas de la organización, traduciéndose en un incremento de los ingresos y ganancias, manifestándose en la rentabilidad de la organización.

#### **E. Ciclo de Deming.**

Para Deming (citado por Armendáriz, 2019) afirma que la gestión de la calidad se logra a través de un ciclo de resolución de problemas y mejora, al que llamó ciclo de mejora continua. Este ciclo consta de cuatro etapas o fases (el llamado ciclo de Deming):

## **1. Planear**

Es la primera etapa es la que previene fallas o errores futuros, estableciendo actividades necesarias generando una gran ventaja respecto al tiempo. La planificación está relacionada con la visión y misión de la empresa determinando sus metas y objetivos para obtener resultados favorables. Así mismo la planificación ayuda a facilitar y estandarizar las actividades, proyectos y tareas empresariales, así como también a diseñar productos, y funciones previstas en el futuro.

## **2. Hacer**

luego de haber tocado la primera etapa de planificación, en esta etapa se ven todos aquellos agentes que participaron en el proyecto realizado, para luego ser evaluados. Realizando cambios a través de una prueba piloto.

## **3. Verificar**

Se comparan los resultados obtenidos con los objetivos planteados, se detectan posibles fallos y los causantes de desviación.

## **4. Actuar**

Se toman acciones para eliminar desviaciones, asegurar resultados satisfactorios y eliminar resultados negativos excesivos. Una vez finalizada la ciclo vía, se elabora un nuevo plan en base a los resultados, creando un ciclo de mejora continua.

### **Micro y pequeñas empresas (MYPES)**

Según SUNAT (2018) menciona la Ley 28015 (2013) en la micro y pequeñas empresas es la Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica,

bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada a la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Según Mares (2018) define la importancia las MYPES son unidades de suma importancia debido a que aportan un 40% del PBI porque contribuyen al ingreso nacional y al desarrollo económico y de la misma manera generan empleo, según estudio el 80% de la población activa se ve empleada logrando disminuir la pobreza brindando una estabilidad económica Las MYPES son unidades de suma importancia debido a que aportan un 40% del PBI porque contribuyen al ingreso nacional y al desarrollo económico y de la misma manera generan empleo, según estudio el 80% de la población activa se ve empleada logrando disminuir la pobreza brindando una estabilidad económica.

### **Características concurrentes de la MYPES**

Las Mypes deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a) El número total de trabajadores:
  - ✓ La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
  - ✓ La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 100 trabajadores inclusive
- b) Niveles de ventas anuales:
  - ✓ La microempresa hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias – UIT
  - ✓ La pequeña empresa a partir de un monto máximo señalado para las microempresas y hasta 1700 unidades impositivas tributarias – UIT.

## **Importancia de la Micro y Pequeñas Empresas**

Cabello (2018) afirma que las mypes son importantes por lo siguiente: (a) Son fuentes generadoras de empleo. (b) Resuelven problemas de la sociedad, toda vez que da oportunidad a que las personas sin trabajo y de escasos recursos económicos puedan generar su propio trabajo, contribuyendo con la producción del país.

### **Micro y pequeñas empresas de los restaurantes turísticos**

(Redacción Perú21, 2018) término restaurante proviene del francés «restaurant», palabra que se utilizó por primera vez en Paris de 1765, en castellano, «restaurant» significa «restaurativo», refiriéndose a la comida que se ofrecía en el siglo XVIII (un caldo de carne). Otra versión del origen de la palabra restaurante para denominar las casas de comidas, la encontramos también en Francia.

Según esta segunda versión, un mesonero llamado Boulanger, al inaugurar la que se podría considerar la primera casa de comidas, puso un eslogan en la entrada, que rezaba en latín «Venite ad me vos qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos», que al castellano podríamos traducir como. «Venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré». De esa última palabra del eslogan derivaría el término restaurante. La palabra se extendió por toda Europa. En algunos países se modifica a "restoran", "ristorante" (en Italia) o "restauracja" (en Polonia).

### **Plan de mejora**

El plan de mejora es aquel conjunto de medidas de cambio que se toman en una empresa con el fin de mejorar su rendimiento y obtener resultados. De esta manera

un plan de mejora no solo se centra en problemas esporádicos, sino que también en los problemas crónicos.

### **Marco conceptual**

**Calidad:** es un conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar una relativa confianza, la cual va a poseer un producto o servicio obtenido en un sistema de producción, ya que dependerá mucho de que las empresas se desempeñan mayormente en el diseño y la medición del grado, obteniendo productos y servicios de buena calidad para satisfacer las necesidades del cliente (Cortés, 2017).

**Micro y pequeñas empresa:** es establecido que las microempresas son consideradas como un tamaño pequeño ya sea por los trabajadores que cuentan, así mismo ofrecen bienes o servicios en la sociedad para satisfacer las necesidades de los clientes (Tello, 2017).

**Empresa:** Conjunto de personas que comparten sus metas o objetivos con el fin de obtener beneficios, de igual manera es una unidad productiva agrupada y dedicada en desarrollar una actividad económica con fines de lucro, en general esta conformado por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con la finalidad de satisfacer las necesidades (Debitoor.es, 2017).

**Calidad:** Proceso en el cual la calidad y el control unen esfuerzos para lograr resultados para satisfacción al cliente, ser más competitivos en el mercado y poder fidelizarlos. Es por ello que se necesita brindar un ambiente adecuado para el proceso de adquisición del producto o servicio ofrecido (Carro y González, 2017).

### **III. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación titulado: propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; no tiene hipótesis, porque se trata de una investigación de nivel descriptivo. Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) en su libro Metodología de la Investigación sustenta que en una investigación de nivel descriptivo no hay obligatoriedad de plantear una hipótesis.

## **IV. Metodología**

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

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

Fue no experimental porque no se manipularán deliberadamente a la variable sobre las principales características sobre el desempeño laboral y la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; solamente se observará conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que el diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (pág. 149).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (pág. 151).

En la presente investigación fue de tipo cuantitativo porque se realizaría la recolección de información basada en medición de las variables y conceptos los cuales serán representados en número a través de métodos estadísticos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando.

Del mismo modo al autor Canales (2016) donde afirma que este enfoque, la investigación cuantitativa no sólo contiene técnicas de análisis de datos o de producción de información, sino también una perspectiva epistemológica respecto de la realidad, de la forma de conocerla y de los productos que podemos obtener de la investigación social.

El nivel de investigación fue descriptivo porque se describió las principales características sobre el desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o corregir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren (pág. 92).

## **4.2 Población y muestra**

### 4.2.1 Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por 25 representantes de los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de la ciudad de Ayacucho.

### 4.2.2 Muestra

Ya que la población es pequeña la muestra estuvo conformada por los mismos 25 representantes de los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de la ciudad de Ayacucho, siendo considerada como una muestra censal.

### 4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores:

Tabla 1

Definición y Operacionalización de Variable 1 e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	(Montejo. A, 2009) citado por Benites (2020) Es aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa.	Para el desarrollo sobre el desempeño laboral es importante que se debe tener en cuenta dos dimensiones de los cuales son los factores del desempeño y la conducta o comportamiento	Factores del Desempeño	Proactividad	1. ¿Usted busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos?	Escala Likert  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Responsabilidad	2. ¿Usted considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa?	
				Resultados	3. ¿Considera que los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivos?	
				Rendimiento	4. ¿Considera que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores?	
				Beneficios	5. ¿Brinda beneficios a los trabajadores más destacados?	
			Comportamiento del trabajador	Identificación	6. ¿Considera que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa?	
				Motivación	7. ¿Considera que sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores?	
				Capacidades	8. ¿Considera que sus trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo?	
				Participación	9. ¿Busca siempre la participación en equipo de todos sus trabajadores?	
				Capacitación	10. ¿Brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores?	

## Definición y operacionalización de variable e indicadores:

Tabla 2

Definición y Operacionalización de Variable 2 e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	La máxima expresión de gestión de calidad se encuentra al generar un ciclo de gestión de calidad es planificar, hacer, verificar y actuar (Carro y González, 2017)	La gestión de calidad es importante porque al momento que la empresa ofrezca su servicio o producto a su cliente, para que sea de calidad es importante que se debe tener en cuenta el ciclo de Deming que es la planificación, hacer, controlar o verificar y por último actuar ya que de esa manera podrá satisfacer las necesidades de sus clientes, asimismo cumpla con sus expectativas.	Planear	Diagnóstico situacional	11. ¿Realiza un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa?	Escala Likert:  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Formulación de objetivos para lograr calidad	12. ¿La calidad es un objetivo para lograr en la empresa?	
				Elección de técnicas	13. ¿Elige las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis?	
			Hacer	Asignación de recursos	14. ¿Considera que la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada?	
				Implementación de procesos	15. ¿Implementa los procesos a realizar de manera adecuada?	
				Asignación de responsables	16. ¿Asigna los responsables de los procesos de manera adecuada?	
			Verificar	Solución de problemas	17. ¿Soluciona inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa?	
				Supervisión	18. ¿Realiza supervisiones periódicas para asegurar la calidad?	
				Capacidad para la detección de fallas en el proceso y sus causas	19. ¿Considera tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan?	
			Actuar	Corrección de desviaciones	20. ¿Establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados?	
				Estandarización de resultados positivos	21. ¿Se estandariza los procesos que tuvieron resultados positivos?	
				Descarte de resultados negativos	22. ¿Se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos?	

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

##### **a. Técnica**

La encuesta fue la técnica que se utilizó con el objetivo de recolectar los datos e información necesaria del desempeño laboral y la gestión de calidad en restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. Asimismo, por medio de la encuesta se obtendrá datos que permitirá realizar cuadros estadísticos (Hernandez, et al., 2014).

##### **b. Instrumento**

La presente investigación para el instrumento se va emplear el cuestionario la cual estará constituido por 22 preguntas de cuales de la variable 1: desempeño laboral serán de 10 interrogantes mientras para la variable 2: gestión de calidad serán de 12 interrogantes donde va permitir obtener datos necesarios para la variable a través de un conjunto de preguntas diseñadas para alcanzar los objetivos de la investigación (Hernández, et al., 2014).

#### **4.5 Plan de Análisis**

Para abordar las principales características del desempeño laboral y la gestión de calidad se realizará la encuesta y el cuestionario, siguiendo la Escala Likert para facilitar el recojo de información. Posteriormente se introducirán los datos al software SPSS versión 25 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas y figuras que muestren los resultados obtenidos, lo que luego servirá en el análisis apropiado de estos. Así mismo se utilizará el Word para la realización del trabajo de investigación, el Power Point para la sustentación y por último el turnitin para la similitud.

## 4.6 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos
Propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022	¿Cuáles son las características de la propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?	<b>Objetivos General:</b>		<b>Tipo:</b>	<b>Población:</b>	<b>Técnica:</b>
		Identificar las características de la propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022		Investigación		
		<b>Objetivos Específicos:</b>		se aplicará el enfoque cuantitativo.	La población de la presente investigación estará conformado por 25 representantes de los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	<b>Instrumento:</b>
		a) Describir las características de los factores del desempeño en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.		Variable 1		
		b) Identificar las características del comportamiento del trabajador en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.		Desempeño	<b>Muestra</b>	Cuestionario
		c) Describir las características de la dimensión planear en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.		o laboral		
		d) Describir las características de la dimensión hacer en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.		Variable 2	Estará conformada por 25 representantes de los restaurantes turísticos, igual que la población por ser pequeña o censal.	Plan de análisis
		e) Describir las características de la dimensión verificar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.		Gestión de		
		f) Describir las características de la dimensión actuar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.		calidad	Será no experimental-transversal	Se utilizará los diferentes programas de Microsoft (Word , Excel, PPT), Pdf, Turnitin.
		g) Elaborar una propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.				

#### 4.7 Principios Éticos

El trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la muestra en estudio; además se pondrá énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas será de estricto carácter de estudio y honestidad al momento de realizar las encuestas; tanto así que se respetan los derechos del autor, bajo los principios que se rigen en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

**a. Principio protección a las personas:** en esta investigación se llevará a cabo el protocolo de Consentimiento informado, asimismo será firmado por todos los representantes de los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata que forman parte de la muestra en estudio. Si los representantes no quieren o tienen algunos inconvenientes para firmar el presente documento, se adaptarán distintos métodos en las que se demuestre el consentimiento para ser integrante de esta investigación. Por medio del consentimiento informado se notificará abiertamente el motivo de la investigación que se basa en plantear propuestas de mejora de trabajo en equipo y empowerment en las micros y pequeñas empresas, de la misma forma se les comunicará que cada uno de ellos (as) pueden separarse en cualquier instante de la investigación sin daño alguno, como también pueden reservarse de responder alguna de las interrogantes; igualmente, se les mencionará que los datos recogidos quedarán aptos para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación.

**Principio de beneficencia y no maleficencia:** esta investigación buscará los beneficios para los representantes de los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata y para la sociedad, no busca perjudicar a ninguna de las mypes en

estudio ni a lo sociedad en particular. El investigador busca obtener los mejores resultados para que sean de beneficio de todos los participantes de la empresa como el estudiante investigador. En todo momento se protegerá los derechos de los participantes.

**Principio de Justicia:** en el proyecto se tomará como acciones para asegurar que los cuestionarios aplicados, no den paso a prácticas injustas, reconociéndose en todo momento la equidad y la justicia para todas las personas que participan en la investigación por eso al culminar la investigación, las conclusiones estarán a libre disposición de cualquiera que lo solicite sin restricción alguna, si los participantes necesitan la información para su aplicación o para la ampliación de la investigación se les enviara por los medios que indiquen ya sea por su correo electrónico.

**Principio de integridad científica:** no se realizarán adulteraciones que afecten la integridad de los datos e información a recabar para el estudio, impidiendo finalmente repercutir en quienes participan en ella y cumpliendo con las normas deontológicas de la administración.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado:** cada uno de los representantes de las MYPES en estudio seleccionadas como muestra brindará información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin presiones de ningún tipo.

**Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** la investigación que se está llevando a cabo no dañara al entorno del medio ambiente ya que no se involucraran los animales y plantas de esta manera disminuyendo los efectos adversos y maximizar los beneficios.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

Determinar las características de los factores del desempeño en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

CATEGORIA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Usted busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos?	1	4%	1	4%	19	76%	0	0%	4	16%	25	100.00%
¿Usted considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa?	5	20%	13	52%	3	12%	0	0%	4	16%	25	100.00%
¿Considera que los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivos?	5	20%	11	44%	5	20%	3	12%	1	4%	25	100.00%
¿Considera que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores?	0	0%	11	44%	10	40%	1	4%	3	12%	25	100.00%
¿Brinda beneficios a los trabajadores más destacados?	1	4%	1	4%	19	76%	1	4%	3	12%	25	100.00%

Nota. Cuestionario aplicado

### Interpretación

El 76% de los entrevistados señalaron a veces busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos, así mismo el 52% señalaron casi nunca considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa, mientras el 44% mencionaron casi nunca los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivo también el 44% casi nunca los representantes consideran que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores y por último el 76% de los entrevistados a veces brinda beneficios a los trabajadores más destacados.

**Tabla 2**

Identificar las características del comportamiento del trabajador en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

CATEGORIA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Considera que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa?	1	4%	1	4%	19	76%	1	4%	3	12%	25	100.00%
¿Considera que sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores?	1	4%	1	4%	13	52%	1	4%	9	36%	25	100.00%
¿Considera que sus trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo?	4	16%	7	28%	3	12%	2	8%	9	36%	25	100.00%
¿Busca siempre la participación en equipo de todos sus trabajadores?	3	12%	8	32%	3	12%	6	24%	5	20%	25	100.00%
¿Brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores?	0	0%	8	32%	7	28%	3	12%	7	28%	25	100.00%

Nota. Cuestionario aplicado

### Interpretación

El 76% de los entrevistados señalaron a veces consideran que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa, así mismo el 52% señalaron a veces sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores, mientras el 36% mencionaron siempre los trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo, también el 32% de los entrevistados casi nunca existe la participación en equipo de todos sus trabajadores y por último el 32% casi nunca brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores.

**Tabla 3**

Describir las características de la dimensión planear en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

CATEGORIA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Realiza un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa?	3	12%	8	32%	3	12%	1	4%	10	40%	25	100.00%
¿La calidad es un objetivo para lograr en la empresa?	1	4%	1	4%	13	52%	1	4%	9	36%	25	100.00%
¿Elige las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis?	3	12%	0	0%	2	8%	4	16%	16	64%	25	100.00%
¿Considera que la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada?	0	0%	4	16%	1	4%	11	44%	9	36%	25	100.00%

Nota. Cuestionario aplicado

### Interpretación

El 40% de los entrevistados señalaron siempre realizan un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa, así mismo el 52% señalaron a veces la calidad es un objetivo para lograr en la empresa, mientras el 64% mencionaron siempre las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis y por último el 36% de los entrevistados siempre la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada.

**Tabla 4**

Describir las características de la dimensión hacer en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

CATEGORIA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Implementa los procesos a realizar de manera adecuada?	0	0%	3	12%	3	12%	6	24%	13	52%	25	100.00%
¿Asigna los responsables de los procesos de manera adecuada?	0	0%	3	12%	0	0%	3	12%	19	76%	25	100.00%
¿Soluciona inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa?	4	16%	8	32%	3	12%	2	8%	8	32%	25	100.00%

Nota. Cuestionario aplicado

### Interpretación

El 52% de los entrevistados señalaron siempre implementan los procesos a realizar de manera adecuada, así mismo el 76% señalaron siempre asigna los responsables de los procesos de manera adecuada y por último el 32% de los entrevistados siempre solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa.

**Tabla 5**

Describir las características de la dimensión verificar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022

Nota. Cuestionario aplicado

CATEGORIA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Realiza supervisiones periódicas para asegurar la calidad?	0	0%	8	32%	7	28%	2	8%	8	32%	25	100.00%
¿Considera tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan?	3	12%	8	32%	4	16%	0	0%	10	40%	25	100.00%

### Interpretación

El 32% de los entrevistados señalaron siempre realizan supervisiones periódicas para asegurar la calidad así mismo el 40% de los entrevistados siempre consideran tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan.

**Tabla 6**

Describir las características de la dimensión actuar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

CATEGORIA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados?	3	12%	8	32%	4	16%	0	0%	10	40%	25	100.00%
¿Se estandariza los procesos que tuvieron resultados positivos?	1	4%	1	4%	13	52%	2	8%	8	32%	25	100.00%
¿Se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos?	1	4%	1	4%	1	4%	3	12%	19	76%	25	100.00%

Nota. Cuestionario aplicado

### Interpretación

El 40% de los entrevistados señalaron siempre establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados, así mismo el 32% de los entrevistados siempre estandarizan los procesos que tuvieron resultados positivos y por último el 76% siempre se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos.

**Tabla 7**

Propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

<b>Objetivos</b>	<b>Problemas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>
<b>Describir los factores del desempeño</b>	Falta de compromiso por parte de los trabajadores para lograr resultados positivos	Siempre se debe buscar que los resultados alcanzados por los trabajadores generalmente son positivos.	Capacitar a los trabajadores de manera constantemente	Numero de capacitaciones	S/.200.00	Administrador
<b>Identificar del comportamiento del trabajador</b>	Falta de participación de los trabajadores de la empresa	Siempre la participación en equipo de todos sus trabajadores debe ser favorable dentro de la empresa.	Realizar de manera correcta actividades en grupo de personas	Buscar compañerismo dentro de la empresa	S/.150.00	Administrador
<b>Describir de la dimensión planear</b>	Falta de interés por parte del responsable ya no implementa la calidad en la empresa	La empresa debe implementar la calidad ya que es un objetivo para lograr en la empresa	Buscar o contratar a una persona que tenga conocimiento sobre temas de calidad	Contratar a especialistas en el tema de calidad	S/. 200.00	Administrador

<b>Describir la dimensión hacer</b>	Falta de solucionar quejas que existe por parte de los clientes	Solucionar inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa	Buscar que existe las menores quejas por parte de los clientes	Quejas realizadas/ clientes	S/. 300.00	Administrador
<b>Describir la dimensión verificar</b>	Falta de capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan en la empresa	Los responsables tienen que tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan	Capacitarse en programas los representantes que brinda el estado a las mypes o capacitarse con especialistas	Capacitación con especialistas/Horas de capacitación	S/. 250.00	Administrador
<b>Describir la dimensión actuar</b>	Existencia de fallas de acciones de procesos que se encuentra en la empresa	Establecer acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados.	El responsable debe ver si existe errores todo lo planificado para mejorar en futuros	Mejorar los procesos de la planificación	S/. 200.00	Administrador

## 5.2 Análisis de resultados

### Tabla 1

*Determinar las características de los factores del desempeño en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022*

El 76% de los entrevistados señalaron a veces busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos, este resultado coincide con Gambo (2017) quien manifiesta que el 52% consideran a veces los trabajadores en las empresas se sienten contentos, así mismo a nivel teórico según Fishman (2018) menciona que es muy importante ya que sirve para potenciar la motivación de los colaboradores de una organización y resultados a través de la delegación y la trasmisión del poder. Esto evidencia que las micros y pequeñas empresas rubro restaurantes turísticos consideran a veces busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos esto va traer ventaja ya que va existir un ambiente favorable.

El 52% de los representantes señalaron casi nunca considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa, este resultado coincide con Gambo (2017) quien afirma que el 60% los trabajadores en las empresas no son responsables con las actividades planificadas, así mismo coincide con margarita (2018) quien afirma que el 55% los responsables de la empresa no aplican de manera correcta la responsabilidad. Esto evidencia en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos no están aplicando de manera correcta el tema de responsabilidad de los cuales siempre deben capacitarse de manera correcta los

responsables de las mypes ya que va permitir a que se cumplan de manera correcta y de manera eficientes los objetivos.

El 44% mencionaron casi nunca los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivo, este resultado coincide con Gambo (2017) quien afirma que el 55% de las mypes no realizan una buena selección de los cuales los trabajadores no cumplen de manera correcta las actividades planificadas, pero contrasta con margarita (2018) quien afirma que el 66% siempre los trabajadores están realizando de manera correcta las tareas encomendadas por los responsables. Esto evidencia que las mypes en estudio los trabajadores no están cumpliendo con los resultados favorablemente esto trayendo perdidas económicas y retrasos en los objetivos planificados es por ello que los responsables deben de realizar o seleccionar de manera correcta a sus trabajadores para que a futuros no tengan estos inconvenientes.

El 44% casi nunca los representantes consideran que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores, este resultado coincide con Gambo (2017) quien afirma que el 65% de las mypes casi nunca es adecuado el rendimiento de sus trabajadores, pero contrasta con margarita (2018) quien menciona que el 66% siempre es adecuado el rendimiento de sus trabajadores para el desarrollo de las actividades de la empresa. Esto evidencia casi nunca los trabajadores de las mypes en estudio el rendimiento es desfavorable esto pueda traer problemas en la empresa ya que se demuestra que existe personal incapacitado en su puesto de trabajo es por ello que los responsables tienen que estar constantemente en capacitación con sus personales.

El 76% de los entrevistados a veces brindan beneficios a los trabajadores más destacados, este resultado coincide con Gambo (2017) quien afirma que el 36% de las mypes siempre cada mes entregan incentivos a su personal, así mismo coincide con margarita (2018) quien menciona que el 50% siempre aplican la motivación e incentivos al mejor trabajador. Esto evidencia en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos a veces brinda beneficios a sus trabajadores esto permitiendo a que cuentan con un personal con ganas de trabajar ya que su mente va ser reconocido como el mejor de la empresa o va recibir incentivos.

## **Tabla 2**

*Identificar las características del comportamiento del trabajador en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.*

El 76% de los entrevistados señalaron a veces consideran que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa, este resultado coincide con Sum (2018) quien menciona que el 39% de las mypes a veces los trabajadores se identifican con su empresa, así mismo coincide con Cruz (2018) quien afirma que el 60% casi siempre los trabajadores buscan ser identificados con su empresa. Esto evidencia en las mypes del rubro restaurantes turísticos los trabajadores se sienten identificados con la empresa esto va permitir a que se cumplan de manera correcta todo lo planificado a menor tiempo.

El 52% señalaron a veces sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores, este resultado coincide con Cruz (2018) quien menciona que el 50% regularmente existe motivación con sus colaboradores, pero se contrasta con la

investigación de Figueroa (2018) quien manifiesta el 32% que en ocasiones realizan capacitaciones de motivación. Esto se puede evidenciar que las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes turísticos a veces realizan capacitaciones a los colaboradores permitiendo a que se sienten con la capacidad de trabajar, así mismo a ser eficientes y eficaces ya que de esa manera los objetivos o metas que se ha trazado la empresa se puedan cumplir de manera correcta.

El 36% mencionaron siempre los trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo, respecto a ello se buscaron antecedentes en los repositorios de las diferentes universidades nacionales, sin encontrarse datos que permitan contrastar o coincidir con los resultados hallados en esta investigación. Esto evidencia permitiendo siempre los trabajadores tienen cierto tipo de capacidades esto permitiendo a se cumplen con las actividades designadas de manera eficiente y eficaz.

El 32% de los entrevistados casi nunca existe la participación en equipo de todos sus trabajadores, este resultado contrasta con Figueroa (2018) que manifiesta que un 40% siempre implementan la participación en equipo, así mismo, resulta importante mencionar a Cruz (2021) quien afirma la participación en equipo es el rendimiento del personal es un proceso que permite a las personas adquirir ciertos conocimientos que finalmente repercutan en su comportamiento ajustándose a la organización en la que desempeñan labores. Esto evidencia que la mayoría las mypes en estudio casi nunca existe la participación en equipo es por ello que deben aplicar los responsables la capacitación del personal para un plan de mejora y verifican que las actividades en las organizaciones marchen de forma correcta.

El 32% casi nunca brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores, este resultado coincide con Cruz (2021) que manifiesta que un 40% siempre implementan mediante la capacitación del personal. Esto evidencia que la mayoría de las mypes del rubro restaurantes turísticos casi nunca brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores esto va traer desventajas ya que va existir un ambiente desfavorable y desmotivación por parte de los trabajadores es por ello los responsables deben capacitarse sobre la administración moderna.

### **Tabla 3**

*Describir las características de la dimensión planear en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.*

El 40% de los entrevistados señalaron siempre realizan un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa, este resultado coincide con Cruz (2021) manifiesta que el 66% siempre determinan los problemas que pueden surgir en las empresas. Pero se contrasta con Caulla (2018) que manifiesta un 40% no toman en cuenta las causas y efectos. Esto evidencia siempre las micro y pequeñas empresas determinan causas y efectos que pueden ocurrir en sus empresas permitiendo saber que problemas pueden surgir ya que de esa manera se pueda actuar de manera rápida teniendo como beneficios rentabilidad y competitividad en el mercado.

El 52% señalaron a veces la calidad es un objetivo para lograr en la empresa, este resultado coincide con Caulla (2018) que establece el 83% a veces les dan

continuidad a las acciones de mejoras, también coincide con Barrientos (2021) manifiesta que el 65% mantienen de forma constante las acciones de mejora implementadas. Esto evidencia las mypes en estudio a veces la calidad es un beneficio constantemente al desarrollo competitivo de la empresa frente a su mercado.

El 64% mencionaron siempre las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis, este resultado coincide con Barrientos (2021) que expone el 62% establecen mejoras continuas frente a los problemas identificados, así mismo coincide con Avendaño (2019) quien establece que obtuvo que el 67% realizan análisis de los problemas frecuentes para establecer planes de mejora. En este sentido, la mayoría de las empresas siempre las técnicas adecuadas benefician el crecimiento de la empresa; pero así mismo al aplicar de manera correcta el ciclo de Deming es realizar la retroalimentación de posibles mejoras.

El 36% de los entrevistados siempre la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada, respecto a ello se buscaron antecedentes en los repositorios de las diferentes universidades nacionales, sin encontrarse datos que permitan contrastar o coincidir con los resultados hallados en esta investigación. Esto evidencia siempre las micro y pequeñas empresas la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada esto ayudara a la empresa ahorrar recursos tangibles.

#### **Tabla 4**

*Describir las características de la dimensión hacer en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.*

El 52% de los entrevistados señalaron siempre implementan los procesos a realizar de manera adecuada, este resultado coincide con Avendaño (2019) que menciona de un 42,86% de los representantes señalan que a veces formulan y se implementan planes de mejora. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes turísticos, siempre implementan un plan de solución para enfrentar los problemas que se presentan en la empresa, ya que el plan de solución ayuda a seguir un proceso adecuado en un momento determinado, por lo que permite mejorar la distribución de los recursos disponibles, de esa manera ayuda a reducir los riesgos de pérdida en la empresa.

El 76% señalaron siempre asigna los responsables de los procesos de manera adecuada, este resultado coincide con Avendaño (2019) que menciona de un 50.0% de los representantes señalan siempre los representantes buscan que los procesos dados sean adecuados, así mismo coincide con Pillaca (2018) que afirma que un 70.0% de los representantes siempre buscan que los procesos sean de manera eficiente. Esto evidencia en las mypes del rubro restaurantes turísticos los responsables siempre buscan que los procesos dados en diferentes aspectos se realicen de manera correcta o adecuada trayendo como ventaja a que se cumplan las metas de manera correcta.

El 32% de los entrevistados siempre solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa, este resultado coincide con Pillaca (2018) que es favorable 93% los representantes toman decisiones correctas dentro de una empresa por que ayuda a lograr a que la empresa cumpla más rápido los objetivos trazados, así mismo coincide con Cruz (2021) que menciona un 50% las decisiones correctas dentro de una empresa son favorable por que se pueda mantener líder en el mercado. Esto evidencia que los representantes siempre solucionan va ser importante ya que va ser las herramientas con el fin de recobrar nuevamente la paz por parte los trabajadores y clientes.

#### **Tabla 5**

*Describir las características de la dimensión verificar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022*

El 32% de los entrevistados señalaron siempre realizan supervisiones periódicas para asegurar la calidad, este resultado coincide con Cruz (2021) quien manifiesta que el 52% consideran realizan supervisiones a la responsabilidades a los trabajadores es importante porque ayuda a cumplir más rápido los objetivos de una empresa, por otra parte, se contrasta con Benites (2019) que menciona que solo 30% de los encuestados el gerente no les da responsabilidades y no supervisan a sus trabajadores. Esto evidencia las mypes en estudio siempre realizan supervisiones esto va ser muy importante para toda empresa ya que al dar responsabilidades y supervisar existirá a los trabajadores a cumplir a la compañía a ser más eficientes y eficaces en el mercado, de cierta manera las estrategias.

El 40% de los entrevistados siempre consideran tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan, este resultado coincide con Benites (2019) que el 53% menciona que tienen la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan también coincide con Ramos y Cárdenas (2018) manifestando que el 85% de las personas han recibido cursos de capacitación fallas en los procesos y las causas que lo originan en las empresas. Esto evidencia en las micro y pequeñas empresas en estudio siempre los responsables tienen la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo origina es importante porque ayudara a que todos los trabajadores sean eficientes y eficaces, de igual manera ayudando a la misión y visión de la organización.

#### **Tabla 6**

*Describir las características de la dimensión actuar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.*

El 40% de los entrevistados señalaron siempre establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados, este resultado coincide con Ramos y Cárdenas (2018) que manifiesta un 91% consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, es importante mencionar a Pérez y Merino, (2012) afirman que acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados es la acción y el efecto de administrar los recursos, dentro de un organismo público o privado, con la finalidad de lograr los objetivos trazados de toda la entidad o parte de ella. Esto evidencia que la mayoría

de las micros y pequeñas empresas rubro restaurantes turísticos siempre buscan establecer acciones dentro de sus empresas esto trayendo mejorará el rendimiento del negocio.

El 32% de los entrevistados siempre estandarizan los procesos que tuvieron resultados positivo, este resultado coincide con Burgos (2017) que manifiesta que un 40% que tuvieron resultados positivo dentro de su organización, también coincide con Díaz (2018) que menciona un 50% hace la medición del rendimiento en base a resultados positivos. Esto evidencia que la mayoría de las micros y pequeñas empresas en estudio hace siempre estandarizan los procesos que tuvieron resultados positivo esto permitiendo a que pueden medir el rendimiento del personal y verificar que las actividades en la entidad marchen de forma correcta por parte del trabajador.

El 76% siempre se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos, este resultado coincide con Díaz (2018) que menciona de un 42,86% de los representantes señalan que siempre formulan y se implementan planes de mejora. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas siempre se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos en su empresa esto va permitir a que ayudara a seguir un proceso adecuado en un momento determinado, por lo que permite mejorar la distribución de los recursos disponibles, de esa manera ayuda a reducir los riesgos de perdida en la empresa.

## **VI. Conclusiones**

Respecto a las características de los factores del desempeño la mayoría de los representantes señalaron a veces busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos, mientras más de la mitad señalaron casi nunca considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa, menos que la mitad casi nunca los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivo así mismo casi nunca los representantes consideran que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores por ultimo a veces brindan beneficios a los trabajadores más destacados.

Respecto al comportamiento del trabajador la mayoría de los representantes mencionaron a veces consideran que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa, también a veces sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores, mientras la minoría mencionaron los trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo de igual manera casi nunca existe la participación en equipo de todos sus trabajadores por ultimo casi nunca brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores.

Respecto a la dimensión planear los representantes menos de la mitad mencionaron siempre realizan un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa mientras la mayoría siempre las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis por último menos de la mitad siempre la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada.

Respecto a la dimensión hacer la mayoría de los representantes siempre implementan los procesos a realizar de manera adecuada así mismo siempre asigna los responsables de los procesos de manera adecuada, mientras menos de la mitad siempre solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa.

Respecto a la dimensión verificar menos de la mitad de los representantes señalaron siempre realizan supervisiones periódicas para asegurar la calidad, también siempre consideran tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan.

Respecto a la dimensión actuar la mayoría señalaron siempre establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados, menos de la mitad siempre estandarizan los procesos que tuvieron resultados positivo por ultimo la mayoría siempre se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

- a) Se debe aplicar evaluaciones de desempeño a sus colaboradores después de cada capacitación y al momento de ingresar a trabajar a la empresa.
- b) Realizar entregas de incentivos a sus colaboradores, esto dará lugar a las buenas competencias laborales.
- c) Se deber realizar planes o programas de capacitación para los trabajadores de las MYPES tipo talleres en las funciones que desempeñan, ninguna empresa por más pequeña o mediana que se ha puede permanecer tal como está, ni tampoco su personal siendo uno de los recursos máspreciado que posee.
- d) Se debe elaborar formatos de evaluación del desempeño laboral compuesto con indicadores de competencia y capacidades que informen acerca de las actividades y funciones del área en que laboral enfocados a un buen desempeño.

## Referencias bibliográficas

- Avendaño, E. (2019). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27752>
- Barrientos, K. (2021). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro estética facial y corporal: caso consultorio Pacheco Servicios Integrales de Salud S.A.C, distrito Ayacucho, 2021*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13032/24500>
- Bautista, R. (27 de Noviembre de 2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. págs. 1-13. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Benites, C. (2019). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: grupo Fecomat E.I.R.L. Cañete, año, 2019*. Cañete: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23959>
- Burgos, D. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 (Tesis de grado)*. Bogotá: Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Cabello, S. (2018). *Importancia de la micro y pequeñas empresas en el Desarrollo del país*. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623/852>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2017). *Administración de la calidad total. Nulan*. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)

- Ccaulla, N. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9229>
- Comunicaciones FONCODES. (Abril de 2018). *MYPEs contribuyen al crecimiento de la economía nacional*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social: <http://www.foncodes.gob.pe/>
- Cortés Sánchez, J. M. (18 de Julio de 2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. S.N. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015): [https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sistema+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+\(ISO+9001:2015\)&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20\(ISO%209001%3A2015\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sistema+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+(ISO+9001:2015)&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20(ISO%209001%3A2015)&f=false)
- Cruz, C. (2021). *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, Cercado de Trujillo, 2019*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25203>
- Cruz, M. (2018). *Incidencias del clima laboral en los niveles de desempeño del personal que labora en la compañía arrocera Sarmiento S.A. INASAR*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9260>
- Chau, E. (Mayo de 2018). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Debitoor.es. (2017). *Definición de empresa*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definición-empresa>

- Díaz, M. (2018). *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral, Previo a conferírsele el título de Psicóloga Industrial*. Guatemala,: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Diaz-Marleny.pdf>
- Economía . (18 de Noviembre de 2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. Obtenido de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>
- El Peruano. (5 de Octubre de 2020). *Mypes generan 47% del empleo*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-mypes-generan-47-del-empleo-86620.aspx>
- Figuroa, D. (2018). *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9180>
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a ed.* Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf?fbclid=IwAR3112\\_DQzCe1Y111BaFnotnSLFDbVU0PUpXlrEiYLoy9nxAgn2v2qC7PwM](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf?fbclid=IwAR3112_DQzCe1Y111BaFnotnSLFDbVU0PUpXlrEiYLoy9nxAgn2v2qC7PwM)
- Lizarzaburu, E. (2016). La Gestión de la Calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 36.
- Lopez, L. (2017). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001-2015*. <https://books.google.com.ec/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Mares, C. (2018). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*, 1-20. Obtenido de

[http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ministerio de Trabajo. (23 de Setiembre de 2018). *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Montaño, A. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. ADGD0208. Málaga: IC Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=f1EpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20trabajo%20en%20equipo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=f1EpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20trabajo%20en%20equipo&f=false)

Novillo Maldonado, E. F., Lopez Franco, M. L., Parra Ochoa, E. B., & Ramon Ramon, D. I. (2017). *Gestión de calidad*. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000100279](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100279)

Organización intergubernamental mundial. (2018). *Migraciones internas en el Perú*. Lima: Aleph Impresiones SRL. Obtenido de [http://www.oimperu.org/sites/default/files/Documentos/20-03-2017\\_Publicaci%C3%B3n%20Migracion%20Interna%20por%20Departamentos%202015\\_OIM.pdf](http://www.oimperu.org/sites/default/files/Documentos/20-03-2017_Publicaci%C3%B3n%20Migracion%20Interna%20por%20Departamentos%202015_OIM.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Pequeñas empresas, grandes brechas*. [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/plaboral2018.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/plaboral2018.pdf)

Pillaca, G. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11314>

Ramos, J., & Cárdenas, Á. (2018). *Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa "Alimentos Balanceados del Ecuador"*. Colombia: Universidad Técnica

- Ambato. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Diaz-Marleny.pdf>
- Redacción Perú21. (Mayo de 2018). *Restaurantes de comida peruana crecieron 2.67% en lo que va del año*. Obtenido de Perú21: <https://peru21.pe/peru/restaurantes-comida-peruana-crecieron-2-67-ano-407760-noticia/>
- Reynosa, E. (2016). *Reflexiones teóricas para mejorar el desempeño de los equipos de trabajo (Ensayo)*. s.n.: GRIN Publishing. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=AKmWDAAAQBAJ&pg=PP1&dq=Reflexiones+te%C3%B3ricas+para+mejorar+el+desempe%C3%B1o+de+los+equipos+de+trabajo+\(Ensayo\)&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjH8ryurb6AhXSHrkGHUSECQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Reflexiones%20te%C3%B3ricas%20para%20mejorar%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20equipos%20de%20trabajo%20\(Ensayo\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AKmWDAAAQBAJ&pg=PP1&dq=Reflexiones+te%C3%B3ricas+para+mejorar+el+desempe%C3%B1o+de+los+equipos+de+trabajo+(Ensayo)&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjH8ryurb6AhXSHrkGHUSECQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Reflexiones%20te%C3%B3ricas%20para%20mejorar%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20equipos%20de%20trabajo%20(Ensayo)&f=false)
- Stephen, p., Robbins, & Coulter, M. (2018). *Administración 8va Edicion*. Mexico: Pearson.
- Sum, M. (2018). *motivación y desempeño laboral al personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- SUNAT. (Abril de 2018). *Régimen MYPE Tributario - RMT*. Obtenido de Emprender: <http://emprender.sunat.gob.pe/>
- Tello, S. (2017). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- WADE, M. (3 de abril de 2014). *Are you a complete executive?* Obtenido de <http://www.imd.org/research/challenges/TC030-14-are-you-a-complete-executive-michael-wade.cfm>

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividad	Año 2022															
		Mes I				Mes II				Mes III				Mes IV			
		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 o Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de metodología								x								
9	Resultado de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación											x					
12	Redacción del informe final												x	x			
13	Aprobación del informe final por el jurado de Investigación															x	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																x
15	Redacción de artículo científico																x

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
(Estudiante)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Internet	50	1	50
• Fotocopias	0.20	30	6
• USB	25	1	25
• Cable USB	20	1	20
• Lapiceros	1.5	2	3
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	100	1	100
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	25	2	50
<b>Sub total</b>			
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			254.00
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
(Universidad)			
<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>			
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652
<b>Total (S/.)</b>			879.5

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para la investigación titulada **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022**; para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos pueda proporcionar, la misma que será estrictamente confidencial.

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

- |   |   |
|---|---|
| <b>1. ¿En qué rango de edades se encuentra?</b> | <b>2. ¿Cuál es su género?</b>                       |
| a) 18 – 30 años                                 | a) Masculino  |
| b) 31 – 50 años                                 | b) Femenino   |
| c) 51 a más años                                |   |
| <b>3. ¿Cuál es su grado de instrucción?</b>     | <b>4. ¿Qué cargo usted desempeña en la empresa?</b> |
| a) Primaria                                     | a) Propietario y/o gerente                          |
| b) Secundaria                                   | b) Personal administrativo                          |
| c) Superior técnico                             | c) Personal operativo                               |
| d) Superior universitario                       |   |

**I. Con respecto a las variables desempeño laboral y gestión de calidad**

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Factores del desempeño</b>						
1	¿Usted busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos?					
2	¿Usted considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa?					
3	¿Considera que los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivos?					
4	¿Considera que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores?					
5	¿Brinda beneficios a los trabajadores más destacados?					
<b>Comportamiento del trabajador</b>						
6	¿Considera que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa?					
7	¿Considera que sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores?					
8	¿Considera que sus trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo?					
9	¿Busca siempre la participación en equipo de todos sus trabajadores?					
10	¿Brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores?					
<b>VARIABLE 2: Gestión de calidad</b>						
<b>Planear</b>						
11	¿Realiza un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa?					
12	¿La calidad es un objetivo para lograr en la empresa?					
13	¿Elige las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis?					
14	¿Considera que la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada?					
<b>Hacer</b>						
15	¿Implementa los procesos a realizar de manera adecuada?					
16	¿Asigna los responsables de los procesos de manera adecuada?					

17	¿Soluciona inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa?					
<b>Verificar</b>						
18	¿Realiza supervisiones periódicas para asegurar la calidad?					
19	¿Considera tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan?					
<b>Actuar</b>						
20	¿Establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados?					
21	¿Se estandariza los procesos que tuvieron resultados positivos?					
22	¿Se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos?					

**Muchas gracias**

## Anexo 4: 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 **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022** y es dirigido por ENRIQUEZ MAULI, WILBER investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos en distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 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 UlaDeCh. Si desea, también podrá escribir al correo [wilrey2enriquez@gmail.com](mailto:wilrey2enriquez@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Hilda Gandy Canchares De Rosa

Fecha: 26/08/2022

Correo electrónico: gandy\_rouse@hotmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

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



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022** y es dirigido por ENRIQUETZ MAULI, WILBER investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos en distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 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 Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [wilrey2enriquez@gmail.com](mailto:wilrey2enriquez@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: VILMA TAIPE OCHANTE

Fecha: 26-08-2022

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: Nora García

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



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022** y es dirigido por ENRÍQUEZ MAULI, WILBER investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos en distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 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 Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [wilrey2enriquez@gmail.com](mailto:wilrey2enriquez@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbo.

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

Nombre: Julio César Yari Vallejo

Fecha: 26/09/2022

Correo electrónico: brissonez@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

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



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022** y es dirigido por ENRIQUEZ MAULLI, WILBER investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos en distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 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.

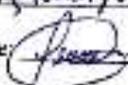
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [wilrey2enriquez@gmail.com](mailto:wilrey2enriquez@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Flor Ines Yauri Vallejo

Fecha: 26/08/2022

Correo electrónico: florinyv@hotmail.com

Firma del participante: 

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





## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** TIPE HERRERA CARLOS

CELSO. DNI N° 28219021

**1.2. Grado Académico:** Mag. Gestión Pública

**1.3. Profesión:** Licenciado en Administración – CLAD N° 1253

**1.4. Institución donde labora:** GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO- Oficina Regional de Estudios e Investigación.

**1.5. Cargo que desempeña:** Asistente Administrativo

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta

**1.7. Autor del instrumento:** Wilber Enriquez Mauli

**1.8. Carrera:** Administración

### 1.9. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Factores del desempeño</b>							
1. ¿Usted busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
2. ¿Usted considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
3. ¿Considera que los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivos?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
4. ¿Considera que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

5. ¿Brinda beneficios a los trabajadores más destacados?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Comportamiento del trabajador</b>							
6. ¿Considera que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa?	X		X		X		
7. ¿Considera que sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores?	X		X		X		
8. ¿Considera que sus trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo?	X		X		X		
9. ¿Busca siempre la participación en equipo de todos sus trabajadores?	X		X		X		
10. ¿Brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Planear</b>							
1. ¿Realiza un diagnóstico situacional antes de la formulación	X		X		X		

de los objetivos de la empresa?							
2. ¿La calidad es un objetivo para lograr en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
3. ¿Elige las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
4. ¿Considera que la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 2: Hacer</b>							
5. ¿Implementa los procesos a realizar de manera adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
6. ¿Asigna los responsables de los procesos de manera adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
7. ¿Soluciona inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 3: Verificar</b>							
8. ¿Realiza supervisiones periódicas para asegurar la calidad?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
9. ¿Considera tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
10. ¿Establece acciones para corregir las desviaciones	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

encontradas en los procesos ejecutados?							
11. ¿Se estandariza los procesos que tuvieron resultados positivos?	X		X		X		
12. ¿Se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:** Ninguno

  
 GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL  
 DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN  
 -----  
 Mg Lic Adm. Carlos C Tije Herrera  
 ASIST ADMINISTRACIÓN  
 CLAD-1253  
**DNI: 28219021**

**Nota:** Se adjunta el proyecto de investigación



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** QUISPE MEDINA, WILBER.

**1.2. Grado Académico:** Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación.

**1.3. Profesión:** Licenciado en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

**1.5. Cargo que desempeña:** Docente

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta

**1.7. Autor del instrumento:** Wilber Enriquez Mauli

**1.8. Carrera:** Administración

### 1.9. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>Dimensión 1: Factores del desempeño</b>								
1.	¿Usted busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos?		X		X		X	
2.	¿Usted considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa?		X		X		X	
3.	¿Considera que los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivos?		X		X		X	
4.	¿Considera que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores?		X		X		X	
5.	¿Brinda beneficios a los trabajadores más destacados?		X		X		X	

Dimensión 2: Comportamiento del trabajador							
6. ¿Considera que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa?	X		X		X		
7. ¿Considera que sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores?	X		X		X		
8. ¿Considera que sus trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo?	X		X		X		
9. ¿Busca siempre la participación en equipo de todos sus trabajadores?	X		X		X		
10. ¿Brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planear							
1. ¿Realiza un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa?	X		X		X		

2. ¿La calidad es un objetivo para lograr en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
3. ¿Elige las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
4. ¿Considera que la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 2: Hacer</b>							
5. ¿Implementa los procesos a realizar de manera adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
6. ¿Asigna los responsables de los procesos de manera adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
7. ¿Soluciona inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 3: Verificar</b>							
8. ¿Realiza supervisiones periódicas para asegurar la calidad?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
9. ¿Considera tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
10. ¿Establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

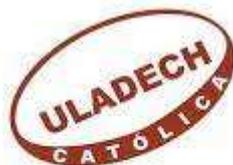
11. ¿Se estandariza los procesos que tuvieron resultados positivos?	X		X		X		
12. ¿Se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:** Ninguno



.....  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
**LIC. EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 5179**  
DNI: 25760824

**Nota:** Se adjunta el proyecto de investigación



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto):** Godenzi Vargas, Julio Pablo

**1.2 Grado Académico:** Maestro en Agronegocios

**1.3 Profesión:** Licenciado en Administración

**1.4 Institución donde labora:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

**1.5 Cargo que desempeña:** Auxiliar docente

**1.6 Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta

**1.7 Autor del instrumento:** Wilber Enriquez Mauli

**1.8 Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Factores del desempeño</b>							
1. ¿Usted busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que la responsabilidad es una práctica constante en la empresa?	X		X		X		
3. ¿Considera que los resultados alcanzados por los trabajadores hasta el momento generalmente son positivos?	X		X		X		
4. ¿Considera que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores?	X		X		X		
5. ¿Brinda beneficios a los trabajadores más destacados?	X		X		X		

Dimensión 2: Comportamiento del trabajador							
6. ¿Considera que sus trabajadores se sienten identificados con su empresa?	X		X		X		
7. ¿Considera que sus trabajadores se encuentran motivados para ejercer sus labores?	X		X		X		
8. ¿Considera que sus trabajadores tienen cierto tipo de capacidades para ejercer su respectivo puesto de trabajo?	X		X		X		
9. ¿Busca siempre la participación en equipo de todos sus trabajadores?	X		X		X		
10. ¿Brinda capacitaciones de diversos temas y de manera constante hacia sus trabajadores?	X		X		X		

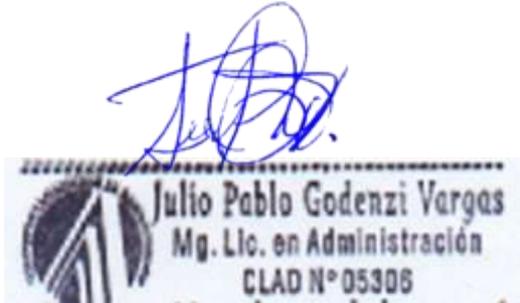
### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planear							
1. ¿Realiza un diagnóstico situacional antes de la formulación de los objetivos de la empresa?	X		X		X		

2. ¿La calidad es un objetivo para lograr en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
3. ¿Elige las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
4. ¿Considera que la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 2: Hacer</b>							
5. ¿Implementa los procesos a realizar de manera adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
6. ¿Asigna los responsables de los procesos de manera adecuada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
7. ¿Soluciona inmediatamente los problemas que se presentan en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 3: Verificar</b>							
8. ¿Realiza supervisiones periódicas para asegurar la calidad?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
9. ¿Considera tener la capacidad para detectar fallas en los procesos y las causas que lo originan?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
10. ¿Establece acciones para corregir las desviaciones encontradas en los procesos ejecutados?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

11. ¿Se estandariza los procesos que tuvieron resultados positivos?	X		X		X		
12. ¿Se descartan los procesos que tuvieron resultados negativos?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:** Ninguno

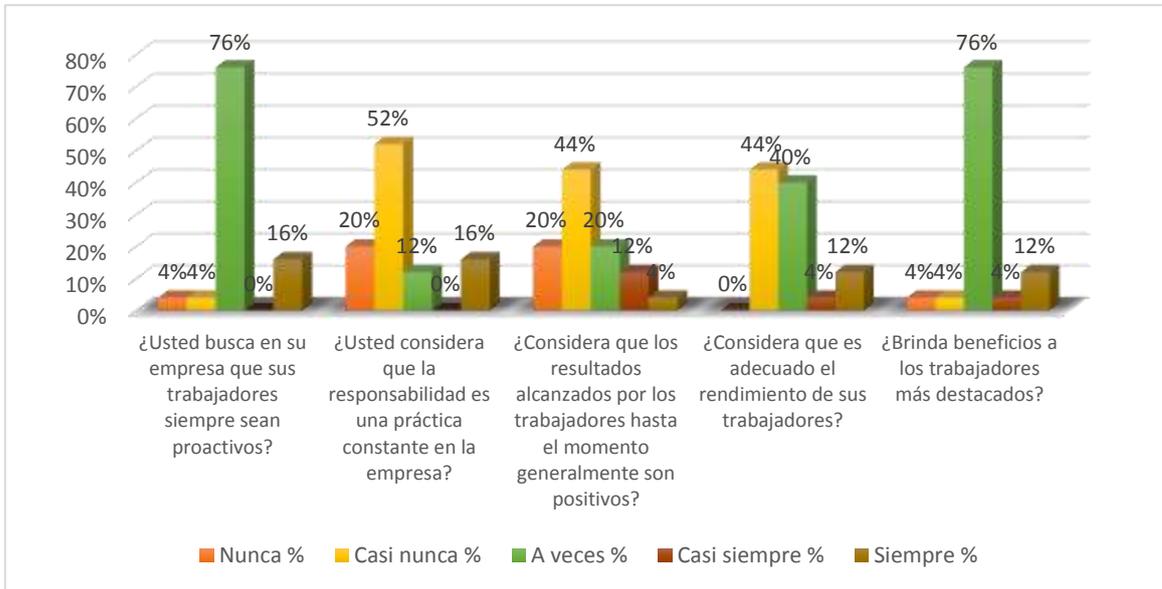


**DNI: 31653868**

**Nota:** Se adjunta el proyecto de investigación

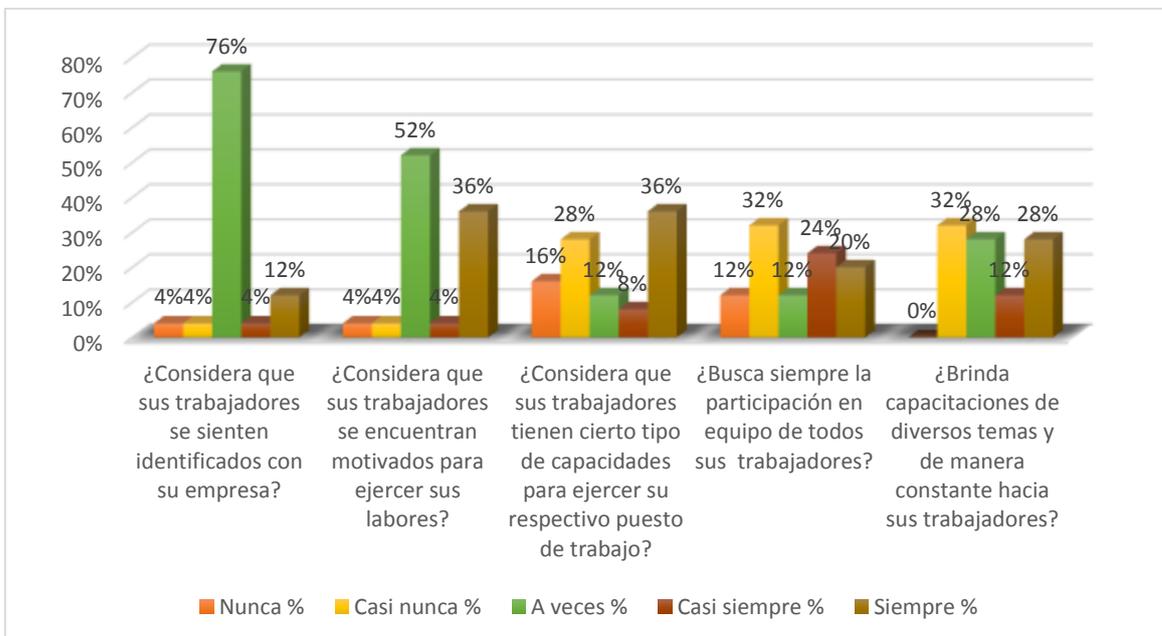
**Anexo 5: Figuras**

**Figura 1:** Determinar las características de los factores del desempeño en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

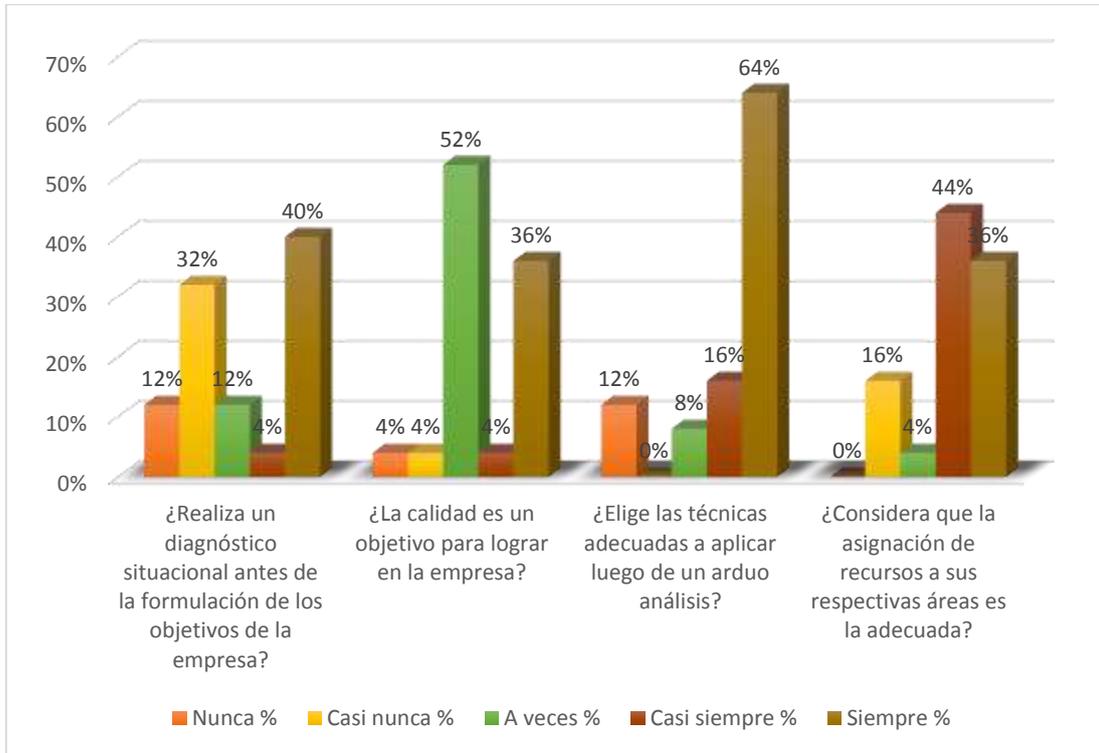


Fuente: propia

**Figura 2:** Identificar las características del comportamiento del trabajador en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

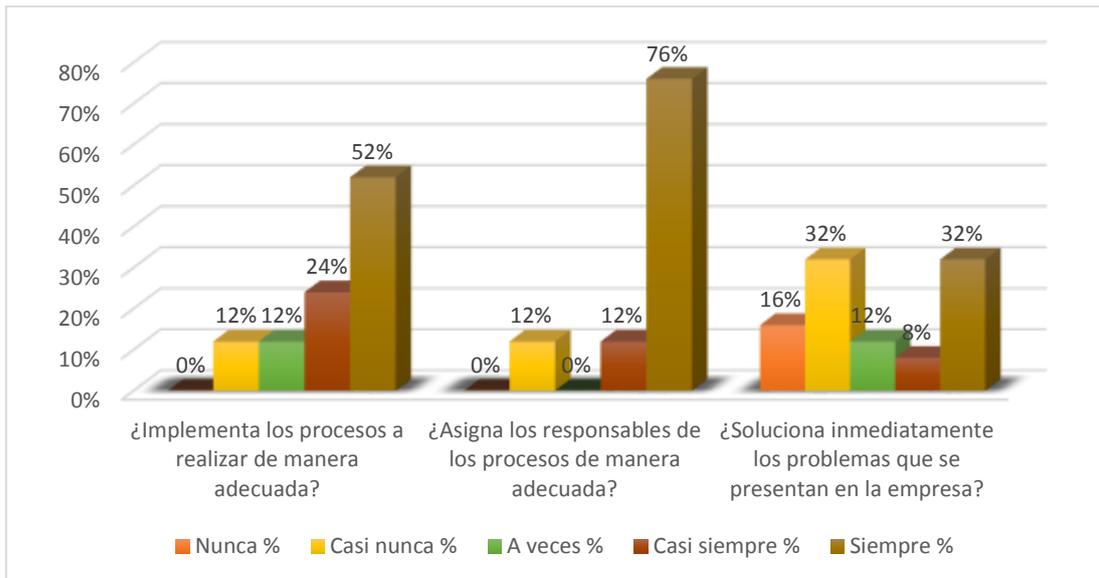


**Figura 3:** Describir las características de la dimensión planear en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.



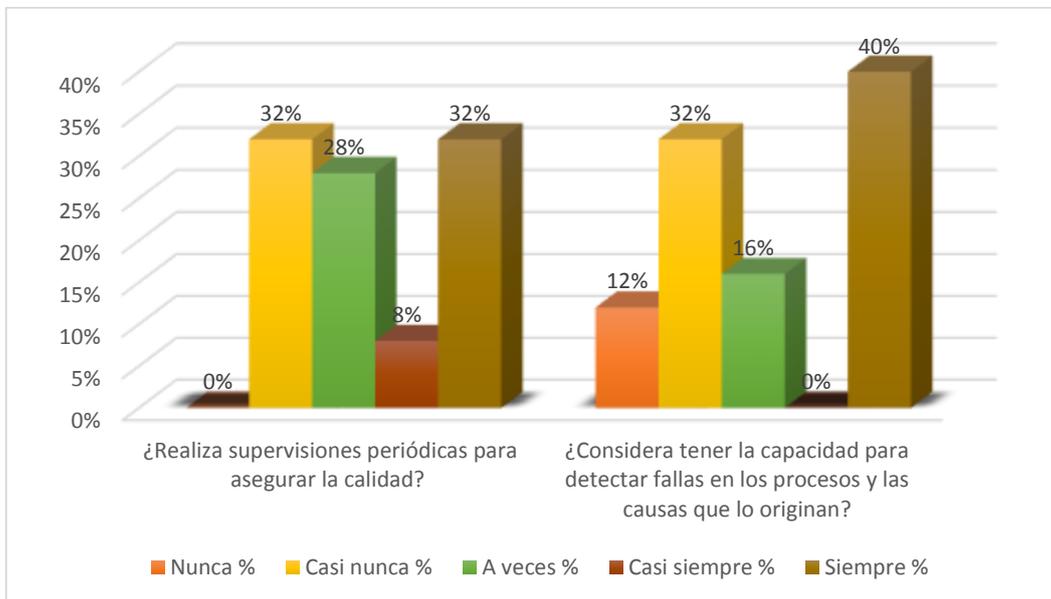
Fuente: propia

**Figura 4:** Describir las características de la dimensión hacer en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022



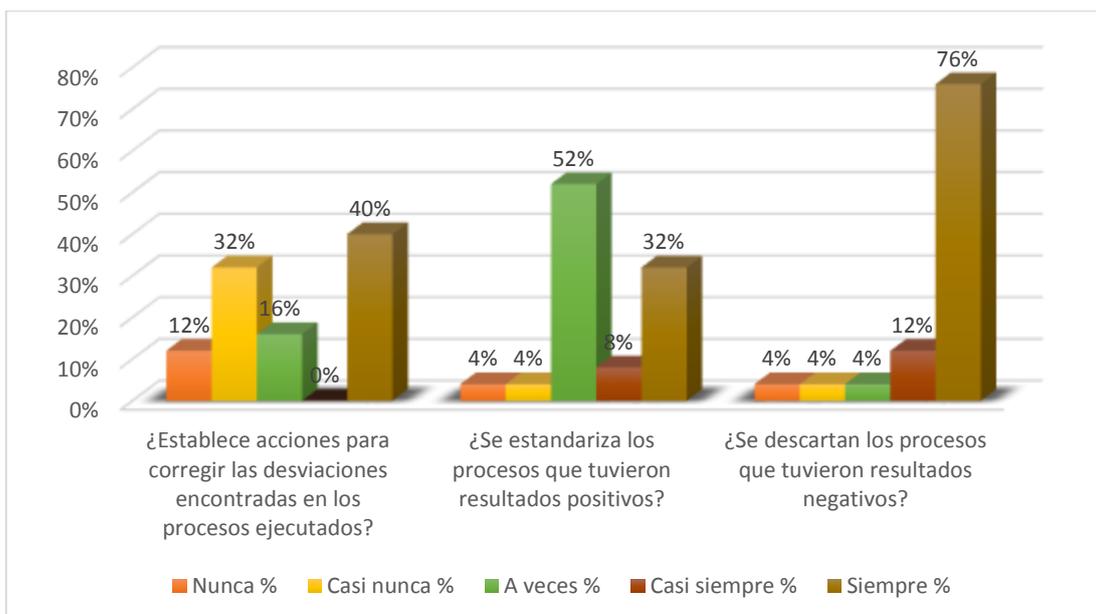
Fuente: propia

**Figura 5:** Describir las características de la dimensión verificar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.



Fuente: propia

**Figura 6:** Describir las características de la dimensión actuar en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.



Fuente: propia