



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO
RESTAURANTE, CASO: “CORAL”, SAN VICENTE -
CAÑETE, 2020.**

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

AUTOR:

CASTILLO DE LA CRUZ, JULIO LORENZO

ORCID: 0000-0003-3826-7678

ASESOR:

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID:0000-0002-5034-7024

CAÑETE – PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE,
CASO: “CORAL”, SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

CASTILLO DE LA CRUZ, JULIO LORENZO

ORCID: 0000-0003-3826-7678

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

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

JURADO

PRESIDENTE

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

MIEMBRO

ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

MEZA DE LOS SANTOS, JUAN PABLO

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

Presidente

Lic. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

Miembro

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

Miembro

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

Asesor

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados

A mi familia, por su amor y su apoyo incondicional, gracias a ustedes he logrado llegar a cumplir unos de mis más anhelados sueños.

A todos mis docentes de la carrera profesional de administración, por compartir sus conocimientos, en especial a mi asesora de investigación Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna por su paciencia y apoyo para culminar mi proyecto.

DEDICATORIA

A mi familia, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria, y a todas las personas que me acompañaron en esta etapa aportando en mi formación tanto profesional y como ser humano.

RESUMEN

En la investigación se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020?. Para ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad. Asimismo, metodológicamente, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta a 6 colaboradores. Respecto al desempeño laboral: la investigación señala que el 66% indica que casi siempre realiza cursos y entrenamientos al personal, el 67% indica que casi siempre la comunicación es fluida dentro del restaurante, el 83% indica que casi siempre el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor, el 50% indica que casi siempre se anticipan a las necesidades y problemas futuros en su área de trabajo y el 67% indica que siempre los colaboradores se sienten comprometido con el éxito del restaurante. Respecto a la Gestión de Calidad: El 100% indica que casi siempre el restaurante cuenta con un mercado objetivo definido, el 83% indica que casi siempre el restaurante cumple con las necesidades de los clientes y cuenta con estrategia para captar clientes mediante la atención. Se concluye que la propuesta de mejora se basa en mejorar las características del desempeño laboral con respecto al desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador, para ello se implementara capacitaciones constantes y retroalimentaciones, para lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

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

ABSTRACT

The research raised the following problem: What is the proposal to improve work performance for the quality management of the MYPE, Restaurant Category, Case: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020? For this, the following general objective was proposed: Determine the proposal for improving job performance for quality management. Likewise, methodologically, the research had a quantitative approach, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. A survey was applied to 6 collaborators. Regarding work performance: the research indicates that 66% indicate that they almost always take courses and trainings for staff, 67% indicate that communication is almost always fluid within the restaurant, 83% indicate that the restaurant almost always motivates them to work getting better, 50% indicate that they almost always anticipate future needs and problems in their workplace and 67% indicate that employees always feel committed to the success of the restaurant. Regarding Quality Management: 100% indicate that the restaurant almost always has a defined target market, 83% indicate that the restaurant almost always meets the needs of customers and has a strategy to attract customers through service. It is concluded that the improvement proposal is based on improving the characteristics of work performance with respect to development, work capacity, efficiency and worker profile, for this, constant training and feedback will be implemented, to achieve compliance with the objectives of the company.

Keywords: Quality, Performance, Management, Labor, Restaurant

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1.Diseño de la investigación	37
4.2.Población y muestra	38
4.3.Definición y operacionalización de variables	40
4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5.Plan de análisis	41
4.6.Matriz de consistencia.....	42
4.7.Principios éticos	43
V. RESULTADOS	45
5.1 Resultados	45
5.2. Análisis de resultados	64
VI. CONCLUSIÓN	70
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	84
1.- Instrumento de recolección de datos	84
2.- Consentimiento informado.	86
3.- Remype.....	93
4.- Carta de Presentación	94
5.- Licencia de Funcionamiento	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Definición y operacionalización de variables</i>	40
Tabla 2: <i>Matriz de consistencia</i>	42
Tabla 3: <i>Cursos y entrenamiento</i>	45
Tabla 4: <i>Actualización de conocimiento</i>	46
Tabla 5: <i>Acciones específicas</i>	47
Tabla 6: <i>Comunicación</i>	48
Tabla 7: <i>Motivar</i>	49
Tabla 8: <i>Logro de metas</i>	50
Tabla 9: <i>Trabajo a largo plazo</i>	51
Tabla 10: <i>Conocimiento del puesto de trabajo</i>	52
Tabla 11: <i>Edad y el género</i>	53
Tabla 12: <i>Identificación con la empresa</i>	54
Tabla 13: <i>Mercado objetivo</i>	55
Tabla 14: <i>Objetivo de la calidad</i>	56
Tabla 15: <i>Necesidades del cliente</i>	57
Tabla 16: <i>Captar clientes</i>	58
Tabla 17: <i>Desempeño laboral</i>	59
Tabla 18: <i>Capacitación</i>	60
Tabla 19: <i>Equipo de trabajo</i>	61
Tabla 20: <i>Plan de mejora</i>	62
Tabla 21: <i>Equipo de última generación</i>	62

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Cursos y entrenamiento	45
<i>Figura 2:</i> Actualización de conocimiento	46
<i>Figura 3:</i> Acciones específicas.....	47
<i>Figura 4:</i> Comunicación.....	48
<i>Figura 5:</i> Motivar	49
<i>Figura 6:</i> Logro de metas	50
<i>Figura 7:</i> Trabajo a largo plazo	51
<i>Figura 8:</i> Conocimiento del puesto de trabajo.	52
<i>Figura 9:</i> Edad y el género	53
<i>Figura 10:</i> Identificación con la empresa.....	54
<i>Figura 11:</i> Mercado objetivo.....	55
<i>Figura 12:</i> Objetivo de la calidad.....	56
<i>Figura 13:</i> Necesidades del cliente.....	57
<i>Figura 14:</i> Captar clientes	58
<i>Figura 15:</i> Desempeño laboral	59
<i>Figura 16:</i> Capacitación	60
<i>Figura 17:</i> Equipo de trabajo.....	61
<i>Figura 18:</i> Plan de mejora	62
<i>Figura 19:</i> Equipo de última generación	63

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020”. Tendrá como objetivo principal: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE para que la empresa aumente sus ingresos.

En la actualidad, el rubro restaurante se encuentra afectado por el impacto del COVID-19. Por otro lado, en Europa se ha descendido a un - 82%. Desempleando 2.2 millones de personas.

El Perú fue reconocido por tres años consecutivo como el “Mejor destino culinario del mundo”. La economía del país es influida de manera creciente por las micros y pequeñas empresas, pues estas unidades económicas son consideradas una de las principales fuentes de generación de empleo. Por la crisis que se viene desencadenando, en rubro de restaurante ha descendido un 99.60% de PBI. (INEI, 2020, p.3.).

En el rubro restaurante, las empresas están innovando y tratando de crecer tanto interna como externamente para el logro de sus objetivos. Para tomar mejores decisiones deben conocer que indicadores le ayudara a obtener el éxito por ello se considera que el los indicadores más fundamentales son el desempeño laboral y la gestión de calidad.

Los restaurantes son el sitio principal para reunirse a degustar diversos platos que brindan diferentes variedades de sabores para los diferentes gustos, por ello la

atención al cliente de los distintos restaurantes de la zona debe ser superior al prestado en otros lugares

En la ciudad de Lima, a medida que pasan los años se van generando empresas con diferentes tipos de giros de negocios; uno de ellos es el rubro restaurantes. Asimismo, en el Distrito de San Vicente de Cañete la competencia cada día es mayor, por ser un lugar turístico que está creciendo en el rubro empresarial, uno de ellos es la empresa que se estudiará en el trabajo de investigación, quien considera lograr sus objetivos, principalmente se enfocará en el desempeño laboral de su personal para poder obtener mejores resultados de la empresa. Obteniendo como referencia los problemas expuestos, se ha decidido realizar la presente investigación, planteando el siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020? Por lo siguiente se plantea el Objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.

Considerando Objetivos específicos:

Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.

Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.

Elaborar la propuesta de mejora de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”,

San Vicente - Cañete, 2020.

Desde el punto de vista práctica, la investigación, radica en conocer las características de desempeño laboral ofrecido por el Restaurante “Coral” y la gestión de calidad; a partir de ello se pudo determinar la implementación del plan de mejora que les servirá no solo al dueño del restaurante “Coral”, sino también a otros empresarios del mismo rubro para mejorar la gestión de calidad considerando en primer lugar el desempeño de sus trabajadores generando beneficios para el desarrollo del sector servicio del Distrito de San Vicente de Cañete. Desde el punto de vista metodológico, la investigación sigue el rigor del método científico lo cual garantiza la confiabilidad de la información lo cual permitió que sirva de referencia para futuras investigaciones. Por tanto, la presente investigación se justificó desde el punto de vista teórico respecto a los principales modelos y teorías del desempeño laboral y gestión de la calidad que permitió describir la problemática en el sector servicio del rubro restaurante y plantear una propuesta de solución.

Así mismo, metodológicamente, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Con la aplicación de un cuestionario bajo la técnica de encuesta, que se aplicó a 6 colaboradores de la MYPE, rubro restaurante, Caso: “Coral”. Respecto al desempeño laboral: la investigación señala que el 66% indica que casi siempre realiza cursos y entrenamientos al personal, el 67% indica que casi siempre la comunicación es fluida dentro del restaurante, el 83% indica que casi siempre el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor, el 50% indica que casi siempre se anticipan a las necesidades y problemas futuros en su área de trabajo y el 67% indica que siempre los colaboradores

se sienten comprometido con el éxito del restaurante. Respecto a la Gestión de Calidad: El 100% indica que casi siempre el restaurante cuenta con un mercado objetivo definido, el 83% indica que casi siempre el restaurante cumple con las necesidades de los clientes y cuenta con estrategia para captar clientes mediante la atención. Se concluye que la propuesta de mejora se basa en mejorar las características del desempeño laboral con respecto al desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador, para ello se implementara capacitaciones constantes y retroalimentaciones, para lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

a) Antecedentes Internacionales

Parreño (2019) En su trabajo de investigación titulada: *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de la Provincia del Guayas.* Para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Evaluar los procesos operativos y recursos internos del Restaurante la Jama, para diseñar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. Con una población de 700 clientes que frecuenta el restaurante, se aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas. En los resultados obtenidos se evidencio la insatisfacción de los clientes, además se evidencio una falencia en el sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO. Llego a la conclusión a implementar la norma ISO 9001:2015, para la mejora del plan económico del restaurante La Jama. Se puede decir que la implementación de las normas ISO ayudará a mejorar la calidad del servicio y/o producto que brinda la organización.

Escobar y Goyes (2019) En su trabajo de investigación titulada: *Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas,*

Provincial del Guayas. Para obtener el título de licenciado en turismo y hotelería. Guayaquil -Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas. Así mismo la metodología de esta investigación fue analítica e inductiva, con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. Con una población de 900 clientes. En los resultados se pudo corroborar que la empresa hay falencia con respecto al sistema de la gestión de calidad y en la atención al cliente. Llegó a la conclusión que implementará un modelo de gestión donde permitirá brindar un correcto servicio al cliente y gestión de calidad de los alimentos que se brindan en el mismo. Se puede decir que el modelo de gestión de calidad que esté basado en la normativa ISO es fundamental para brindar productos de calidad.

Delgado (2016). En su trabajo de investigación titulada: *Análisis de la gestión de calidad de los servicios en a& b en el complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas*. Para optar el título profesional de Licenciado de Turismo y Hotelería. Guayaquil - Ecuador. Cuyo objetivo General: Diseñar un plan de mejora continua en la calidad de los servicios del área de Alimentos y Bebidas en el Club Garza Roja. Así mismo la investigación metodológica fue cuantitativo, bibliográfico, nivel descriptivo, diseño exploratorio. En los resultados obtenidos se evidencio falencia en la calidad de imagen del restaurante, también hay una falencia en la calidad del servicio, en la imagen del personal y la infraestructura. Llego a la conclusión que falencia

en la calidad de servicio, infraestructura, publicidad, trayendo consigo la poca acogida de los clientes, se diseñó un plan de acción con mejora continua que ayudara corregir las deficiencias encontradas. Se puede decir, que un plan estratégico que este enfocado en la mejora continua ayudara a mejorar las debilidades que hay dentro de la organización.

Quezada (2016) En su trabajo de investigación titulada: *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato*. Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Cuyo objetivo General: Proponer un modelo de calidad, para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato. Así mismo la investigación metodológica fue mixta con un diseño descriptivo. Se aplicó unas encuestas y entrevistas, de la misma forma se planteó estudio o análisis de las mismas. En los resultados obtenidos se evidencio la falta de conocimiento sobre la gestión de calidad. Llego a la conclusión de que los restaurantes de Ambo le faltan más conocimiento sobre la gestión de calidad, por lo que se le propone el modelo de gestión de calidad P.D.C.A, que coadyuve en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración. Se puede decir, que la implementación del modelo de gestión, contribuirá a la mejora de servicios y productos.

Joubert (2015). Según su investigación titulada: *Los sistemas de gestión*

de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la Ciudad de Neuquén. Para optar el grado de Maestro. Universidad Quilmes. Cuyo Objetivo General fue: Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la Ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos. Así mismo la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo. Los resultados obtenidos se pueden evidenciar que en la ciudad de Neuquén no se encuentra preparado para el sector turístico, los precios están sobre valorado de acuerdo al mercado y constantemente cambia a sus personales. Llego a la conclusión que la investigación contribuye a dar un panorama cierto de la situación hotelera de la ciudad de Neuquén, así como de las opiniones y percepciones de los gerentes y dueños acerca de la implementación de los SGC. Se puede decir, que el sistema del SGC es un factor importante en una empresa para que tenga el control de los productos y servicio que se ofrece y reducir costos.

b) Antecedentes Nacionales

Parihuaman (2019) En su trabajo de investigación titulada: *Gestión de calidad y competitividad de las MYPE's del sector servicios-rubro restaurantes del Distrito de Huacho, 2018.* Para optar el título de licenciado en Administración. Lima – Perú. Cuyo objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE's del

sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – corte transversal. Con una población de 117 MYPE's restaurante. En los resultados obtenidos se observó que el 80% indicaron que casi siempre tiene conocimiento de posibles servicios que pueden ser sustituidos por el servicio que ofrece, el 60% afirmaron que siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores. Llegó a la conclusión que la gestión de calidad y competitividad son elementos importantes en el estudio para el buen direccionamiento de las empresas. Se puede decir que la gestión de calidad y competitividad son elementos fundamentales para lograr el éxito una empresa.

Hurtado (2019) En su trabajo de investigación titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha Cuadra 1 A 9 Del Distrito de Huaral, 2018.* Para optar el título de licenciado en Administración. Lima – Perú. Cuyo 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. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – corte transversal. Con una población de 34 MYPES, se aplicó un cuestionario de 24 preguntas. En los

resultados obtenidos se pudo observar que el 62% algunas veces practican la gestión de calidad, así mismo cumplen con los objetivos y también promueve la premiación de trabajadores. Llego a la conclusión que los factores relevantes de la motivación laboral encontrado mejorar la gestión de calidad. Se podría decir que el factor más relevante que se encontraron en la investigación ayudara a que la empresa empiece a tomar mejores decisiones y se enfocará en sus trabajadores.

Atoche (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017.* Para obtener el título de Licenciado en Administración. Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro – Restaurantes del caserío Miraflores Medio Piura, año 2017. Así mismo, la investigación metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó a 16 MYPES, con una muestra de 118 trabajadores para la variable capacitación y 43 clientes para la variable desempeño laboral. Los resultados obtenidos el 70% manifestaron que la importancia de la capacitación está en el desempeño laboral, el 71% manifestaron que el nivel de capacitación es bajo entre los trabajadores, el 93% manifestaron que la aceptación de los platos ofrecidos se mide como factor al desempeño que pone los colaboradores en su elaboración, el 70% manifestaron que ofrecen un buen servicio sintiéndose satisfecho. Llego a la conclusión que la

importancia de la capacitación se enfocará en el desempeño de sus colaboradores, con la finalidad de lograr los objetivos del restaurante, y a la vez tenerlo motivado con incentivos para lograr aumentar la productividad. Se puede decir, que el recurso humano es el pilar fundamental para el éxito de una organización, por lo que implementar un sistema de evaluación, conllevara a fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores.

Condo (2018) En su trabajo de investigación titulada: *Desempeño Laboral y la Calidad total de Servicio Mediante la Técnica del Cliente Misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco 2018*. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Trujillo – Perú. Cuyo objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio mediante la técnica del cliente misterioso en el restaurante de la calle del medio cusco 2018. Así mismo la metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. Se aplicó una técnica de la encuesta con preguntas cerradas. Los resultados obtenidos indican que el 32.14% de los empleados tiene un buen desempeño laboral, el 25% presenta una calidad de servicio bueno. Llego a la conclusión que hay una relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio. Se puede decir, que si existe relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

Avedaño (2017). En su trabajo de investigación titulada: *El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017*. Para obtener el título de Licenciado en Administración. Piura – Perú. Cuyo objetivo

general fue: Determinar el desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurante “La Tomasita”- Piura, 2017. Así mismo, la investigación metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, método observacional. Con una población de 15 colaboradores. Se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados encontrados, establece que el desempeño laboral es muy poco afectivo y eficiente en la empresa, pocas veces los colaboradores muestran capacidad de liderazgo, no gestionan bien el tiempo de atención, trayendo consigo molestias en los comensales. Llegó a la conclusión que los trabajadores de la empresa demuestran poca efectividad en la hora de realizar sus trabajos, ocasionando una mala calidad en el servicio ofertado y generando molestia en los clientes. Se puede decir, que al implementar las estrategias del desempeño laboral, mejorara la efectividad de los trabajadores.

c) **Antecedentes Locales**

Amaya (2020) En su trabajo de investigación titulada: *“Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”*, San Vicente – Cañete, 2019. Cuyo objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – cañete – 2019. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no

experimental - transversal, diseño descriptivo. Con una población de 20 MYPES y como muestra se seleccionó 15 colaboradores del Policlínico como estudio de caso. Los resultados obtenidos consideran que la mayoría desconocen, que los trabajadores se integran en el trabajo grupal e individual, el 67% desconocen que los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas. Llego a la conclusión que el personal médico labora de manera desmotivada, motivo por lo que se propone realizar capacitaciones motivacionales. Se puede decir que la motivación al personal dentro de una organización es de suma importancia ya que ello se reflejara en los logros de los objetivos de la empresa.

Moza y Rojas, (2019) En su trabajo de investigación titulada: *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018*, Para optar el título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas. Cuyo objetivo general: Determinar, en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo con un estudio no experimental y descriptivo. Los resultados obtenidos consideran que los comportamientos éticos influyen sobre el desempeño laboral. Llego a la conclusión que las estrategias organizacionales, influye sobre eficiencia y

eficacia en el desempeño laboral que permiten ser elementos claves en la gestión talento humano en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital. Se puede decir que las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral, siendo el elemento primordial de la gestión de calidad

Soto (2019) En su trabajo de investigación titulada: *“Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019”*. Cuyo objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la competitividad de la MYPES del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque fenomenológico – estudio de caso, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación no experimental transversal. Los resultados obtenidos consideran que la planificación tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, el control de calidad se basa en medición de los objetivos y no establecen un plan de mejora de la calidad para así fomentar una mejora continua. Llego a la conclusión que la empresa debe contar con un estándar de calidad, que le permita manejar el proceso de los elementos de la planificación, control y mejora de la calidad, y dejando de laborar de forma empírica con el fin de tener

resultados verídicos.. Se puede decir que la estructura organizacional, ayudara a delegar funciones y responsabilidades y minimizar la carga laboral, permitiendo lograr los objetivos de la empresa.

Villalobos (2018). En su trabajo de investigación titulada: *Desempeño laboral del personal de servicio del restaurante estadio futbol Club del Cercado De Lima, 2017*". Para optar el Título profesional de Licenciada de Administración. Lima – Perú. Cuyo objetivo general: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de servicio del restaurante Estadio Futbol Club del cercado de lima, 2017. Así mismo la metodología tuvo un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Con tres poblaciones se trabajó por usar el método de evaluación de desempeño de 360. Los resultados obtenidos se pueden apreciar que hay una alta valoración en destrezas de tareas, adaptabilidad y conocimiento, pero hay falencia en la disciplina, trabajo en equipo y la gestión de trabajo. Llego a la conclusión que el desempeño laboral dentro de la empresa está en un nivel medio, porque hay falencia que mejorar. Se puede decir, que la evaluación de desempeño laboral ayudara a mejorar las falencias que hay dentro de la empresa, con el fin de cumplir con los objetivos y tener personal altamente calificado.

Torres (2017) En su trabajo de investigación titulada: *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector- Panamericana, Año 2017*. Para optar el título

profesional de licenciado en administración. Lima - Perú. Cuyo objetivo general: Determinar la relación entre las variables Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector-Panamericana, año 2017. Así mismo la metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. Con una muestra de 60 MYPES, se aplicó una técnica de la encuesta con 20 preguntas cerradas. Los resultados obtenidos indica que hay una relación significativamente positiva entre la motivación y el desempeño laboral. Llego a la conclusión que dentro de la empresa existe objetivo de motivación extrínseca, que están adecuado a la función de cada trabajador con la finalidad de obtener buen desempeño laboral. Se puede decir, decir que el clima laboral es un factor importante dentro de la organización, por ende, los empleados deben estar motivados, para que puedan cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Desempeño Laboral

Para Montejo. (2009) define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. (p.15)

Para Robbins y Judge (2009) “El proceso eficaz del personal que

desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral” (p.86).

2.2.2. Teoría del Desempeño Laboral

Teoría de la Motivación – Cognitiva

Earley y Shalley. (1991). Explica el procedimiento del desempeño laboral para lograr cumplir las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones. Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción. De acuerdo a lo establecido por el autor indica el procedimiento por el cual todas las metas organizacionales influyen de alguna manera en el desempeño laboral y cómo estas metas se transforman en acciones para poder lograr el cumplimiento de las mismas. (p.315)

Teoría del Desempeño Laboral y proceso de Acción

Hacker W. (1994) Según los estudios realizados, obtuvieron que la teoría de desempeño laboral goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras

teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. (p.118)

2.2.3. Importancia del Desempeño Laboral

Según Robbins y Judge (2013) Existen 3 importantes comportamientos que constituyen el desempeño laboral y son los siguientes:

Desempeño de la tarea: Está dirigido a cada trabajador según sus funciones que tiene de acuerdo al puesto que se encuentra a cargo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la empresa.

Civismo: Está dirigido al ámbito psicológico de cada trabajador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con tolerancia, con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Falta de productividad: Son acciones que afectan el correcto funcionar de la empresa como los robos, hostilidad entre compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo. (p.555).

2.2.4. Objetivo del Desempeño Laboral

Para Robbins y Judge (2013) las necesidades que la organización requiere

para seguir creciendo. Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible mediante la retroalimentación (p.555).

2.2.5. **Características del Desempeño Laboral**

Para el autor las características del desempeño laboral se dividen en 6 puntos principales que demuestran los trabajadores en la elaboración de su trabajo y son los siguientes:

- a) **Adaptabilidad:** Señala que es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectivas ya sea en grupo o individualmente, es la capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor. (Davis y Newtron, 1999, p.176)).

- b) **Iniciativa:** Indica que intención de influir activamente sobre los acontecimientos para lograr el cumplimiento de los objetivos, también podemos decir que es la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. (Davis y Newtron, 1999, p.176)).

- c) **Conocimiento:** se refiere al grado de conocimientos técnicos o profesionales en las áreas que se están desempeñando y también es la capacidad que tiene el individuo de mantenerse actualizado con los avances tecnológicos y tendencias actuales en su área de labor. (Davis y Newtron, 1999, p.176).

d) Trabajo en equipo: Indica es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos, grupos de trabajos para alcanzar objetivos y metas organizacionales en común, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso. (Davis y Newtron, 1999, p.176)).

e) Desarrollo de talentos: Señala como el desarrollo de talentos es la capacidad del individuo en desarrollar las habilidades y competencias de los integrantes del grupo planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuras. (Davis y Newtron, 1999, p.176)).

f) Potencia del diseño de trabajo: Es la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. (Davis y Newtron, 1999, p.176)

2.2.6. Factores del Desempeño Laboral

Estos factores influyen en el desempeño laboral porque están relacionados al desenvolvimiento de las funciones del personal en la organización, siendo importantes para hacer sentir al trabajador satisfecho y motivado hacia el logro de los objetivos de la organización. Por ello se considera los siguientes factores para la presente investigación:

Satisfacción en el trabajo: Es el grado que los trabajadores perciben, que son reconocidos por lo tanto sienten que los logros hacia las metas y objetivos planteados por la organización, ello se refleja por un ambiente laboral

adecuado.

Autoestima: Es un sentimiento muy importante que debe ser tratado dentro de la empresa, con el fin de tener trabajadores eficiente y eficaz.

Trabajo en equipo: Se debe inculcar dentro de la organización hacia los trabajadores con el fin de obtener una buena comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. (Davis y Newtron, 1999, p.178).

2.2.7. Elementos del Desempeño Laboral

Según Stoner (1996) los elementos del desempeño laboral, son fundamentales para la organización, con la finalidad de que la organización alcance sus metas propuestas y son las siguientes:

El desempeño grupal: Está basado en un grupo de personas, con la finalidad de analizarlos en conjunto su desempeño dentro de la organización. Trabajando una serie de componentes: Los procesos de trabajo, productos y lo fundamental la calidad.

El desempeño Individual: Es el más complejo puesto que se trabaja de forma diferente con un solo individuo, con la finalidad de evaluar su desempeño dentro de la organización. (p.32)

2.2.8. Evaluación del Desempeño Laboral

Para Chiavenato (2007) Indica que la evaluación de desempeño es el medio

por el cual permite encontrar deficiencias en el colaborador dentro de la empresa, así como el desaprovechamiento de los trabajadores que tienen más potencial que el exigido para el puesto, problemas de motivación, etc. Ello va depender de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir estrategias que traigan consigo beneficios acordes a las necesidades de la empresa. (p.254)

2.2.9. Método de evaluación de Desempeño Laboral

Para Robbins y Judge (2009) los métodos de evaluación varían de acuerdo con la organización ya que cada una tiene su propio sistema a evaluar a su personal y son las siguientes:

- Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas.
- Método de elección forzosa.
- Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.
- Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos.
- Método de comparación de pares.
- Método de frases descriptivas. (p.313)

2.2.10. Beneficio de la evaluación de Desempeño Laboral

Montoya y Neyra (2015) menciona que los beneficios de la evaluación se han dividido en 3 partes:

- a) Brindar oportunidad de crecimiento profesional dentro de la organización

- b) Permitir tener colaboradores con un nivel de potencial alto.
- c) Permitir medir el nivel el rendimiento de los recursos humanos ya que son el pilar fundamental dentro de la organización. (p.10)

2.2.11. Dimensión del Desempeño Laboral

Para Robbins y Judge (2013) menciona 4 puntos que son basado a las dimensiones del desempeño laboral y son las siguientes:

Desenvolvimiento:

Señala que es una capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social.

Capacidad laboral: La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.

Eficacia: Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.

Perfil del trabajador: Indica cómo debería ser el comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa. (p. 47)

2.2.12. Gestión de Calidad

Según Pérez y Gardey (2016) Señala que la gestión de calidad es un mecanismo operativo de una organización, con la finalidad de optimizar sus procesos. El objetivo es capacitar al personal, la maquinaria y el trabajo de tal manera que la organización logre sus objetivos. (p.56)

Según Juran (1992). “La gestión de calidad sería la dirección que planifica el futuro, implantando programas que controlen los resultados de la calidad.” (p.5).

2.2.13. Teoría de la Gestión de Calidad

Teoría de Joseph M. Juran

Según Aldana, Álvarez y Bernal (2011) indica que la baja productividad y calidad en la empresa se debe a que no existe planeación o se es ineficiente en la misma, por ello expone la trilogía de la calidad, ya que son etapas que deben estar en constante comunicación e interrelación, ya que todo parte ahí. (p.27)

Para Nava (2005) la trilogía de Juran:

- **Planeación de la calidad:** En este proceso se identificará los clientes para poder definir sus necesidades para cubrir las características del producto y comunicar las estrategias al área de producción.
- **Control de la calidad:** Se evalúa el comportamiento real del producto y que reduzcan las operaciones en el costo.

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

2.2.14. Características de la Gestión de Calidad

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

a) Planeamiento de calidad: las organizaciones son las responsables de la Gestión de una atractiva calidad que pueda brindar un producto al consumidor, el cual será de mucha importancia para el prestigio y confesión dentro del mercado.

b) Control de calidad: está se basa precisamente en el procedimiento de problemas que puedan existir dentro de un producto por el deterioro de calidad, y que no se llega a cumplir las cualidades esperadas.

c) Aseguramiento de la calidad: está en seguimiento de líneas de actuación planificada y sistemática dentro de un sistema de gestión de calidad de la organización, lo cual debe ser confirmado con objeto de obligación de confianza adecuada, tanto para la empresa como para los consumidores y proveedores.

d) Mejoras en la calidad: es incrementos día a día para que las organizaciones ofrezcan un buen producto y satisfaga de una manera eficiente a sus consumidores, esto también engloba al servicio que puedan tener sus colaboradores dentro de la organización. (p.44).

2.2.15. Elementos de la Gestión de Calidad

Según el autor los elementos están relacionados entre sí y su vez son gestionados a partir de los procesos mencionados anteriormente.

La estructura Organizacional: Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que pauta una organización para lograr sus objetivos. En donde muestra la manera en que la empresa ha organizado al personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo el papel que desarrollan en la misma. (Gonzales, 2015, p.85)

Planificación: Constituye al conjunto de actividades que permiten trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos planteados. Debe responder las siguientes preguntas en una ¿A dónde se quiere llegar? ¿Qué hacer para lograrlo? ¿Cómo se va a hacer? ¿Qué se necesita para lograrlo? (Gonzales, 2015, p.85)

Recursos: Es alcanzar los objetivos de la organización; equipo, infraestructura, personas, dinero para invertir, materia, etc. (Gonzales, 2015, p.85)

Procesos: Son el conjunto de actividades que transforman materiales en productos o servicios. Es por ello que se debe identificar cada proceso dentro de la organización, estos procesos requieren a su vez de recursos, procedimientos, planificación. (Gonzales, 2015, p.85)

Procedimientos: Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados a seguir para poder transformar la materia en producto o servicio. Estos pueden documentarse para llevar el control de su cumplimiento.

(Gonzales, 2015, p.85).

2.2.16. Principio de la Gestión de Calidad

Las normas ISO 9001 señala que la organización tiene que tomarse no como un sistema de implementación, sino como un sistema de referencia y que se obtengan resultados de calidad, dentro de los principios podemos encontrar ocho.

A. Enfoque al cliente: La organización debe entender las necesidades de sus clientes actuales y futuras debido a que se debe a ellos propios, por lo tanto, debe conocer cuáles son sus posibilidades, que le gustaría que la organización le ofreciera, que cambios debería tener el producto o servicio, para conseguir que todas las empresas deben dedicarse a sus clientes específicamente, estar al tanto de los cambios o nuevas expectativas que aparecen dentro del mercado y dar respuesta de solución a los diferentes cambios que se dan dentro del rubro.

(Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

B. Liderazgo: El liderazgo es un vínculo que involucra a todo el equipo de la organización y sobre todo a la alta conducta quienes comprometido de los logros obtenidos en equipo para poder logra los objetivos ya de cada uno de nosotros y también de la organización. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

C. Participación del personal: Adentro de la organización se debe tener muy en claro que el personal es principal para poder lograr los objetivos planteados, esto debido a que la empresa explota las habilidades y responsabilidad del participante y que sirven para el beneficio de la empresa, por tal razón la empresa debe tener muy de cerca al personal brindarte atención,

confianza y hacerle sentir que es muy importantes detrás de la empresa. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

D. Enfoque basado en procesos: Dentro de una organización se valora los resultados obtenidos, todo esto se logra cuando las actividades y los recursos se desarrollan de una manera muy eficiente y hace posible que los procesos sea la parte fundamental de cada beneficio obtenido. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

E. Enfoque de sistema para la gestión: La organización debe identificar y sobre todo, gestionar para tener un sistema que contribuya en la eficiencia, eficacia de la empresa por el cual será muy importante detectar y gestionar de una forma muy específica cada proceso que se desarrollara y que hará permisible el logro de los objetivos planteados. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

F. Mejora continua: La organización está obligada a un avance permanente debido a la competencia y apareamiento de nuevas posibilidades, por ello se deben aplicar procesos para lograr tener resultados, es muy importante dentro de la organización el saber planificar, hacer, verificar y actuar para tener una mejora permanente. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

G. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Adentro de la organización siempre es importante tomar decisiones para corregir cada proceso, para ello es importante basarse en análisis de datos de información obtenidos que puedan ayudar a evitar cualquier caos dentro de la organización. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13).

H. Relaciones mutuamente con el proveedor: Para la organización es muy

importante tener una comunicación asertiva con sus proveedores, debido a que le permite agrandar la capacidad para crear valor y el proceso de nuevas estrategias que hace posible mejorar la productividad y rentabilidad de ambos. El sistema de gestión de calidad se basa en una decisión estratégica que opta en tomar cada dirección de la empresa. (Sirvent, Gisbert. y Pérez, 2017, p.13)

2.2.17. Fundamentos de la Gestión de Calidad

Para Udaondo (1992) da a conocer las razones principales de la gestión de calidad y son las siguientes:

- a) Su objetivo es el mismo de las empresas, ser competitivos y mejorar continuamente.
- b) Pretende apoyar a cubrir los requerimientos del consumidor.
- c) Los recursos humanos con su elemento más importante.
- d) Es necesario la labor de equipo para alcanzarlo.
- e) La intervención, la información y la comunicación de todos los niveles son los elementos imprescindibles.
- f) Procura reducir los valores a través de la evitación de anomalías.
- g) Conlleva establecer propósitos de Avance permanente y la
- h) ejecución de un monitoreo periódico de efectos.
- i) Es componente de la gestión de la empresa, de cuya política de ejecución representa un propósito táctico esencial. (p.6)

2.2.18. Importancia de la Gestión de Calidad

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

La gestión de calidad nos ayuda a reducir la improvisación: Des una herramienta que nos permite llevar todos los procesos de la empresa. De tal manera que podamos dar solución a la brevedad posible en funcionamiento normales, óptimas o adversas.

La gestión de calidad brinda una oportunidad clave: Nos ayuda a planificar y también a establecer los mecanismos para el seguimiento, control y mejora de la calidad de cada proceso.

A través de la aplicación eficaz del sistema: Nos permite alcanzar una estabilidad en el desempeño de los procesos, lograr productos con ceros defectos desde el inicio, reduciendo los costos, obteniendo una alta productividad y un importante ahorro de costos para la empresa. (p.7)

2.2.19. Gestión de Calidad Total (GCT)

Según Cuatrecasas y González (2011) menciona que la gestión de calidad total es como una nueva revolución buscando las ventajas competitivas y la satisfacción de los clientes. Abarcando no solo productos, sino los procesos, la producción, los métodos de elaboración, la organización y primordialmente los recursos humanos. Englobando toda la empresa desde la alta dirección que tiene un papel importante en la motivación n del personal hasta la última área. La calidad se convierte en uno de los factores relevantes para la gestión de una

organización. (p.60).

2.2.20. Técnica de la Gestión de Calidad

Según Camisón, Cruz y Gonzales. (2006) Se debe utilizar técnicas y métodos como soporte para el análisis de cada área y mejora el rendimiento.

Como mencionamos a continuación:

- a. **AMFE:** Este instrumento identificar las variables significativas de un proceso o producto, con la finalidad de poder prevenir los posibles fallos y se evita que lleguen productos con defectos al cliente final defectuosos.
- b. **BSC:** Se caracteriza por medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa.
- c. **Benchmarking:** Es una herramienta que consiste en la comparación interna de dos organizaciones competitivamente, fundamentalmente para fabricar, diseñar, distribuir.
- d. **Brainstorming:** También conocido como tormenta de ideas, es una técnica de trabajo que se utiliza para resolver problemas mediante la creativa de los colaboradores, que surge mediante reuniones grupales.
- e. **Círculos de calidad:** Está técnica permite ubicar las falencias de la empresa mediante grupos reducidos de personas que se reúnen periódicamente con la finalidad de detectar los errores que hay dentro de la organización.
- f. **Diagrama de flujo:** Es un instrumento grafico muy eficaz para describir el funcionamiento como la estructura de los procesos empresariales, las

fases y los componentes de la empresa y finalmente brindar una visión global de ella.

- g. **Diagrama de Ishikawa:** Es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores).
- h. **Diagrama de Pareto:** Esta técnica es un gráfico sencillo que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales. Histogramas: Esta técnica se emplea para la eficacia de la medida de mejora implantada o para verificar el grado de cumplimiento de las especificaciones en los resultados (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.1230)

2.2.21. Teoría de la MYPE

En el Perú las MYPES enfrentan dificultades para convertirse en unidades productivas y competitivas. El problema mayor de las MYPES es su dificultad de acceder al mercado. Para enfrentar esta limitación se han desarrollado diversos mecanismos como información sobre mercados, la oferta a través de consorcios, ruedas de negocios que contribuyen al encuentro entre oferta y demanda, o venta de servicios a través de subcontratación. Las dificultades que se observan se centran en acceso al mercado, rentabilidad; financiamiento; tecnológica; innovación y transferencia; capacitación y asesoría.

2.2.22. Características de las MYPE

De acuerdo, con la última modificación la Ley 30056 (2003) en el artículo n° 5, nos dice que las características de la MYPE, deben ubicarse en alguna de

las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 (UIT).

Pequeña empresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 (UIT).

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.2.23. Importancia de las MYPES

Las MYPES son importantes para mejorar la calidad de vida de la población, de acuerdo con Ministerio de Trabajo (2013) en la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, así también podemos decir que su importancia se basa en que:

- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado. Mejoran la distribución del ingreso.
- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

2.3. Marco Conceptual

Calidad

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

Cliente

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

Compromiso

Meyer y Allen, (1997) definen el compromiso como una actitud que se expresa como el vínculo Psicológico del empleado hacia la organización que hace que sea poco probable que el empleado abandone la organización (p.33)

Desempeño Laboral

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

Eficacia

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

Gestión de Calidad

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

Satisfacción.

Kotler y Keller (2006). “La satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.23)

Servicio

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

Restaurantes

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

III. HIPÓTESIS

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

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En esta investigación fue no experimental – transversal, descriptivo y cuantitativo.

No experimental: Porque no se manipulo ninguna de sus variables.

Según Bernal (2010) Se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. (p.43)

Es Transversal: Porque se realizó en un tiempo determinado. Periodo comprendido desde julio hasta octubre del presente año.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indica que el estudio se realizará en un determinado espacio de tiempo. (p.83).

En esta investigación tuvo un nivel descriptivo

Descriptivo: Porque se describió, registro, analizo las interpretaciones de los fenómenos del problema planteado.

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

En esta investigación fue de tipo cuantitativo

Cuantitativo: Porque la investigación se basa en estudios estadísticos.

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

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

En base al estudio cuantitativo, la población estuvo conformada por 78 MYPE de acuerdo a la información brindada por la Municipalidad del Distrito de San Vicente de Cañete, por lo tanto, se tomó el caso a 1 MYPE, del rubro restaurante, Caso: “Coral”, en el año 2020.

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

4.2.2. Muestra

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

En la presente investigación, la muestra se determinó por muestreo no probabilístico para determinar el número de colaboradores.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados. (p. 176).

Estuvo compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada a 6 colaboradores, de la MYPE del rubro restaurante, Caso: “Coral”, en el año 2020.

Criterios de Inclusión: Personal directivo y administrativo.

Para ello se tomó a todos los colaboradores del restaurante “Coral”.

Criterios de exclusión: Clientes

En este caso no se aplicará a los clientes, porque ellos desconocen sobre el manejo del restaurante..

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Montejo. (2009) define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. (p.15)	Se pretende determinar las características del desempeño laboral de la MYPE. A través de las dimensiones: capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia, perfil del trabajador.	CAPACIDAD LABORAL	Para Robbins y Timothy (2013) La capacidad laboral “se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo”. (p.47)	Puesto de trabajo	ESCALA LIKERT
			DESENVOLVIMIENTO	Para Robbins y Timothy (2013) Señala que es una “Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social”. (p.47)	Formación y actualización de conocimientos	
					Habilidades individuales	
			EFICACIA	Para Robbins y Timothy (2013) “Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el Desempeño individual de cada trabajador”. p.47)	Comunicación abierta y directa	
					Bienestar en el centro de labores	
			PERFIL DEL TRABAJADOR	Para Robbins y Timothy (2013) Indica cómo debería ser “el comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa”. (p. 47)	Percepción del trabajo	
					Metas alcanzadas	
			GESTION DE CALIDAD	Según Pérez y Gardey (2014) Nos dice que “la gestión de calidad es un mecanismo operativo de una organización, con la finalidad de optimizar sus procesos. El objetivo es capacitar al personal, la maquinaria y el trabajo de tal manera que la organización logre sus objetivos.”(p.56)	Se determinará las características de la gestión de la calidad de la MYPE a través de la Trilogía de Juran	
CONTROL DE CALIDAD	Camisón (2006) Se basa precisamente en el procedimiento de problemas que puedan existir dentro de un producto por el deterioro de calidad, y que no se llega a cumplir las cualidades esperadas. (p.44).	Objetivos				
		MEJORA DE CALIDAD	Camisón (2006) Es el incremento día a día para que las organizaciones ofrezcan un buen producto y satisfaga de una manera eficiente a sus consumidores, esto también engloba al servicio que puedan tener sus colaboradores dentro de la organización. (p.44).	Necesidades del cliente		
Estrategia						
Desempeño del personal						
Capacitación						
					Equipo de trabajo	
					Infraestructura	
					Tecnología	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta etapa se realizó trabajo de campo y la información obtenida permitió responder a nuestras preguntas de investigación y lograr nuestros objetivos planteados.

4.4.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizó como técnica a la encuesta.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) La encuesta “es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”. (p.246)

4.4.2. Instrumentos

La presente investigación está compuesta por 19 preguntas para la recolección de datos.

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

4.5. Plan de análisis

Para la siguiente investigación se realizó la recolección de datos sobre el desempeño laboral para la gestión de calidad de un restaurante del distrito de San Vicente, de lo cual se aplicó un cuestionario de 19 preguntas. Se tuvo como soporte el SPS 25 en la cual se realizó la tabulación de los datos obtenidos. Luego se analizó los datos obtenidos y se procedió a elaborar la conclusión.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: “CORAL”, SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020?	Objetivos General	<u>Variable Independiente</u> Desempeño Laboral	Arias (2012) Indica que todas las investigaciones tienen hipótesis, en caso de que se vaya a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. En consecuencia, el estudio no requiere hipótesis. (p.48)	Diseño de la investigación No experimental Corte Transversal Nivel de la investigación Descriptivo Tipo de la investigación Cuantitativo	Población En base al estudio cuantitativo, la población estuvo conformada por 78 MYPES, por lo tanto, se tomó el caso de estudio a 1 MYPE, del rubro restaurante, caso: “Coral”, en el año 2020. Muestra Estuvo compuesta por 6 colaboradores de la MYPE, del Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, en el año 2020.	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
	Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020					
	Objetivo Específicos	<u>Variable dependiente</u> Gestión de Calidad				
	Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. Elaborar la propuesta de mejora de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.					

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

Esta investigación fue elaborada de acuerdo a los principios bioéticos inalienables al ámbito de la investigación científica, propuesto por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote versión 002 y estos son:

Protección a las personas. – La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En esta investigación se aplicó el principio ético con la finalidad de proteger los derechos de los encuestados. También se le brindó el conocimiento necesario al encuestado del consentimiento informado de tal manera que se cuente con la aprobación siempre y cuando sean mayor de edad.

Beneficencia y no maleficencia. – Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En la investigación se aplicó el principio ético con el fin de asegurará el bienestar de los participantes. En esta investigación, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios en los encuestados.

Justicia. – El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. En esta investigación se respetó las opiniones de los encuestados, tratando de evitar

daños ni perjuicios. También se le informo que podrán tener los resultados obtenido mediante la publicación que se dará en el repositorio.

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. En esta investigación se aplicó de acuerdo a las normas deontológicas profesional, con la finalidad de que el investigador lleve a cabo en la investigación. Así mismo, los encuestados tendrá la decisión de elegir si desea que su identidad sea de forma reservada o revelada.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. La investigación se aplicó en un restaurante, en el distrito de San Vicente de cañete, por ende, no involucrará al medio ambiente por lo consiguiente no se producirá daños.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan. La investigación se llevará a cabo por voluntades propias de los encuestados y también se le hará de conocimiento sobre la finalidad de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Variable Independiente: Desempeño Laboral

Tabla 3:

Cursos y entrenamiento

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	17,0%
Casi Siempre	4	66,0%
siempre	1	17,0%
Total	6	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

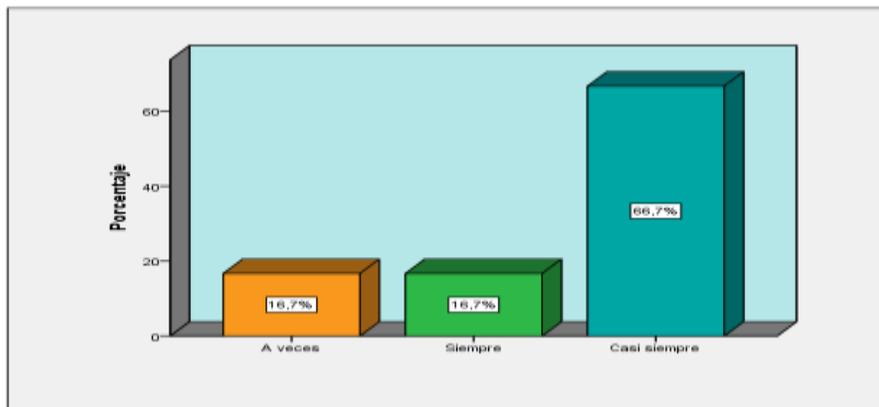


Figura 1: Cursos y entrenamiento

Fuente tabla 3

Interpretación:

Como se observa en la tabla 3 y figura 1, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, 66% indica que casi siempre realizan cursos y entrenamientos al personal, el 17% indica que siempre y el 17% indica que a veces.

Tabla 4:

Actualización de conocimiento

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	17,0%
Casi Siempre	5	83,0%
Siempre	0	0,0%
Total	6	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

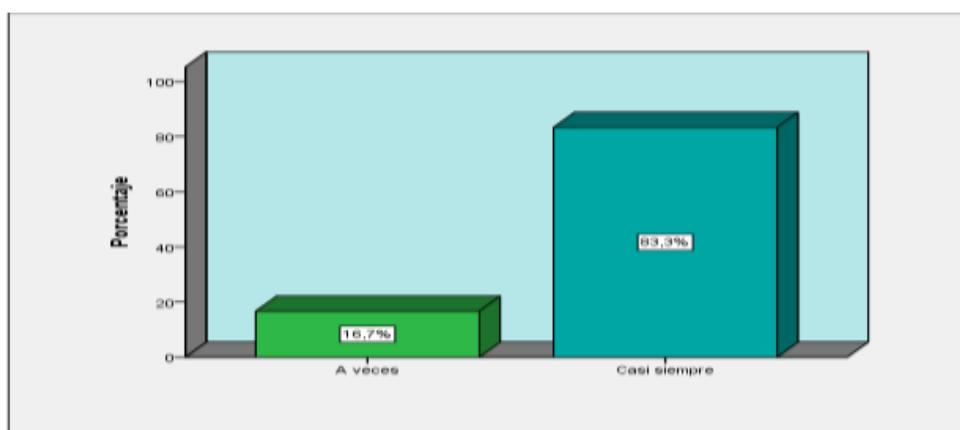


Figura 2: Actualización de conocimiento

Fuente tabla 4

Interpretación:

Como se observa en la tabla 4 y figura 2, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre reciben información para actualizar sus conocimientos en el trabajo, el 17% indica que a veces.

Tabla 5:

Acciones específicas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	5	83,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

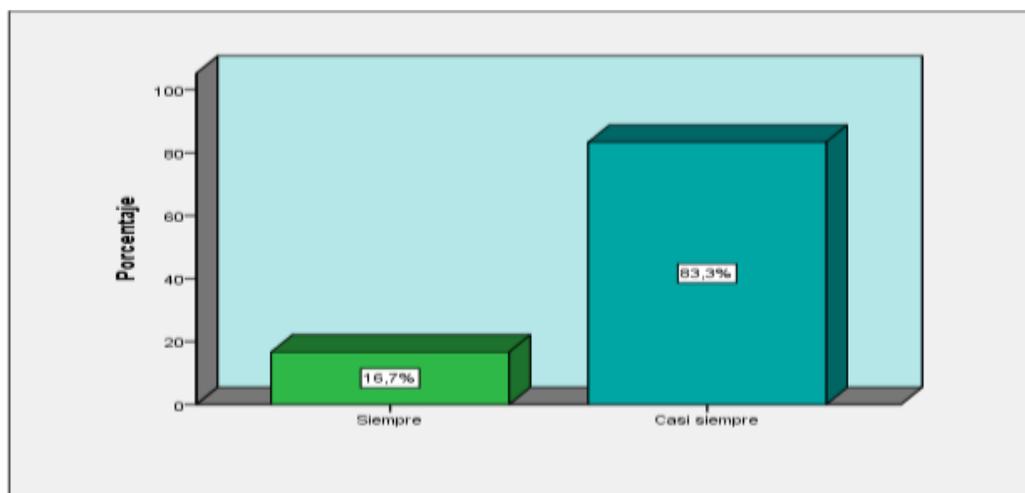


Figura 3: Acciones específicas

Fuente tabla 5

Interpretación:

Como se observa en la tabla 5 y figura 3, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre el restaurante cuenta con planes y acciones específicos, el 17% indica que siempre.

Tabla 6:

Comunicación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	4	67,0%
Siempre	2	33,0%
Total	6	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

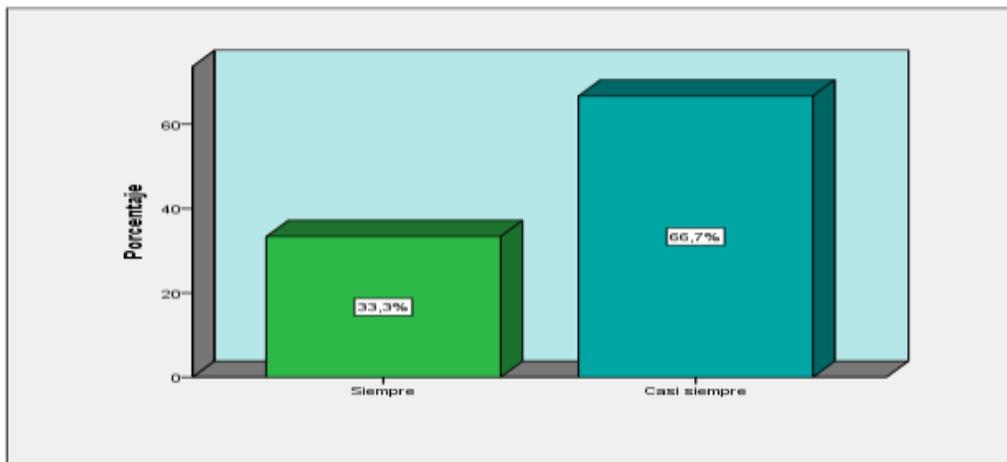


Figura 4: Comunicación

Fuente tabla 6

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 y figura 4, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 67% indica que casi siempre la comunicación es fluida dentro del restaurante y el 33% indica que siempre.

Tabla 7:

Motivar

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	5	83,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

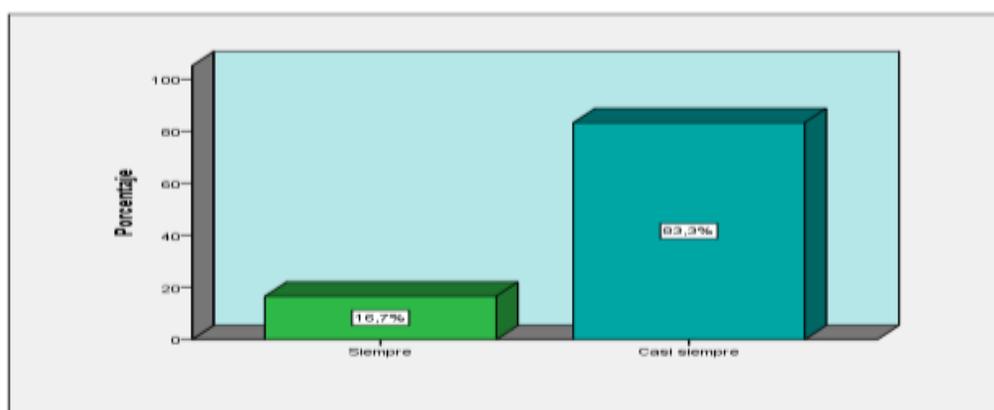


Figura 5: Motivar

Fuente tabla 7

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 5, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor y el 17% indica que siempre.

Tabla 8:

Logro de metas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	3	50,0%
Casi Siempre	2	33,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

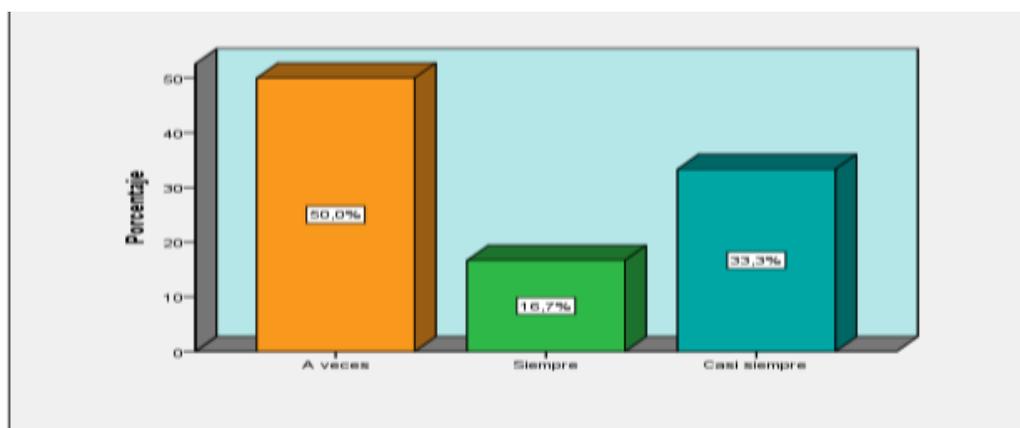


Figura 6: Logro de metas

Fuente tabla 8

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 6, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 50% indica que a veces cumple con las metas del restaurante, demostrando iniciativa en la realización de las actividades en su tiempo indicado, el 33% indica que casi siempre y el 17% indica que siempre.

Tabla 9:

Trabajo a largo plazo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	17,0%
Casi Siempre	5	83,0%
Siempre	0	0,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

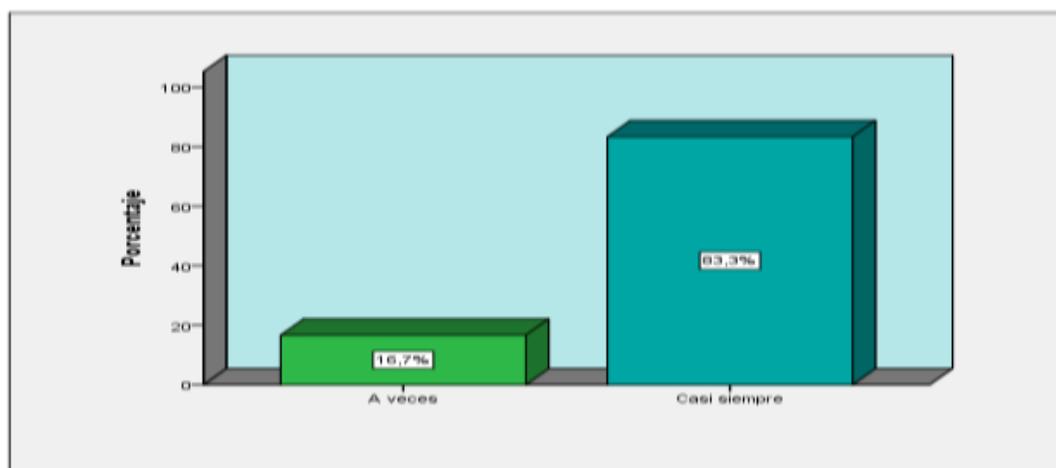


Figura 7: Trabajo a largo plazo

Fuente tabla 9

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 7, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre considera al restaurante como opción para laborar por largo plazo y el 17% indica que a veces.

Tabla 10:

Conocimiento del puesto de trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	3	50,0%
Casi Siempre	3	50,0%
Siempre	0	0,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

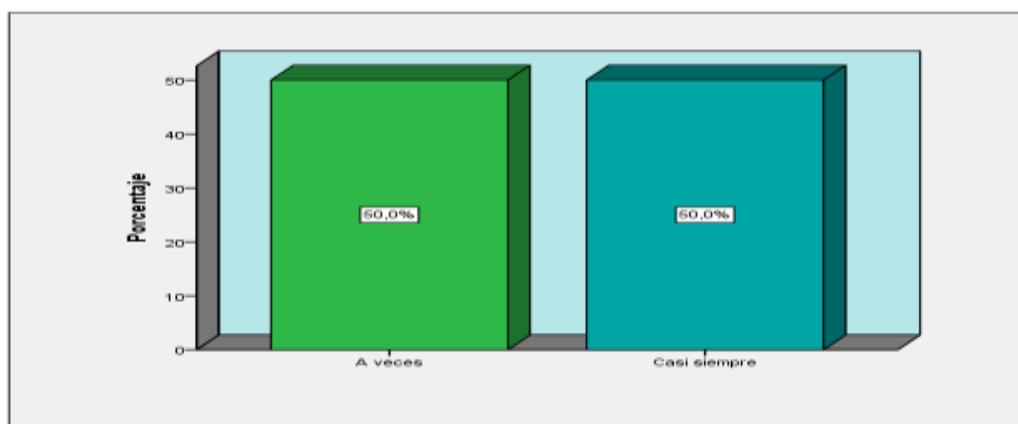


Figura 8: Conocimiento del puesto de trabajo.

Fuente tabla 10

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 8, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 50% indica que casi siempre se anticipan a las necesidades y problemas futuros en su área de trabajo y el 50% indica a veces.

Tabla 11:

Edad y el género

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	33,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	17,0%
Casi Siempre	2	33,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

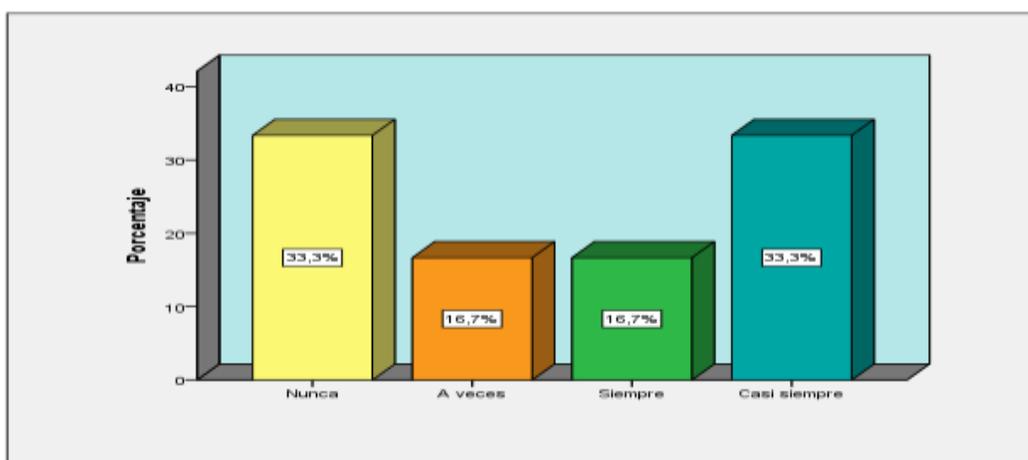


Figura 9: Edad y el género

Fuente tabla 11

Interpretación:

Como se observa en la tabla 11 y figura 9, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 33% indica que casi siempre la edad y el género influyen en las tareas encomendadas, el 33% indica que nunca, el 17% indica que a veces y el 17% indica que siempre.

Tabla 12:

Identificación con la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	2	33,0%
Casi Siempre	4	67,0%
Siempre	0	0,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

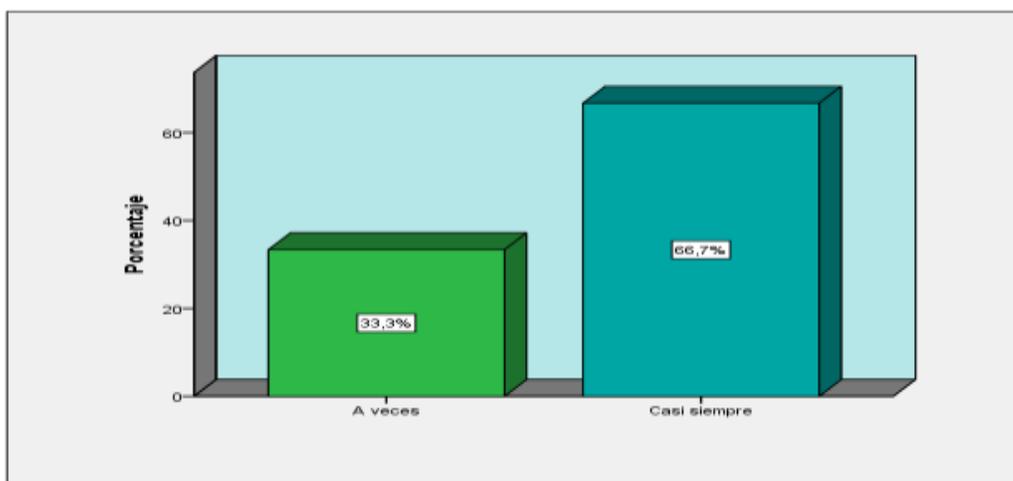


Figura 10: Identificación con la empresa

Fuente tabla 12

Interpretación:

Como se observa en la tabla 12 y figura 10, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 67% indica que casi siempre los colaboradores se sienten comprometido con el éxito del restaurante, el 33% indica que a veces.

Variable Dependiente: Gestión de Calidad

Tabla 13:

Mercado objetivo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	6	100,0%
Siempre	0	0,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.



Figura 11: Mercado objetivo

Fuente tabla 13

Interpretación:

Como se observa en la tabla 13 y figura 11, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 100% indica que casi siempre el restaurante cuenta con un mercado objetivo definido.

Tabla 14:

Objetivo de la calidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	6	100,0%
Siempre	0	0,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

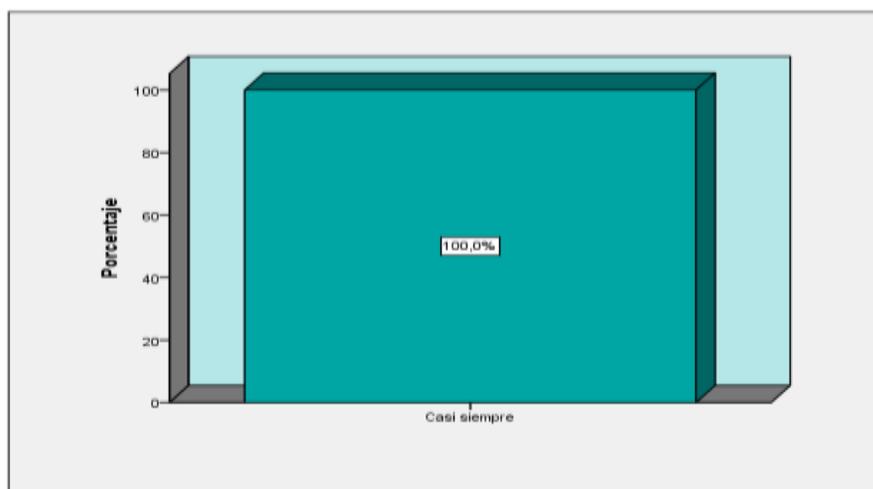


Figura 12: Objetivo de la calidad

Fuente tabla 14

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14 y figura 12, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 100% indica que casi siempre el restaurante cuenta con objetivo de calidad.

Tabla 15:

Necesidades del cliente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	5	83,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

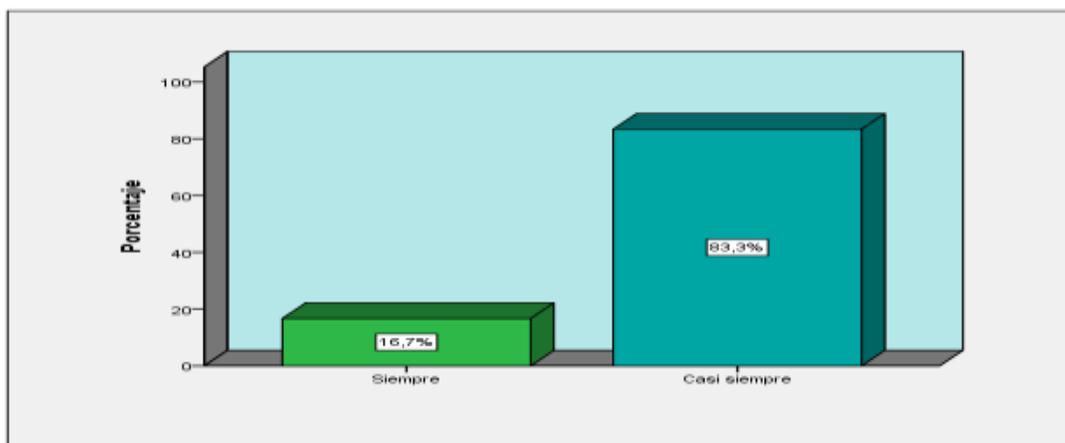


Figura 13: Necesidades del cliente

Fuente tabla 15

Interpretación:

Como se observa en la tabla 15 y figura 13, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre el restaurante cumple con las necesidades de los clientes y el 17% indica que siempre.

Tabla 16:

Captar clientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi siempre	5	83,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

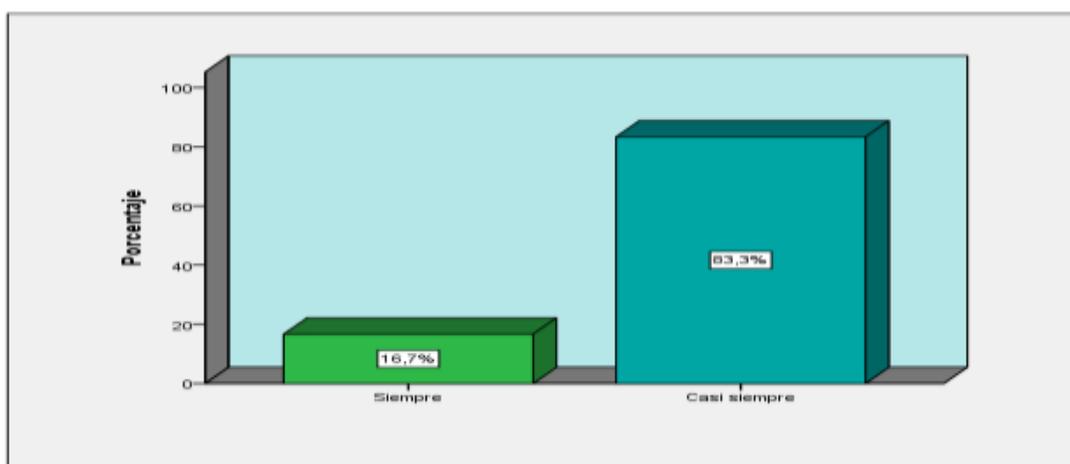


Figura 14: Captar clientes

Fuente tabla 16

Interpretación:

Como se observa en la tabla 16 y figura 14, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre el restaurante cuenta con estrategia para captar clientes mediante la atención y el 17% indica que siempre.

Tabla 17:

Desempeño laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	6	100,0%
Siempre	0	0,0%
Total	6	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

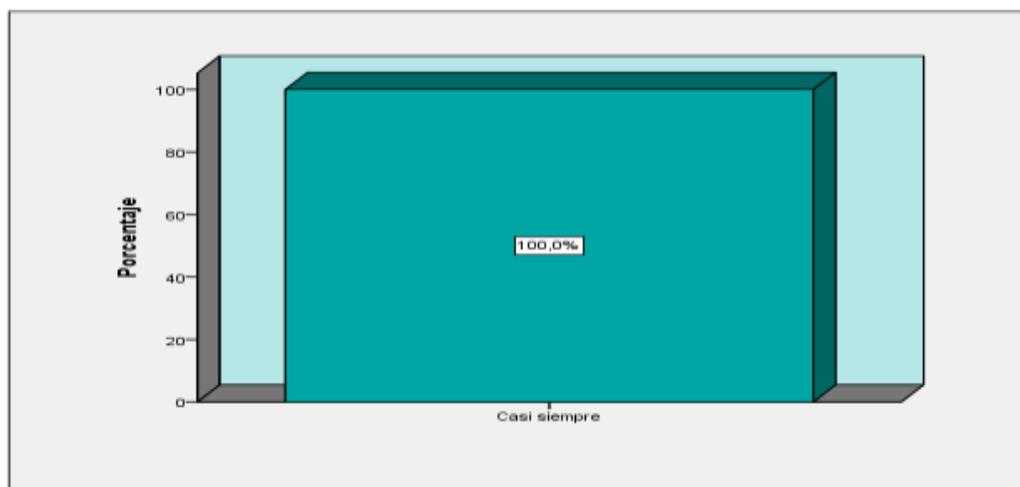


Figura 15: Desempeño laboral

Fuente tabla 17

Interpretación:

Como se observa en la tabla 17 y figura 15, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 100% indica que casi siempre los trabajadores demuestran interés y desempeño en el restaurante.

Tabla 18:

Capacitación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	17,0%
Casi Siempre	4	66,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

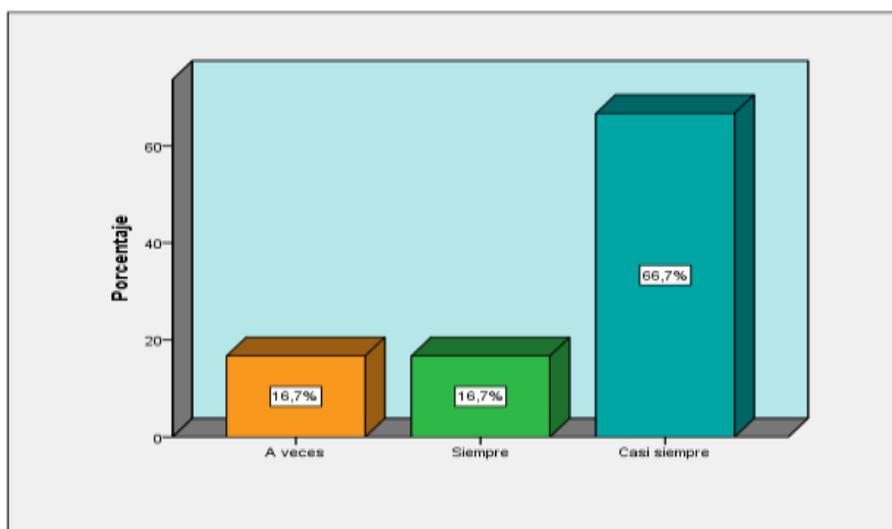


Figura 16: Capacitación

Fuente tabla 18

Interpretación:

Como se observa en la tabla 18 y figura 16, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 66% indica que casi siempre brinda capacitación para mejorar su servicio, el 17% indica que siempre y el 17% indica que a veces.

Tabla 19:

Equipo de trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	5	83,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

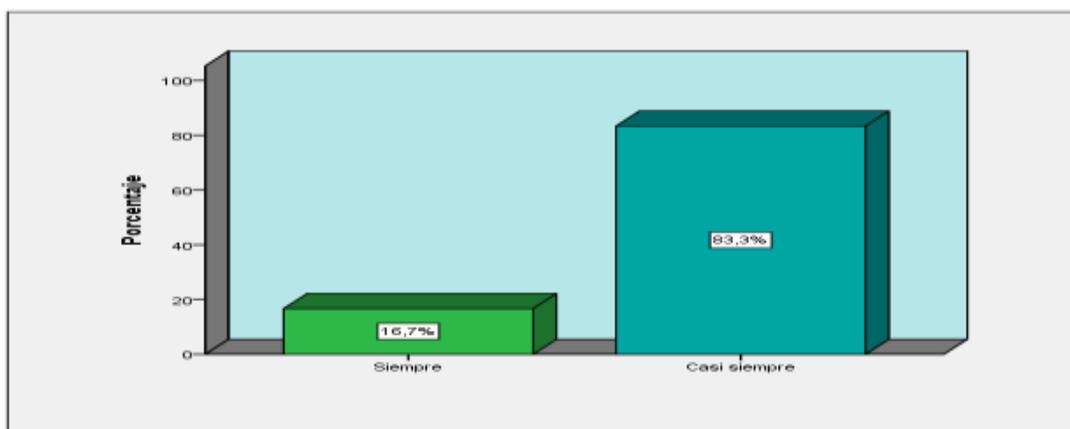


Figura 17: Equipo de trabajo

Fuente tabla 19

Interpretación:

Como se observa en la tabla 19 y figura 17, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre los trabajadores trabajan en equipo dentro del restaurante y el 17% indica que siempre.

Tabla 20:

Plan de mejora

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	4	67,0%
Siempre	2	33,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

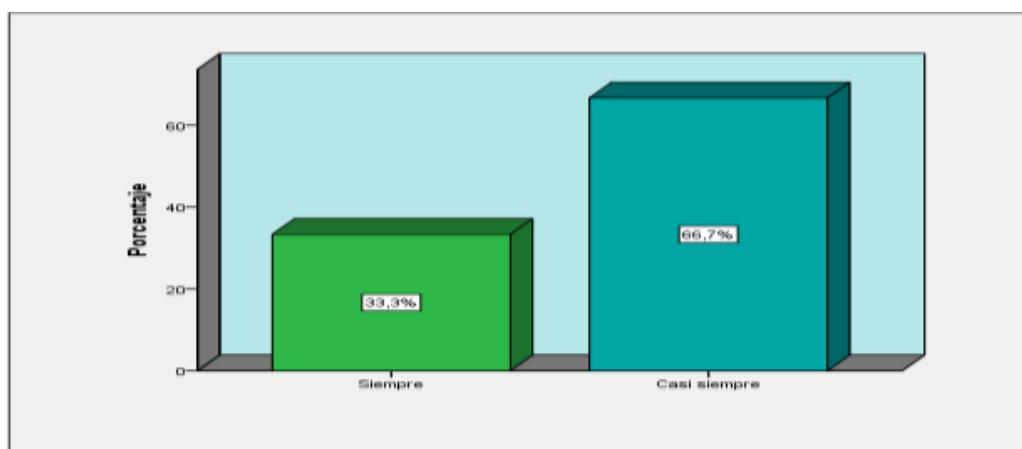


Figura 18: Plan de mejora

Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Como se observa en la tabla 20 y figura 18, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 67% indica que casi siempre el restaurante cuenta con el plan de mejora en la infraestructura y el 33% indica que siempre.

Tabla 21:

Equipo de última generación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi Siempre	5	83,0%
Siempre	1	17,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Coral”. San Vicente - Cañete, 2020.

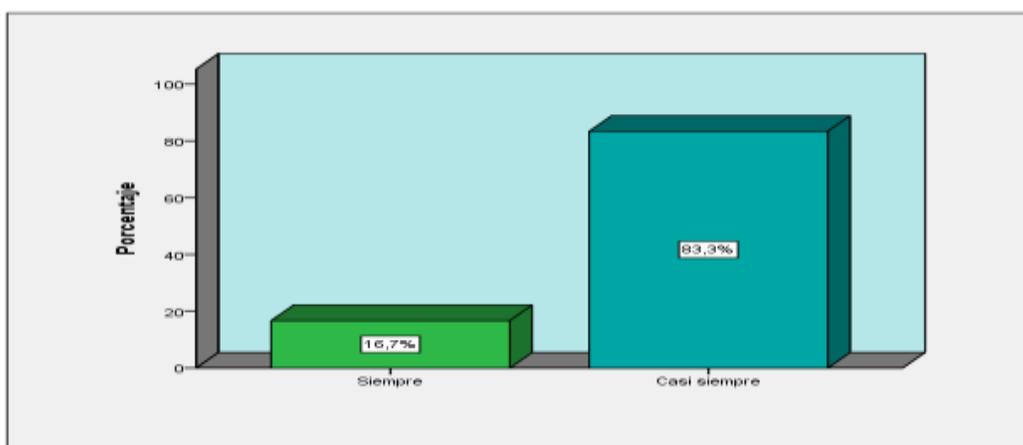


Figura 19: Equipo de última generación

Fuente: Tabla 21

Interpretación:

Como se observa en la tabla 21 y figura 19, de un total de 6 Trabajadores de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020, el 83% indica que casi siempre el restaurante cuenta con tecnología de última generación y el 17% indica que siempre.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Con respecto al objetivo general:

Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. De acuerdo a los resultados mostrados en cuanto a la Dimensión capacidad laboral: se puede evidenciar en la tabla N° 3 que la mayoría de los encuestados menciona que el restaurante casi siempre realiza cursos y entrenamiento para la actualización de información; en lo que respecta a la dimensión desenvolvimiento: se puede evidenciar en la tabla N° 5 que la mayoría de los encuestados menciona que el restaurante casi siempre cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar las habilidades en el trabajo, en la dimensión eficacia se puede evidenciar en la tabla N° 8 que la mitad de los encuestados indica que casi siempre existe iniciativa en la realización de actividades en su tiempo indicado para el logro de metas de la empresa y en la tabla N° 10 menciona que casi siempre se anticipan a las necesidades y problemas que puedan surgir en su área de trabajo. Por ello se sugiere elaborar programas de capacitación y entrenamiento sobre conocimiento y manejo del producto, así mismo motivar a los trabajadores con incentivos, con el propósito de reforzar la identificación y mejorar el desempeño de los trabajadores. Esto concuerda con lo planteado por Moza y Rojas, (2019) En su trabajo de investigación titulada: Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018, quien concluye que las estrategias organizacionales,

influye sobre eficiencia y eficacia en el desempeño laboral que permiten ser elementos claves en la gestión talento humano en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital. Se puede decir que las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral, siendo el elemento primordial de la gestión de calidad. Por otro lado Amaya (2020) En su trabajo de investigación titulada: *“Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – Cañete, 2019*, quien concluye que el personal médico labora de manera desmotivada, motivo por lo que se propone realizar capacitaciones motivacionales. Se puede decir que la motivación al personal dentro de una organización es de suma importancia ya que ello se reflejara en los logros de los objetivos de la empresa. Esta afirmación podemos comparar con lo encontrado por Chiavenato (2012) Indica que el “desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” y para Robbins y Judge (2013) que el objetivo del desempeño es que la organización detecten las necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible mediante la retroalimentación.

5.2.1. Con respecto al objetivo específico 1:

Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.

De acuerdo a los resultados en la dimensión capacidad laboral se puede apreciar en la tabla N° 3 y 4 que el restaurante casi siempre realiza cursos y entrenamientos al personal y brinda la información necesaria para actualizar los conocimientos de sus trabajadores; en lo que respecta a la dimensión desenvolvimiento se puede apreciar en la tabla N° 5, 6 y 7 que el restaurante casi siempre cuenta con planes y acciones específicos, también casi siempre la comunicación es fluida dentro del restaurante y el total de los encuestados indica que casi siempre el restaurante motiva a sus trabajadores, en la dimensión eficacia se puede apreciar en la tabla N° 8, 9 y 10 que la mitad de los encuestados indica que a veces se anticipan a las necesidades y problemas futuros que se presenta dentro del restaurante, demuestra iniciativa en la realización de sus actividades en el tiempo indicado y la mayoría de los encuestados menciona que casi siempre considera al restaurante como opción para laborar por largo plazo. Por último, en cuanto al Perfil del trabajador se puede apreciar en la tabla N° 11 y 12 que la mayoría de los encuestados casi siempre se sienten identificados con la empresa. Esta información se puede comparar con lo encontrado en Villalobos (2018). En su trabajo de investigación titulada: *Desempeño laboral del personal de servicio del restaurante estadio futbol Club del Cercado De Lima, 2017*, quien concluye que el desempeño laboral dentro de la empresa está en un nivel medio, porque hay falencia que mejorar. Se puede decir, que la evaluación de desempeño laboral ayudara a mejorar las falencias que hay dentro de la empresa, con el fin de cumplir con los objetivos y tener personal altamente calificado. Dichos resultados se complementan con lo indicado por Montejo. (2009) define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son

relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”.

5.2.2. Con respecto al objetivo específico 2:

Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión del planeamiento de calidad se puede apreciar en las tablas N° 13,14 y 15 que la totalidad de los encuestados menciona que casi siempre el restaurante cuenta con un mercado objetivos definido, con objetivo de calidad para brindar un mejor servicio, así mismo brinda un servicio de acuerdo las necesidades de los clientes. En relación a la dimensión del control de calidad, se puede apreciar en la tabla N° 16, 17 y 18 que la totalidad de los encuestados menciona que casi siempre el restaurante cuenta con estrategia para captar clientes mediante la atención, hay un buen desempeño laboral de los colaboradores dentro de la empresa y también la empresa brinda capacitaciones anuales a los colaboradores. Por último, en la dimensión mejora de calidad, se puede apreciar en la table N° 19, 20 y 17 que la totalidad de los encuestados menciona que casi siempre el restaurante cuenta con un plan de mejora en la infraestructura del restaurante, sus equipos son todos de última generación y todos los colaboradores trabajan en equipo con la finalidad de poder brindar un mejor servicio al cliente. Esta información se puede comparar con lo encontrado por Soto (2019) En su trabajo de investigación titulada: “Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente,

provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019, quien concluye que la empresa debe contar con un estándar de calidad, que le permita manejar el proceso de los elementos de la planificación, control y mejora de la calidad, y dejando de laborar de forma empírica con el fin de tener resultados verídicos. Se puede decir que la estructura organizacional, ayudara a delegar funciones y responsabilidades y minimizar la carga laboral, permitiendo lograr los objetivos de la empresa. Estos resultados están en relación a lo indicado por Según Pérez y Gardey (2016) Señala que “la gestión de calidad es un mecanismo operativo de una organización, con la finalidad de optimizar sus procesos. El objetivo es capacitar al personal, la maquinaria y el trabajo de tal manera que la organización logre sus objetivos.”

5.2.4. Con respecto al objetivos específicos 3:

Elaborar la propuesta de mejora de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo evidenciar en las características del desempeño con respecto a la capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia que el porcentaje de los trabajadores que están siempre de acuerdo es menor, esto significa que la valoración es buena, pero aún se debe mejorar, por lo que se propone mejorar estos puntos por medio de la capacitación y retroalimentación sobre temas esencialmente para la empresa, así mismo se dar incentivo mediante bono y reuniones para que estén motivando y cumpla con los objetivos de la empresa. Esta información se puede comparar con lo encontrado por Atoche (2017). En su trabajo de investigación titulada: Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017, quien

concluye que la importancia de la capacitación se enfocará en el desempeño de sus colaboradores, con la finalidad de lograr los objetivos del restaurante, y a la vez tenerlo motivado con incentivos para lograr aumentar la productividad. Se puede decir, que el recurso humano es el pilar fundamental para el éxito de una organización, por lo que implementar un sistema de evaluación, conllevará a fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores. Estos resultados están en relación a lo indicado. Del mismo modo Chiavenato (2007) Indica que la evaluación de desempeño es el medio por el cual permite encontrar deficiencias en el colaborador dentro de la empresa, así como el desaprovechamiento de los trabajadores que tienen más potencial que el exigido para el puesto, problemas de motivación, etc. Ello va depender de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir estrategias que traigan consigo beneficios acordes a las necesidades de la empresa.

VI. CONCLUSIÓN

Con respecto al objetivo general: *Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020..*

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

Con respecto al objetivo específico 1: *Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.*

Se concluye que las características del desempeño laboral son:

En relación al d capacidad laboral, el restaurante casi siempre realiza cursos y entrenamiento para la actualización de información.

En relación al desenvolvimiento, el restaurante cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar las habilidades en el trabajo, existe poca comunicación fluida dentro de la empresa y hay muy poca motivación hacia sus trabajadores en hacer cada vez mejor.

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

trabajo.

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

Con respecto al objetivo específico 2: *Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.*

Se concluye que la gestión de calidad es aplicada adecuadamente en el restaurante.

En relación con la dimensión de planeamiento, el restaurante tiene el mercado definido, ha fijado sus objetivos de acuerdo las necesidades del cliente.

En cuanto a la dimensión de mejora de calidad, el restaurante capacita a su personal con especialista altamente calificado, innova en infraestructura y tecnología.

En relación al control de calidad, el restaurante evalúa el comportamiento de la calidad del servicio brindado, además cuenta con estrategia definida y retroalimentación.

Con respecto al objetivo específico 3: • *Elaborar la propuesta de mejora de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.*

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

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

PROPUESTA DE MEJORA

Diagnóstico

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable del desempeño laboral para la gestión de la calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, en las cuales se tienen algunas falencias con respecto a las características del desempeño laboral en la capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia se implementará un plan de capacitaciones y entrenamiento al personal con la finalidad de tener personal idóneo y motivados en su puesto de trabajo.

Propuesta

Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020.

Estrategia a desarrollarse:

En tal sentido y de acuerdo a la problemática se presenta las siguientes estrategias en relación a la mejora de las características del desempeño laboral.

1. Dimensión de la capacidad laboral:

Para Robbins y Timothy (2013) La capacidad laboral “se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo”. (p.47)

- Programara capacitaciones al personal referente a temas de la empresa

- Retroalimentación del personal

2. Dimensión de desenvolvimiento:

Para Robbins y Timothy (2013) Señala que es una “Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social”. (p.47)

- Programar reuniones mensuales para informar temas referentes a los avances y las metas alcanzadas.
- Realizar reuniones de confraternidad

3. Dimensión de Eficacia:

Para Robbins y Timothy (2013) “Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el Desempeño individual de cada trabajador”. p.47)

- Motivar a los trabajadores mediante incentivos salarial, Incentivo moral /bonos por el logro de los objetivos.
- Premiar al trabajador del mes.

Conclusión

Las propuestas de mejora ayudaran a mejorar el desempeño de los trabajadores, por ello se la pronta ejecución y el compromiso de implementar la propuesta de mejora, por otro lado, se sugiere realizar programas de capacitaciones sobre temas de la empresa, retroalimentación e incentivos con bono.

PROPUESTA DE MEJORA						
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	INDICADOR DE MEDICION	META	RESPONSABLE	FINANCIAMIENTO
Programar capacitaciones al personal referente a temas de la empresa	Desarrollar capacitaciones referentes a la atención al cliente. Desarrollar capacitaciones sobre el conocimiento de los productos	trimestral	N° de capacitaciones % de trabajadores competitivos	4 capacitaciones al año 100% de trabajadores competitivos.	Gerente general	Recursos propios
Retroalimentar	Evaluación de conocimientos al personal Elaborar plan de inducción para el fortalecimiento del personal	trimestral	% de aprendizaje	100% sin errores	Gerente general	Recursos propios
Mejorar la comunicación dentro de la empresa	Realizar reuniones de confraternidad Realizar reuniones mensuales para informar los avances de la empresa	Mensual	% mejoras de relaciones interpersonales % metas alcanzadas	100% tener un buen clima laboral 100% metas alcanzadas	Gerente general	Recursos propios
Motivar a los trabajadores	Entrega de bonos para el mejor trabajador Premiación al trabajador del mes	Mensual	% productividad % de colaborador motivados	Incrementar a cada año el 30% de productividad 100% de trabajadores motivados	Gerente general	Recursos propios

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana.L. Bernal, C, Alvares, M (2011)** *Administración por calidad*. Editorial Alfaomega. 1 ed. Recuperado de:
[https://books.google.com.pe/books?id=wgRIwqgUrAwC&printsec=frontcover&dq=Aldana,+%C3%81lvarez+y+Bernal+\(2011\)++referencia+bibliografica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiior7IrfTrAhX_JrkGHWktCDQQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wgRIwqgUrAwC&printsec=frontcover&dq=Aldana,+%C3%81lvarez+y+Bernal+(2011)++referencia+bibliografica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiior7IrfTrAhX_JrkGHWktCDQQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q&f=false)
- Amaya, V (2019)** *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso: Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”* , San Vicente -Cañete , 2019. Recuperado en:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/C_hicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012).** *El Proyecto de Investigación* 6ta. Edición 2012. Recuperado de:
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DEINVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Atoche, V. (2017).** *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017.*Obtenido de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5310>
- Avedaño, M. (2017).** *El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017.* Obtenido de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47695>

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

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

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

Camison, C. , Cruz, S, Gonzales, T. (2006) *Gestión de Calidad Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Recuperado de Sitio Internet.

Obtenido

de:[https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestió
n-de-la- calidad.pdf](https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestió-n-de-la-calidad.pdf).

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

Chiavenato, I (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw Hill. México. Obtenido de:

[https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c32
67e2888f6f.pdf](https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf)

Chicama, L (2017) *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima 2016. .

Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/Chica
na_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Condo, O. (2018) *Desempeño Laboral y la Calidad total de Servicio Mediante la*

Técnica del Cliente Misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco

2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46553>

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

Davis, K y Newtron J (1999). *Comportamiento humano en el trabajo.*

México: Mac Graw – Hill InterAmerican S.A. 8 ed. de México, S.A. de C.V. ed. 13. Recuperado en:

https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBIN_S%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Delgado, C. (2016). *Análisis de la gestión de calidad de los servicios en a& b en el complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas.* Obtenido de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14003>

Durón, C. (2006) *El plan de negocios para la industria restaurantera.* México Trillas

Earley, Ch y Shalley, Ch (1991). *Teoría de la Motivación – Cognitiva*

Escobar, J. y Goyes, J. (2019) *Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas.* Para obtener el título de licenciado en turismo y hotelería. Guayaquil -Ecuador.

Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46078>

- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010).** *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001*. Madrid.
- Gonzales (2015).** *Gestión de la Calidad en la Administración*. Recuperado de: gestión.pe/economía/empresas/inacal-adapta-iso-9001-elevarcalidad-MiPymes-peruanas-110896.”
- Hacker W. (1994).** *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista P. (2014).** *Metodología de la investigación* (6.ed.).México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hoyle, D. (2000)** *Manual de Sistema de Calidad - Norma ISO 9000*. Edición. Editorial: Paraninfo
- Hurtado, R. (2019)** *Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la calle derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018*. Recuperado en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15240>
- INEI (2020)** *Índice mensual de la producción del sector servicios – Rubro Restaurante*. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_sector_servicios.pdf

Joubert, E. (2015). Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la Ciudad de Neuquén..

Obtenido de:

<https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequ>

Juran, M. (1992) *Juran y el líder para la calidad. Manual para ejecutivos.*

Ediciones Díaz de Santos , S.A. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

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

Pearson Educación

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

Pearson.

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

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

Meyer, J. y Allen, N. (1997) *Affective, continuance, and normative commitment to*

the organization an examination of construct validity”, Journal of vocational behaviour, p.33

Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. Obtenido de:

<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>

Montoya, D. y Neyra, Y. (2015) *Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la “empresa metal mecánica l&s nassi”, de la ciudad de trujillo – 2013.* Obtenido de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1428/1/Montoya_Daniel_Desempe%C3%B1o_Personal_Competencia.pdf

Moza, D. y Rojas, R. (2019) *Gestión del talento humano y su influencia en el Desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.* Recuperado de:<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTION%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nava, C. (2005). *¿Qué es la calidad? Concepto, gurus y modelos fundamentales.* Mexico: Limusa.S.A.

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

Parihuaman, G. (2019) *Gestión de calidad y competitividad de las MYPE's del*

sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018.

Recuperado en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11759>

Parreño, R. (2019) *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de La Provincia del Guayas.* Para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47146>

Pérez, J. y Gardey, A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad.* Recuperado de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/> (04.10.17)

Quezada, B. (2016) *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato.* Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5749>

Robbins, S y Judge, T (2009) *Comportamiento organizacional.* Pearson Educación

Robbins, S y Judge, T. (2013) *Comportamiento organizacional.* Pearson Educación de México, S.A. de C.V. ed. 15

Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001.* 3C Empresa, 10 – 18.

Soto, K. (2019) *Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas*

empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019. Obtenido de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15613/GESTI%
c3%93N_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_MYPES_SOTO_QUISPE_KIARA_MAYTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15613/GESTI%c3%93N_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_MYPES_SOTO_QUISPE_KIARA_MAYTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stoner, F. (1996). *Administración*. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México

Torres, X. (2017) *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector-Panamericana, año 2017*. Obtenido de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18558>

Udaondo, M. (1992). *Gestión de Calidad*, recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontc
over&hl=es#v=onepage&q&f=false.](https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

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

ANEXOS

1.- Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Encuesta:

El objetivo de este cuestionario detallado a continuación tiene por finalidad recopilar información del sector y rubro indicado, lo cual será un factor elemental para el desarrollo del trabajo de investigación denominado:

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO
RESTAURANTE, CASO: “CORAL”, SAN VICENTE -
CAÑETE, 2020.**

Deberá marcar con una (x) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- | | |
|----------------|------------------|
| ❖ Nunca 1 | ❖ Casi siempre 4 |
| ❖ Casi nunca 2 | ❖ Siempre 5 |
| ❖ A veces 3 | |

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
DESENVOLVIM ENTO	El restaurante cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar las habilidades en el trabajo.					
	Cree usted que la comunicación es fluida dentro del restaurante					
	El ambiente que cuenta el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor.					
CAPACID AD LABORAL	El restaurante realiza suficientes cursos y entrenamiento al personal.					
	El restaurante brinda información para actualizar los conocimientos de sus funciones					
EFICACIA	Cumple con las metas del restaurante demostrando iniciativa en la realización de actividades e el tiempo indicado.					
	Considera seguir laborando en el restaurante como una opción a largo plazo.					
	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros en su puesto de trabajo.					
PERFIL DEL TRABAJADOR	Considera que la edad y el género influyen en las tareas asignadas.					
	Se involucra con los objetivos del restaurante					



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Encuesta:

El objetivo de este cuestionario detallado a continuación tiene por finalidad recopilar información del sector y rubro indicado, lo cual será un factor elemental para el desarrollo del trabajo de investigación denominado:

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO
RESTAURANTE, CASO: “CORAL”, SAN VICENTE -
CAÑETE, 2020.**

Deberá marcar con una (x) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- ❖ Nunca 1
- ❖ Casi nunca 2
- ❖ A veces 3
- ❖ Casi siempre 4
- ❖ Siempre 5

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

2.- Consentimiento informado.



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.** Y es dirigido por: Castillo De La Cruz, Julio, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo: JULIOCAST16@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.** Y es dirigido por: **Castillo De La Cruz, Julio**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo: judicson201@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: CARMEN RONCEROS LOYANÓ

Fecha: 03/10/20

Correo electrónico: Carmen_roncer78@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.** Y es dirigido por: **Castillo De La Cruz, Julio**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo: jullocast26@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: CARLOS RICHARD QUINO ORDÓÑEZ

Fecha: 03/10/20

Correo electrónico: rquino0609@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.** Y es dirigido por: **Castillo De La Cruz, Julio**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: MANUEL QUINO QUROZ

Fecha: 03/10/20

Correo electrónico: mquinoquiroz@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.** Y es dirigido por: **Castillo De La Cruz, Julio**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo: infocis26@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbo.

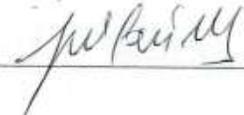
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: BERTHA CAMA BUTIERREZ

Fecha: 03/10/20

Correo electrónico: berthacama_99@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.** Y es dirigido por: **Castillo De La Cruz, Julio**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo: julencst26@chunmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Rosa America Chaupin Quiroz

Fecha: 03/10/20

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.** Y es dirigido por: **Castillo De La Cruz, Julio**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo: juliocm26@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

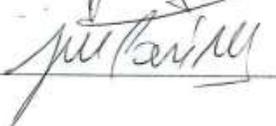
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: JUAN CHAUAN QUIROZ

Fecha: 03/10/20

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

3.- Remype



CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
10153512651	ORDONEZ DE QUINO DORA	06/06/2016	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	14/06/2016	ACREDITADO	---	---

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

4.- Carta de Presentación



5.- Licencia de Funcionamiento

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE
DIRECCION DE RENTAS

CERTIFICADO Nº 0193
EXPEDIENTE Nº 011-98(31.07.98)
Vence el :

**AUTORIZACION MUNICIPAL DE APERTURA Y
FUNCIONAMIENTO**

Habiendo cumplido con todos los requisitos establecidos en la Ordenanza Nº 04-96 y
Modificatorias, se concede el presente **CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO** de
Establecimiento Comercial, Industrial, Oficina y/o Servicios Profesionales.

A: DORA ORDÓÑEZ DE QUIND

NOMBRE COMERCIAL: "EL CORAL"
UBICADO EN: CALLE SANTA ROSA No. 630 SAN VICENTE.
EN EL GIRO DE: RESTAURANT - CEBICHERIA.
AREA : 135.00 M2. SAN VICENTE - CAÑETE, 05 DE AGOSTO 1998

Jefe Unid. Adm. Trib. Orient. Cont.

Dirección de Rentas

COMUNIQUE EN LUGAR VISIBLE BAJO PENA DE MULTA O CLAUSURA.