



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO EN EL RUBRO
POLLERÍA, CASO: RODRIGO'S, SAN VICENTE, CAÑETE,
2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

**TEJEDA LUYO, BRENDA KAROLINA
ORCID: 0000-0002-2072-6656**

ASESOR

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0004-5680-4824**

CAÑETE – PERÚ

2021

TITULO DE LA TESIS

CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO EN EL RUBRO POLLERÍA, CASO: RODRIGO´S, SAN VICENTE, CAÑETE, 2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Tejeda Luyo, Brenda Karolina

ORCID: 0000-0002-2072-6656

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración , Chimbote, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinoza Otoy, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0003-2027-6920
PRESIDENTE

Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-8071-8327
MIEMBRO

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
MIEMBRO

Mgtr. Centurion Medina, Reinerio Zacarías
ORCID: 00000-0002-6399-5928
ASESOR

DEDICATORIA

Principalmente a Dios ya que el ah emanado la sabiduría, su bendición y protección; a mi madre por su apoyo incondicional, por estar siempre conmigo alentándome en cada paso y por todos los valores que me inculca diariamente.

RESUMEN

En la siguiente investigación se planteó el problema ¿Cuáles son las Características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020? Teniendo como objetivo general: Determinar las Características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. Asimismo, metodológicamente, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño Transversal no experimental.

Se aplicó una encuesta a los representantes de la empresa con respecto al desempeño laboral y gestión de calidad; la Pollería: Rodrigo's menciona que el trabajo de sus colaboradores si es compatible con los objetivos, brinda equipos de protección para sus trabajadores, utiliza la técnica del trabajo en equipo y la motivación, utiliza el reconocimiento y los incentivos económicos, si incentiva la creatividad de sus trabajadores, si toma en cuenta los aportes de sus trabajadores, utiliza la técnica del trabajo en equipo, considera que la remuneración del personal si es proporcional, a veces retroalimenta a sus trabajadores, menciona que el trabajo en equipo aumenta la eficiencia y la productividad también que sus trabajadores si tienen un eficiente desempeño laboral.

Las decisiones se basan en mejorar las características de desempeño de los empleados en términos de competencia y dignidad de los empleados, con capacitación y respuestas periódicas para lograr la coherencia y la política de la empresa.

Palabras clave: Desempeño, Calidad y MYPE.

ABSTRAC

In the following investigation, the problem was posed: What are the Characteristics of Labor Performance for Quality Management in Micro and Small Companies of the Service Sector in the Poultry Industry, Case: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020? With the general objective of: Determining the Characteristics of Labor Performance for Quality Management in Micro and Small Companies of the Service Sector in the Poultry Industry, Case: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. Likewise, methodologically, the research has a focus quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design.

A survey was applied to the owners of the company regarding job performance and quality management; La Pollería: Rodrigo's mentions that the work of its collaborators if it is compatible with the objectives, provides protective equipment for its workers, uses the technique of teamwork and motivation, uses recognition and economic incentives, if it encourages the creativity of its workers, if it takes into account the contributions of its workers, uses the technique of teamwork, considers that the remuneration of the staff is proportional, sometimes gives feedback to its workers, mentions that teamwork increases efficiency and productivity also that its workers do have an efficient job performance.

Decisions are based on improving employee performance characteristics in terms of employee competence and dignity, with regular training and responses to achieve consistency and company policy.

Keywords: Performance, Quality and MYPE.

CONTENIDO

Título de la tesis.....	ii
Equipo de Trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	3
2.1. Bases teóricas de la investigación.....	3
III. Hipótesis.....	10
IV. Metodología.....	12
4.1. Diseño de la investigación.....	12
4.2. Población y muestra.....	13
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	14
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
4.5. Plan de análisis.....	16
4.6. Matriz de consistencia.....	17
4.7. Principios éticos.....	18
V. Resultados.....	20

5.1. Resultados.....	20
5.2. Análisis de los resultados.....	25
VI. Conclusiones.....	33
Aspectos complementarios.....	36
Referencias bibliográficas.....	38
Anexos.....	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Referente a los representantes de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo´s, San Vicente, Cañete, 2020_____	20
Tabla 2. Referente a las características de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo´s, San Vicente, Cañete, 2020_____	21
Tabla 3. Referente a la variable Gestión de Calidad de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo´s, San Vicente, Cañete, 2020_____	22
Tabla 4. Referente a la variable Desempeño Laboral de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo´s, San Vicente, Cañete, 2020_____	23

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	53
Figura 2. Género	53
Figura 3. Grado de instrucción	53
Figura 4. Cargo que desempeña	54
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	54
Figura 6. Tiempo de la empresa en el rubro	54
Figura 7. Número de trabajadores	55
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa	55
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa	55
Figura 10. Conocimiento del término gestión de calidad	56
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad	56
Figura 12. Dificultades del personal en la implementación	56
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento	57
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento	57
Figura 15. El trabajo es compatible con los objetivos	57
Figura 16. Recursos que brinda a los colaboradores	58
Figura 17. Muestra interés por el desarrollo profesional	58

Figura 18. Técnicas administrativas para el desarrollo_____	58
Figura 19. Manera de motivar a los colaboradores_____	59
Figura 20. Apoya la creatividad de los trabajadores_____	59
Figura 21. Toma en cuenta las opiniones y aportes_____	59
Figura 22. Técnicas administrativas de mejora_____	60
Figura 23. La remuneración es proporcional_____	60
Figura 24. Retroalimenta a los trabajadores_____	60
Figura 25. De qué manera el trabajo en equipo ayuda en el desempeño laboral_____	61
Figura 26. Los trabajadores tienen eficiente desempeño_____	61

I. INTRODUCCION

Como tenemos conocimiento en la actualidad abunda la competencia en distintos rubros, en esta ocasión el tema principal son los restaurantes, pollerías, etc. Que primordialmente debemos tener conocimiento de la diferencia del servicio que brindamos, para tener este tipo de información debemos conocer concretamente el requerimiento del cliente y para ello se estará llevando a cabo este proyecto de investigación que lleva como título: “Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020”. El cual tiene como propósito estudiar la calidad del Desempeño Laboral en la Pollería Rodrigo’s, para ello se planteará el siguiente enunciado: “¿Cuáles son las Características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020?” Y para brindar la respuesta se planteará el siguiente objetivo general: Identificar las Características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020. Así como también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las características del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020.
2. Describir las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020.

3. Determinar los factores relevantes del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

La presente investigación se justifica a nivel teórico porque pretende llenar un vacío en el conocimiento de las variables como desempeño laboral, gestión de calidad y MYPES, logrando de tal forma crecer en desarrollo y mejora continua.

A nivel práctico ya que permitirá brindar recomendaciones para que la empresa directa tome decisiones de acuerdo a las Características del Desempeño Laboral y Gestión de Calidad.

Tiene una justificación metodológicamente ya que eso permitirá la aplicación de técnicas matemáticas y estadísticas, que nos ayudarán a obtener datos y se realizarán con instrumentos necesarios para la recopilación de estas.

Con referencia a la metodología a utilizarse será de tipo Cuantitativo, de nivel descriptivo y con diseño transversal no experimental, se realizará el uso de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario.

I. REVISION DE LITERATURA

1.1. Bases teóricas de la investigación

1.1.1. Desempeño laboral

1.1.1.1. Definición del desempeño laboral

(Chiavenato, 2009) Indica que el Desempeño Laboral es el trabajo que muestra el empleador cuando está realizando la tarea correctamente. De esta forma, se considera si la persona es apta para un puesto en particular dentro de la organización.

1.1.1.2. Elementos del desempeño laboral

Para (Werther, 2008) estos elementos apoyan al potencial de los trabajadores con relación a la toma de decisión referente a sus propios conocimientos, objetivos de estudios y desafíos, es un método que admite emplear en el cumplimiento de una persona en el área de trabajo que desempeña sus labores y se valora su capacidad de progreso.

Del mismo modo se usan para la mejora de resultados dentro de la compañía, evalúa la capacidad humanitaria, perfecciona el desarrollo, ofrece oportunidades de progresión dentro de la empresa, entre ellas se puntualizan las siguientes:

- OBJETIVOS

Son aptos para dirigir al trabajador en el desarrollo de sus actividades dentro de la organización para el cumplimiento de las metas haciendo el uso de estrategias plasmadas en la empresa, podrían ser metas estratégicas y de preparación.

- COMPETENCIAS

Se muestran con ciertas finalidades como la guía al desempeño por medio de la definición de las conductas ordenadas por la empresa, el manejo total del riesgo que pueden presentarse al momento que se realiza el cumplimiento de las metas y expresar ciertos desvíos que se originen en el desarrollo de las metas. Estos comportamientos conceden detectar si el colaborador se encuentra apto para realizar o no la labor.

- INDICADORES DE GESTIÓN

Tiene como finalidad dirigir y tener el control del desempeño para lograr el cumplimiento de las estrategias de la organización, la valoración del desempeño mediante ciertos elementos que dan a conocer cuál fue el desarrollo del colaborador en un año de trabajo.

1.1.1.3. Factores del desempeño laboral

Según (Jimenez, 2012) Indica 2 factores importantes que son:

- Ambientales

Se refiere a los que se hallan dentro de la condición de labor, materiales, tecnología, supervisión, equipos y nivelación de conocimiento de entrada. Hay argumentos para la mejora de estos factores como el almacenamiento y manipulación de materiales, para un uso más eficiente en el espacio de trabajo, el manejo y control de sustancias químicas peligrosas, para proteger la salud de los trabajadores, la iluminación de luz natural, seleccionando fondos visuales adecuados.

- Motivacionales:

Hacen referencia a los bonos e incentivos, también asensos, capacitaciones, participaciones en equipos de labor que con lleva al excelente desarrollo de la organización. Se han detectado entidades que desarrollan programas de inducción y capacitación planificados que dirigen y con llevan al logro de las metas generales de la organización.

1.1.2. Gestión de calidad

1.1.2.1. Definición de la gestión de calidad

Según (Soto M. , 2016) La gestión de calidad es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad, también conocido, en ese país como “Círculos de Deming” y Joseph juran. La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias d servicios.

1.1.2.2. Beneficios de la gestión de calidad

Para (John, 2014) Su uso puede generar una mayor eficacia y un estimular anímicamente a los empleados y hasta dotar a una empresa con reconocimiento internacional ya por eso solo son algunas de las ventajas. Un sistema de gestión de calidad abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí y promueven un buen cumplimiento de los requisitos de la calidad en una organización, esto contribuye que los productos, servicios y todos los procesos relacionados a ellos cumplan con las condiciones que se les exige.

1.1.2.3. Principios de la gestión de calidad

(Iso 9001, 2015) Indica que existen una cantidad de 8 principios y son los que a continuación se menciona:

- Enfoque al cliente: Se centra especialmente en satisfacer de manera completa todas las necesidades que tienen los clientes incluyendo las expectativas.
- Liderazgo: Se trata de un conjunto de estrategias o directrices que inciden en las emociones y el desempeño de los individuos o grupos, asegurando que estos equipos trabajen con diligencia para lograr sus metas y objetivos.
- Participación del Personal: Los empleados son el núcleo de la organización en todos los niveles y su compromiso total les permite utilizar su experiencia en beneficio de la organización.
- Enfoque basados en procesos: Se da cuando las actividades y los recursos relacionados se implementan como un proceso, el resultado deseado es muy exitoso.
- Enfoque de Sistema para la Gestión: Consiste en estudiar, conocer y gestionar las relaciones entre las diferentes etapas para lograr el mayor objetivo de satisfacción del cliente.
- Mejora continua: Continuar impulsando el desarrollo de la organización en su conjunto se ha convertido en uno de los principales objetivos de la organización.

- Enfoque basado en los hechos para la toma de decisión: Las decisiones tomadas en relación con los datos y la investigación y evaluación de los datos son más apropiadas para lograr el éxito requerido.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Las organizaciones y sus proveedores son regularmente interdependientes y las relaciones de beneficio mutuo que desarrollan las dos competencias generan un gran valor.

1.1.2.4. Técnicas de la gestión de calidad

Para (Francisco, 2007) Las técnicas con las que cuenta la calidad son las mencionadas a continuación:

- Diagrama de Flujo: Es un instrumento gráfico muy eficaz para describir el funcionamiento como la estructura de los procesos empresariales, las 32 fases y los componentes de la empresa y finalmente brindar una visión global de ella.
- Diagrama Causa – Efecto: Este diagrama muestran una serie de factores (causas) del sistema que pueden contribuir al problema (impacto); las ilustraciones y las influencias se utilizan para identificar las causas de un problema en particular.
- Histograma: Esta técnica se emplea para la eficacia de la medida de mejora implantada o para verificar el grado de cumplimiento de las especificaciones en los resultados.

- Análisis de Pareto: Esta técnica es un gráfico sencillo que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales.
- Gráficos de Control: Un programa de control de calidad es una herramienta para determinar si un proceso está controlado o necesita reparación. El propósito es distinguir entre las diferencias del proceso de fabricación que afectan la calidad de los resultados.
- Diagrama de Correlación: Los gráficos de dispersión se utilizan para mostrar cómo se relacionan dos variables entre sí. Su objetivo es observar estas variables para ver cómo se relacionan entre sí o qué tan independientes son.
- Hojas de Control de Datos: La evidencia es una forma de tabla o diseño gráfico destinado a registrar y compilar datos de una manera simple y ordenada, como una combinación de símbolos asociados con la ocurrencia de un evento en particular.

1.1.3. MYPE

1.1.3.1. Concepto de MYPE

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gesto empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaño y características propias, tienen igual

tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es la aplicación para las Microempresas. (SUNAT, 2003)

1.1.3.2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Las MYPES deben reunir las siguientes características concurrentes:

El número total de trabajadores.

La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive.

La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive.

Niveles de ventas anuales.

La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas.

Tributarias – UIT.

La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan su criterio de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

(SUNAT, 2003)

II. HIPOTESIS

2.1. Hipótesis

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2003) “No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis”.

En esta investigación no se planteará hipótesis por referirse a una investigación de nivel descriptivo, por el hecho de que se dará a conocer ciertas costumbres, actitudes y situaciones por medio de la descripción precisas de las labores, procedimientos y la relación que existe en las variables.

2.2. Variables

2.2.1. Desempeño

Para (Chiavenato, 2012) El desempeño son los resultados por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

2.2.2. Calidad

Según (Fontalvo y Vergara, 2010) La calidad son los grados de cumplimiento de todos los requisitos plasmados por todas las partes involucradas, puede que sean externos o internos, judiciales o normativos, tanto por parte de los clientes como de la directiva.

2.2.3. MYPE

Las MYPE son las unidades económicas constituidas por un individuo natural o jurídico (empresa), por debajo de cualquier estructura de constitución el cual debe tener como principal objetivo perfeccionar ciertas actividades de erradicación, renovación, realización, comercialización de patrimonio o préstamo de servicios. (SUNAT, 2003)

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación será Transversal no experimental.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003) “Tiene el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p.154)

No experimental porque no se manipuló ninguna de sus variables.

Para (Bernal, 2010) “Se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto”.

(p.43)

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será Cuantitativo, porque tiene como base estudios estadísticos.

Para (Guerrero, 2014) “Consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales”. (p.48)

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación será Descriptivo, porque puntualiza, describe, registra y analiza las características del problema que fue planteado.

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003) “Miden o recogen información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (p.92)

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estará constituida por la Micro y Pequeña Empresa del sector Servicio en el rubro Pollería en San Vicente de Cañete, Caso: Rodrigo´s San Vicente, Cañete, 2020.

(Carrillo, 2015) “Es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”.

3.2.2. Muestra

La muestra será aplicada a 03 representantes de la empresa, al dueño, al administrador y al supervisor ya que son las personas adecuadas para evaluar y brindar dicha información.

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

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	(Chiavenato, 2009) Indica que el Desempeño Laboral es el trabajo que muestra el empleador cuando está realizando la tarea correctamente. De esta forma, se considera si la persona es apta para un puesto en particular.	Características	Las MYPES deben reunir ciertas características como: El total de empleados, la microempresa de 1 a 10 trabajadores, la pequeña empresa de 1 a 50, las entidades públicas y privadas uniformizan su criterio de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (SUNAT, 2003)	Iniciativa	Nominal
				Comunicación	Nominal
		Factores del Desempeño	(Jimenez, 2012)Indica 2 factores importantes; los ambientales que se refiere a los que se hallan dentro de la condición de labor, materiales, supervisión, equipos y nivelación de conocimiento de entrada. Y motivacionales que hacen referencia a los bonos e incentivos, también asensos, participaciones en equipos de labor que con lleva al excelente desarrollo de la organización.	Trabajo en equipo	Nominal
				Habilidades	Nominal
				Clima Organizacional	Nominal

		Desempeño laboral	(Chiavenato, 2009) Indica que el Desempeño Laboral es el trabajo que muestra el empleador cuando está realizando la tarea correctamente. De esta forma, se considera si la persona es apta para un puesto en particular.	Conocimiento del trabajo	Nominal
				Calidad del trabajo	Nominal
				Relaciones de las personas	Nominal
GESTIÓN DE CALIDAD	(Camisón, Cruz y Gonzáles, 2006) La “Gestión de Calidad” es un mecanismo de planeamiento, ejecución y control de funciones para el logro del objetivo de la organización. (p.210)	Conformidad	(Giraldo, 2020) Conformismo es el grado hasta el cual los miembros de un grupo social cambian su comportamiento, opiniones y actitudes para encajar con las opiniones del grupo.	Satisfacción del cliente	Nominal
				Fidelización del Cliente	Nominal
		Desempeño	(Chiavenato, 2012) El desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.	Calidad del Trabajo	Nominal
				Eficiencia	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

La técnica de la investigación será la encuesta.

(Ackerman, Com y Postolski, 2013) “Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente. (p.94)

4.4.2. Instrumento

El instrumento de la investigación será el cuestionario.

(Hernández, Fernández y Baptista, 2003) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar datos”. (p.217)

4.5. Plan de análisis

Se empleará el uso de programas como Excel para la elaboración de tabulaciones, diseño de figuras insertando datos recolectados de la encuesta realizada, Word para la estructura del trabajo, Turnitin como anti plagio para medir el porcentaje de igualdad y las Redes Sociales si en caso fuera necesario.

4.6. Matriz de consistencia

Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuáles son las características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar las características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020 - Describir las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020 - Determinar los factores relevantes del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. 	<p style="text-align: center;">Tipo de Investigación</p> <p style="text-align: center;">Cuantitativa</p> <p style="text-align: center;">Nivel de Investigación</p> <p style="text-align: center;">Descriptiva</p> <p style="text-align: center;">Diseño de Investigación</p> <p style="text-align: center;">Transversal – No experimental</p>	<p style="text-align: center;">Población</p> <p>La población estará constituida por la Micro y Pequeña Empresa del sector Servicio en el rubro Pollería en San Vicente de Cañete, Caso: Rodrigo's San Vicente, Cañete, 2020.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>La muestra será aplicada a 03 representantes de la empresa, al dueño, al administrador y al supervisor ya que son las personas adecuadas para evaluar y brindar dicha información.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p>

4.7. Principios éticos

4.7.1. Protección a las personas

(Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote, 2019)

Cuando se trabaja en una investigación las personas incluidas necesitan cierta protección, la cual se denominará mediante el riesgo que corran y la posibilidad de que sean beneficiados.

4.7.2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

(Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote, 2019)

Toda investigación donde se involucra al medio ambiente, animales y plantas debe tomar precaución para no causar daños, incluyendo el respeto y cuidado por encima de ciertos afines científicos.

4.7.3. Libre participación y derecho a estar informado

(Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote, 2019)

Cada persona integrante de la investigación debe mantenerse informado acerca de los objetivos y finalidades de la misma, así como tener la libre decisión de participar o no en ella.

4.7.4. Beneficiencia no Maleficiencia

(Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote, 2019) El

bienestar de cada participante de la investigación debe estar asegurada, para ello el investigador debe cumplir conductas como no generar daños, disminución de efectos adversos y maximizar beneficios.

4.7.5. Justicia

(Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote, 2019) El

investigador debe desarrollar un juicio ponderable, muy razonable para la seguridad y toma de decisiones sin tolerar prácticas injustas. Que la justicia y equidad generen la participación de todas las personas que desarrollan la investigación.

4.7.6. Integridad científica

(Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote, 2019) La rectitud no debe definir la actividad científica de un investigador por lo contrario debe expandirse a sus enseñanzas y profesionalismo. Este resulta ser especial en las normas de profesión y declarando daños como también beneficios a los participantes de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Referente a los representantes de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

Datos Generales	N	%
Edad		
De 18 a 30 años	0	0.00
De 31 a 50 años	3	100.00
De 51 a más años	0	0.00
Total	3	100.00
Género		
Masculino	2	66.70
Femenino	1	33.30
Total	3	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no universitaria	0	0.00
Superior universitaria	3	100.00
Total	3	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	1	33.33
Administrador	1	33.33
Supervisor	1	33.33
Total	3	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
De 0 a 3 años	0	0.00
De 4 a 6 años	0	0.00
De 7 a más años	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

Tabla 2

Referente a las características de la Micro y Pequeña Empresa

De la empresa	N	%
Tiempo de la empresa en el rubro		
De 0 a 3 años	0	0.00
De 4 a 6 años	0	0.00
De 7 a más años	3	100.00
Total	3	100.00
Número de trabajadores		
De 1 a 5 trabajadores	3	100.00
De 6 a 10 trabajadores	0	0.00
De 11 a más trabajadores	0	0.00
Total	3	100.00
Personas que trabajan en la empresa		
Familiares	0	0.00
No familiares	3	100.00
Total	3	100.00
Objetivo de creación de la empresa		
Generar ganancia	0	0.00
Subsistencia	0	0.00
Generar puestos de trabajo	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

Tabla 3

Referente a la variable Gestión de Calidad

Variable gestión de calidad	N	%
Conocimiento del término gestión de calidad		
Si	0	0.00
No	0	0.00
Tiene poco conocimiento	3	100.00
Total	3	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	3	100.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 c	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	3	100.00
Dificultades del personal en la implementación		
Poca iniciativa	0	0.00
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	3	100.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	3	100.00
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	3	100.00
La evaluación	0	0.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	3	100.00
La gestión de calidad mejora el rendimiento		
Si	2	66.70
No	0	0.00
A veces	1	33.30
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

Tabla 4

Referente a la variable Desempeño Laboral

Variable desempeño laboral	N	%
El trabajo es compatible con los objetivos		
Si	0	0.00
No	1	33.30
Tal vez	2	66.70
Total	3	100.00
Recursos que brinda a los colaboradores		
Recursos materiales	0	0.00
Recursos informáticos	0	0.00
Equipos de protección	3	100.00
Presupuesto destinado para cada área	0	0.00
Todas las anteriores	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	3	100.00
Muestra interés por el desarrollo profesional		
Si	2	66.70
No	0	0.00
A veces	1	33.30
Total	3	100.00
Técnicas administrativas para el desarrollo		
Coaching	0	0.00
Liderazgo	0	0.00
Trabajo en equipo	1	33.30
Motivación	2	66.70
Otras	0	0.00
Todas las anteriores	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	3	100.00
Manera de motivar a los colaboradores		
Reconocimiento	3	100.00
Incentivos económicos	0	0.00
Ascensos laborales	0	0.00
Otras	0	0.00
Todas las anteriores	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	3	100.00

Continúa...

Apoya la creatividad de los trabajadores		
Si	0	0.00
No	0	0.00
A veces	3	100.00
Total	3	100.00
Toma en cuenta las opiniones y aportes		
Si	0	0.00
No	0	0.00
A veces	3	100.00
Total	3	100.00
Técnicas administrativas de mejora		
Lluvias de ideas	0	0.00
Phillips 66	0	0.00
Mesa redonda	0	0.00
Trabajo en equipo	3	100.00
Todas las anteriores	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	3	100.00
La remuneración es proporcional		
Si	1	33.30
No	0	0.00
A veces	2	66.70
Total	3	100.00
Retroalimenta a los trabajadores		
Si	0	0.00
No	0	0.00
A veces	3	100.00
Total	3	100.00
El trabajo en equipo ayuda en el desempeño laboral		
Establece objetivos comunes	1	33.30
Aumenta la eficiencia y la productividad	2	66.70
Aumenta el compromiso de los miembros del equipo	0	0.00
Incrementa la calidad del trabajo	0	0.00
Total	3	100.00
Los trabajadores tienen eficiente desempeño		
Si	0	0.00
No	1	33.30
A veces	2	66.70
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y Pequeña empresa del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

5.2. Análisis de los resultados

Tabla 1

Referente a los representantes de la Micro y Pequeña Empresa.

Edad: El 100% de los encuestados indicaron tienen entre 31 - 50 años de edad (Tabla 1). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) el cual manifestó que el 80% de los representantes tienen entre 31 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las empresas está dirigida por personas adultas de 18 a 50 años los cuales poseen experiencia en el rubro en el que se encuentran las empresas.

Género: Del 100% de los encuestados, el 66.70% indicó que es de género masculino y el 33.30% indicó que es de género femenino (Tabla 1). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) en lo cual manifestó que el 75% de los representantes son del género masculino. Esto demuestra que la mayoría de las empresas está dirigida por el género masculino.

Grado de instrucción: El 100% de los encuestados indicaron que tienen un grado de instrucción superior universitaria (Tabla 1). Estos resultados contrastan con lo encontrado por (Espinoza, 2018) en lo cual manifestó que el 35% de los representantes solo tienen secundaria. Esto demuestra que la mayoría de las empresas tienen instrucción superior universitaria.

Cargo que desempeña: Del 100% de los encuestados el 33.33% indicó ser el dueño, el otro 33.33% ser el administrador y el 33.33% restante ser el supervisor de la Pollería Rodrigo's (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado por (Espinoza, 2018) en lo cual manifestó que el 90% de los representantes son

los mismos dueños. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las empresas son el administrador.

Tiempo que desempeña en el cargo: El 100% de los encuestados indicaron que tienen de 7 a más años en el puesto (Tabla 1). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde se manifestó que en su mayoría el 80% de los representantes tiene 7 o más años en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las empresas tienen mayor tiempo en su cargo que desempeña.

Tabla 2

Referente a las características de la Micro y Pequeña Empresa.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 100% de los encuestados indicaron que tienen entre 7 a más años de tiempo de permanencia en el rubro (Tabla 2). Estos resultados coinciden con lo encontrado (Espinoza, 2018) en lo que manifestó que el 50% de los representantes tienen de 7 a más años de permanencia. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tiene mayor tiempo en el rubro.

Número de trabajadores: El 100% de los encuestados indicaron que tienen de 1 a 5 trabajadores en el restaurante (Tabla 2). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) Donde manifestó que en su mayoría un 65% de la empresa cuenta entre 1 a 5 trabajadores. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeñas empresas no tienen un mayor de 5 trabajadores.

Las personas que trabajan en su empresa: El 100% de los encuestados

indicaron que las personas que trabajan en la empresa son personas externas y no exactamente familiares (Tabla 2). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) En lo que manifestó que el 70% de la empresa son personas no familiares. Estos resultados demuestran que las Micro y Pequeñas Empresas trabajan con personas no familiares.

Objetivo de creación: El 100% de los encuestados mencionaron que tienen como objetivo de creación generar puestos de trabajo (Tabla 2). Los presentes resultados coinciden con lo expuesto por (Espinoza, 2018) el cual manifestó que un 80% de las empresas tienen como objetivo generar lucro o rendimiento. Estos resultados demuestran que las micro y pequeña empresa son creadas para generar ganancias.

Tabla 3

Referente a la variable Gestión de Calidad.

Conoce el término de gestión de calidad: El 100% de los encuestados indicaron que tienen poco conocimiento del término de Gestión de Calidad (Tabla 3). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifestó que un 60% de las empresas tienen poco conocimiento del termino de gestión de calidad. Estos resultados demuestran que las Micro y Pequeñas empresas conocen poco del término de gestión de calidad.

Técnicas modernas de la gestión de calidad: El 100% de los encuestados indicaron que conocen la técnica del Marketing (Tabla 3). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde nos manifiesta que en su mayoría el 65% de las empresas utilizan el Marketing como técnica de gestión de

calidad. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeñas empresas aplican las técnicas de gestión de calidad.

Dificultades que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad: El 100% de los encuestados mencionaron que los trabajadores no se adaptan a los cambios (Tabla 3). Estos resultados coinciden con lo encontrado por (Espinoza, 2018) en lo que manifiesta que el 50% no se adapta a los cambios. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeñas empresas no tiene mucha iniciativa a la implementación de gestión de calidad.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 100% de los encuestados indicaron que utilizan la técnica de la observación (Tabla 3). Estos resultados no coinciden con lo encontrado por (Porrás, 2018) en lo que manifiesta que el 60% utiliza la técnica de la evaluación. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeñas empresas utilizan mayormente la técnica de evaluación.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: Del 100% de los encuestados, el 66.70% indico que sí y el 33.30% mencionó que a veces la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento (Tabla 3). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) en lo que manifiesta que el 75% considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa consideran que la gestión de calidad ayudara a mejorar el rendimiento.

Tabla 4

Referente a la variable Desempeño Laboral.

El trabajo que realizan sus colaboradores es compatible con los

objetivos de la empresa: Del 100% de los encuestados el 66.70% indico que tal vez y el 33.30% menciono que no es compatible el trabajo de los colaboradores con los objetivos (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) en lo que manifiesta que el 85% considera que el trabajo realizado por los trabajadores a veces es compatibles con los objetivos de la empresa. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa consideran que el trabajo de sus colaboradores ayudaría en el cumplimiento de objetivos.

Recursos que brinda a sus colaboradores para desarrollar sus funciones sin ninguna dificultad: El 100% de los encuestados mencionaron que brindan equipos de protección para que los colaboradores desarrollen sus funciones sin dificultad alguna (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 70% considera que los recursos que brindan a sus colaboradores para desarrollar sus funciones sin ninguna dificultad son aptos. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa si brindan recursos a sus colaboradores.

Muestran interés por el desarrollo profesional de sus trabajadores: Del 100% de los encuestados, el 66.70% indico que sí y el 33.30% restante mencionó que a veces muestra interés por sus trabajadores (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 60% considera que muestran interés por el desarrollo profesional de sus trabajadores. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa muestran interés por sus colaboradores.

Técnicas administrativas que utiliza para mejorar el desarrollo profesional de sus trabajadores: Del 100% de los encuestados, el 66.70% indicó que utilizan la motivación y el 33.30% mencionó que utiliza el trabajo en equipo (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 75% considera que las técnicas administrativas ayudan en el desarrollo profesional de sus trabajadores. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa si utilizan técnicas para mejorar el desarrollo de sus trabajadores.

De qué manera estimula o motiva a sus colaboradores para sacar lo mejor de sí: El 100% de los encuestados mencionaron que utilizan el reconocimiento como estimulación a los colaboradores para sacar lo mejor de sí mismos (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 75% considera que el reconocimiento ayuda a sus colaboradores a sacar lo mejor de sí. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa si estimulan y motivan a sus trabajadores.

Apoya e incentiva la creatividad de sus trabajadores: El 100% de los encuestados mencionaron que a veces incentivan la creatividad de sus trabajadores (Tabla 4). Los presentes resultados no se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 80% considera que el apoyo e incentivo es esencial. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresas deberían apoyar e incentivar la creatividad de sus colaboradores.

Toma en cuenta las opiniones y aportes de los trabajadores en la toma de decisiones: El 100% de los encuestados mencionaron que a veces toman en

cuenta los aportes de sus trabajadores (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 75% consideran el tomar en cuenta las opiniones de sus trabajadores en la toma de decisiones. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa si consideran las opiniones de sus trabajadores.

Técnica administrativa que ayuda a mejorar el rendimiento laboral:

El 100% de los encuestados mencionaron que la técnica del trabajo en equipo ayuda a mejorar el rendimiento laboral (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 90% considera que las técnicas administrativas ayudan a alcanzar el rendimiento laboral. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa consideran que las técnicas ayudan a mejorar el rendimiento de la empresa.

Considera que la remuneración del personal es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa: Del 100% de los encuestados, el 66.70% indico que a veces y el 33.30% mencionó que la remuneración si es proporcional (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 75% considera que la remuneración del personal a veces es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa consideran que la remuneración de vez en cuando es proporcional.

Retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar para mejorar el desempeño laboral: El 100% de los encuestados mencionaron que a veces retroalimentan a los trabajadores (Tabla 4). Los presentes resultados

se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 65% considera que la retroalimentación a sus trabajadores mejoran el desempeño laboral. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa consideran que la retroalimentación ayuda en el desempeño laboral.

De qué manera el trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral: Del 100% de los encuestados el 66.70% indicaron que aumenta la eficiencia y la productividad y el 33.30% restante mencionaron que establece objetivos comunes (Tabla 4). Los presentes resultados se comparan con lo expuesto por (Espinoza, 2018) donde manifiesta que un 75% considera que el trabajo en equipo ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeña empresa consideran que el trabajo en equipo ayuda en el desempeño laboral.

Los trabajadores tienen un eficiente desempeño laboral que se ve reflejado en su rentabilidad de la empresa: De 100% de los encuestados, el 66.70% indico que a veces y el 33.30% restante mencionaron que los trabajadores no tienen un eficiente desempeño laboral (Tabla 4). Estos resultados no coinciden con lo encontrado (Espinoza, 2018) en lo que manifiesta que el 80% considera que el desempeño laboral ayuda en la rentabilidad de la empresa. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeñas empresas deberían tener un eficiente desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Con referencia al objetivo general: *“Determinar las características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020”.*

La propuesta de mejora para el caso de estudio está enfocada en mejorar las características del desempeño laboral con respecto a la capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia, para ello se implementará capacitaciones constantes y se realizará retroalimentaciones después de cada capacitación con la finalidad de que los trabajadores logren los objetivos de la empresa. También se motivará al personal con bonos y con ascenso para lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

La empresa debe contar con un estándar de calidad donde permita llevar el proceso de los elementos de la planificación, control y mejora de la calidad, se concluye que la MYPE en estudio trabaja estos elementos de una manera empírica de acuerdo a su experiencia en el rubro ya que conocen el manejo en el mercado.

Con referencia al objetivo específico 1: *“Identificar las características del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020”.*

Se concluye que las características del desempeño laboral son: En relación al d capacidad laboral, el restaurante casi siempre realiza cursos y entrenamiento para la actualización de información. En relación al desenvolvimiento, el restaurante cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar las habilidades en el trabajo, existe poca comunicación fluida dentro de la empresa y hay muy poca motivación hacia sus trabajadores en hacer cada vez mejor. En relación a la eficacia, toma al

restaurante como una opción para laborar a largo plazo, también existe iniciativa en la realización de actividades para el logro de metas y en la anticipación a las necesidades y problemas que puedan surgir en su puesto de trabajo.

En relación al perfil de los trabajadores, el restaurante considera que la edad y género de sus trabajadores son importante para la realización de un trabajo, la mayoría de los trabajadores se involucran con los objetivos de la empresa.

La planificación de la calidad es un elemento importante en la gestión de estas, sin embargo, en la empresa en estudio se encontró que efectivamente sus objetivos se basan en la satisfacción de sus clientes, de acuerdo a sus necesidades y así cumplir sus expectativas. Sin embargo, no mantiene un patrón o un estándar de calidad, que evalúe la planificación; es decir lo manejan de forma empírica; sin la ayuda de un tercero experto en el tema para la aplicación de su empresa.

Con referencia al objetivo específico 2: *“Describir las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020”.*

Se concluye que la gestión de calidad es aplicada adecuadamente en el restaurante. En relación con la dimensión de planeamiento, el restaurante tiene el mercado definido, ha fijado sus objetivos de acuerdo las necesidades del cliente. En cuanto a la dimensión de mejora de calidad, el restaurante capacita a su personal con especialista altamente calificado, innova en infraestructura y tecnología. En relación al control de calidad, el restaurante evalúa el comportamiento de la calidad del servicio brindado, además cuenta con estrategia definida y retroalimentación.

La empresa presenta deficiencias en su control, específicamente en la

participación del personal y la autonomía para intervenir en el control de la calidad, lo que ocasiona que no cuente con un control que permita influir positivamente en la gestión del proceso de calidad; sin embargo; sí aplica la medición del objetivo ya establecido en el proceso de planificación de la calidad ; ya sea en la calidad de productos y en la atención que se le brinda al cliente, ya que así detecta y corrige las no conformidades.

Con respecto al objetivo específico 3: *“Determinar los factores relevantes del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020”*.

Se concluye que la propuesta de mejora, debe estar enfocada en mejorar las características del desempeño laboral con respecto al desenvolvimiento, capacidad laboral, y eficacia, para ello se implementara programa de capacitaciones y se realizara retroalimentaciones después de cada capacitación con la finalidad de que los trabajadores logren los objetivos de la empresa, y se le motivara con incentivos de bono.

La evaluación al personal es de suma importancia aplicarla para así mantener una mejora continua, se concluye que no se define las metas que se adecuan a un plan de acción; para así generar una comparación de los resultados o a donde se quiere llegar. Si bien es cierto realiza algunas mejoras de acuerdo a la atención o calidad del producto; pero no mantiene un estándar definido para una buena toma de decisión.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Con relación al objetivo general

Incentivar a las empresas a desarrollar una buena gestión de calidad para mejorar su rendimiento organizacional. Se sugiere trabajar en equipo impartiendo conocimientos, involucrando a todo el personal de la empresa.

Crear la estructura organizacional, establecer jerarquía delegando funciones y responsabilidades. Tener objetivos claros en la MYPE y tener claro a donde se quiere llegar. Establecer procesos en la empresa para la medición de la calidad a raíz de ello crear procedimiento para el cumplimiento del mismo.

Con el fin que ayude a ampliar conocimientos para la toma de decisiones con respecto a la planificación, control y mejora de calidad creando estándares de calidad.

Con relación al objetivo específico 1

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores realizando evaluaciones utilizando las mejores técnicas de medición, incentivándolos y a la vez motivándolos a mejorar.

Se sugiere implementar una política de calidad, plan estratégico, trabajar en equipo impartiendo conocimientos involucrando a todo el personal de la empresa. Crear un estándar de calidad de un producto en referencia que facilita la tarea de crear condiciones mínimas, de las características de un producto y servicio.

Con relación al objetivo específico 2

Enfocarse y concentrarse en el desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores de la organización, tanto dentro como fuera de la empresa.

Se sugiere realizar la retroalimentación a todo el personal para el logro de los objetivos de la MYPE en estudio. Buscar la participación de todos otorgando una función a cada uno para así a raíz del comportamiento real comparar con los objetivos ya planteados en el proceso de la planificación juntos con el estándar de calidad de un producto y servicio.

Fomentar la capacitación de expertos en el tema dentro de la MYPE, para así mantenerlos informados y capacitados formalmente.

Con relación al objetivo específico 3

Se recomienda capacitarse en programas sobre evaluación de desempeño relativo a la calidad para así revisar los resultados de calidad en comparación con el plan y las metas. Definir responsabilidades a cada persona para así obtener una mejora de calidad través del estándar de calidad de producto y servicio.

Establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad. Identificar las necesidades concretas de mejora- que se trataran como proyectos de mejora; que no son más que un problema elegido para solucionar.

Referencias bibliográficas

- Amaya, V. (2019). Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso: Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente -Cañete , 2019.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/C>.
- Atoche, V. (2017). Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5310>.
- Avendaño, M. (2017). El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47695>.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Carrillo, A. (Setiembre de 2015). Métodos de la investigación.
<http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>.
- Chiavenato, I. (Noviembre de 2009). Administracion de Recursos Humanos.
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf).
- Condo, O. (2018). Desempeño laboral y la calidad total de servicio mediante la técnica del cliente misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco 2018.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46553>.

- Delgado, C. (2016). Análisis de la gestión de calidad de los servicios en a & b en el complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14003>.
- Escobar, J., & Goyes, J. (2019). Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas. Para obtener el título de licenciado en turismo y hotelería. Guayaquil - Ecuador:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46078>.
- Francisco, J. (2007). Introducción a la gestión de calidad.
<https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA127&dq=herramientas+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikyofp77pAhWhdN8KH RgOBHAQ6A>.
- Giraldo, M. (14 de Mayo de 2020). Conformidad.
<https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/1950>.
- Guerrero, M. (2014). Metodología de la investigación.
<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384086.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2003). Metodología de la investigación.
<https://institutoprofesionalmr.org/wp-content/uploads/2018/04/Hern%C3%A1ndez-Fern%C3%A1ndez-Baptista-2010-Metodologia-de-la-Investigacion-5ta-edicion.pdf>.
- Hurtado, R. (2019). Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios,

rubro restaurantes de la calle derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15240>.

Iso 9001. (2015). Nuevas Normas ISO, Escuela Europea de excelencia.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>.

Jimenez, J. (2012). Motivación para mejorar y crecer.

<http://blog.banESCO.com/emprendedores/motivando.para.mejorar.ycrecer/#.UteMzjeij1U>.

John. (2014). Beneficios de la gestión de calidad. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.

Moza, D., & Rojas, R. (2019). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU

INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS

COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE SEGUROS

DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2018.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTI%c3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Palomino, J. (2015). Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en

salud y educación.

- Parihuamán, G. (2019). Gestión de calidad y competitividad de las MYPE's del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11759>.
- Parreño, R. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de La Provincia del Guayas. Para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil - Ecuador:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47146>.
- Quezada, B. (2016). Propuesta de un modelo de gestión de calidad para lamejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato. Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5749>.
- Soto, K. (2019). GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO TIENDA DE ROPA PARA DAMAS, ESTUDIO DE CASO “MODA URBANA MARY” DEL DISTRITO DE SAN VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIÓDO 2019.
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15613/GESTI%
%93N_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_MYPES_SOTO_QUISPE_KIARA_M
AYTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15613/GESTI%c3%93N_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_MYPES_SOTO_QUISPE_KIARA_MAYTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Soto, M. (2016). CALIDAD EDUCATIVA EN UN CENTRO DE EDUCACIÓN PARVULARIA UTILIZANDO EL CATÁLOGO DE CRITERIOS DE CALIDAD. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44746861008.pdf>.

SUNAT. (3 de Julio de 2003). Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>.

Torres, X. (2017). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18558>.

Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote. (2019). “Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote”.

[file:///C:/Users/Brenda/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Brenda/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf).

Villalobos, R. (2018). Desempeño laboral del personal de servicio del restaurante estadio futbol club del cercado de lima, 2017.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18768>.

Werther. (2008).

Anexos

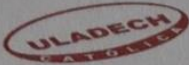
Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		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 la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
CATEGORÍA	BASE	% O NÚMERO	TOTAL (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	20	6.00
• Fotocopia	0.10	100	10.00
• Empastado	20.00	2	40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	1	14.00
• Lapiceros	3.00	5	15.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	3	15.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			200.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
CATEGORÍA	BASE	% O NÚMERO	TOTAL (S/.)
SERVICIOS			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículos en repositorio institucional	50.00	1	50.00
SUB TOTAL			400.00
RECURSOS HUMANOS			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
SUB TOTAL			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
TOTAL (S/.)			

Anexo 3: Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 **Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Rubro Pannería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020** y es dirigido por **Tejeda Luyo, Brenda Karolina**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Para optar el grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **5 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 del siguiente número de contacto **989 290 430**. Si desea, también podrá escribir al correo brendaluyo96@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: María Elizabeth Anchante Palacios

Fecha: 30/10/2020

Correo electrónico: anchante pc - 28@ hot mail. com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.**

Para obtener **el grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas**. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Supervisor

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. ¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?

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

7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

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

8. Las personas que trabajan en la empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Generar puestos de trabajo

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Otros

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

III. REFERENTE AL DESEMPEÑO LABORAL

15. ¿Cree que el trabajo que realizan los colaboradores es compatible con los objetivos de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

16. ¿Qué recursos brinda a los colaboradores para desarrollar sus funciones sin ninguna dificultad?

- a) Recursos materiales
- b) Recursos informáticos
- c) Equipos de protección
- d) Presupuesto destinado para cada área
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna

17. ¿Muestran interés por el desarrollo profesional de los trabajadores?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

18. ¿Qué técnicas administrativas utiliza para mejorar el desarrollo profesional de los trabajadores?

- a) Coaching
- b) Liderazgo
- c) Trabajo en equipo
- d) Motivación
- e) Otras
- f) Todas las anteriores
- g) Ninguna

19. ¿De qué manera estimula o motiva a los colaboradores para sacar lo mejor de sí?

- a) Reconocimiento
- b) Incentivos económicos

- c) Ascensos laborales
- d) Otras
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna

20. ¿Apoya e incentiva la creatividad de los trabajadores?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

21. ¿Toma en cuenta las opiniones y aportes de los trabajadores en la toma de decisiones?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

22. ¿Qué técnica administrativa ayuda a mejorar el rendimiento laboral?

- a) Lluvia de ideas
- b) Phillips 66
- c) Mesa redonda
- d) Trabajo en equipo
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna

23. ¿Considera que la remuneración del personal es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

24. ¿Retroalimenta a los trabajadores en las actividades que van a realizar para mejorar el desempeño laboral?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

25. ¿De qué manera el trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral?

- a) Establece objetivos comunes
- b) Aumenta la eficiencia y la productividad
- c) Aumenta el compromiso de los miembros del equipo
- d) Incrementa la calidad del trabajo

26. ¿Los trabajadores tienen un eficiente desempeño laboral que se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

Validado por:

Dr. José German Salinas Gamboa

Dr. Santos Felipe LLenque Tume

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Anexo 4: Ficha RUC de la empresa

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10413449805 - ANCHANTE PALACIOS MARIA ELIZABETH		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 41344960 - ANCHANTE PALACIOS, MARIA ELIZABETH		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	11/03/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	11/03/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050206383) a partir del 01/09/2017		
Fecha consulta: 13/05/2021 2:05			

Anexo 5: Figuras



Figura 1: Edad
Fuente: Tabla 1

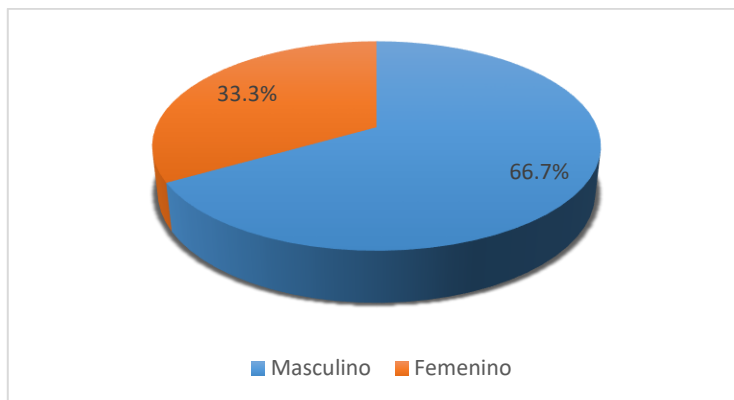


Figura 2: Género
Fuente: Tabla 1



Figura 3: Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1

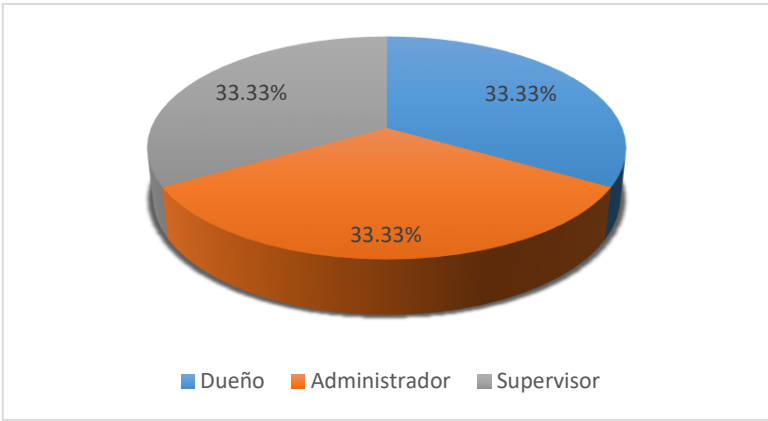


Figura 4: Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 1



Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo
Fuente: Tabla 1



Figura 6: Tiempo de la empresa en el rubro
Fuente: Tabla 2



Figura 7: Número de trabajadores
Fuente: Tabla 2

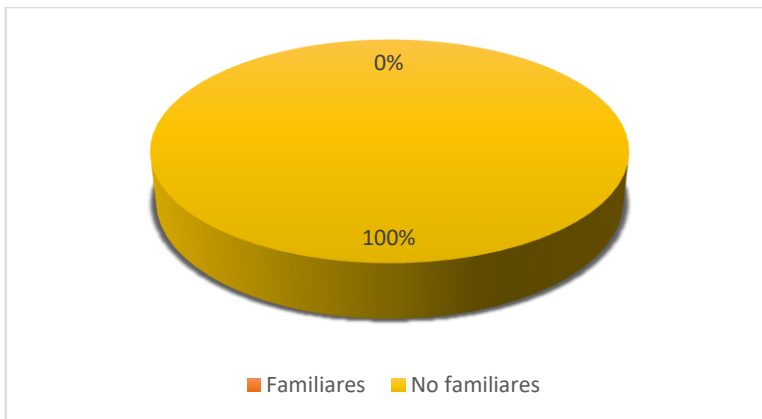


Figura 8: Personas que trabajan en la empresa
Fuente: Tabla 2

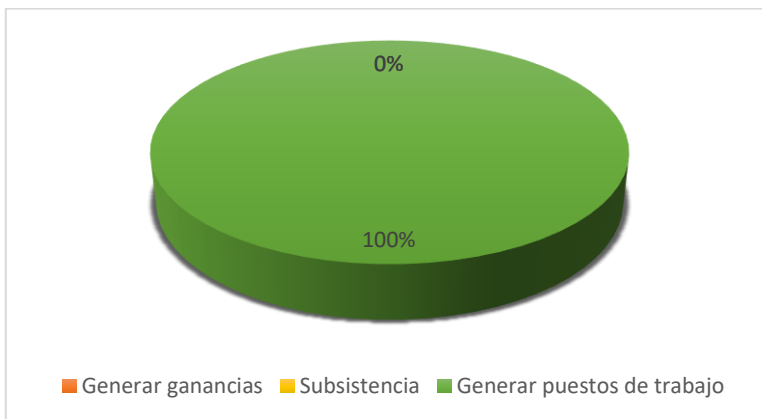


Figura 9: Objetivo de creación la empresa
Fuente: Tabla 2



Figura 10: Conocimiento del término gestión de calidad
Fuente: Tabla 3



Figura 11: Técnicas modernas de la gestión de calidad
Fuente: Tabla 3



Figura 12: Dificultades del personal en la implementación
Fuente: Tabla 3

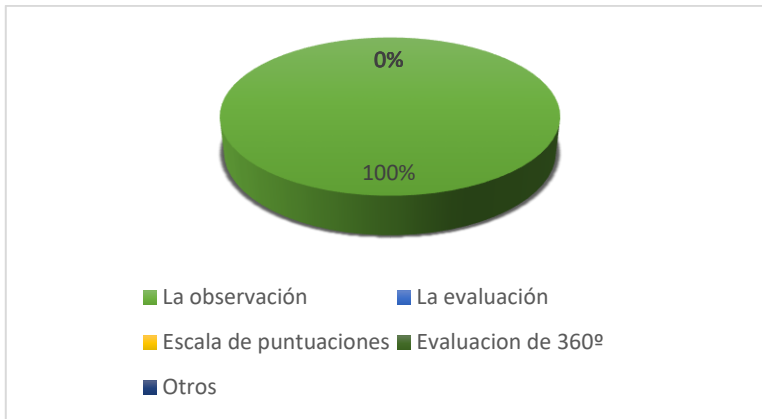


Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento
Fuente: Tabla 3

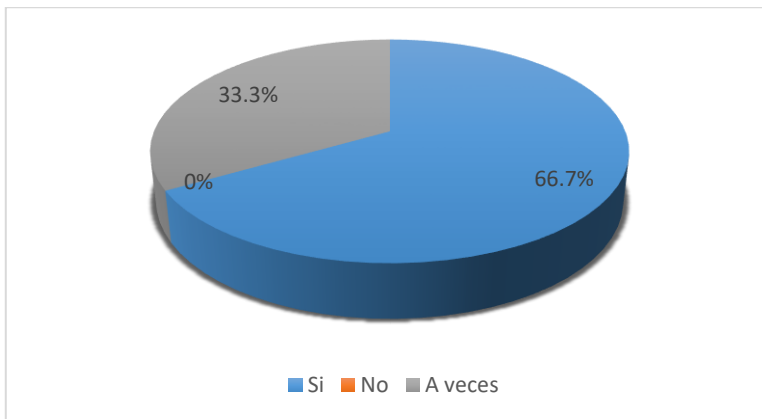


Figura 14: La gestión de calidad mejora el rendimiento
Fuente: Tabla 3

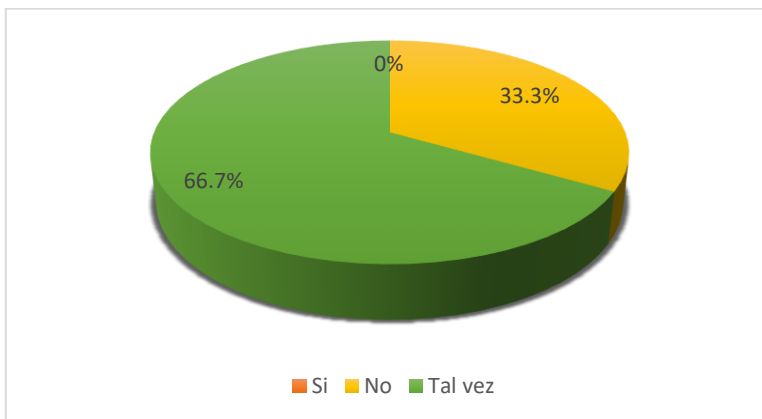


Figura 15: El trabajo es compatible con los objetivos
Fuente: Tabla 4



Figura 16: Recursos que brinda a los colaboradores
Fuente: Tabla 4

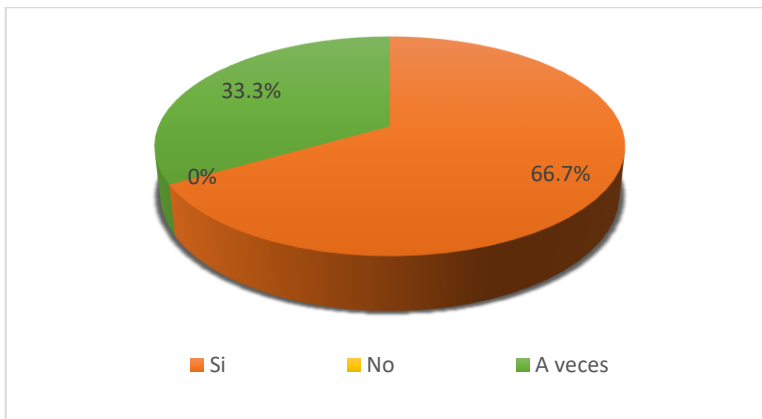


Figura 17: Muestra interés por el desarrollo profesional
Fuente: Tabla 4

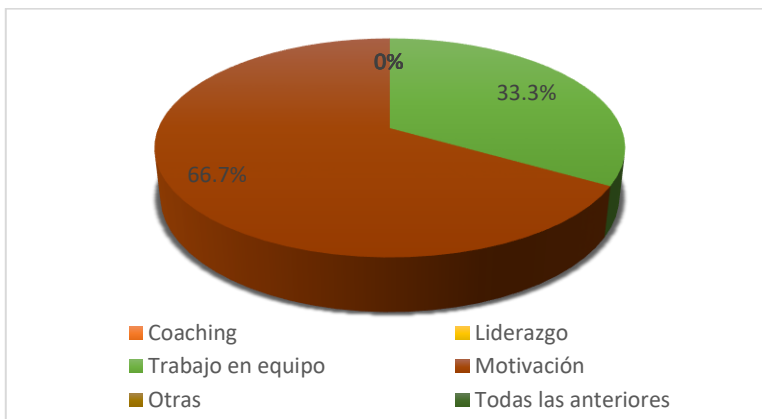


Figura 18: Técnicas administrativas para el desarrollo
Fuente: Tabla 4

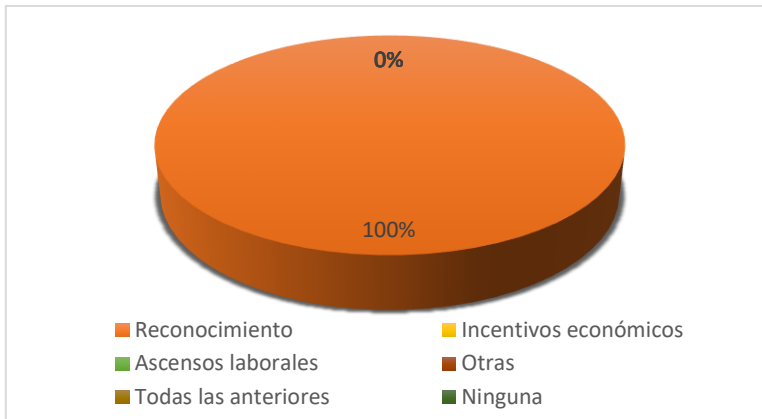


Figura 19: Manera de motivar a los colaboradores
Fuente: Tabla 4

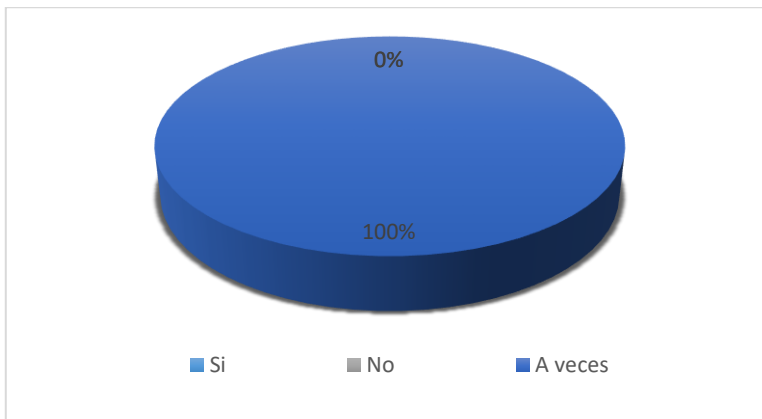


Figura 20: Apoya la creatividad de los trabajadores
Fuente: Tabla 4

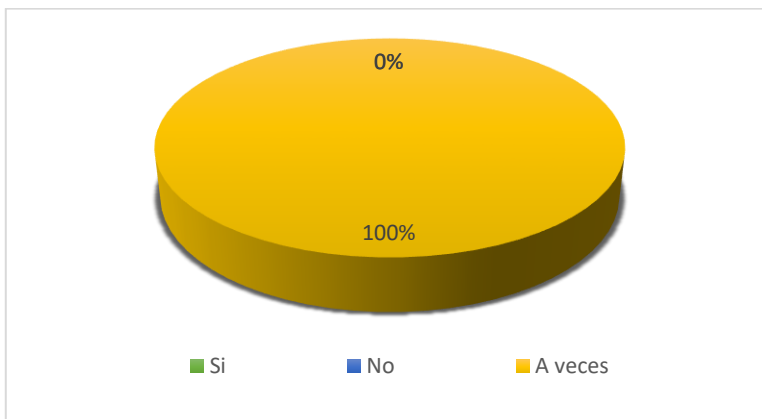


Figura 21: Toma en cuenta las opiniones y aportes
Fuente: Tabla 4

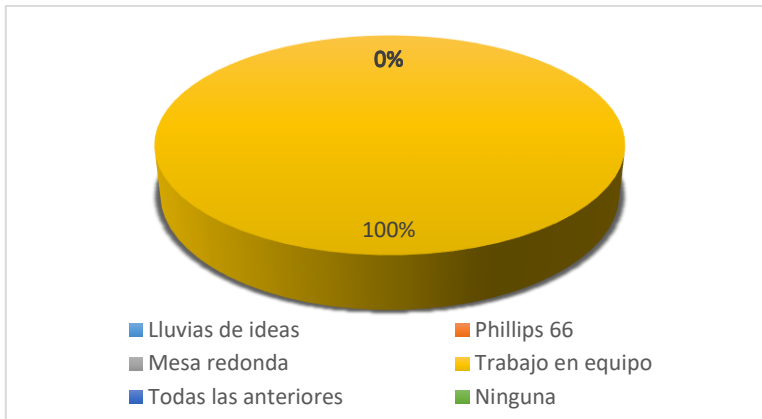


Figura 22: Técnicas administrativas de mejora
Fuente: Tabla 4

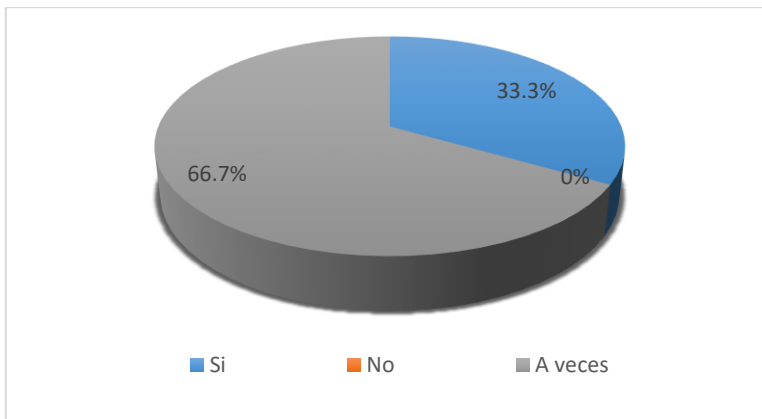


Figura 23: La remuneración es proporcional
Fuente: Tabla 4

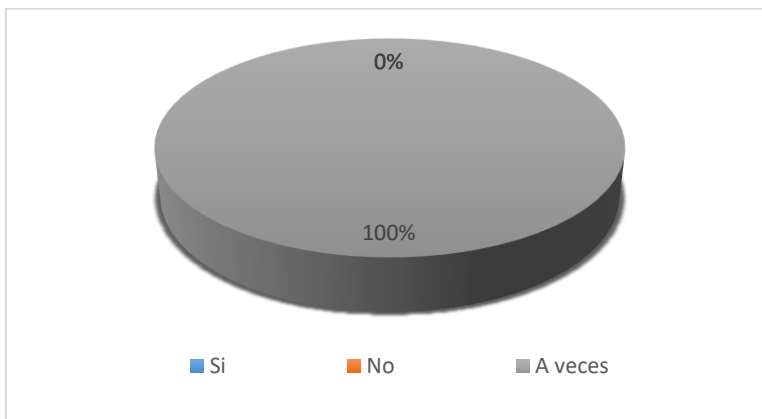


Figura 24: Retroalimenta a los trabajadores
Fuente: Tabla 4

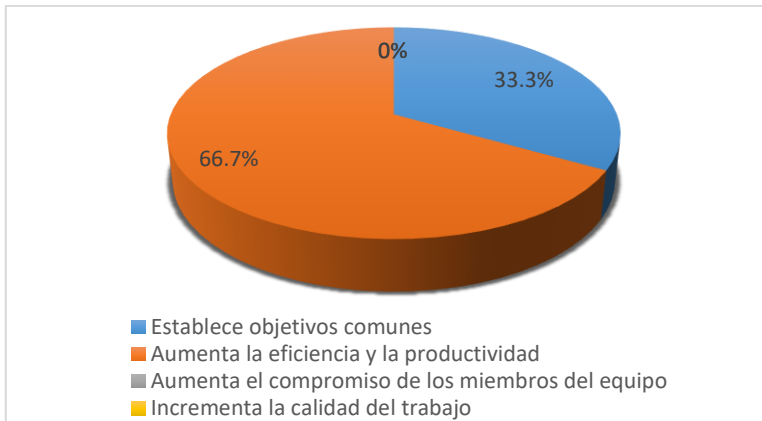


Figura 25: De qué manera el trabajo en equipo ayuda en el desempeño laboral
Fuente: Tabla 4

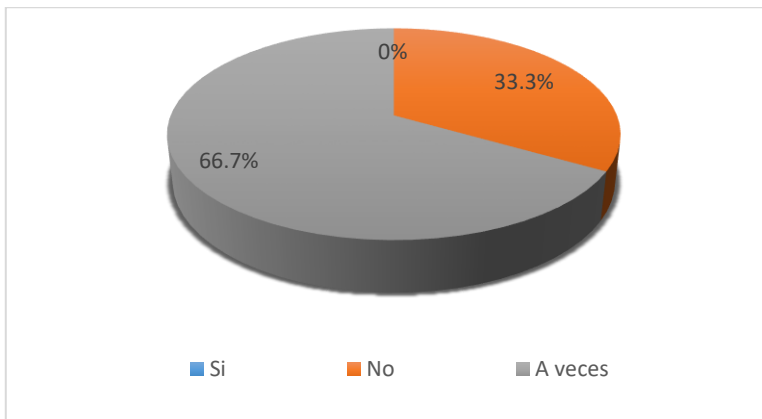


Figura 26: Los trabajadores tienen eficiente desempeño
Fuente: Tabla 4

TallerInv.IV-B-BTejedaL-InformeFinal-Turnitin-2021-02

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

7%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo