



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACION
LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
GESTION 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**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION.**

AUTOR:

Bach. RICARDO PAUL HURTADO PACHECO

ORCID ID: 0000-0001-7415-2785

ASESOR:

Mgr. SIMON POMA ANCCASI

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

LIMA - PERU

2019

1. Título de la tesis

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.

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Bach. HURTADO PACHECO, Ricardo Paul

ORCID: 0000-0001-7415-2785

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

ASESOR

Mgtr. POMA ANCCASI, Simón.

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

JURADO

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

PRESIDENTE

Lic. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

MIEMBRO

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen
Presidente

Lic. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo
Miembro

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo
Miembro

Mgtr. POMA ANCCASI, Simón
Asesor

4. Agradecimiento

Agradezco a nuestro señor, por permitirme cumplir uno de mis más grandes objetivos, siempre estuvo a mi lado, llenándome de bendiciones, todo se lo debo a él. Agradezco a mi asesor de tesis el Magister Poma, por el apoyo en el desarrollo de la misma y por siempre encaminarnos con ética y profesionalismo hacia la realización de la tesis.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi esposa Guicela Negrete, toda vez que impulso esta iniciativa académica, postergada por muchos años, ella fue mi mayor apoyo con su infinito amor y confianza, porque a pesar de las dificultades siempre estuvo ahí para alentarme y exigirme con paciencia, culminar este sueño académico. A mis hijos Yesenia, Ricardo y Paul, por quiero ser un ejemplo que para culminar un objetivo no existe edad y ser un ejemplo para que ellos sigan luchando también contra toda adversidad y finalmente a mis amigos Harland y Enrique, por sus buenos concejos acerca de la vida académica.

5. Resumen

El objetivo de esta investigación fue: Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018. La metodología se basa en un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 34 MYPE. A quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 24 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: Representantes de las MYPE: 41% tienen entre 61 a 50 años de edad. 68% son de sexo femenino. 35% tienen educación secundaria. 79% son dueños de la MYPE. Sobre las MYPE: 50.0% tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el mercado. 56.0% tienen 2 trabajadores. 35.0% son persona natural. Sobre la gestión de calidad: 62% algunas veces practican la gestión de calidad. 56.0% hace seguimiento muy pocas veces a los procesos. 65.0% muy pocas veces mejora la calidad. 62.0% muy pocas veces implementa técnicas de mejora continua. Sobre la motivación laboral: 62.0% casi siempre se identifican con la organización. 62.0% de los trabajadores algunas veces cumplen con los objetivos. 62.0% de las MYPE muy pocas veces promueve la premiación de trabajadores. 65.0% muy pocas veces recompensa a los trabajadores. 53.0% algunas veces hace reconocimientos en el cumpleaños de trabajador. 56.0% muy pocas veces promueve un buen ambiente laboral.

Palabra clave: Gestión de calidad, motivación laboral, MYPE.

Abstract

The objective of this research was: To propose improvements in work motivation as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, heading restaurants of Calle Derecha block 1 to 9 of the district of Huaral, 2018. The methodology is based on a quantitative approach, descriptive level, with a non-experimental and cross-sectional design. The population and sample consisted of 34 MYPE. To whom a survey was applied through a 24-question questionnaire. The following results were obtained: Representatives of the MYPE: 41% are between 61 and 50 years old. 68% are female. 35% have secondary education. 79% own MYPE. About MYPE: 50.0% have between 4 and 6 years of permanence in the market. 56.0% have 2 workers. 35.0% are natural person. About quality management: 62% sometimes practice quality management. 56.0% rarely follow up processes. 65.0% rarely improves quality. 62.0% rarely implement continuous improvement techniques. On work motivation: 62.0% almost always identify with the organization. 62.0% of workers sometimes meet the objectives. 62.0% of the MYPE rarely promotes the award of workers. 65.0% rarely reward workers. 53.0% sometimes makes recognition on worker's birthday. 56.0% rarely promotes a good working environment.

Keyword: Quality management, work motivation, MYPE.

6. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento	v
5. Resumen	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	3
2.1 Antecedentes.....	3
2.2 Bases teóricas.....	11
2.3 Marco conceptual.....	27
III. Metodología.....	30
3.1 Diseño de la investigación	30
3.2 Población y muestra.....	31
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5 Plan de análisis.....	35
3.6 Matriz de consistencia	36
3.7 Principios éticos	37
IV. Resultados.....	39
4.1 Resultados.....	39
4.2 Análisis de resultados	61
V. Conclusiones.....	65
VI. Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas.....	69
ANEXOS	75
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	75
Anexo 2 Relación de MYPE en estudio.....	78
Anexo 3. Propuesta de mejora.	80

7. Índice de tablas y figuras.

ÍNDICE DE TABLAS		Pág.
Tabla 1.	Edad del representante	39
Tabla 2.	Genero del representante	40
Tabla 3.	Grado de instrucción del representante	41
Tabla 4.	Cargo del representante	42
Tabla 5.	Tiempo que desempeña el representante	43
Tabla 6.	Tiempo de la mype	44
Tabla 7.	Número de trabajadores	45
Tabla 8.	Cantidad de Personas que trabajan	46
Tabla 9.	Objetivo de creación de la empresa	47
Tabla 10.	Tipo de constitución de empresa.	48
Tabla 11.	Estable objetivos con claridad	49
Tabla 12.	Determina estrategias	50
Tabla 13.	Seguimiento de procesos	51
Tabla 14.	Evaluación de resultados	52
Tabla 15.	Se detecta errores y se propone mejoras	53
Tabla 16.	Implementación de técnicas	54
Tabla 17.	La empresa promueve compensación a los trabajadores mediante bonos.	55
Tabla 18.	La empresa realiza compensación en base a la aptitud de los empleados	56
Tabla 19.	La empresa recompensa con premios a los trabajadores en base a resultados.	57
Tabla 20.	La empresa realiza el reconocimiento La empresa brinda los implementos adecuados	58
Tabla 21.	La empresa aplica una estrategia para tener un buen ambiente	59
Tabla 22	laboral que promueva compromiso	60

ÍNDICE DE FIGURAS		Pág.
Figura 1.	Edad del representante	39
Figura 2.	Genero del representante	40
Figura 3.	Grado de instrucción del representante	41
Figura 4.	Cargo del representante	42
Figura 5.	Tiempo que desempeña el representante	43
Figura 6.	Tiempo de la mypes	44
Figura 7.	Número de trabajadores	45
Figura 8.	Cantidad de Personas que trabajan	46
Figura 9.	Objetivo de creación de la empresa	47
Figura 10.	Tipo de constitución de empresa.	48
Figura 11.	Estable objetivos con claridad	49
Figura 12.	Determina estrategias	50
Figura 13.	Seguimiento de procesos	51
Figura 14.	Evaluación de resultados	52
Figura 15.	Se detecta errores y se propone mejoras	53
Figura 16.	Implementación de técnicas	54
Figura 17.	La empresa promueve compensación a los trabajadores mediante bonos.	55
Figura 18.	La empresa realiza compensación	56
Figura 19.	La empresa recompensa con premios	57
Figura 20.	La empresa realiza el reconocimiento del personal	58
Figura 21.	La empresa brinda los implementos adecuados.	59
Figura 22.	La empresa aplica una estrategia para tener un buen ambiente laboral	60

I. Introducción

En los últimos tiempos el término Gestión de calidad es una herramienta que se viene desarrollando en las micro y pequeñas empresas de diversos rubros, y la aplicación en sector servicios no es la excepción ya que el uso de estos métodos hace que las MYPE sean más competitiva en el mercado y genera más productividad. Además, en el Perú hoy en día existe una urgencia de desarrollar el sector empresarial para la mejora de los estándares de vida de la población de manera sólida y con capacidad. Se puede mencionar que el principal factor para el crecimiento de una empresa es el personal motivado, capacitado y preparado ante cualquier incertidumbre, que sepa solucionar problemas y proponer salidas ante las contingencias. Por esta razón, el motivo de este proyecto con línea de investigación en Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el Perú, establecido por la escuela profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, se plantea el siguiente problema: ¿Cuáles son las 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? Teniendo como objetivo general: Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018. Objetivos específicos:

Identificar los factores relevantes de la motivación laboral para la mejora de 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.

Describir los factores relevantes de la motivación laboral para la mejora de 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.

Elaborar la 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.

El proyecto se justifica desde el punto de vista teórico, práctico y metodológico. Teórica, porque el proyecto desarrolla una investigación que tiene como fuente de información la bibliografía actualizada; se justifica de manera práctica ya que este trabajo podrá ser usado como antecedentes para futuras investigaciones, así como, para que los dueños, jefes y gerentes de determinados establecimientos del sector servicios rubro restaurantes. Y por último, se justifica de manera metodológica porque al ser este un tema distinto a otras investigaciones y además el trato de datos será visto desde un enfoque diferente aplicando instrumentos de medición y recolección de datos prácticos se generaran tablas y gráficos para una buena interpretación y análisis de resultados. El nivel de la presente investigación fue descriptivo, porque se describió las características y estado de la variable en investigación. La población del estudio estuvo constituida por 34 MYPE del distrito de Huaral de la Calle Derecha. Se elaboró una matriz de consistencia y se consideró los aspectos éticos de una investigación. Este trabajo contribuirá al desarrollo económico del distrito de Huaral.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Internacionales

López (2018), presenta una investigación de Maestría en Administración de Empresas “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. El propósito de esta investigación fue determinar la asociación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del restaurante en estudio. Se tuvo en cuenta una metodología de tipo correlacionar y transversal. La autora presenta los siguientes resultados: la edad promedio de los encuestados es de 42 años, el 50% son de género masculino. El 70% de los clientes manifiestan que están satisfechos y de acuerdo con las instalaciones y 67% manifiesta que los equipos y maquinarias son adecuados para el servicio. 49% menciona que el personal no mantiene una correcta presentación. El 70% opina que la presentación de la comida es agradable a la vista. 40% de los clientes manifestaron con la forma como se procede con las quejas. 48% es indiferente frente a la calidad del servicio mostrada en la primera vez. Sólo el 12% de los clientes percibe que el servicio de los restaurantes es rápido. 40% manifiesta que el personal no tiene predisposición a una atención adecuada.

Se concluyó que a través del desarrollo de esta investigación, se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio. Referente al marco teórico se mencionaron 17 algunas teorías, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la calidad, modelos de medición de servicio. En donde se concluyó que es necesario tener una

evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos. En el estudio realizado, se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's, se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido.

Joubert (2015), presenta su tesis "Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén". El objetivo perseguido por la autora es conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén. La metodología empleada en esta investigación fue cualitativa, inductivo y descriptivo. Los resultados que presentó la investigadora fue 30.5% era dueños de la empresa. Existe poca información acerca del Sistema de Gestión de Calidad (SGC en adelante), por parte de las empresas encuestadas. Las empresas del estudio no están interesadas en capacitar a su personal y gran parte de ellos tampoco consideran necesario la implementación de un SGC porque de acuerdo a su opinión solo se aplica a determinados tipos de empresa.

En conclusión, Si bien al fomentar la filosofía de la mejora continua la gerencia crea las condiciones para que los empleados innoven y sean creativos, asombrosamente no hay una política generalizada de este tipo, por lo tanto no se puede

evaluar si los empleados de los hoteles son innovadores o creativos. Esto se debe posiblemente a que no hay empowerment, Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto, Universidad Nacional de Quilmes comunicación fluida en cada uno de los niveles, programas de capacitación, ni medición de la satisfacción del cliente interno. El discurso de gerentes y/o dueños acerca de que los clientes internos son un eslabón importante en la entrega del producto y servicio no coincide con las acciones llevadas a cabo por los hoteleros. Prueba de ello son las deficiencias en el reclutamiento e inducción del personal que se repiten en las empresas familiares, desencadenando frecuentemente un alto índice de rotación de personal en algunas áreas. Si bien es cierto que existen motivos generalizados en toda la industria hotelera para esta situación, sería interesante indagar cuáles son las causas que motivan las desvinculaciones, más allá de considerar que son “personas jóvenes e inquietas que aspiran a otras cosas”, o que no se adaptan a los horarios de la hotelería. La débil preocupación por capacitar al personal de todas las áreas es otra prueba que da su aporte a esta idea. Son muy pocos quienes adhieren a ofrecer capacitación y los hoteles de cadena llevan la delantera en este sentido. Si bien es cierto que pertenecen a la Asociación Hotelera, todos los hoteles tienen una postura cómoda y conformista que lleva a pensar que no ven a la capacitación como una inversión, sino como un gasto, ya que esperan que dicha entidad desarrolle los programas de formación y, si esto no ocurre, no los buscan en forma independiente

Nacionales

Morales (2019), su investigación tiene como título “La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro restaurant, de la Urbanización los Cedros de Villa, Distrito de Chorrillos, Lima

- Periodo 2018”; siendo el Objetivo General, determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio - rubro restaurante, de la urbanización Cedros de Villa Chorrillos, periodo 2018. La metodología de la investigación es cuantitativa, no experimental – transversal – correlacionar, se tomó una muestra de ocho (08) MYPE, utilizándose la técnica de la encuesta con 21 preguntas, teniendo como resultado que: el 50% siempre planifica sus metas y objetivos, el 62.50% organiza sus actividades diarias, el 50% a veces implementan procesos de gestión de calidad, el 62.5% supervisa todos sus procesos de gestión, el 37.5% a veces evalúa a sus proveedores o socios estratégicos, el 50% corrige errores de atención y servicio al cliente, el 62.5% nunca capacita a sus trabajadores, el 62.5% a veces implementa mejoras en su estructura física, el 62.5% casi siempre fideliza clientes a través de la mejora continua, el 62.5% casi siempre considera el desempeño de sus trabajadores eficiente, el 50% a veces utilizan la jornada laboral adecuadamente, el 37.5% casi siempre utilizan sus recursos planificada y ordenadamente, el 62.5% casi siempre consideran sus productos confiables, el 50% a veces son innovadores para la mejora de sus productos o servicios, el 62.5% a veces relaciona productividad con gestión de calidad, el 37.5% casi siempre aumenta la rentabilidad ante las mejoras, el 62.5% considera ser competitivo ante otros negocios, el 37.5% casi siempre considera que el reconocimiento da buena imagen, el 62.5% cuenta con capacidad operativa, el 25% siempre tiene acceso a crédito comercial, el 37.5% a veces cuenta con respaldo económico.

En conclusión, se puede deducir de la encuesta efectuada que los emprendedores de la zona aplican algunos procesos de gestión de calidad; debiéndose resaltar que sus acciones deben ser apoyadas por un profesional sobre dirección y

administración de restaurante, para una buena planificación estratégica de sus objetivos y metas que introduzca procesos de gestión logístico, recursos humanos, financieros, uso de tecnología, así como de la planificación de estrategias, plan de marketing, publicidad, promoción, precios, para una mejora continua, considerando que el éxito de una empresa deriva de la integración de cada uno de sus procesos que marca el desempeño y éxito empresarial.

Amorín (2016), en su investigación denominada “La formalización y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes, del casco urbano de Villa Rica, distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015”, se plantea como objetivo, determinar las características de la formalización y el financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas de su estudio. Empleó la metodología de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, y se aplicó la encuesta a 38 micro empresas, de las cuales obtuvo los siguientes resultados: El 95% de los empresarios es de género femenino. En cuanto al estado civil, el 50% son solteros, 34% son casados y 16% son viudos. En cuanto al grado de instrucción, 11% tienen estudios primarios, 63% tienen estudios secundarios y 26% tienen estudios superiores. La edad de los empresarios es, 6% tienen entre 18 a 30 años, 32% entre 31 a 40 años y 42% tienen entre 41 a más edad. Así también el 74% son propietarios del negocio y 26% son administradores. Sobre las características de las MYPE: Sobre la permanencia en el mercado, el 68% de las empresas tienen una permanencia en el mercado entre 1 a 5 años, 10% tienen entre 6 a 10 años, 11% entre 11 a 20 y 11% más de 21 años. El 74% de las empresas cuentan con trabajadores permanentes y 26% con trabajadores eventuales. Sobre la formalización de las MYPE: El 58% de las empresas cuentan con licencia de funcionamiento. Sobre el tipo de

empresa, se tiene que el 58 son personas naturales y el 42% son personas jurídicas. Sobre el régimen tributario, el 37% se encuentra en el RUS 21% en el régimen especial de renta y 42% no pertenece a ningún régimen. En cuanto a la causa de la informalidad se tiene que el 45% respondió que es por el pago de impuestos y tributos, 13% por el poco apoyo del Estado, 18% es por falta de capital y el 24% es por desconocimiento del trámite.

Abanto (2016), investigación titulada: “Caracterización de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la avenida Argentina del distrito de Nuevo Chimbote, año 2015”, tuvo como objetivo principal determinar las características de la formalización de las micro y pequeñas empresas en estudio. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. Luego del estudio presentó los siguientes resultados: Sobre las características de los empresarios: En cuanto a la edad de los empresarios, el 50% tienen entre 18 a 30 años y el otros 50% entre 31 a 50 años de edad. El 60% de los encuestados es de sexo masculino y el 40% son mujeres. 30% cuentan con educación secundaria, 40% educación técnica y 30% educación universitaria. Sobre el cargo dentro de la empresa, el 70% es administrador y solo el 30% es dueño de la empresa. Sobre las características de las MYPE: Sobre los años en el mercado el 30% tienen entre 0 a 3 años, 50% entre 4 a 6 años y el 20% tienen entre 7 a más años. 50% de los empresarios cuentan con familiares trabajando con ellos y 50% no tienen ninguno. 40% son personas naturales con empresa y 60% son empresas jurídicas. El 100% formó la empresa para generar ganancias. Sobre las características de la formalización de las MYPE. Se puede concluir que el 100% de los encuestados considera que la informalidad trae problemás legales. 60% considera que los negocios

informales son una dura competencia. Sobre los motivos de la no formalización se tiene que el 80% considera por los altos costos de la formalización, 10% falta de conocimiento y 10% falta de asesoramiento. El 60% entrega factura y el 40% sólo boleta. El 100% de las empresas están formalizadas.

Locales

Tupiño (2019), presenta su investigación con título “La gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubros restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima 2018. La investigación fue correlacional, no experimental – transversal – cuantitativa. Esta investigación se realizó a una población de 18 MYPE obteniendo la información a través de la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 41 preguntas. Los resultados obtenidos son los siguientes: La mayoría de los empresarios son de sexo masculino, tienen entre 41 y 50 años de edad, son casados, tienen grado de instrucción técnica y son dueños de la empresa que dirigen. La mayoría de las MYPE tienen entre 6 a 10 años en el mercado, tienen entre 1 a 5 trabajadores y la totalidad de empresas son formales. El 94.4% de los encuestados son dueños de su propia empresa, ello se debe a que los dueños se encuentran en la capacidad de dirigir su propio negocio. En cuanto a la cantidad de trabajadores, se tiene que el 66.7% de las MYPE tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que los negocios de este rubro son pequeños y la cantidad de trabajadores que se requieren es mínima, y por lo general en este tipo de negocios los trabajadores son los mismos dueños y sus familiares. La conclusión a la que llega esta investigación es que existe

relación significativa entre la variable gestión de calidad y beneficios de las MYPE demostrado mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,587 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,010$, lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$; ello señala que la relación es significativa.

Ríos (2015), presenta su investigación “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014”. Esta investigación se centró en identificar los factores de gestión de calidad que impactan en la rentabilidad de la empresa. Para el estudio se empleó como metodología una de tipo descriptiva, no experimental, cuantitativa y transaccional. En cuanto a los resultados, el autor registró que 50% de las empresas percibe que el factor de gestión de calidad que le da éxito es la buena atención, 25% percibe que es preparación de alimentos y 25% las instalaciones. 80% manifiesta que el cliente se siente satisfecho con su servicio. 85% piensa que su servicio es de calidad. 80% emplea insumos de calidad en la preparación de sus alimentos.

Reyes (2017), presenta su tesis de maestría “Calidad de servicio en el restaurante Avalon’s – Ginebra Independencia periodo 2017”. Esta investigación presentó como objetivo, determinar el sistema de calidad de servicio del restaurante en estudio. En cuanto a la metodología empleada en esta investigación, esta fue descriptiva, no experimental y transaccional. La autora en función de sus objetivos presentó los siguientes resultados: 27.3% de los encuestados fueron varones y 72.7% fueron mujeres. El 60.6% de las empresas encuestadas está totalmente de acuerdo en que la empresa cuenta con equipamiento moderno y 22.7% está de acuerdo. 57.6%

está totalmente de acuerdo en que las instalaciones del restaurante son atractivas y 33.3% esta solo de acuerdo y 9.1 está en desacuerdo. Sólo el 13.6% está totalmente de acuerdo que el personal está correctamente uniformado y 10.6% está de acuerdo. 67.9% considera que la dimensión elementos tangibles tiene un nivel bueno. 77.3% del personal, muestra un interés genuino en resolver los problemas de los clientes. 13.6% está totalmente de acuerdo en que cumple con lo ofrecido y 18.2% está de acuerdo. 77.3% percibe en un nivel bueno la dimensión fiabilidad. 63.6% percibe en un nivel bueno la capacidad de respuesta de la empresa. 48.5% está totalmente de acuerdo que los empleados inspiran confianza y 36.4% está de acuerdo. 59.1% considera que la seguridad en el restaurante es de nivel bueno.

2.2 Bases teóricas

Teoría de Gestión de calidad

a) Concepto de calidad

Según la Real Academia Española (2001) la calidad es el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o una cosa.

Según Stoner (2009), la calidad va más allá de crear un producto a la medida del cliente, o que tenga buen precio, o que sea de calidad superior, calidad se refiere a realizar productos mejores cada vez que se pueda y precios mucho más competitivos. Esto significa que se debe hacer las cosas con mucha calidad desde la primera vez, para no cometer errores y corregirlos (p.229).

Calidad según Stoner (2009) representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración.

“Calidad, en los últimos años se ha convertido en un arma estratégica en el mercado global. Para un poder revolucionario el proceso de producción, los administradores deben revolucionar antes su manera de concebir la calidad. La necesidad de una filosofía de calidad es imperiosa” (Koontz y Weihrich, 1998, p.100-101).

b) Características e importancia de la gestión de calidad

Según Koontz y Weihrich (1998), la administración de la calidad es un elemento importante y decisivo del competitivo mercado global. Juran y Deming fueron los que iniciaron el movimiento de la administración de calidad; asimismo, Philip B. Crosby hizo una importante contribución a esta corriente (p.28).

La administración de calidad vista desde el punto de vista de Deming, significa dar a los clientes productos/servicios, confiables a bajo costo. Para Joseph Juran es la importancia del uso del producto o servicio y para Crosby la calidad es la importancia de cumplir los requerimientos para que sea catalogado como un producto de calidad de acuerdo a estándares de la compañía (Koontz y Weihrich, 1998).

En el enfoque de administración de calidad, los intereses son:

- Necesidad del cliente.
- Producto/servicio de calidad.
- Atención a la calidad y el costo.

c) El modelo europeo de administración de calidad total establecido por la EFQM

El programa de calidad que es otorgado por la compañía Fundación Europea para la Administración de la calidad (EFQM, siglas en inglés), se basa en la satisfacción del cliente y empleado, tomando como punto importante el liderazgo para el impacto en la sociedad, para finalmente los procesos desemboquen en la excelencia de resultados empresariales. Así mismo, existe un modelo representado por el Premio Nacional de calidad Malcolm Baldrige de los Estados Unidos, se puede decir que la variable “satisfacción del empleado” del modelo europeo forma parte del “desarrollo y administración de recursos humanos” del modelo Baldrige. Estos modelos son muy parecidos entre sí, pero difieren bastante del ISO9000 (Kontz, 1998, p.1998).

d) ISO 9000

Según Koontz (1998), la International Organization for Standardization (ISO), se ha vuelto famosa en los últimos tiempos. El ISO 9000 impone a una empresa u organización, documentar sus procesos y sistema de calidad de manera obligatoria para que los trabajadores conozcan los lineamientos y lo cumplan. Los beneficios internos que da el ISO 9000, es la documentación y una mayor conciencia de la calidad por parte del empleado (p.106).

e) Concepto de Gestión de Calidad J. Juran

“Juran piensa que el cambio a la calidad se puede dar de manera muy parecida a otros, pero piensa que no se requiere un esfuerzo gerencial tan grande como el que Deming consideraba necesario” (Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert Jr, D., 2009, p. 233).

La trilogía de Juran:

Planificación de Calidad. Tener procesos deficientes de planificación de la calidad, ocasiona perdida en las ventas, costos adicionales por la mala calidad y amenaza a la sociedad, esto quiere decir la insatisfacción que ocasiona un producto o servicio de mala calidad (Juran, 1990).

Control de Calidad. El control de calidad es quien suministra los estándares de calidad que se utilizaran para la inspección (Juran, 1990).

Mejora de Calidad. La mejora de calidad generalmente nace de la detección de errores, Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso (Juran, 1990).



Fuente: Adaptado de la Trilogía de Juran

f) Concepto de Gestión de Calidad W. Deming

Edwards Deming es reconocido por su gran aporte y contribución al resurgimiento de Japón después de la guerra. Deming fue a Japón en 1950 y dictó serie de conferencias sobre técnicas de control estadísticos de proceso el cual había sido inventado por William Shewart, amigo de Deming. El control estadístico de procesos es un método para medir las variaciones de los proceso de trabajo y para mejorarlos en forma constante (Stoner, Freeman y Gilbert JR, 2009, p.230-231).

El ciclo de mejora continua, el autor es Edwards Deming y tiene una metodología que describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (Bernal, J. J., 2014)

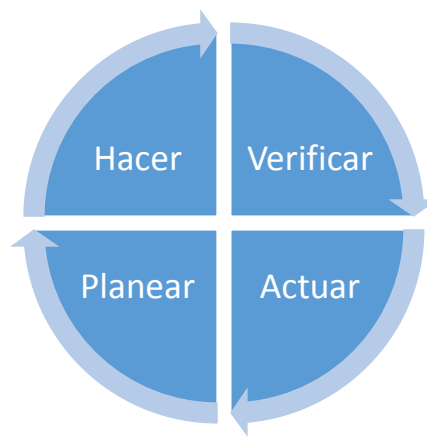
Cuatro etapas del ciclo de mejora continua (Deming):

Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc. (Bernal, J. J., 2014).

Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala (Bernal, J. J., 2014).

Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados (Bernal, J. J., 2014).

Actuar (Act): Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar (Bernal, J. J., 2014).



Fuente: Adaptado del círculo de Deming

Enfoque de la gestión de calidad

El término enfoque de Gestión de Calidad se utiliza para describir un sistema que relacionan conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Así pues, el contenido de los distintos enfoques de Gestión de la Calidad, se distingue por tres dimensiones: principios de la calidad, practica de la calidad y técnica de la calidad (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211)

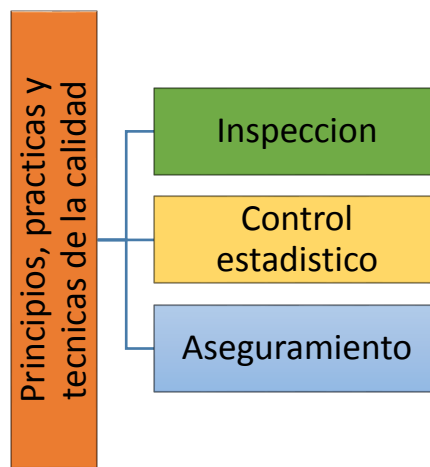
Principio de la calidad.- Son principios que asumen y que guían la acción organizativa (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211)

Práctica de la calidad.- Son las actividades que incorporan para llevar a la práctica estos principios (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211)

Técnica de calidad.- Son las que intentan hacer efectivas estas prácticas.

(Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211).

Enfoques de gestión de calidad

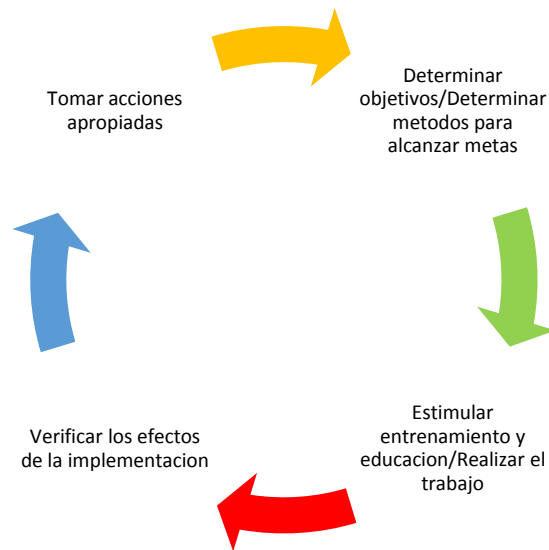


Fuente: Adaptado de *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques modelos y sistemás*. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211)

Ishikawa Kaoru y el círculo de calidad

Es un grupo de trabajo que se reúne para discutir cómo mejorar la calidad y resolver problemas de producción. En esta temática Ishikawa, propuso la reunión de trabajadores para discutir sugerencias para lograr mejoras. (Stoner , Freeman y Gilbert JR, 2009, p.232)

Este enfoque contribuye a la participación intensa y formación de vínculos entre departamentos, con un trabajo de cooperación (Stoner, Freeman y Gilbert JR, 2009, p.234)



Fuente: Adaptado del circulo de calidad de Ishikawa

Concepto de motivación

Se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, nosotros nos limitaremos a las metas de la organización con la finalidad de reflejar el interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo (Robbins y Judge, 2013, p. 202).

Según Robbins (2013) la intensidad hace referencia al esfuerzo por lograr algo. Pero es probable que una intensidad elevada conduzca un resultado desfavorable con el desempeño laboral sino se tiene una dirección, Por tal motivo, la dirección beneficia significativamente a la organización. El esfuerzo que tiene buenos resultados es el que está dirigido hacia las metas de la organización y que es consistentes con estas. Cabe destacar la motivación tiene otra dimensión que es la persistencia, la capacidad de mantener el esfuerzo de manera progresiva y constante.

Motivación Intrínseca

Estar motivado intrínsecamente es asumir un problema como reto personal. Es enfrentarlo sólo por el hecho de hallar su solución, sin que haya esperanza o anhelo de recompensa externa por hacerlo (Jiménez, 2007)

Baquero y Limón Luque (1999) mencionan que la motivación intrínseca son acciones que la persona realiza por su propio interés y curiosidad, no hay recompensa externa.

Según Deci y Ryan (1985), los humanos tienen una tendencia innata, natural a comprometer sus intereses, ejercitar sus habilidades y superar desafíos imposibles. Aquel desafío se puede expresar mediante la motivación intrínseca.

Motivación Extrínseca

Son los estímulos externos o recompensas que motivan para poder llegar a una solución. La motivación extrínseca es aquella que lleva al individuo a realizar determinada conducta para satisfacer otros motivos.

Baquero y Limón Luque refieren que este tipo de motivación genera mejores resultados en situación de aprendizaje que las motivaciones intrínsecas.

Primeras Teorías sobre la motivación

a. Teoría de las necesidades Máslow

Jerarquía de las 5 necesidades de Abraham Máslow: Fisiológicas, seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

N. Fisiológicas.- Incluye hambre, sed, sexo, refugio.

N. Seguridad.- El cuidado, protección contra daños físicos y emocionales.

N. de pertenencia.- Incluye el afecto y el sentido de pertenencia.

N. de estima.- Factores internos como el respeto de uno mismo, la autonomía, factores externos como el estatus o el reconocimiento

N. Autorrealización.- Es el impulso de convertirse en aquello que uno quiere ser, incluyendo crecimiento, desarrollo del propio potencial.

b. Teoría X y Y

Teoría X.- Supone que los empleados no gustan del trabajo, son perezosos y no les agrada la responsabilidad y deben de ser saneados.

Teoría Y.- A los empleados les encanta el trabajo, son creativos y buscan la responsabilidad y pueden dirigirse a si mismos.

c. Teoría de los dos factores- Motivación e higiene

Relaciona los factores intrínsecos con la satisfacción laboral y asocia factores extrínsecos con la insatisfacción. Los factores de higiene pueden ser los políticos, administrativos, la supervisión y el salario que como se sabe, estos mantienen tranquilos a los trabajadores, es decir las personas, no estarán insatisfechas.

d. Teoría de las necesidades de Mc Clelland

Aquí existen tres necesidades, Necesidad de Logro, Necesidad de poder y Necesidad de afiliación.

N. Logro.- (nLog) impulso por sobresalir.

N. Poder.- (nPod) hacer que unos se comporten de una manera.

N. Afiliación.- (nAfi) tener relaciones interpersonales y cercanas.

Teorías contemporáneas de la motivación

a. Teoría de la autodeterminación y teoría de la evolución cognitiva

Según Robbins y Judge (2013) esta teoría menciona que las personas prefieren sentir que tienen control sobre sus acciones. Esta teoría tiene base en la teoría de la evolución cognitiva la cual propone que las recompensas extrínsecas pueden hacer disminuir el interés intrínseco en una tarea.

b. Teoría del establecimiento de metas y de la autoeficacia

Establecimiento de metas.- Según Robbins y Judge (2013), afirman que las metas específicas, desafiantes y con retroalimentación conducen a un mejor desempeño.

Teoría de la Autoeficacia.- Según Robbins y Judge (2013), se refieren a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de realizar una tarea. Cuanto mayor sea la autoeficacia más confianza se tendrá en la propia capacidad para tener éxito.

c. Teoría del reforzamiento

Esta teoría se deriva de una perspectiva conductista, y señala que el reforzamiento condiciona el comportamiento. Enfoque que plantea que el comportamiento está en función de sus consecuencias. (Robbins y Judge, 2013)

d. Teoría de la equidad / justicia organizacional

Perspectiva que indica que es posible aprender mediante la observación y la experiencia directa (Robbins y Judge, 2013).

e. Teoría de las expectativas

Esta teoría establece que la fuerza de nuestra tendencia a actuar de cierta manera depende de la magnitud de la expectativa que tenemos de obtener un resultado dado y de su atractivo. (Robbins y Judge, 2013)

Modelo de las características de puesto de trabajo

El motivar mediante el diseño del puesto de trabajo: Modelo de características del puesto. Este modelo fue Planteado por Richard Hackman y Greg Oldham, ellos describen este modelo en términos de 5 dimensiones (Robbins y Judge, 2013, p. 240).

- Variedad de Habilidades.- El puesto requiere de varias actividades distintas. (Robbins y Judge, 2013)
- Identidad de la tarea.- El puesto requiere que se complete una fracción de trabajo. (Robbins y Judge, 2013)
- Importancia de la Tarea.- El puesto tiene un efecto sustancial en las vidas de las personas. (Robbins y Judge, 2013)
- Autonomía.- El puesto ofrece libertad al individuo. (Robbins y Judge, 2013)
- Retroalimentación.- El individuo obtiene información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño. (Robbins y Judge, 2013)

Puntuación de Potencial Motivador (PPM)

Según Robbins (2013) refiere que es el índice que sugiere el potencial de motivación de un puesto de trabajo.

$$\text{PPM} = (\text{Variedad de habilidades} + \text{Identidad de tarea} + \text{Importancia de la Tarea}) / 3$$

Alternativas de diseño de trabajo y como estas pueden motivar al empleado

- a) Horario flexibles.- La mayoría de horarios flexibles tienden reducir ausentismos, en su mayoría las evidencias son favorables. Los individuos

ordenen sus horarios de acuerdo a sus necesidades personales. (Robbins y Judge, 2013)

Horario 1	
Porcentaje de tiempo:	100% = 40 horas por semana
Horas núcleo:	9:00 A.M. a 5:00 P.M., de lunes a viernes (1 hora para comer)
Horario de inicio:	Entre las 8:00 A.M. y las 9:00 A.M.
Horario de salida:	Entre las 5:00 P.M. y las 6:00 P.M.
Horario 2	
Porcentaje de tiempo:	100% = 40 horas por semana
Horas núcleo:	8:00 A.M. - 6:30 P.M., de lunes a jueves (media hora para comer) El viernes no hay labores
Horario de inicio:	8:00 A.M.
Horario de salida:	6:30 P.M.
Horario 3	
Porcentaje de tiempo:	90% = 36 horas por semana
Horas núcleo:	8:30 A.M. a 5:00 P.M., de lunes a jueves (media hora para comer) De 8:00 a mediodía los viernes (sin tiempo para comer)
Horario de inicio:	8:30 A.M. (de lunes a jueves); 8:00 A.M. (viernes)
Horario de salida:	5:00 P.M. (de lunes a jueves); mediodía (viernes)
Horario 4	
Porcentaje de tiempo:	80% = 32 horas por semana
Horas núcleo:	8:00 A.M. a 6:00 P.M., de lunes a miércoles (media hora para comer)
Horas núcleo:	8:00 A.M. a 11:30 A.M., jueves (sin tiempo para comer) El viernes no hay labores
Horario de inicio:	Entre las 8:00 A.M. y las 9:00 A.M.
Horario de salida:	Entre las 5:00 P.M. y las 6:00 P.M.

Ejemplo de horario adaptado del libro Comportamiento organizacional (Robbins y Judge, 2013)

b) Puestos compartidos.- Según los trabajadores el compartir puestos de trabajo aumenta la motivación y suele aumentar la satisfacción, pero se puede encontrar parejas compatibles o parejas que no se coordinan de una buena manera y no generan productividad. (Robbins y Judge, 2013)

c) Trabajo a distancia.- Laborar desde la casa al menos dos días de la semana. A través de una computadora conectada con su oficina en la compañía. (Robbins y Judge, 2013).

Como rediseñar los puestos de trabajo para que la labor sea más motivante

ROTACION DE PUESTOS	ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO	PROGRAMÁS DE AYUDA MUTUA
Cambio de manera periódica que hace un individuo de una tarea a otra	Se refiere a la expansión de los puestos aumentando el grado en que el trabajador controla l planeación.	Los empleados que pueden ayudarse entre si de manera directa con su trabajo.

Adaptado del libro Comportamiento organizacional (Robbins y Judge, 2013)

Recompensar a los empleados:

- Programa de pago variable.- Plan de remuneración que basa una parte del salario del individuo en alguna medida de desempeño individual y organizacional. (Robbins y Judge, 2013)
- Plan de pago a destajo.- Aquel que remunere a los trabajadores con una cantidad fija por cada unidad de producción que terminen. (Robbins y Judge, 2013)
- Plan de pago con base a merito.- Se basa en las puntuaciones de la evaluación del desempeño. (Robbins y Judge, 2013)
- Bonos.- Programa de pago que recompensa a los empleados por su desempeño reciente y no por el histórico. (Robbins y Judge, 2013)

Micro y pequeña empresa

a. Concepto de micro y pequeña empresa

Según Bernilla (2014) una entidad puede ser definida como micro y pequeña empresa si opera, combinando métodos y recursos para elaborar productos y servicios con la finalidad de colocarlos en el mercado.

Según Ramirez (2012) una micro y pequeña empresa es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que se convierte en el eje de la producción.

Se puede definir como MYPE desde distintos puntos de vista (Bermilla, 2014, p.12)

-Por su dimensión.-Se toma en cuenta el volumen de venta o de producción. (Bermilla, 2014, p.12)

-Por subtecnología.-Si la tecnología no tiene un nivel sofisticado o por trabajar. (Bermilla, 2014, p.12)

-Por su organización.- Si tiene métodos de organización directo. (Bermilla, 2014, p.12)

b. Característica de las MYPEs

Según SUNAT (2019) las MYPE deben reunir las siguientes características recurrentes:

Microempresas	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores.
Venta anuales	Hasta el monto máximo de 150 UIT Unidad Impositiva Tributaria UIT

Pequeñas empresas

Número de trabajadores	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores.
Ventas Anuales	Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas tributarias (UIT).

Fuente: Adaptado de SUNAT

*Una UIT 2018 es equivalente a 4,150 soles .Base Legal D.S. N° 380-2017-EF

c. Clasificación de las MYPEs

Escalante (2019) menciona que las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

TIPOS	VENTAS ANYALES	TRABAJADORES
Microempresa	Hasta 150 UIT	No hay limites
Pequeña Empresa	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay limites
Mediana Empresa	Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay limites

Fuente: Incubadora mi empresa propia, Lima 2019

TIPO	Micro y Pequeña Empresas		PEA ocupada en ellas	
	Miles	%	Miles	%

Formales	648	25.7	1,026	14.2
Informales	1,870	74.3	6,200	85.4
Total	2,580	100	7,226	100

Fuente: Recuperado de www.MYPEperu.gob.pe/fines/final_crecer.pdf

2.3 Marco conceptual

- a. **Requisitos.- Según ISO 9000**, es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.(Normas ISO 9000 y calidad, 2007)
- b. **MYPE.-** La Micro y Pequeña Empresa (**MYPE**) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa).(SUNAT,2019)
- c. **Ciencia.-** Conjunto sistemático de conocimientos sobre la realidad observable, obtenidos mediante el método científico.(Valderrama,2002)
- d. **Investigación.-** Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.(Hernandez,Fernandez & Baptista, 2014,p. 4)
- e. **Necesidades.-** Las necesidades son estados de una privación experimentada. .(Kotler,1998 ,p. 4)
- f. **Deseos.-** La forma que adoptan las necesidades humanas a medida que son modeladas por la cultura. .(Kotler,1998 ,p. 5)

- g. Demandas.-** Los deseos humanos que están respaldados por el poder adquisitivo. (Kotler,1998 ,p. 5)
- h. Sector.-**Según, la Real Academia Española (RAE), es cada una de las partes de una colectividad, grupo o conjunto que tiene caracteres peculiares y diferenciados. Además, es el conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva.
- i. Sector Servicio.-**Según Serrano (2011) el sector servicios, es el principal sector económico en las economías de los países desarrollados. Incluye actividades tan variables como la educación, el comercio. Dicho sector es el que más volúmenes de puestos de trabajo crea. Se puede decir que en vías de desarrollo es un sector que está empezando a tomar relevancia económicamente.
- j. Rubro.-**Según la Real Academia Española (RAE) , rubro es un término que proviene del latín rubrus. En Latinoamérica rubro, es un título o categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características.(definición. de , 2019)
- k. Administración estratégica.-** Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten a una empresa alcanzar sus objetivos.(Fred & Forest ,2017, p. 5)
- l. Valor.** La valuación que hace el consumidor de la capacidad general del producto para satisfacer sus necesidades.(Kotler,1998 ,p. 8)

- m. Planeación estratégica.-** Es básicamente el plan de juego de la empresa, el plan estratégico no admite la posibilidad de error, sobre todo en empresas con márgenes de utilidad muy pequeño. (Fred & Forest, 2017, p. 9)
- n. Capital.-** Es la cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad en las personas, es su grado de formación y capacidad.(Vallejo, 2015, p. 29)
- o. Producto.** Cualquier cosa que se pueda ofrecer al mercado para atraer la atención, para empleo y su consumo.(Kotler,1998, p. 7)
- p. Producción.-** El concepto de producción afirma que los consumidores favorecerán los productos disponibles y que se pueden dar el lujo de comprar.
(Kotler,1998 ,p. 18)
- q. Humano.-** Relativo al hombre o propio de él. (Vallejo, 2015, p. 29)
- r. Capital Humano.-** Es el conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas que hacen que desempeñe o realice bien su trabajo.(Vallejo, 2015, p. 29)
- s. Ventas.-** La idea de que los consumidores no compraran los productos suficientes de la organización, a menos que esta emprenda un esfuerzo de venta y promoción en gran escala. (Kotler,1998 ,p. 19)
- t. Gestión.-** Efectuar acciones para el logro de objetivos.(Vallejo, 2015, p. 29)
- u. Gestión por competencias.-** Es impulsar a la excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo del máximo potencial de las personas.(Vallejo, 2015, p. 29)

- v. **Control de calidad.-** Son programadas diseñados para mejorar constantemente la calidad de los productos, servicios y procesos de mercadotecnia. (Kotler, 1998 , p. 9).
- w. **Competencias.-** Cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo.(Vallejo, 2015, p. 29)
- x. **Talento humano.-** Es un tipo de persona especial, esta persona debe tener cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren.(Vallejo, 2015, p. 30)

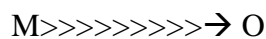
III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue, no experimental y transversal.

No experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. El diagrama es el siguiente:



Dada una muestra se realizó una observación.

No experimental. La investigación no experimental es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152)

Transversal. La investigación transversal o transaccional recolecta información en un mismo contexto y tiempo único (Hernández et al., 2014, p.154)

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó fue cuantitativo.

Cuantitativo. Se hizo una investigación de enfoque cuantitativo, porque el procesamiento y análisis de datos fue con uso de la matemática y la estadística.

El análisis de datos cuantitativos se trabaja con números, se analiza estadística o financieramente y se obtiene, como resultado, tablas y graficas numéricas (Vara, 2015, p.448).

Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo porque se describió las características más importantes de las variables.

Descriptivo. La investigación descriptiva tiene como objetivo determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar o momento (Ávila, 2001, p. 40)

3.2 Población y muestra

El universo que se estudiaron fueron las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la provincia de Huaral.

Población. Para la presente investigación la población estuvo conformada por las 34 micro y pequeñas empresas del distrito de Huaral de la Calle Derecha cuadra 1 a 9.

La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (Vara, 2015, p. 261)

Muestra. La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por las 34 micro y pequeñas empresas del distrito de Huaral.

La muestra, es un sub grupo de la población, es una subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández et al., 2014, p. 175).

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Operacionalización de las variables

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Trilogía de la Calidad pretende diferenciar la gestión de la calidad en tres fases (planificación, control y mejora), todas ellas se deben integrar dentro de la estructura de la organización, (Juran y Blanton, 2001)	Planificación de calidad	Desarrollar los productos y los procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes	Objetivos	Likert
				Estrategias	
		Control de calidad	Es un bucle de retroalimentación utilizado por el personal operativo, comprende la evaluación y comparación de resultados	Seguimiento	
				Evaluación	
		Mejora de calidad	Consiste en la detección de errores y conocer su origen que nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.	Innovación	
				Mejor del proceso	

Motivación laboral	Motivación son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Según Robbins los programas de pagos y recompensas pueden aumentar la motivación de la fuerza laboral (Robbins y Judge, 2013)	Compensación económica	El proceso de establecer inicialmente niveles salariales es complejo y significa equilibrar el valor del trabajo para la organización y la competitividad externa de los salarios.	Bonos	Likert
				Pago en base a aptitud	
		Reconocimiento	Es una forma de motivar a los miembros de la organización o equipo demostrándoles y reconociendo sus esfuerzos.	Premios	
				Reconocimientos y felicitaciones	
		Ambiente físico	La satisfacción laboral relacionada al ambiente físico de trabajo aumenta la productividad.	Recursos y Materiales	
				Lugar de trabajo	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. La técnica que se usó en el trabajo de investigación fue la encuesta. La encuesta es una interrogación que puede o no ser personal directa, aplicable a cualquier tipo de persona en su propio medio solicitándole una opinión, una preferencia, una actitud sobre un asunto determinado (Novoa, 2004, p. 109)

Instrumento. El instrumento que se usó en la presente investigación fue el cuestionario. El instrumento de investigación cumple un rol importante en la recogida de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación. Toda medición o instrumento de recolección de datos deben ofrecer validez y confiabilidad (Novoa, 2004, p. 110)

3.5 Plan de análisis

En el proceso de análisis de datos e información se usó las herramientas estadísticas. Así mismo, se elaboró en el programa SPSS para clasificar y ordenar la data. Se presentó en forma de gráficos y tablas de resumen para una mejor interpretación y análisis de resultados.

Se analizó la validez y la fiabilidad. La fiabilidad de un instrumento se valora a través de la consistencia y estabilidad (Vara, 2015, p. 394). La validez del contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema (Vara, 2015, p. 402-403).

3.6 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas instrumentos ^e
¿Cuáles son las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha cuadra 1 a 9 del Distrito de Huaral, 2018?	<p>General: Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar los factores relevantes de la motivación laboral para la mejora de 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 Describir los factores relevantes de la motivación laboral para la mejora de 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. Elaborar la propuesta de mejora de motivación de personal 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.</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 34 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes el distrito de Huaral dentro de la Calle Derecha cuadra 1 a 9</p> <p>Muestra El tamaño de la muestra se halla por el muestreo no probabilístico intencional; porque la población es pequeña, es decir consideraremos el 100% de la población. n= 34</p>	<p>Tipo: El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: El nivel de investigación fue descriptivo.</p> <p>Diseño: El diseño de investigación fue no experimental y transversal</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p>

3.7 Principios éticos

Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad (Uladech, 2016).

Beneficencia y no maleficencia.- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Uladech, 2016).

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación (Uladech, 2016).

Integridad científica.- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza

y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados (Uladech, 2016).

Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consientan el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech, 2016).

IV. Resultados

4.1 Resultados

4.2 Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 1

Edad de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 18 a 30 años	11	32	32
de 31 a 50 años	14	41	73
de 51 a más	9	26	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE

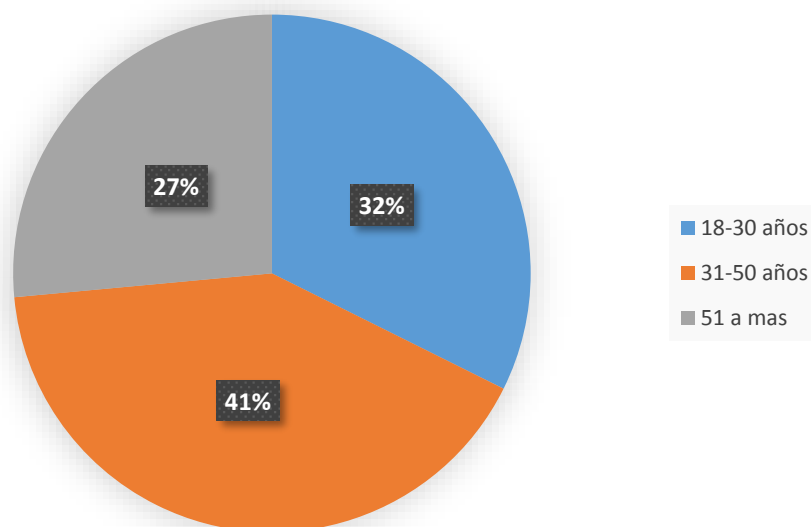


Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES

Interpretación: Del total de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se determinó que el 41 % se encuentran en un rango de edad de 31 a 50 años.

Tabla 2

Genero de los representantes de los MYPES

	Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino		23	68	68
Másculino		11	32	100,0
Total		34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

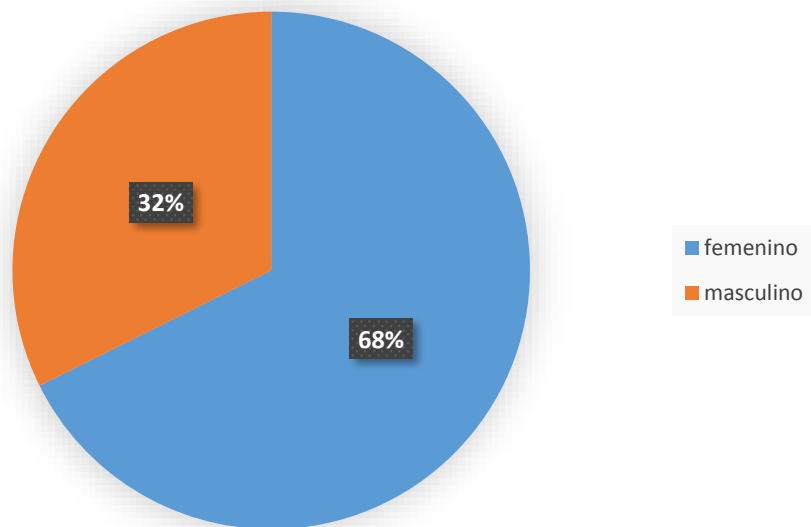


Figura 2. Genero de los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes se determinó que el 68% son de género femenino.

Tabla 3

Grado de instrucción de los representantes.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin instrucción	2	6	6
primaria	5	15	21
Secundaria	12	35	56
Superior no universitaria	7	21	77
Superior universitaria	8	24	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

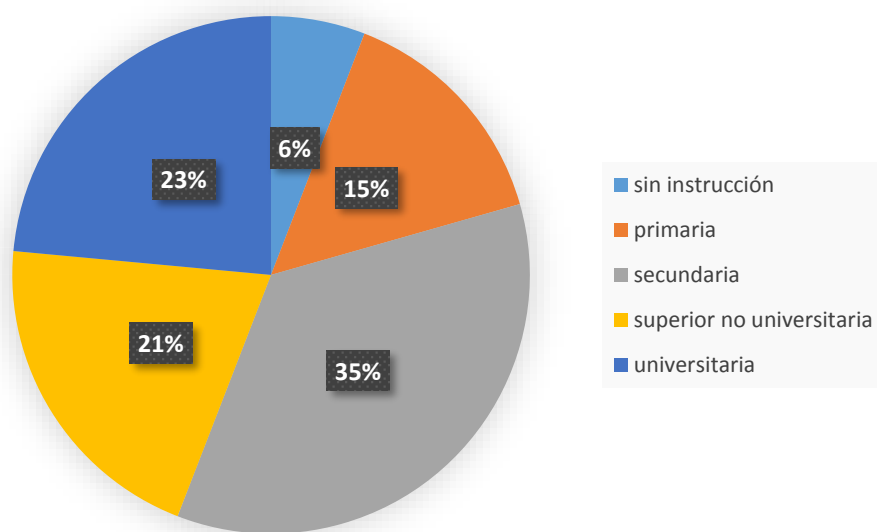


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes se determinó que el 35% tienen grado de instrucción secundaria.

Tabla 4

Cargo que desempeña

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dueño	26	79	79
Administrador	8	24	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

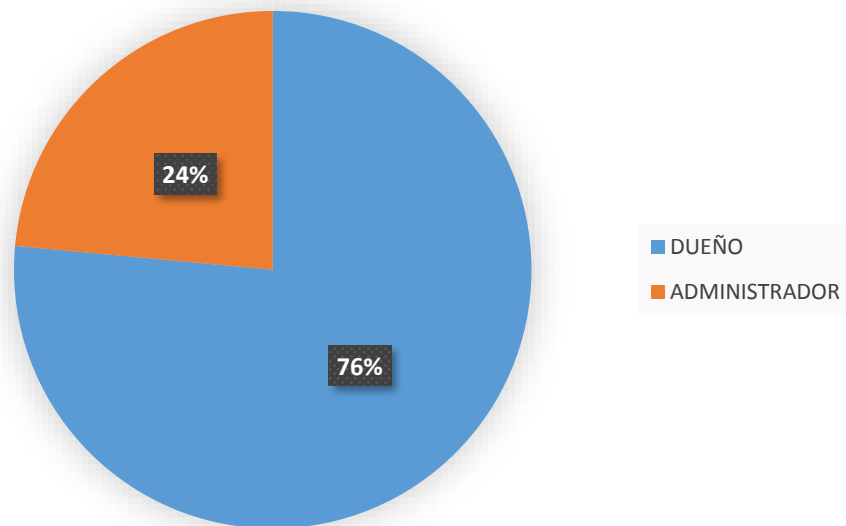


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas se determinó que el 76% son dueños.

Tabla 5

Tiempo que desempeña

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 0 a 3 años	2	6	6
de 4 a 6 años	22	65	71
de 7 a más años	10	29	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE

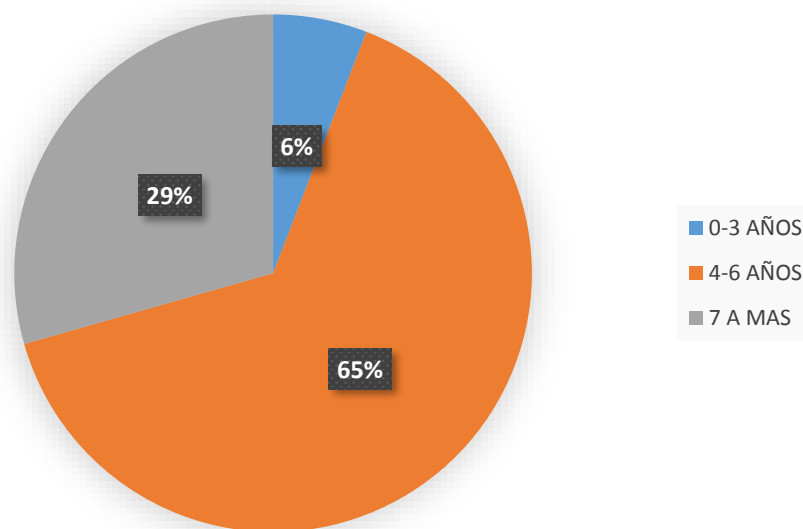


Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de los representantes encuestados se determinó que el 65% están desempeñándose entre 4 y 6 años.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Tabla 6

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 0 a 3 años	8	24	24
de 4 a 6 años	17	50	74
de 7 a más años	9	26	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

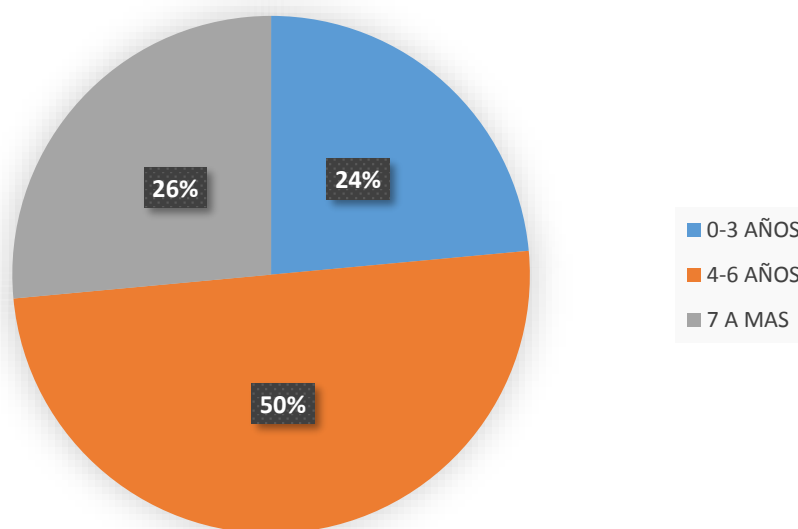


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de MYPE encuestadas se determinó que el 50% tienen permanencia entre 4-6 años.

Tabla 7
Número de trabajadores

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 1 trabajador	11	32	32
de 2 trabajadores	19	56	88
de 3 a más trabajadores	4	12	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

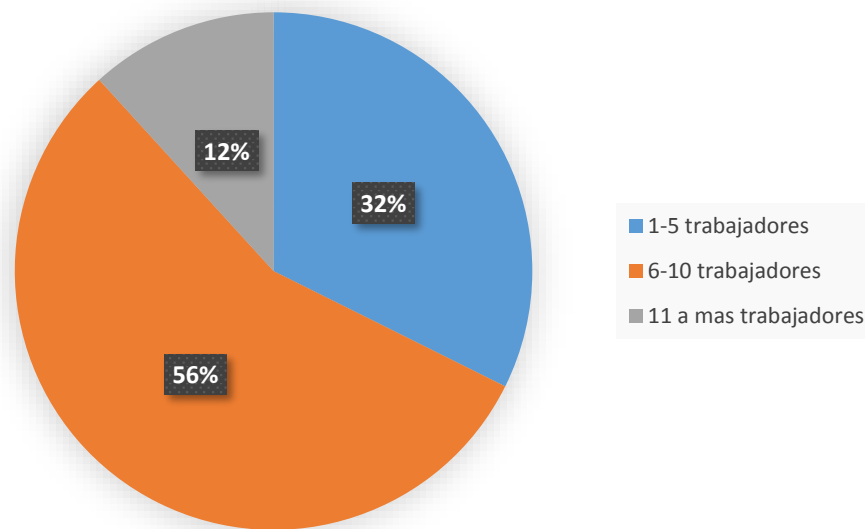


Figura 7. Número de los trabajadores de las MYPES

Interpretación. Del total de los encuestados se determinó que el 56% de las MYPE dicho rubro tienen 6 a 10 trabajadores.

Tabla 8

Las personas que trabajan en su empresa

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
familiares	12	35	35
personas no familiares	21	62	97
familiares y personas no familiares	1	3	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

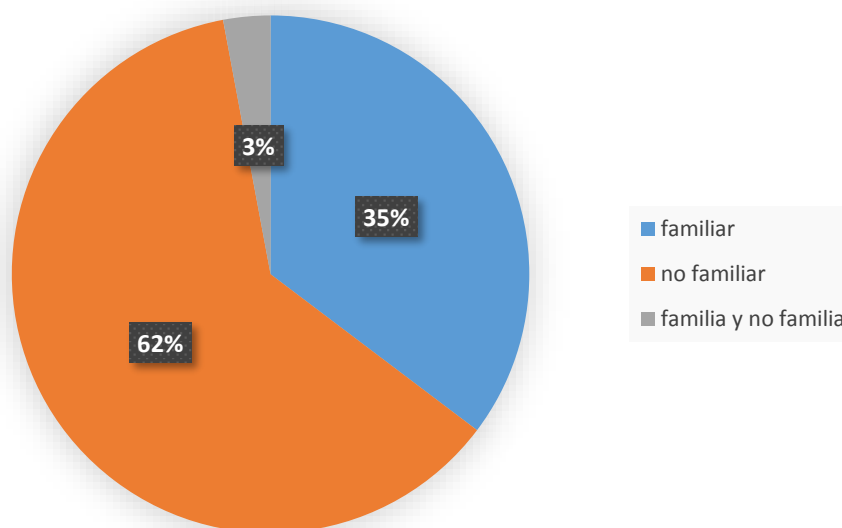


Figura 8. Personas que trabajan en las MYPE.

Interpretación. Del total de los encuestados se determinó que el 62% de las MYPE tiene como trabajadores personas no familiares.

Tabla 9

Objetivo de creación.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
generar ganancia	34	100	100
Subsistencia	0	0	100,0
Total	34	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

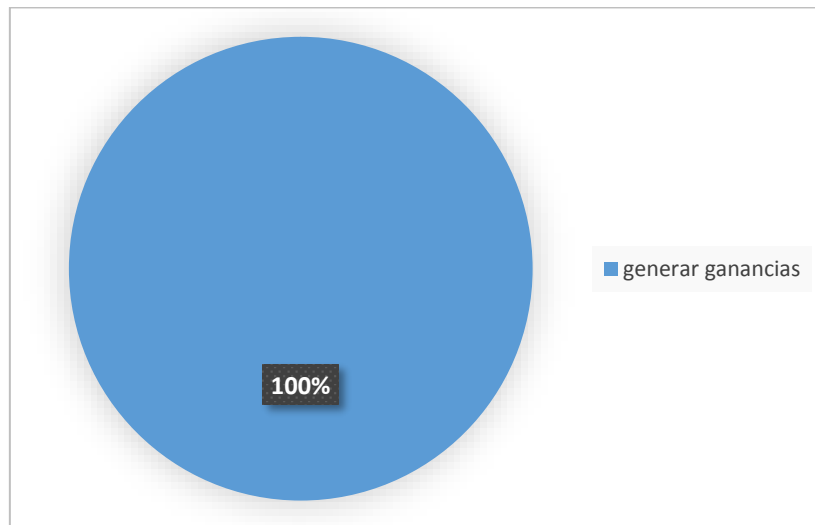


Figura 9. Objetivo de creación

Interpretación. Del total de los encuestados se determinó que el 100% de las MYPE fueron creados con el objetivo de generar ganancia.

Tabla 10

Tipo de constitución de la empresa.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Persona natural	12	35	35
EIRL	7	21	56
SRL	2	6	62
SAC	1	3	65
SA	12	35	100,0
Total	17	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

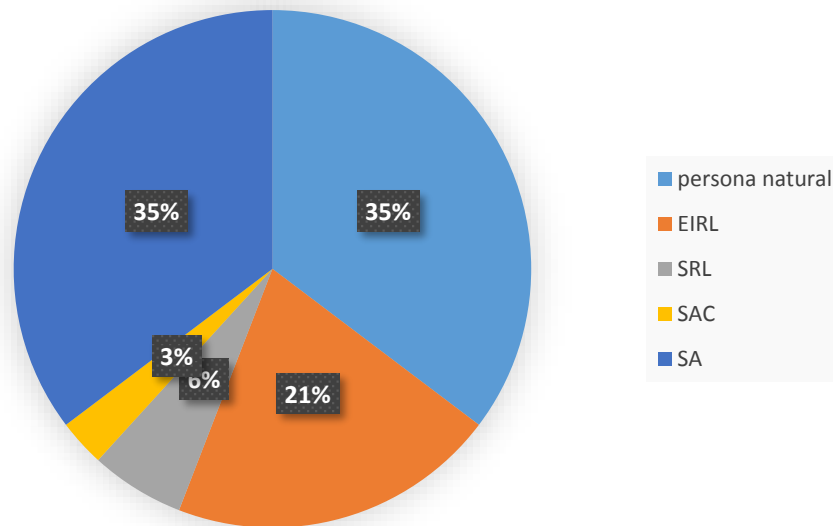


Figura 10. Tipo de constitución de la empresa

Interpretación. Del total de los encuestados se determinó que el 35% de las MYPE son de tipo Sociedad Anónima; así mismo, el 35% son constituidas como persona natural.

Gestión de Calidad

DI Planificación de calidad

Tabla 11

Se establece objetivos con claridad

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	21	62	62
Casi siempre	5	15	77
Muy Pocas veces	7	20	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs

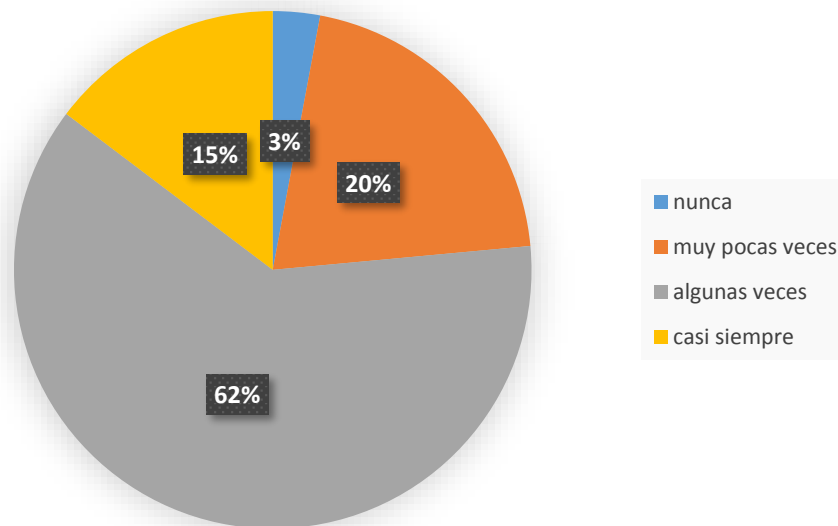


Figura 11. *Se establece objetivos con claridad*

Interpretación. Del total de MYPE encuestados del rubro en estudio se determinó que un 62% manifiestan que algunas establecen objetivos

Tabla 12

Determina estrategias en relación a los objetivos

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	10	59	59
casi siempre	5	29	88
siempre	2	12	100,0
Total	17	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs

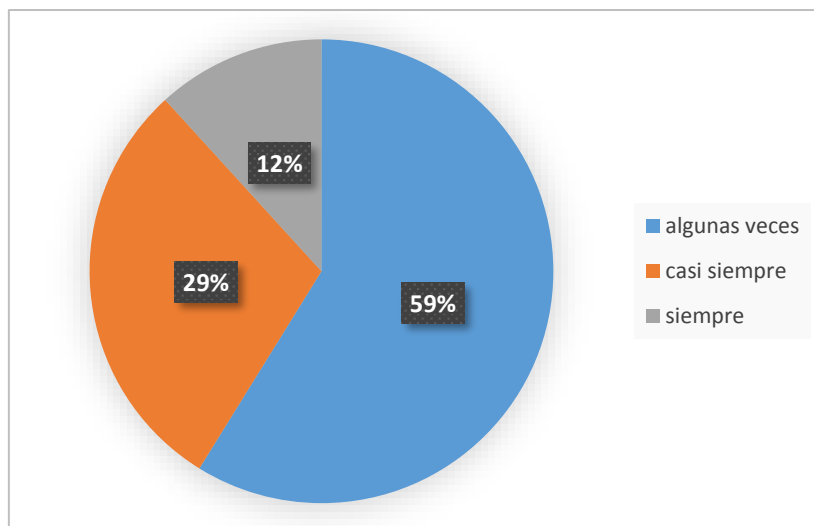


Figura12. Determina estrategias en relación a los objetivos

Interpretación. Del total de los MYPE encuestados del rubro en estudio se determinó que un 59 % manifiestan que algunas veces determina estrategias en relación a los objetivos

Tabla 13 *Realiza seguimiento de los procesos*

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3	3
Muy pocas veces	19	56	59
Algunas veces	14	41	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE

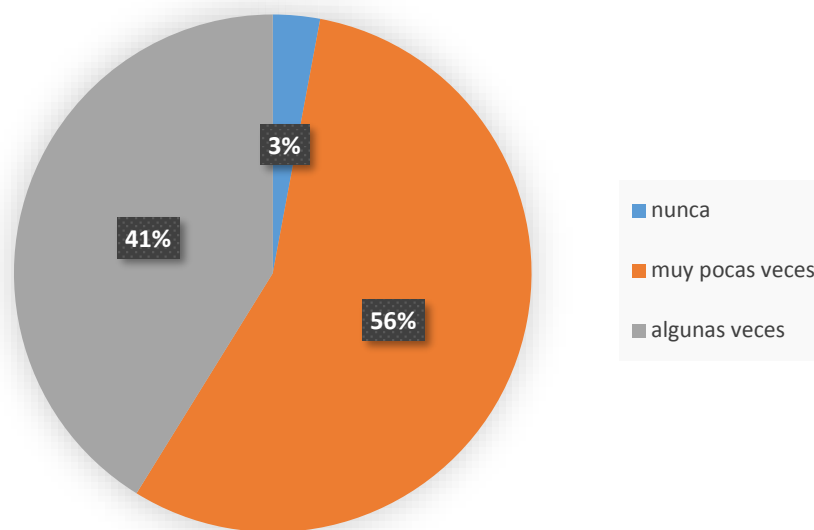


Figura 13. *Realiza seguimiento de los procesos*

Interpretación. Del total de MYPE encuestados del rubro en estudio se determinó que un 56% manifiestan que muy pocas veces realizan seguimiento de los procesos del servicio integral de la empresa.

Tabla 14 *La empresa evalúa resultados periódicamente*

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3	3
Muy pocas veces	18	53	56
Algunas veces	15	44	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE

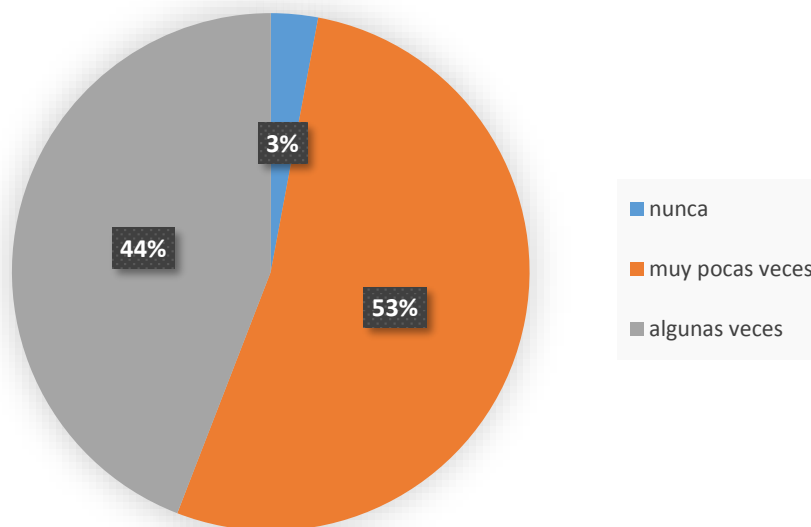


Figura 14. Evaluación de resultados periódicamente

Interpretación. Del total de empresas del rubro en estudio se determinó que un 53 % manifiestan que muy pocas veces realizan la evaluación de manera periódica.

D3 Mejora de Calidad

Tabla 15

La empresa detecta los errores y propone mejoras

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	22	65	65
Algunas veces	11	32	97
Casi siempre	1	3	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs

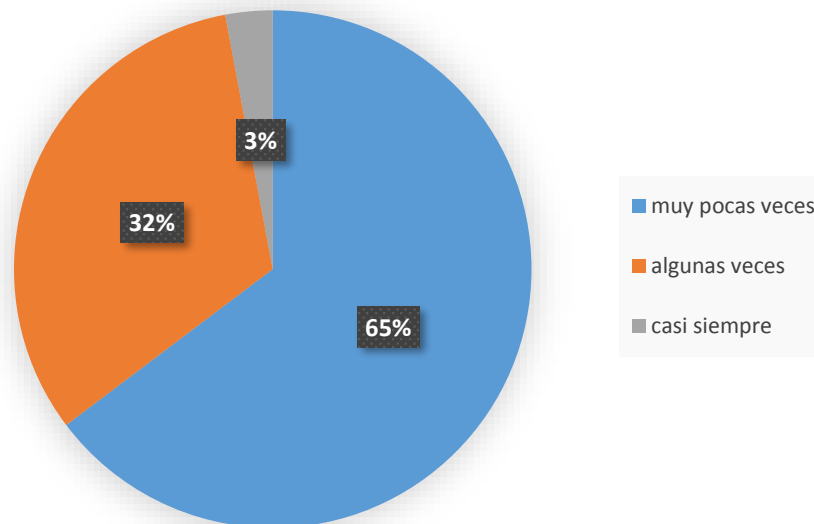


Figura 15. La empresa detecta los errores y propone mejoras

Interpretación. Del total de empresas encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 65% manifiestan que muy pocas veces detectan y proponen mejoras.

Tabla 16

La empresa implementa nuevas técnicas de mejora continua

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Muy pocas veces	21	62	62
Algunas veces	12	35	97
Casi siempre	1	3	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPEs

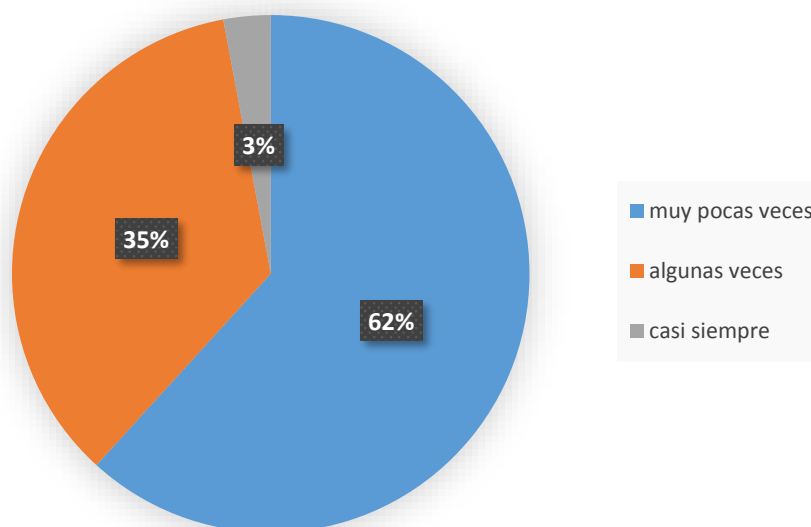


Figura 16. La empresa implementa nuevas técnicas de mejora continua

Interpretación. Del total de empresas encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 62% manifiestan que muy pocas veces implementan técnicas de mejora continua.

Motivación Laboral

D1 Compensación económica

Tabla 17. La empresa promueve compensación a los trabajadores mediante bonos.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	21	62	62
Algunas veces	12	35	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

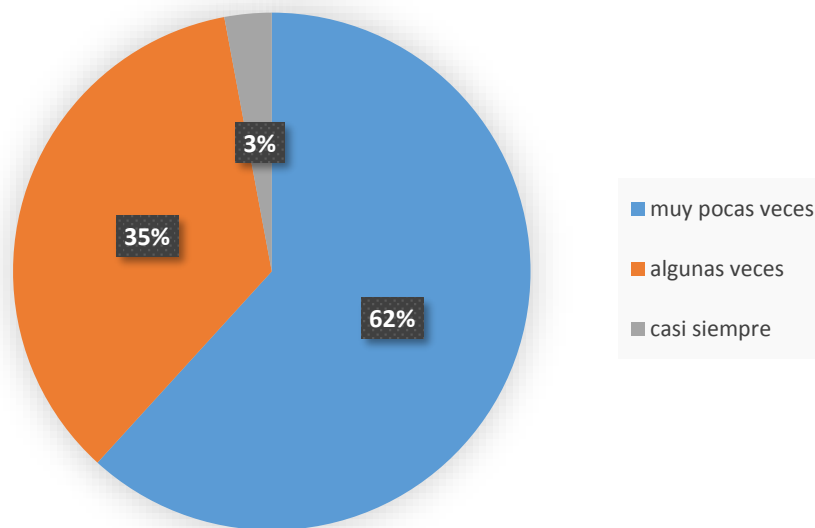


Figura 17. La empresa promueve compensación a los trabajadores mediante bonos.

Interpretación. Del total de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes se determinó que un 62 % muy pocas veces promueven la compensación a los trabajadores con bonos.

Tabla 18. La empresa realiza compensación en base a la aptitud de los empleados

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	6	6
Algunas veces	12	35	41
Muy pocas veces	19	56	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

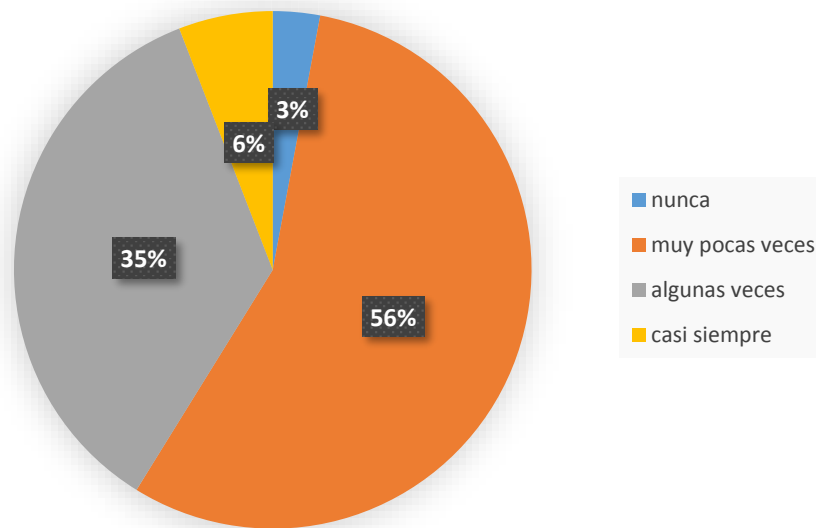


Figura 18. La empresa realiza compensación en base a la aptitud de los empleados

Interpretación. Del total de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes se determinó que un 56% muy pocas veces la empresa realiza compensación en base a la aptitud de los empleados

D2 Reconocimiento

Tabla 19. La empresa reconoce con premios a los trabajadores en base a resultados.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	22	65	65
Algunas veces	12	35	100
siempre	0	0	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

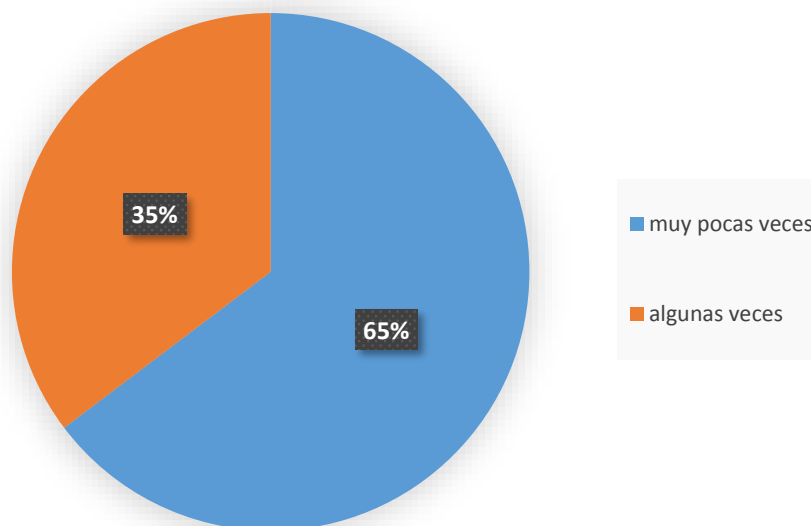


Figura 19. La empresa reconoce con premios a los trabajadores en base a resultados.

Interpretación. Del total de micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes se determinó que solo el 65% manifiesta que muy pocas veces premia a los trabajadores en base a resultados.

Tabla 20. La empresa realiza el reconocimiento del personal y felicitaciones cuando estos cumplen o logran la meta propuesta.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0	0
Casi siempre	0	0	0
Algunas veces	18	53	53
Muy pocas veces	16	47	100
total	34	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

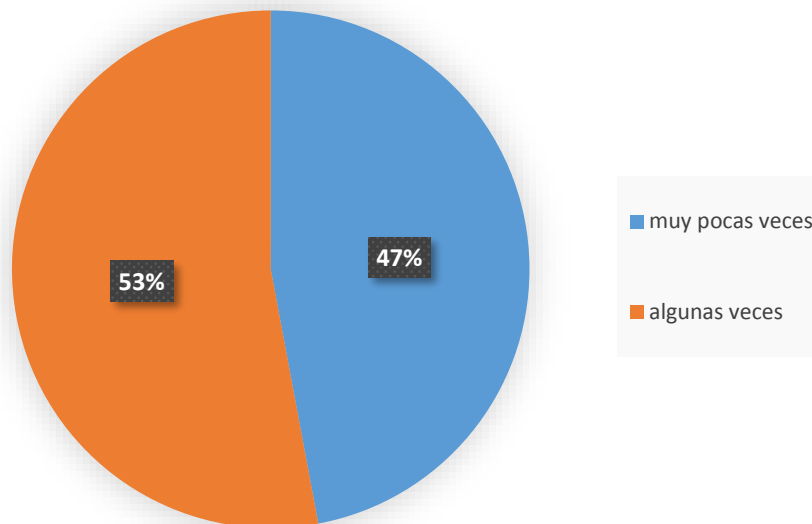


Figura 20. La empresa realiza el reconocimiento del personal felicitando cuando estos cumplen y logran la meta propuesta.

Interpretación. Del total de los trabajadores encuestados del rubro en estudio se determinó que un 53 % manifiestan que la empresa algunas veces realiza el reconocimiento y felicitaciones en base a resultados.

D3 Ambiente laboral físico

Tabla 21. La empresa brinda los equipos e implementos adecuados para realizar las actividades laborales.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	3	3
casi siempre	21	62	65
algunas veces	10	29	94
casi siempre	1	3	97
Pocas veces	1	3	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE

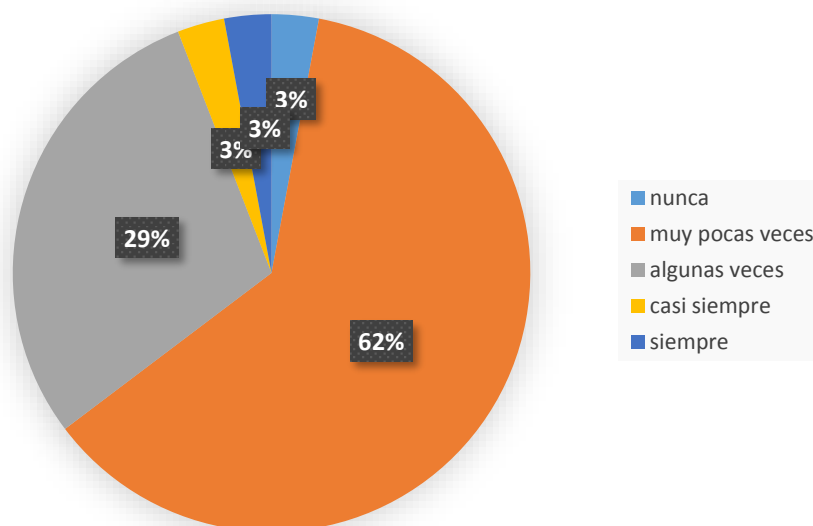


Figura 21. La empresa brinda los equipos e implementos adecuados para realizar las actividades laborales.

Interpretación. Del total de los MYPE encuestados del rubro en estudio se determinó que el 62% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces tienen implementos adecuados y necesarios para realizar la labor.

Tabla 22. La empresa aplica una estrategia para tener un buen ambiente laboral que promueva compromiso y responsabilidad de los trabajadores manteniendo instalaciones físicas adecuadas.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	19	56	56
Algunas veces	14	41	97
Casi siempre	1	3	100,0
Total	34	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

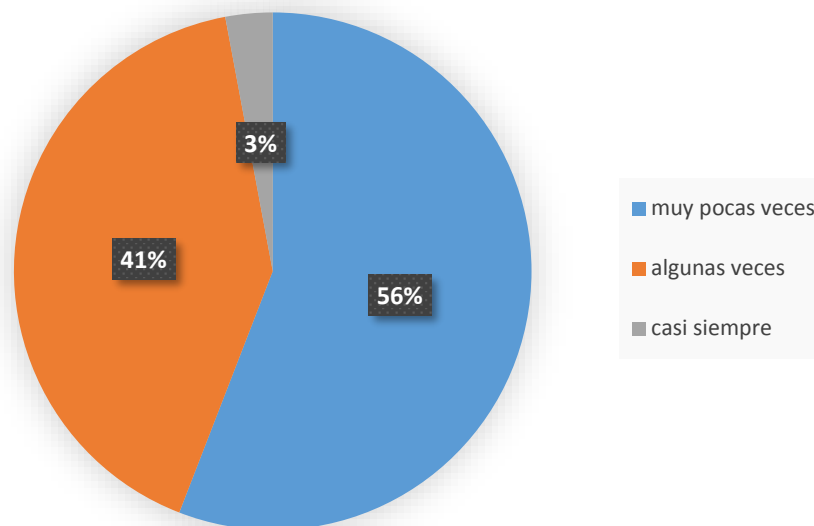


Figura 22. La empresa realiza el mantenimiento y mejora continua del ambiente físico laboral.

Interpretación. Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que el 56% muy pocas veces aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral.

4.3 Análisis de resultados

i. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Referente a la edad de los representantes de las MYPE, se muestra que el 41% se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años (tabla1), esto coincide con los resultados de López (2018) quien muestra que la edad promedio es de 41 años.

Referente al generó de los representantes se determinó que 68% son femenino (tabla2), esto también coincide con los resultados logrados por Amorín (2016) quien muestra que el 95 % son de género femenino.

De acuerdo al grado de instrucción (tabla3) se muestra que 35% tiene grado de instrucción secundario, esto contrasta con Amorin (2016) que menciona que el 11 % de los representantes tienen grado de instrucción primaria.

El cargo que desempeña los representantes es de dueños con un 76% (tabla4), esto quiere decir que en su mayoría, son los dueños los que dirigen en su mayoría la empresa. Coincide con Amorin (2016) que menciona que 74% son propietarios.

El tiempo que desempeñan los representantes es de 4 a 6 años con un porcentaje de 65% (tabla5), se puede inferir que de acuerdo a la cantidad de años que los representantes laboran, tienen experiencia significativa en el sector y rubro estudiado.

ii. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

De acuerdo a las características del total de encuestados se determinó que 50% de la empresa tiene de permanencia 4-6 años en el rubro (tabla6), esto coindice con Tupiño (2019) que muestra que la mayoría de MYPE tiene entre 6 – 10 años en el mercado.

En número de trabajadores que tienen las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaral de dicho rubro es de 6-10 con un 56% (tabla7). Esto contrasta con Tupiño (2019) que menciona que cerca 66.7% de empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores a cargo. Además, de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaral, se puede decir que las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría no familiares con un 62% (tabla8) del total. Esto contrasta con Amorin (2018) que menciona el 50% de trabajadores son familiares.

Referente a la creación de la empresa se determinó que el 100% se crearon para generar ganancia (tabla9). De acuerdo al tipo de constitución de la empresa, en su mayoría fueron Sociedad anónima cerrada SAC con un 35 % (tabla10) y un 35% de Sociedad anónima, esto contrasta con Amorin quien menciona que 58% de MYPE son de tipo persona natural.

iii. Gestión de Calidad

Referente a si las empresa establecen objetivos o metas de acuerdo al mercado se puede decir que el 62 % manifiesta que algunas veces lo hace (tabla11) es muy importante porque permite saber qué tipo de estrategias aplicar de acuerdo a sus metas planteadas. Esto coincide con Morales (2019) que menciona que el 50% siempre planifica sus metas y objetivos. Así mismo, se puede mencionar que un considerable 59% de MYPE de Huaral de dicho rubro mencionaron que algunas veces determinan estrategias en relación a los objetivos.

Referente a la realización de seguimiento de los procesos para un mejor control se puede decir que 56% de las MYPE manifestaron que muy pocas veces realizan

seguimiento de los procesos (tabla13). Esto contrasta con Morales (2019), que menciona que 62% supervisa todos sus procesos de gestión.

La mayoría de empresas representativas manifestaron en un 53% que muy pocas veces realizan la evaluación de manera continua (tabla14). Esto coincide con Morales (2019) que menciona que 37.5% a veces evalúan a sus proveedores y socios estratégicos.

Referente a si la empresa detecta errores y propone mejoras para la solución de problemas se determinó que 65% (tabla15) manifiesta que muy pocas veces lo hacen. Esto contrasta con Morales (2019) que menciona que el 50 % de MYPE corrige errores de atención y servicio.

Referente a si la empresa implementa nuevas técnicas de mejora continua se determinó que la mayoría de MYPE62% (tabla16) manifiestan que muy pocas veces implementan técnicas o procesos de gestión de calidad, esto guarda relación con Morales (2019) que menciona que el 50% de representantes asegura que a veces implementan procesos de gestión de calidad, 100% considera que la capacitación influye en la competitividad y consideran la capacitación como una inversión para ser más competentes , por ende mejorar y corregir errores para mayor productividad.

iv. Motivación laboral

Referente a la empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos se determinó que solo el 62% muy pocas veces lo hace (tabla17). Y respecto a si la empresa realiza compensación en base a la aptitud de los empleados, se determinó que el 56% de las mypes muy pocas veces lo realiza (tabla18).

Además, respecto a si la empresa recompensa con premios a los trabajadores en base a resultados, se determinó que el 65% de mypes manifiesta muy pocas veces premian a los colaboradores en base a resultados (tabla19).

Referente a si la empresa realiza el reconocimiento del personal y felicitaciones cuando estos cumplen o logran la meta propuesta se determinó que 53% de las mypes algunas veces reconocen al personal y lo felicitan. (tabla20). Esto coincide con Morales (2019) quien menciona que el 62.5% casi siempre considera el desempeño de sus trabajadores eficiente Y de acuerdo a si estas mypes brindan a los trabajadores implementos y materiales adecuados para el uso del trabajo se determinó que un 62% muy pocas veces lo realiza, y solo un 29 % algunas veces lo hace(tabla21). Así mismo, del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que el 56% muy pocas veces aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral que promueva compromiso en los trabajadores manteniendo instalaciones físicas adecuadas(tabla22).

V. Conclusiones

De acuerdo a la motivación laboral se puede concluir que las empresas muy pocas veces identifican estrategias para motivar a sus colaboradores. Además, tratan de mantener las condiciones de trabajo físicas y emotivas. Sin embargo, muy pocas veces felicitan y premian a sus colaboradores en base a resultados, también, se puede concluir que muy pocas mypes no toman consideración al buen ambiente de trabajo que se debe tener tan físico y emotivo.

Con respecto al objetivo N° 1.

Los factores relevantes de la motivación laboral que inciden en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas son la motivación extrínseca, estas están dadas por las razones externas, que son las que se pueden influenciar partiendo de la organización en busca de un mejor desempeño laboral.

Con respecto al objetivo N° 2.

Se describen los factores relevantes de la motivación laboral, la motivación extrínseca, para lo cual se evidencia un nivel poco favorable. Debido a que la empresa no brinda y promueve las herramientas necesarias para fomentar la participación, compromiso y motivación en sus empleados. Lo que ocasiona que los trabajadores no se sientan confiados y seguros en su trabajo, adicional a ello, muy pocas veces se dan premiaciones, promociones, reconocimientos y recompensas al mejor desempeño de sus labores, lo que permite que el empleado no se sienta valorado y considerado por la organización, lo cual ocasiona que la falda de compromiso y lealtad del empleado hacia la organización. Esto promueve el desinterés del trabajador en participar

activamente en todos los procesos y planes que se puedan realizar en la empresa en función de mejoras organizacionales.

Con respecto al objetivo N° 3.

Se elaboró una 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.

VI. Recomendaciones

Se recomienda planificar las estrategias que se tomará en consideración, ya que estos encaminaran a tener resultados más eficientes en relación a la productividad y mejora en la empresa. En el sector servicios rubro restaurantes de la localidad de Huaral están en crecimiento por lo que se debe actualizar los datos y corroborar la evolución del mercado. Se observó un crecimiento demográfico que puede ser aprovechado por mas mypes de dicho sector. Sobre compensaciones económicas, se puede decir que la mayoría de mypes trata de aplicarla pero falta una estandarización en el método de aplicación sería de gran ayuda, ya que de una u otra forma este tipo de motivación ayuda significativamente a adquirir mejoras en la organización desde los estímulos hasta las recompensas externas.

Objetivo específico 1

Se recomienda identificar en cada mype del sector servicio rubro restaurante los factores relevantes de la Motivación que inciden en la mejora de la gestión de calidad.

Objetivo específico 2

Se recomienda describir de manera detallada aquellos factores relevantes de la Motivación laboral encontrados previamente para la mejora de la gestión de calidad.

Objetivo específico 3

Se recomienda elaborar una propuesta de mejora de la Motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad.

También se recomienda que las empresas promueva reuniones una vez por semana para tratar inconvenientes que se han presentado en la semana y ver cómo se resolvieron o como se pueden resolver con la participación de la lluvia de ideas de todos los trabajadores.

La empresa debe implementar un programa de reconocimiento al trabajador que se enfoque en sus logros, ello debe ir acompañado de indicadores para poder cuantificar dichos logros en la empresa y por efecto se debe reconocer mediante un premio representativo como una cena o una felicitación pública, en ocasiones puede ser un regalo tangible.

El restaurante debe dotar al personal de uniformes o indumentaria que les identifique en su trabajo como parte del equipo del restaurante.

Promover el trabajo en equipo en la empresa y la comunicación asertiva mediante reuniones de integración, las cuales podrían ser paseos, una cena en otro restaurante o en el mismo establecimiento, pero que sea una comida especial, donde puedan compartir experiencias y opiniones como parte de la organización informal.

Referencias bibliográficas

- Morales, V., (2019) *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de la MYPE del Sector Servicios – Rubro Restaurantes, de la Urbanización los Cedros de Villa, Distrito de Chorrillos, Lima 2018*, (tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Amorín, L. (2014). *La formalización y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes, del casco urbano de Villa Rica, distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Abanto, C.(2016). *Caracterización de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la avenida Argentina del distrito de Nuevo Chimbote, año 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú
- Joubert, G. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Quilmes. Bernal, Argentina
- López, G. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5ed).México: Pearson Educación

- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación (4^a ed.). México: McGraw Hill
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013) *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación
- Tupiño, F. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de las urbanización Los Ficus, distrito de Santa Anita, Lima, 2018.*(Tesis pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- SUNAT. (2019). *Características de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPEs/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, México DF, México: McGraw – Hill
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación SA
- Bernal, J. J.(2014). Circulo PCDA o Circulo de Deming de la mejora continua: *PDCA Home*. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Bonilla Rodríguez, V., & Alvarez Romero, C. (2010). Diseños de investigación cualitativa: Parte
- Bermilla, M. (2014). *Micro y pequeña empresa, Oportunidad de crecimiento*. Lima, Perú: Edigrafer.

- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.^a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>.
- Normas ISO 1900 y calidad. (2007). Como se define la calidad. Recuperado de <http://normás-iso-9000.blogspot.com/2007/11/cmo-se-define-la-calidad.html>
- Normas ISO 1900 y calidad. (2007). Como se determinan los requisitos. Recuperado de <http://normás-iso-9000.blogspot.com/2007/11/como-se-determinan-los-requisitos.html>
- Deming, W., (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: la Salida de la Crisis*. Madrid, Editorial Díaz de Santos.
- Fred, R. & Forest, R. (2017). *Conceptos de administración Estratégica*, Ciudad de México, México: Pearson educación.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1998). *Administración .Una perspectiva global*, México DF, México: McGraw - Hill
- Bernal, J. (2014). Circulo PCDA o Circulo de Deming de la mejora continua: *PDCA Home*. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert Jr, D. (8va edition). (2009). *Administración*, Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Novoa, E. (2004). *Elaboración de tesis*, Lima, Perú: Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Meza
- Ríos, M. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito*

de Huanchaco, año 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú.

Reyes, M. (2017). *Calidad de servicio en el restaurante Avalon's – Ginebra
Independencia periodo 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
Lima, Perú.

Gestión (2018). Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de
saludables. Recuperado de [https://archivo.gestion.pe/noticia/287810/solo-800-
220-mil-restaurantes-lima-tienen-certificacion-saludables?ref=gesr](https://archivo.gestion.pe/noticia/287810/solo-800-220-mil-restaurantes-lima-tienen-certificacion-saludables?ref=gesr)

© Copyright Gestion.pe - Grupo El Comercio - Todos los derechos reservados.

Serrano, J. (2011). *El sector servicio en la economía global: transformaciones y
consecuencias.* Recuperado de
<http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>

Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos.* Madrid,
España: Ediciones Díaz de Santos.

Bermilla, M. (2014). *Micro y pequeña empresa, Oportunidad de crecimiento.* Lima,
Perú: Edigrafer.

Kotler, P. (2013). *El marketing según Kotler cómo crear, ganar y dominar los
mercados.* México: Impreso en Verlap S.A.

Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis.* Lima, Perú: Editora Macro
EIRL.

- Daniela, R. (2019). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos - Lifeder. Retrieved June 22, 2019, from <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Ávila, R. (2001). *Metodología de investigación. Como elaborar la tesis y/o investigación. Ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*, Lima, Perú: Estudios y Ediciones
- Robbins, S. & Judge, T., (2013) *Comportamiento Organizacional* (15ed), México: Pearson Educación de México, S.A de C.V
- Juran, J. & Blanton, A. (2001). *Manual de Calidad de Juran*. 5ª edición en español. Madrid, McGraw-Hill.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2015). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: The McGraw-Hill.
- Hernández, S., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, México: McGraw-Hill Interamericana editores.
- Valdivia, C. (2004). *Nuevo manual teórico practico de las MYPES. Sumillado, comentado, concordado, anotado*. Lima, Perú: Berrio
- Tarazona, P. (2013). *Metodología de la investigación científica en educación, arte y cultura*, Perú: Escuela Nacional de Folclore José María Arguedas.
- Uladech (2016). Código de ética para la investigación. Versión 001. Chimbote, Perú. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Ramírez, C. (2012). Concepto de micro y pequeña empresa. Limuso. Recuperado el 10 de agosto de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos35/consumo-inversion/consumo-inversion.shtml>

Valderrama, S. (2014). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

TITULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora de motivación de personal 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

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 22 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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) Femenino
- b) Masculino

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

5. Tiempo que desempeña

- 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. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

Nunca	Muy pocas veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Alternativa				
V1: Gestión de Calidad						
D1: Planificación de calidad						
1	La empresa establece los objetivos con claridad en el plan estratégico.	1	2	3	4	5
2	La empresa determina las estrategias en relación a los objetivos establecidos.	1	2	3	4	5
D2: Control de calidad						
3	La empresa realiza seguimiento a los procesos del servicio integral	1	2	3	4	5
4	La empresa evalúa los resultados periódicamente	1	2	3	4	5
D3: Mejora de Calidad						
5	La empresa detecta los errores y propone mejoras	1	2	3	4	5
6	La empresa implementa nuevas técnicas de mejora continua	1	2	3	4	5
V2: Motivación Laboral						
D1: Compensación económica						

7	La empresa promueve compensación a los trabajadores mediante bonos.	1	2	3	4	5
8	La empresa realiza compensación en base a la aptitud de los empleados	1	2	3	4	5
D2: Reconocimiento						
9	La empresa reconoce con premios a los trabajadores en base a resultados.	1	2	3	4	5
10	La empresa realiza el reconocimiento del personal felicitando cuando estos cumplen y logran la meta propuesta.	1	2	3	4	5
D3: Ambiente laboral físico						
11	La empresa brinda los equipos e implementos adecuados para realizar las actividades laborales.	1	2	3	4	5
12	La empresa realiza el mantenimiento y mejora continua del ambiente físico laboral	1	2	3	4	5

Huaral, octubre de 2019

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo2 Relación de MYPE en estudio

N°	Nombre	RUC	Dirección
1	Chifa Huaral	15571586115	Calle Derecha N445
2	Pastelería, juguería restaurant	20537227762	Calle Derecha N458
3	Pollos a la Braza Granjerito		Calle Derecha N280
4	Restaurante Kaipi		Calle Derecha N251
5	Restaurante la Sazón de Mabe	10160001550	Calle Derecha N252
6	Restaurante Eva's	10450166061	Calle Derecha N236
7	Restaurante Papita Moreno	10153559512	Calle Derecha N222
8	Pollería Tomys		Calle Derecha N218
9	Restaurante D'más sabor		Calle Derecha N192
10	Restaurante chifa Taiwan		Calle Derecha N186
11	Pollería Kankay		Calle Derecha N176
12	Restaurante Sabor escondido		Calle Derecha N136
13	Restaurante el Gustito de Huaral		Calle Derecha N142
14	Cuvichería el Paisa	10476248090	Calle Derecha N100
15	Restaurante Pizzería Ricos		Calle Derecha N135
16	Restaurante marino Criollo	20571165369	Calle Derecha N173
17	Restaurante Wendy		Calle Derecha N175
18	G y M cuvichería	20403720080	Calle Derecha N459
19	Sabor de mi Tierra	10404181113	Calle Derecha N508
20	Leña & Sabor	20600536525	Calle Derecha N352
21	Bien Taypa	10451953635	Calle Derecha N534

22	Chifa Weh Whay	15542028812	Calle Derecha N522
23	Punto y Sabor		Calle Derecha N550
24	Roy's Chicken	10802054080	Calle Derecha N543
25	Pollos a la Brasa Tachi Corporación Mitzue	20602609961	Calle Derecha N585
26	Chifa Cantón		Calle Derecha N590
27	Pollería Fogata		Calle Derecha N727
28	Súper Pollo Tan		Calle Derecha N719
29	El Manú Restaurant	10157512159	Calle Derecha N760
30	Restaurante Pio Pio		Calle Derecha N777
31	Restaurante Cancho		Calle Derecha N818
32	Cuvichería El Pez y la parrilla	20601659041	Calle Derecha N832
33	Pollos a la Leña el Doradito		Calle Derecha N883
34	Pollería Toshimey	20602575501	Calle Derecha N354

Anexo 3. Propuesta de mejora.

1. Título: 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.

2. Introducción

Hoy en día las grandes empresas toman importancia el tema de motivación en los colaboradores, trabajadores, operarios, ejecutivos y hasta gerentes, esto se debe a la gran importancia que este tema tiene en una organización, dicho esto las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes también pueden usar métodos de motivación como principio relevante de la gestión de calidad y de esa forma pueda crecer como empresa, ya que las motivaciones en los trabajadores impacta positivamente en una buena gestión de calidad. Por tal motivo, esta propuesta se desarrolla con el propósito de que el micro y pequeños empresarios puedan identificar los aspectos más trascendentes de la motivación laboral para la mejora de la gestión de calidad.

La propuesta de mejora de la técnica de motivación laboral ayudará a mejorar directa o indirectamente el clima organizacional de la empresa trabajando de una manera colaborativa con herramientas de la gestión de calidad.

Así mismo, el micro empresario del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha, cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral podrá replicar dicha propuesta enfocada a su contexto y realidad como empresa.

3. Objetivo

Formular una propuesta de las mejoras de la motivación laboral como factor relevante de 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

4. Recursos humanos y materiales

- Disposición de los representantes y líderes de la empresa para aprender y trabajar la propuesta de mejora en base a la motivación laboral.
- Disposición de los colaboradores y trabajadores en general para seguir las indicaciones de la dinámica de la propuesta de mejora de la motivación laboral.
- Un encargado en la empresa de monitorear o evaluar el desarrollo de la propuesta de mejora dentro de la empresa.
- Encargado de gestionar los premios y recompensas.
- Disposición de los jefes y encargados de área para otorgar el premio a los trabajadores si estos lo ganaron.
- Encargado de logística de abastecer los materiales necesarios.
- Afiches y cuadros para el periódico mural.
- Decoración de los ambientes de trabajo
- Música especial para el momento de un anuncio
- Equipos de sonido
- Periódico mural de la empresa
- Ambientes sanos y seguros
- Señalizaciones
- Materiales contra incendios
- Material audiovisual de temas relacionados a la motivación personal
- Premios como canastas de víveres, bonos en comida, certificado, etc.

5. Acciones de mejora

Primero se deberá analizar el contexto y la situación de las empresas micro y pequeñas empresas para luego proponer estrategias y acciones. A continuación se verifica un análisis de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Huaral:

La gestión de calidad dentro de las organizaciones es una herramienta indispensable para el buen desempeño de la misma, ya que puede determinar la capacidad que tiene la empresa para satisfacer las demandas de sus clientes; sin embargo, aún cuando su gestión es vital, en muchas organizaciones no se enfocan

en ello, por diferentes razones, en la mayoría de los casos por no tener conocimiento en relación de cómo desarrollarla y los beneficios que esto trae para la empresa y sus miembros. En el caso de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, del Distrito Huaral, se analizaron las características de los encargados de dichas organizaciones y partiendo de ello podemos indicar: Se evidencia que estas empresas predominan los empleados desmotivados, sin sentido de pertenencia por la organización, sin capacitación, sin inducción al momento de ingresar a sus labores; no son escuchados, los jefes no se interesan por la participación del empleado en la toma de decisiones, por lo cual su desempeño laboral es deficiente. Adicional a ello, no hay planes de mejora dentro de la organización en pro de la motivación laboral, lo cual se pudo corroborar verificando que la empresa no cuenta con políticas diseñadas para la promoción, reconocimiento, recompensas o premiaciones dirigidas al personal conforme su desempeño laboral.

En relación a la gestión de calidad, se evidencia que solo algunas empresas tienen definidos sus objetivos organizacionales, hay deficiencias en el seguimiento a las actividades, motivado principalmente a que no hay una división del trabajo ni se han establecido funciones y responsabilidades entre el personal, lo que indica una desorganización y por tanto muy pocas veces pueden medir o evaluar resultados, por tanto, muy rara vez hay mejoras dentro de la organización. Lo cual ocasiona muchas dificultades en las labores, favoreciendo el clima laboral negativo y por ende la desmotivación y bajo rendimiento del personal, propiciado por la falta de compromiso y responsabilidad de los trabajadores hacia la empresa. Pues se comprueba que las empresas no tienen o aplican estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre compañeros, las mejoras de las condiciones físicas del ambiente de trabajo, así como elementos intangibles asociados a la comodidad y satisfacción del trabajador, como lo son la valoración a sus funciones, la relación con el supervisor inmediato, entre otros.

Establecer estrategias de motivación laboral.

Estrategia 1: Se deberá adecuar el lugar de trabajo de los colaboradores brindándoles sus herramientas de trabajo, las condiciones del uniforme o ropa de trabajo del empleado, reemplazando dichas prendas de ser necesario. Verificando

que los empleados estén cómodos, en posiciones ergonómicas y favorables para el desempeño de sus funciones. Para eso implementará los siguientes:

- Un lugar adecuado de vestuario, donde el colaborador cambiará su ropa y arreglará.
- Servicios limpios duchas y baños para que el empleado esté aseado y muestre pulcritud en la labor realizada, ya que es la carta de presentación de la empresa.
- Brindar uniforme para el uso y cuidado, enseñando la, marca de la empresa.
- Brindar un carnet o pequeño cartel con el nombre del empleado para que este sea identificable por el cliente. De esta forma se formará mayor confianza empresa cliente.
- Brindar las bandejas, utensilio material de escritorio a los trabajadores de acuerdo al rubro que ellos desempeñen dentro de la empresa. Es decir, desde administrativos hasta el personal de servicio.
- Que la iluminación sea adecuada tanto para el empleado como para los clientes dentro del restaurante.
- Debe ser un lugar de trabajo fresco, que promueva la alegría y motivación.
- Decorar de manera que el ambiente de trabajo sea seguro, promueva fuerza e inspiración.
- Todo esto lo debe supervisar un área o unos encargados de la empresa, ya que si no se supervisa puede dejarse de lado, y hasta olvidar todas las mejoras en este punto.

Estrategia 2. Se debe ser considerada tanto para el empleado antiguo y los nuevos empleados. Es decir, las organizaciones deben procurar instruir y dar información al trabajador en relación de la empresa y en segunda orientar a la persona en relación a su trabajo, es decir, informarles los objetivos como empresa y la metas que cada empleado debe lograr para que recibe su bono. Motivar que se esfuerce para que sea premiado y felicitado por la empresa y sus compañeros si tiene resultados favorables. Para ello es importante que la organización tenga una estructura organizativa, una descripción de cargos opuestos de trabajo y un manual de procedimiento donde se especifique las acciones normas y reglas, así mismo debe mencionar que actitudes y aptitudes debe demostrar el empleado para recibir sus recompensas y estímulos.

- Para esto se debe informar al empleado desde el primer día las normas de convivencia y reglas de la empresa.
- Así mismo, se deberá dar las instrucciones del modelo de trabajo, los procesos y detalles de todo lo relacionado a su labor dependiendo del área que desempeñe.
- Se deberá también, enseñar que es lo que se mide mediante indicadores para que el trabajador sea el área que fuera, logre tener un bono, felicitación, recompensa o estímulos económicos, etc.

Estrategia 3. Para poder exigir a los empleados la mayor eficiencia y productividad la empresa debe fijar objetivo y metas organizacionales que involucren a todos los miembros de la mype. Así mismo, especificar su visión, misión y políticas; se recomienda que toda esta información deba estar en carteleras informativas a la vista del personal que labora en la empresa y considerar las charlas informativas de ser necesario.

- Enseñar los procedimientos o procesos adecuados para realizar su labor, estos deben ser una tipo de procesos estándares de acuerdo al área que se esté trabajando.
- Posicionar un periódico mural donde sea visible la misión visión y política de la organización.
- Esta visión y misión también deberá estar al alcance de la vista del cliente en lugares estratégicos donde el empleado y cliente lo observen y sepan las metas de la empresa.

Estrategia 4. La micro y pequeña empresa debe mantener al personal informado de sus actividades y planes, los trabajadores son el recurso más valioso de las empresas por lo cual se debe propiciar su participación y colaboración en todos los niveles, en este sentido se debe mejorar las canales de comunicación y la calidad de la información que se les debe proporcionar en un tiempo oportuno.

- En dicho periódico mural ubicado en sitio estratégico actualizar constantemente con los logros, y planes de la empresa y metas a futuro corto medio plazo, esto hará saber a los empleados como está la empresa donde laboran y brindará confianza y tranquilidad.

Estrategias 5. Las organizaciones deben valorar a su talento humano, por tanto, deben procurar su formación y capacitación; esto los motivará a desarrollar sus habilidades en sus actividades laborales. Adicional a ello, le dará las bases y fundamentos que necesitan para tomar decisiones en el momento adecuado con la autonomía que les brinda la empresa, pero con la seguridad y la asertividad de sus acciones por cuanto tendrán a la mano el conocimiento, la experiencia y el apoyo de sus superiores.

- Se propone capacitar constantemente mediante un programa de capacitación, para que de acuerdo a su nivel de aptitud alcanzada reciban sus bonos, estímulos económicos y recompensas. Esto ayudará y motivará que los empleados quieran ser mas competentes y a la vez mejorará la eficiencia de su trabajo y rentabilidad de la empresa. Es decir, con el hecho de motivar a los empleados se puede lograr y mejorar otros aspectos de la empresa.

Estrategia 6. Se debe reconocer a los empleados disciplinados, comprometidos, laboriosos, innovadores y que siempre están dispuesto a dar un aporte significativo a la organización. Por tanto, se debe plantear políticas dentro de la organización que permitan las recompensas salariales al buen desempeño del empleado, el reconocimiento de sus logros, como, por ejemplo, premios o colocación de carteles donde figuren los mejores empleados del mes o el empleado más destacado del año. Quizás fiestas, viajes y premiaciones a final de año y en cierta temporada del año, para los trabajadores que tengan un mejor rendimiento.

- Se propone establecer una estructura salarial, donde se equilibrará el valor del trabajo con la competitividad externa de los salarios de una compañía en relación con los salarios de otras organizaciones.
- Debe haber el pago con base al mérito, donde se pague y remunere al empleado considerando las puntuaciones obtenidas en la evaluación del desempeño. Esto ayudará conservar y motivar a los mejores elementos de la empresa.
- Dar bonos, anuales o dependiendo del periodo, esto se basará en el mérito y desempeño anual o por periodo del desempeño. Este bono se usará para incluir más a los empleados de niveles superiores motivándolos y haciéndoles saber que su labor es importante para la empresa.

- Los jefes deben procurar conocer cuáles son las necesidades de sus empleados y trabajar en relación a ello; la tarea del líder es motivar al personal a trabajar y cumplir con sus funciones desde la perspectiva que no solo beneficia a la empresa, sino que se beneficia a si mismo, en base al resultado de su esfuerzo. Por esta razón, la organización debe establecer como parte de sus políticas que todos los empleados tienen que crecer personal y profesionalmente conjuntamente con la organización.
- Las reuniones semanales pueden ser de gran ayuda para el intercambio de información y opiniones, así como la resolución de conflictos.
- Plantear planes tanto de formación al empleado como de evaluación de desempeño de los mismos, con la finalidad que se interesen en aprender y desarrollar actitudes y habilidades que los proyecten al mejoramiento continuo y que sientan que están siendo tomados en cuenta como el recurso valioso que son y que le empresa les da la oportunidad de potenciar sus capacidades y competencias, creando una relación de compromiso y lealtad entre el trabajador y la organización.

Estrategias 7. Distribuir el trabajo de forma equitativa, pero tomando en cuenta las habilidades de cada persona, las cuales serán diferentes en cada individuo; por ello es importante conocer al empleado, para poder aprovechar sus destrezas donde mejores resultados pueda tener. De esta manera el trabajador no se aburrirá y se sentirá desmotivado en la ejecución de sus actividades, ya que se sentirá cómodo con lo que hace y verá también la efectividad de sus acciones. Lo cual puede ser un factor muy motivador. Para que se pueda trabajar en equipo de manera equitativa se debe reforzar las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo, para lo cual se puede realizar reuniones informales dentro o fuera del lugar de trabajo de manera que los trabajadores pueden compartir en ocasiones con sus compañeros sin la presión del trabajo, pudiendo compartir experiencias más personas que promuevan el desarrollo de amistades, sentimientos y alianzas, fomentando el buen trato entre ellos.

6. Evaluación

El área encargada de aplicar la propuesta deberá evaluar de manera periódica, los resultados alcanzados desde la última vez que se empezó a poner en práctica, por

ejempló podría ser trimestralmente. Evaluando y analizando el comportamiento de los trabajadores frente a las motivaciones extrínsecas.

Se usará un instrumento de evaluación como cuestionario y la encuesta se dará a los trabajadores, jefes y a los clientes. ya que estos últimos son los que percibirá desde el exterior como a cambiado la empresa desde que se aplicó las estrategias de Motivación.

Por ejemplo se usará un instrumento en escala de Likert

NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Encuesta al cliente					
La empresa hace un mes tenia trabajadores motivados	1	2	3	4	5
La empresa tiene un servicio de atención que se diferencia de otros restaurantes.	1	2	3	4	5
Encuesta al trabajador					
Usted como trabajadores antes se sentía motivado.	1	2	3	4	5
En la actualidad aumento su Motivación si acaso o ahora se siente motivado a diferencia de otras veces anteriores.	1	2	3	4	5

Implementación de la estrategia de la propuesta de mejora

Estrategia	Actividad	Indicador	Meta	Responsable/acción
Adecuación del empleado	Verificar condición de uniformes. Verificar herramientas de uso del trabajador.	Uniformes implementados. Herramientas completas (comandas, lapiceros, etc)	Trabajador motivado porque cuenta con las herramientas para realizar un buen trabajo.	Costo de uniformes y herramientas del trabajador.
Inducción al empleado	Delimitar organigrama. Delimitar funciones.	01 organigrama definido. 01 Manual de funciones.	Trabajador motivado porque conoce sus funciones y responsabilidades.	Administrador
Objetivos y planes	Elaboración de misión y visión de la empresa. Planteamiento de objetivos.	Visión definida. Misión definida.	Trabajador motivado porque está involucrado en la elaboración de los elementos filosóficos de la empresa (visión y	Contratación a consultor para realizar talleres para definir lo mencionado.

	Implementar políticas de atención. Involucrar al empleado en todos los procesos.	Objetivos a corto, mediano y largo plazo. Políticas de atención implementadas.	misión) y normativos (políticas) de la empresa.	
Información al empleado	Implementar un espacio donde el trabajador pueda conocer aspectos como el organigrama, políticas, visión, misión, trabajador del mes y otra información importante del restaurante.	01 periódico mural implementado para mostrar la información mencionada.	Trabajador motivado, porque se encuentra informado acerca de todo lo necesario de la empresa.	Todos los trabajadores.
Valoración al empleado	Desarrollo de capacidades del trabajador en temas que también convienen a la empresa para brindar un mejor servicio.	Todos los trabajadores capacitados en atención, al cliente, trabajo en equipo y otros cursos que interese a la empresa.	Trabajador motivado porque siente que su labor es importante.	Contratar a un consultor en gestión de recursos humanos.
Mejoras económicas	Bonos por buen desempeño.	01 trabajador premiado por mes.	Trabajador motivado porque se le valora su trabajo en la empresa.	Recursos propios. 50 a 150 soles mensual.
Líderes inspiradores	Realizar reuniones semanales para tratar temas problemáticos en la empresa, pero también experiencias agradables en el trabajo. En esta actividad debe estar comprometido el dueño o jefe de la empresa para que tenga un mejor efecto.	01 reunión semanal donde participen trabajadores y jefe.	Trabajador motivado porque se siente parte de un equipo.	Recursos propios. 50 soles para departir bebidas y alimentos para la reunión.
Evaluaciones	Evaluación del desempeño.	Mejora de los resultados organizacionales	Personal motivado porque siente que está avanzando en los objetivos organizacionales.	Administrador
Presión en el trabajador	Racionalización del trabajo entre los empleados considerando sus capacidades.	Funciones y responsabilidades diarias distribuidas equitativamente y de acuerdo a las capacidades de cada uno.	Empleado motivado porque puede desarrollar sus capacidades en aquello que le gusta.	Jefe distribuye las actividades diarias de manera justa y de acuerdo a capacidades del trabajador.
Clima Laboral	Reuniones de camaradería fuera de la empresa. Paseos y/o excursiones.	Reforzar las relaciones entre los integrantes de la empresa.	Empleado motivado porque puede compartir temas diversos con sus compañeros de trabajo en otros espacios fuera de la empresa.	Todos los trabajadores.