



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y  
GESTION CALIDAD DE LAS MYPES, SECTOR  
SERVICIO RUBRO RESTAURANTE, PROVINCIA DE  
CONTRALMIRANTE VILLAR 2018.**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**ESCURRA MARCHAN, LUIS ANDRÉS**

**ORCID: 0000-0002-3197-1104**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Escurra Marchan, Luis Andrés

ORCID: 0000-0002-3197-1104

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

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de  
Administración, Lima, Perú

### **JURADO**

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**MG. MEZA DE LOS SANTOS JUAN PABLO  
PRESIDENTE**

**MG. MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA  
MIEMBRO**

**MG. ESPINOSA OTOYA VICTOR HUGO  
MIEMBRO**

**MG. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ  
ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por darme la oportunidad de estudiar y ser la fortaleza en mis momentos de debilidad, y en especial a dios por acompañarme y ser mi guía a lo largo de mi carrera profesional, por brindarme una vida llena de conocimiento y por darme el sueño anhelado, y rodearme de grandiosas personas que contribuyeron a ello.

Al MG. ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO, docente tutor investigador, quien fue de gran apoyo con su visión crítica de muchos aspectos, por sus consejos que ayudan a formarte como profesional y por brindarnos sus conocimientos y apoyarnos en nuestra investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermano por su gran amor y su apoyo en cada momento de mi vida.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación cuyo problema general es ¿Cuáles son las características del desempeño y gestión calidad de las MYPES sector servicio rubro restaurantes provincia de Contralmirante Villar 2018? tuvo como objetivo general determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPES sector servicio rubro restaurantes, provincia Contralmirante Villar 2018. El estudio fue de tipo cuantitativo, su propósito es describir realidades hechas, fenómenos, buscando sus características y el diseño no experimental de corte transversal. Esta investigación está conformada por los propietarios y trabajadores de los restaurantes (8) MyPes dedicadas al servicio de gastronomía a los cuales se les aplicara una encuesta. En los resultados obtenidos de la encuesta se obtuvo que el 75% de los propietarios de las MyPes consideran necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores los cuales permitan la motivación y mejor desempeño, el 25% no, además el 63% de los propietarios indico que no es necesario un buzón de sugerencias. En los factores de gestión calidad se pudo obtener el 100% de los trabajadores considera fundamental el trabajo en equipo para que la empresa sea competitiva. Se concluye que las estrategias que utilizan los propietarios para un mejor desempeño son los incentivos monetarios además de que sus objetivos son factibles de lograr, se considera necesario los tipos de evaluación de desempeño como la autoevaluación, en gestión de calidad se considera necesario el trabajo en equipo y la mejora continua para brindar un buen servicio al cliente.

***Palabras clave: Desempeño laboral, Gestión calidad, MYPES***

## **ABSTRACT**

The present investigation whose general problem is: What are the characteristics of the performance and quality management of the MYPES in the service sector restaurants in the province of Contralmirante Villar 2018? Its general objective was to determine the characterization of the work performance and quality management of the MSEs in the service sector restaurants, Contralmirante Villar province 2018. The study was quantitative, its purpose is to describe realities, phenomena, looking for their characteristics and non-experimental design cross section. This research is made up of the owners and workers of the restaurants (8) MyPes dedicated to the gastronomy service to which a survey will be applied. In the results obtained from the survey, it was obtained that 75% of the owners of the MyPes consider it necessary to grant monetary incentives to their collaborators, the employees who use motivation and better performance, 25% do not, in addition to 63% of the owners indicated you don't need a suggestion box. In quality management factors, 100% of the workers considered teamwork essential for the company to be competitive. It is concluded that the strategies used by the owners for a better performance are the monetary incentives, in addition to the fact that their objectives are feasible to achieve, the types of performance evaluation such as self-evaluation are considered necessary, in quality management the work in team and continuous improvement to provide good customer service

***Keywords: Job performance, Quality management, MYPES***

# CONTENIDO

TÍTULO .....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes locales.....	16
2.2. Bases teóricas y conceptuales .....	20
2.2.1. Desempeño laboral.....	20
2.2.1.1. Definición.....	20
2.2.1.2. Características .....	20
2.2.1.3. Estrategias .....	20
2.2.1.3.1. Motivación .....	20
2.2.1.3.2. Establecer objetivos.....	21
2.2.1.3.3. Participación de los trabajadores.....	21
2.2.1.3.4. Reconocimiento del trabajo.....	21
2.2.1.4. Tipos de evaluación.....	22
2.2.1.4.1. Autoevaluación.....	22
2.2.1.4.2. Evaluación de 360°.....	22
2.2.1.4.3. Evaluación de desempeño por competencias .....	22
2.2.1.4.4. Evaluación de la actuación del personal.....	23
2.2.2. Gestión de calidad .....	23
2.2.2.1. Definición.....	23



2.2.2.2.	Factores .....	24
2.2.2.2.1.	Trabajo en equipo.....	24
2.2.2.2.2.	Capacitación y educación.....	24
2.2.2.2.3.	Necesidades de los clientes .....	25
2.2.2.2.4.	Cultura de calidad.....	25
2.2.2.3.	Ventajas de gestión de calidad .....	25
2.2.2.3.1.	Satisfacción del cliente.....	25
2.2.2.3.2.	Refuerza la imagen.....	26
2.2.2.3.3.	Se corrigen ineficiencias y se potencian fortalezas .....	26
2.2.2.3.4.	Mejora continua.....	26
2.2.2.3.5.	Reducción de costes en la producción.....	27
2.2.3.	Propietario .....	27
III.	HIPOTESIS .....	29
IV.	METODOLOGIA .....	30
4.1.	Diseño de investigación .....	30
4.2.	Población y muestra. ....	30
4.3.	Definición y operacionalización de la variable .....	32
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
4.5.	Plan de análisis .....	33
4.6.	Matriz de consistencia.....	34
4.7.	Principios éticos. ....	36
V.	RESULTADOS.....	37
5.1.	Resultados .....	37
5.2.	Desempeño laboral.....	37
5.3.	Gestión de calidad .....	45
5.4.	Análisis de resultados.....	53
VI.	CONCLUSIONES .....	59
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	61
	ANEXOS.....	67
	Anexo 01 Encuesta.....	67
	Anexo 02 Validación del instrumento.....	69
	Anexo 03 Permiso a las MYPES.....	78
	Anexo 04 evidencias. ....	86
	Anexo 05 Turnitin.....	87

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 MyPes .....	27
Tabla 2 Población y muestra. ....	31
Tabla 3 Entrega de incentivos monetarios.....	37
Tabla 4 Establecimiento de objetivos factibles .....	38
Tabla 5 Participación de los trabajadores .....	39
Tabla 6 Reconocimiento del trabajo.....	40
Tabla 7 Autoevaluación del colaborador.....	41
Tabla 8 Evaluación de 360° .....	42
Tabla 9 Evaluación del desempeño por competencias .....	43
Tabla 10 Evaluación de la actuación del personal.....	44
Tabla 11 Trabajo en equipo .....	45
Tabla 12 Capacitación .....	46
Tabla 13 Necesidades de los clientes .....	47
Tabla 14 Cultura de calidad.....	48
Tabla 15 Satisfacción del cliente .....	49
Tabla 16 Manejo de los recursos de la empresa. ....	50
Tabla 17 Identificación de los problemas.....	51
Tabla 18 Mejora continua.....	52

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Entrega de incentivos monetarios .....	37
Figura 2 Establecimiento de objetivos factibles .....	38
Figura 3 Participación de los trabajadores.....	39
Figura 4 Reconocimiento del trabajo .....	40
Figura 5 Autoevaluación del colaborador .....	41
Figura 6 Evaluación de 360° .....	42
Figura 7 Evaluación del desempeño por competencias.....	43
Figura 8 Evaluación de la actuación del personal .....	44
Figura 9 Trabajo en equipo.....	45
Figura 10 Capacitación.....	46
Figura 11 Necesidades de los clientes .....	47
Figura 12 Cultura de calidad .....	48
Figura 13 Satisfacción del cliente.....	49
Figura 14 Manejo de los recursos de la empresa.....	50
Figura 15 Identificación de los problemas. ....	51
Figura 16 Mejora continua. ....	52

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo denominado “Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPES sector servicio rubro restaurantes, distrito Contralmirante Villar 2018”. La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la escuela profesional de Administración y comprenden en campo disciplinar promoción de las MyPes.

Las unidades económicas materia del trabajo son MyPes del distrito de tumbes dedicadas al servicio de restaurantes en la investigación se han identificado ocho (8) Mypes dedicadas al rubro objeto de mi investigación.

Es de mi interés conocer como desarrollan y aplican el Desempeño Laboral y la Gestión de calidad brindan en el mundo de los restaurantes al servicio de las diferentes actividades del servicio y atención, si son rentables si operan dentro de los parámetros de la legalidad en el rubro al cual se dedican.

Para la caracterización del problema de investigación se recurrió a la Técnica de PESTEL; en donde se describirán los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que se describirán a continuación:

En el ámbito político con respecto a la estabilidad política nos dice el (Diario Gestión, 2018) que en este sentido invocaron a las fuerzas políticas a concentrarse en impulsar las reformas legales e institucionales que necesitan de manera urgente acelerar el crecimiento económico, ejecutar mayores niveles de inversión, aumentar nuestros flujos de comercio exterior, así como generar mayores puestos de trabajo.

Además, con lo que respecta a nivel de corrupción en el Perú nos dice (Diario Gestión, 2018) que el país ocupa el puesto 96 en el ranking de los países

más corruptos al mismo nivel que Brasil y Panamá. Esto hace que el desempeño laboral sea aún más difícil debido a los niveles de corrupción y libertad de expresión que hoy por hoy enfrentamos aun en esta época.

En el Ámbito económico con respecto a la tasa de cambio nos dice el (Diario Gestión, 2018) que en lo que va del año la moneda acumula una subida de 3,86% comparado con la baja de 3,54% en 2017.

Además, con lo que respecta a la situación económica actual nos dice el (Diario El Comercio, 2018) que la inflación cerraría el año cerca de 2,5%, explicado por una inflación negativa en cuatro de los siete últimos meses del 2017 y a mayor precio del petróleo y de los commodities agrícolas.

En el ámbito social con respecto a la confianza del consumidor nos dice el (Diario El Comercio, 2018) que le Perú ocupa la antepenúltima posición del Ranking “El nuevo consumidor latinoamericano: Cuestión Confianza”.

Además, con lo que respecta a la calidad de vida nos dice (Perú 21 , 2018) la capital peruana se ubica en el puesto 8 de 11 ciudades sudamericanas y en la posición 124 entre 231 ciudades del mundo. Llama la atención que mientras otras urbes de América del Sur mejoraron sus ubicaciones, Lima se mantuvo en la misma posición que ocupó en el año 2017.

En el ámbito tecnológico con respecto al uso de tecnología del consumidor nos dice el (Diario Gestión, 2018) que tecnología ha generado un gran impacto en los productos y servicios, las empresas con mayor acceso a la información del consumidor y los rastros que este va dejando en los diferentes canales de consumo tendrán la ventaja de crear productos cada vez más desarrollados y específicos, ahorrando tiempo, costos y facilitando la tarea en ambas partes.

Además, con lo que respecta a nuevos productos y desarrollo nos dice él (Diario El Comercio, 2018) están orientados a áreas que tienen mayor impacto social y económico en el país: salud, agricultura, infraestructura, biodiversidad, medio ambiente, entre otros.

En el ámbito ecológico con lo que respecta a leyes de protección medioambientales Ley N° 28611, Ley General del Ambiente, señala que toda actividad humana que implique construcciones, obras, servicios y otras actividades, así como las políticas, planes y programas públicos susceptibles de causar impactos ambientales de carácter significativo, está sujeta de acuerdo a Ley, al Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental – SEIA, el cual es administrado por la Autoridad Ambiental.

En el ámbito ecológico con respecto a la regulación sobre el recurso energético Que, mediante Ley N.º 27345, Ley de Promoción del Uso Eficiente de la Energía, se declaró de interés nacional la promoción del Uso Eficiente de la Energía para asegurar el suministro de energía, protege al consumidor, fomenta la competitividad de la economía nacional y reduce el impacto ambiental negativo del uso y consumo de los energéticos.

En el ámbito legal con respecto a la Legislación de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por Decreto Supremo N.º 005-2012-TR, tienen como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales que permitan el trabajo en un entorno laboral seguro para todos los trabajadores en el Perú.

La nueva Ley de la micro y pequeña empresa, aprobada por Decreto Legislativo N.º 1086, constituye una norma integral que no sólo regula el aspecto laboral sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad

social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional.

Con Respecto al ambiente interno en conocimiento de la MYPE rubro restaurantes de la provincia de contralmirante se observa que los colaboradores se caracterizan por ser de clase media, contar estudios técnicos o universitarios, tener habilidades y ofrecer una excelente atención al consumidor.

El material utilizado por las MyPes de los restaurantes en estudio son cocinas industriales, mesas, sillas, ventiladores, cubiertos, congelador, licuadora, rayadores, vajilla etc.

Los equipos que utilizan las MyPes objeto de estudio del rubro restaurantes de la provincia de Contralmirante villar son refrigeradoras, equipos de sonido, computadoras, cámaras de seguridad, además encontramos el post que es utilizado cuando los clientes realicen compras al crédito, la máquina registradora para poder emitir boleta y/o factura.

Con lo que respecta a la Actitud del personal de las MyPes de estudio se basa en brindar un trato amable para los clientes, ser cordial dejar la carta y esperar un momento para preguntar que le gustaría comer al finalizar la atención despedir amablemente invitándolo a que regrese.

Con Respecto al Financiamiento de la MyPes de estudio en el rubro restaurantes de la provincia Contralmirante villar los propietarios o encargados utilizan capital propio, de esta forma buscan progresar en sus restaurantes, gran parte de los negocios son propios o familiares, buscan distinguirse en el mundo de los restaurantes de forma competitiva y estando a la vanguardia para permanecer en el mercado.

Con respecto a Habilidades de la MyPes en el rubro, se cuenta con capacidad de trabajar de forma excelente, con restricciones de tiempo y la capacidad de mantener calma cuando se trata con clientes enojados.

Se formuló la siguiente pregunta del problema ¿Cuáles son las características del desempeño y gestión calidad de las MyPes sector servicio rubro restaurantes provincia de Contralmirante Villar 2018? Por lo cual se formuló los siguientes objetivos de investigación: Objetivo general: Determinar las características del desempeño laboral y gestión calidad de las MyPes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018. Y objetivos específicos: Conocer las estrategias del desempeño laboral de las MyPes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018; Identificar los tipos de evaluación del desempeño laboral de las MyPes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018; Determinar los factores de gestión calidad de las MyPes sector servicio rubro restaurante, Provincia de Contralmirante Villar, 2018; Conocer las ventajas de gestión calidad de la MyPes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018.

En el campo de la justificación de la presente investigación se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al servicio de restaurantes en el distrito de Contralmirante Villar, desde los aspectos de Desempeño laboral y Gestión Calidad.

Se justifica técnicamente porque contiene una apertura de conocimiento de desempeño laboral y Gestión Calidad, teniendo como base el uso de herramientas prácticas y de bajo costo que utilizan estas empresas en el distrito de Contralmirante Villar utilizando todos los procesos internos.



Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de investigación encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinan las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento en este caso servicio al cliente.

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a las Mypes el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios.

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener en grado académico de bachiller en Administración.

Entro los principales resultados con lo que respecta a estrategias del desempeño laboral se observa que el 75% de los propietarios consideran necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores, el 25% restante no, además se observó que el 63% de los propietarios no considera necesario un buzón de sugerencias, y el 37% si lo considera. Con respecto a los tipos de evaluación del desempeño el 100% de los propietarios considera que la autoevaluación del colaborador es necesaria. Con respecto a los factores de gestión de calidad el 100% de los trabajadores considera que el trabajo en equipo es fundamental para que la empresa sea competitiva, además el 100% de los trabajadores indicaron que deben ser capacitados constantemente. Con lo que respecta a ventajas de gestión de calidad el 100% de los trabajadores indicaron que brinda una buena atención a sus clientes. Con lo referente al desempeño laboral algunas de las estrategias que utilizan los propietarios para que sus colaboradores tengan un desempeño alto son

los incentivos monetarios, además las MYPEs cuenta con objetivos factibles de poder alcanzar para sus colaboradores, los tipos de evaluación las MYPEs consideran que la autoevaluación es necesaria. En la variable gestión de calidad según los resultados de la encuesta los colaboradores consideran que es fundamental el trabajo en equipo para que la empresa sea mucho más competitiva, además de que deben de ser capacitados de forma constante para brindar un mejor servicio, ya que al brindar un buen servicio se logra la fidelización del cliente.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes.**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

(Mayor, 2019) en su tesis titulada *“Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los Restaurantes de Santiago de Cali en la comuna dos”* tuvo como objetivo proponer una estructura administrativa que permita a los restaurantes de la comuna 2 en la ciudad Santiago de Cali, mejorar el desempeño laboral de sus empleados a partir del factor de la motivación con una metodología de tipo descriptiva, deductivo, inductivo concluyó que Una apropiada implementación de incentivos tiende a maximizar su eficiencia y productividad individual, que a su vez centra esfuerzo en sus propias necesidades; Demostrándose en el trabajo de campo que la motivación que se encuentra en los restaurantes de la comuna dos de la ciudad Santiago de Cali tiene una respuesta significativa de manera positiva, sin embargo, se deben hacer ajustes, ampliar los campos motivacionales e implementar nuevos métodos tanto para el mejoramiento del desempeño del empleado como para el servicio que se presta al cliente, esto generando beneficio para la organización, su posicionamiento, prestigio y reconocimiento público.

(Toapanta, 2017) en su tesis denominada *“Modelo de gestión del talento humano para la cadena de restaurantes “el lince” de la provincia de Tungurahua, y el desempeño laboral”* tuvo como objetivo Diseñar un modelo de Gestión del Talento Humano para la empresa “El Lince” Restaurante de la provincia de Tungurahua, y el desempeño laboral con una metodología de tipo descriptiva, cuantitativa y cualitativa concluyo que “El Lince” Restaurante en la actualidad no cuenta con un Modelo de Gestión de Talento Humano, por tal razón no existe un proceso de reclutamiento y selección del personal, lo que hace que al momento de

integrarse un nuevo colaborador a la empresa no sepa sus funciones y actividades dentro de ella.

(Rodríguez & Meza, 2016) en su investigación “*Análisis de la seguridad industrial y su incidencia en el desempeño laboral en los restaurantes ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil*” tuvo como objetivo definir qué medidas de precaución se deben considerar en los restaurantes del centro de la ciudad de Guayaquil para disminuir y prevenir los accidentes laborales con una metodología descriptiva, inductiva concluyó que la situación actual referente a las condiciones de seguridad dentro de los restaurantes ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil, son deficientes.

(Guzmán, Lara, & Jiménez, 2015) en su tesis titulada “*Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad*”. Tiene como objetivo Realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los Restaurantes del Puerto de La Libertad, basado en la situación actual de estos, que les permita organizar sus operaciones, para poder brindar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades del cliente, de manera constante. Entre las principales conclusiones podemos destacar que la investigación realizada para la determinación de las necesidades del cliente para tomarlas de base para el diseño del SGC, presentado son una base necesaria para el respaldo y desarrollo de las actividades planteadas dentro del diseño considerando a los clientes como el elemento más importante a satisfacer. En general la percepción de los turistas obtenida tanto a partir de la investigación propia como de las investigaciones secundarias consultadas, refleja la realidad de los establecimientos de la zona, por lo que las medidas de mejora propuestas en base a estas percepciones se espera tengan un impacto positivo sobre esta realidad. A partir del estudio se pudieron

determinar cuáles son las expectativas de los clientes en cuanto al servicio brindado por los restaurantes de la zona determinando las características consideradas por estos como las más importantes para tomarlos de base para la elaboración del sistema de gestión de calidad. Las impresiones de los turistas acerca de los sitios visitados y que fueron calificados de forma negativa se destaca el hecho de que existe mucha contaminación en el aire y existen demasiada falta de controles de calidad e higiene en los restaurantes a nivel nacional. Una de las características a las que las personas que visitan la zona han considerado como de mayor relevancia es la necesidad de asegurar la higiene de los restaurantes y que la atención siempre sea buena, considerando a los restaurantes como poco higiénicos, y de atención no siempre buena. Los restaurantes del Puerto de La Libertad no poseen un sistema bien estructurado que les ayude a tener un mejor control de los procesos que se llevan a cabo tanto procesos administrativos como del área de cocina y atención al cliente.

(Hernández, 2015) en su investigación *“Gestión de calidad y planificación de rutas turísticas gastronómicas: estudio de caso en la provincia de Córdoba”*

Tiene como objetivo avanzar en el conocimiento de distintos aspectos clave para el turismo gastronómico y más concretamente en Córdoba y su provincia. Es una investigación descriptiva. Tiene como conclusión principal que el turismo gastronómico es una opción estratégica de desarrollo para muchos destinos. Muchas zonas, incluso a pesar de contar con pocos recursos, disponen de un enorme patrimonio gastronómico, intangible y volátil, pero que puede aprovecharse como atractivo turístico. A continuación, desglosaremos las conclusiones de cada uno de los estudios y análisis realizados, para posteriormente terminar en unas recomendaciones para con la estrategia a seguir. El turismo

gastronómico en la ciudad de Córdoba, es un segmento en auge que complementa al turismo cultural arquitectónico característico de esta ciudad. La variada gastronomía de la ciudad y la calidad de las materias primas con que se elaboran hacen que el producto final (plato gastronómico) sea muy apreciado por el turista que lo degusta, pero se necesitan unas estrategias que unan sinergias entre los restaurantes (con el producto final) y la provincia (con la materia prima) que se podría conseguir a través de la unión de sinergias, vías rutas gastronómicas y puesta en valor de estos productos, visión que es compartida por una buena parte del empresariado cordobés, pero que hace falta el apoyo empuje y coordinación de todos los agentes no sólo la parte empresarial sino las administraciones tanto locales como regionales que den al turismo gastronómico el empuje necesario para que ocupe una posición relevante dentro de Córdoba.

(Ruiz, 2014) en su investigación titulada *“Diseño de un modelo de gestión de calidad basada en la NTC ISO 6001 para Mercado Santa Fe de Antioquia”*, presentada en la Universidad de Medellín – (Colombia). La metodología para la realización de este proyecto será cualitativa debido a que no hay muchos datos que sustenten la necesidad de implementación de un modelo de gestión en pequeños supermercados; las fuentes primarias a utilizar son: Entrevistas al personal del supermercado (Gerente y empleados) para conocer las funciones y responsabilidades. Encuestas a los clientes para conocer sus necesidades y expectativas. Dentro de las conclusiones se determina que el Mercado Santafé de Antioquia mediante el sistema de gestión de calidad, cada día este más organizado pues contara con procesos documentados, formatos, registros, procedimientos, etc., Con el proceso de capacitación la alta gerencia y empleados de Mercado Santafé de Antioquia comprendieron que los documentos son necesarios para ser

más eficientes en la prestación del servicio, que son una herramienta de gran ayuda que sirven como soporte para el mejoramiento continuo de las actividades y a tener claro cómo funciona cada uno de los procesos y procedimientos de la compañía, eliminando actividades, logrando así la optimización y eficiencia en cada uno de los procesos. Además, es un aporte significativo que hace que se sea más competente en el mercado laboral, al contar con conocimientos de este tema de la documentación enfocado hacia la mejora continua, que es lo que buscan en la actualidad las Compañía.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

(Córdova, 2018) en su investigación “*Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE de servicio rubro restaurantes, distrito Chulucanas, año 2018*”, tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPES rubro restaurante, distrito de Chulucanas, año 2017 con una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental concluyo que en los factores del desempeño laboral, más de la mitad, si están motivados a través de bonos económicos, si comparten la cultura de la empresa, estructura organizativa, equipos y materiales se encuentran en buen estado; sin embargo no existe un buen liderazgo; Pero en cuanto a los elementos del desempeño, un poco más de la mitad de los encuestados evalúan su desempeño de manera anual y no quincenal o mensual como debería ser.

(Atoche, 2017)) en su tesis “*caracterización de la capacitación y Desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el caserío Miraflores medio Piura, año 2017*” tuvo como objetivo determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro – Restaurantes del caserío

Miraflores Medio Piura, año 2017 con una metodología de tipo descriptivo, cuantitativo de diseño no experimental concluyo que la importancia de la capacitación está en el desempeño del puesto de trabajo del colaborador así lo afirmaron el 70% de los encuestados, el 71% de los encuestados afirmaron que el nivel de capacitación es

significativo dado que responde a la necesidad de capacitación del trabajador; el factor de desempeño en la aceptación de las diferentes ofertas de los platos a consumir lo dicen el 93% de los encuestados y la satisfacción del servicio en general del desempeño laboral se ubica en el 70% de los resultados.

(Cueva & González, 2017) en su investigación denominada “*Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante Sabor de Mi Tierra de San Ignacio – 2017*” tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra, aplicando un instrumento de elaboración propia con una metodología de tipo no experimental, descriptivo transversal concluyo que existen serias deficiencias en el Desempeño Laboral y la calidad de servicio de restaurante Sabor de mi Tierra.

(Centurión, 2015) en su tesis titulada “*Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa*”. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú). Esta investigación tiene como objetivo describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. La metodología es descriptivo, cuantitativo de diseño no experimental. Para ello se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 MyPes; con las cuales se determinó sus principales



características y las de sus representantes. En 13 MyPes se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 MyPes, las características de la formalización; en 50 Mypes, las características de competitividad; en 97 MyPes, las características del financiamiento; en 100 MyPes, las características de la capacitación y en 11 MyPes las características de rentabilidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las MyPes mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: las MyPes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las MyPes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las MyPes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las MyPes son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio.

(Sánchez, Erazo,Casariago & Encinas, 2015) en la tesis denominada “*Gestión de Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*”. Presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta investigación tiene como objetivo

obtener información relevante acerca del estudio y analizarla bajo los nueve factores. La naturaleza de la investigación es de carácter cuantitativo, estudio no experimental, diseño transversal y alcance descriptivo. Entre las principales conclusiones podemos definir que El objetivo de la investigación acerca de identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito del TQM en la gestión de calidad del sector de restaurantes en Lima Metropolitana queda demostrado por los resultados obtenidos en la investigación, de esta manera se da respuesta a las preguntas de investigación. En respuesta a la primera pregunta de investigación, se puede concluir que el nivel de calidad (TQM) del sector restaurantes es alto porque obtuvo el valor de 4.13 en la escala de Likert 1 al 5. En respuesta a la segunda pregunta de investigación, se puede concluir que el nivel de calidad en los nueve factores es alto porque obtuvieron valores homogéneos mayores que 4 en la escala de Likert de 1 a 5. Para el factor Alta Gerencia (X1) se obtuvo con mayor valor la sub variable la alta gerencia busca del éxito a largo plazo (X13 = 4.47). Este alto valor pudo deberse al gran potencial que tiene el sector, lo cual se encuentra evidenciado en el AMOFHIT, en la sección finanzas y contabilidad (F). Para el factor Planeamiento de la Calidad (X2) se obtuvo con mayor valor la sub variable la empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad (X21 = 4.23). Este alto valor pudo deberse a la necesidad de brindar productos inocuos, de buen sabor e innovadores, lo cual se encuentra indicado en los requisitos de las BPM de la revisión de la literatura.

(Cortez & Cholán, 2014) en su tesis “*Estrategias de calidad como instrumento para el desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas de Trujillo*” Tiene como objetivo determinar las estrategias de calidad como instrumento para la competitividad de las micro y pequeñas empresas de Trujillo.

Siendo el método utilizado descriptivo –explicativo. para ello se aplicó a 100 Mypes una encuesta, para orientar eficazmente a los conductores de empresas unipersonales y jurídicas formales de Mypes de Trujillo. Entre los resultados obtenidos se demuestra que las Mypes utilizan las estrategias de captación cliente para su competitividad, es decir que para diferenciarse de la competencia el 35% indica que prefieren calidad del producto, el 30% capacidad de adaptación al mercado. En cuanto a las estrategias de precio si tuvieran la oportunidad de agruparse las Mypes el 45% indica para ofrecer variedad de productos y el 40% prefieren precios orientados a la competencia. En cuanto a las estrategias de fidelización para su competitividad el 45% toma en cuenta para fidelizar al cliente trato amable del personal asimismo el 45% de los clientes son leales. Utilizan estrategias de producto para su competitividad es decir sobre los aspectos que toma en cuenta en el diseño del producto el 40% toma en cuenta al mercado objetivo, asimismo el 50% prefieren precios competitivos.

### **2.1.3. Antecedentes locales.**

(Palacios & Periche, 2019) en su tesis denominada “*Manejo de equipo de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Matapalo, Tumbes, 2018*” que tiene como objetivo determinar de qué manera el manejo de equipo de trabajo permite mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Matapalo, Tumbes, 2018 con una metodología de tipo descriptivo, cuantitativo ,deductivo y no experimental concluyo que los elementos del manejo de equipo de trabajo en orden importancia de acuerdo al nivel de mejora del desempeño laboral tenemos en primer lugar el elemento metas con el 55 %, interdependencia con el 50 %, cohesión y roles con el 45 % cada uno y el elemento comunicación con el 35 % de las respuestas del nivel de buena mejora. Los factores que determinan el

desempeño laboral de acuerdo a su importancia la actitud que tuvo un 50 %, eficiencia con el 45 % y las relaciones interpersonales con el 30 % de las afirmaciones de los trabajadores de la Municipalidad.

(Cuenca, 2019) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018”* tuvo como objetivo determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018 con metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental concluyo que tanto el dueño como el personal no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra.

(Barreto, 2018) en su investigación denominada *“Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro empresas de limpieza en el distrito de Tumbes, 2018”* tiene como objetivo determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018 con una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal concluyo que los trabajadores realizan sus funciones con eficiencia, se desenvuelven en un adecuado clima laboral, optimizan su tiempo y recursos con eficacia, se sienten identificados con la empresa, mostrando características de empatía, buena comunicación y cordialidad en el desempeño de sus funciones, por consiguiente la empresa cumple con los servicios y cubre las necesidades con calidad de atención al servicio al cliente, mas no con una remuneración equitativa al trabajador.

(Namuche, 2018) en su tesis denominada *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES en el sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de tumbes, 2017”* tuvo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes del sector Servicio, rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017 con una metodología tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal concluyo que se identificó que los usuarios de las Mypes encuestadas manifiestan experimenta una buena sensación pero que existe inconveniente para contactarse con la persona idónea, brindado un servicio lento, con un lenguaje poco claro, y no promueve un servicio de calidad, así mismo le toman en cuenta a la competencia para mejorar el servicio e instalaciones, desarrollan capacitaciones que ayude a mejorar el servicio, considerando los jefes la empatía como la más importante, para brindar el servicio

(Ojeda, 2018) en su investigación *“Caracterización en la gestión de calidad y competitividad en las Mypes sector servicio rubro restaurant en la urbanización José Lishner Tudela, tumbes 2017”* tuvo como objetivo Determinar la caracterización de la gestión de calidad y Competitividad en las MyPes sector servicio rubro restaurant en la Urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017 con una metodología un tipo descriptivo, nivel de investigación cuantitativo y un diseño de investigación no experimental concluyo que las ofertas que hacen para sus clientes son buenas y mejores que las de la competencia por que es una manera efectiva de retener a los clientes y por lo general la mayoría de los clientes piensan que ello si recomendarían a estas empresas por que brindan un buen servicio a sus clientes.

(Dios, 2018) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y Competitividad de las Mypes. Sector servicio Rubro restaurantes en el distrito de corrales 2017”* tuvo como objetivo determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes. Sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Corrales 2017 con una metodología de investigación de tipo Descriptiva, nivel Cuantitativa y diseño no experimental concluyo que de acuerdo a la gestión de calidad; el 79% de los clientes nos manifiesta que los servicios ofrecidos en los restaurantes si es adecuado; debido a sus trabajadores de muestras estar capacitado para ofrecer los productos y/o servicios mostrando cordialidad, tienen conocimiento del menú del día, entre otros. Además, el 56% de los clientes manifiestan que los restaurantes no ofrecen mejores ambientes que su competencia, debido a que los propietarios no realizan innovaciones en sus restaurantes, no están a la vanguardia de nuevos avances tecnológicos.

(Larico, 2015) en su investigación *“Factores Motivadores Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De San Román – Juliaca 2014”* su investigación tiene como objetivo general Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014, con un diseño de investigación aplicada con nivel de investigación Correlacional, utilizando como instrumentos de recolección de datos la entrevista y cuestionario concluyo que los factores motivadores influyen de manera significativa y tienen una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1. Desempeño laboral**

#### **2.2.1.1. Definición**

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

De la misma manera se define al desempeño laboral como el desarrollo de cada colaborador que efectúa su jornada de compromiso dentro de una empresa, el cual se debe relacionar con los requerimientos de la organización, de tal forma que sea eficaz, eficiente y práctico en el desempeño de las labores que se le asignen para el logro de los objetivos planteados, firme al éxito de la empresa. (Pastor, 2018)

Se define al desempeño laboral como el rendimiento del colaborador y la acción de desarrollar sus funciones dentro de la empresa de forma efectiva, contribuyendo al desarrollo de la empresa, demostrando su idoneidad. (Alarcón, 2019)

#### **2.2.1.2. Características**

La empresa busca que sus colaboradores tengan un nivel de desempeño óptimo, el cual logre obtener los objetivos planteados por la empresa, las principales características de un colaborador de alto desempeño es la escucha, el positivismo, la responsabilidad, el manejo de tiempo, objetivos propios, desafíos y por último el compromiso. (Cristancho, 2016)

#### **2.2.1.3. Estrategias**

##### **2.2.1.3.1. Motivación**

El motivar es una de las estrategias que se utiliza para que tus trabajadores se esfuercen en lograr los objetivos que se han planteado por su líder. Entre las estrategias que se utilizan para motivar está la de incentivos la cual consta en reconocer o bonificar los logros del trabajador y la promoción laboral que es la técnica que permite el ascenso de los trabajadores. (Castillejo, 2016)

#### **2.2.1.3.2. Establecer objetivos**

El establecimiento de metas es una buena forma de motivar a los empleados, porque este debe desarrollarse durante un período de tiempo, después del cual, los trabajadores estarán satisfechos con estas metas y desafíos. Deben ser metas medibles que sean desafiantes y factibles para los trabajadores. Estos dan una razón por la que los trabajadores realmente quieren hacer su mejor esfuerzo. Sin roles, es probable que funcione bien, pero sin ritmo o ruta fija la productividad irá bajando poco a poco. (Pérez, 2017)

#### **2.2.1.3.3. Participación de los trabajadores**

El involucrar a los trabajadores en el transcurso de la toma de decisiones en una empresa es de gran importancia, ya que esto hace sentir a los trabajadores que son valorados, por ende, es clave para la productividad de la empresa. Para ello, puede utilizar algunos mecanismos, como un buzón de sugerencias, donde puede enviar sus ideas para mejorar su trabajo. (Gama, 2015)

#### **2.2.1.3.4. Reconocimiento del trabajo**

A menudo los colaboradores se quejan de que al hacer un buen trabajo el líder no se da cuenta de ello, sin embargo, al cometer un error se le señala de forma inmediata y se pide que se solucione lo pronto posible, el decirle al trabajador que hizo un buen trabajo o que está satisfecho con él no solo no le costará dinero, sino que lo motivará a asumir el cargo porque se siente útil y valorado.



Esta es una inversión muy simple que traerá enormes beneficios. (Martínez, 2018)

#### **2.2.1.4. Tipos de evaluación**

La evaluación del desempeño es uno de los temas más importantes en el campo de los recursos humanos. Es una herramienta de gestión para analizar el desempeño de una persona o grupo de personas. Cabe recordar que la evaluación del desempeño se puede realizar en la gestión de personal y análisis de los resultados financieros de la empresa. (Godínez, 2018)

##### **2.2.1.4.1. Autoevaluación**

Esta es la evaluación del propio empleado del trabajo basada en ciertos estándares y parámetros preestablecidos. El propósito es que los empleados se den cuenta de su desempeño y su contribución a la empresa. Obtener información sobre cómo los colaboradores se evalúan a sí mismos permite al gerente o jefe evaluarlos basándose en lo que piensan los colaboradores. (Godínez, 2018)

##### **2.2.1.4.2. Evaluación de 360°**

Se llama evaluación 360° o integral porque cubre las opiniones de colegas, subordinados, supervisores, gerentes directos, clientes internos y externos sobre el desempeño de los empleados, de manera que las fortalezas y debilidades de los empleados se pueden identificar desde todos los ángulos. La empresa define las habilidades como esenciales para el desempeño laboral. (Martínez, 2016)

##### **2.2.1.4.3. Evaluación de desempeño por competencias**

La evaluación de la capacidad es un modelo que considera el futuro y el largo plazo de los trabajadores. Es decir, considerando que un trabajador con

mejores destrezas y habilidades finalmente será más capaz que un trabajador con más experiencia. Esta idea es parte de un cambio más amplio en la evaluación del desempeño: ha pasado de mirar hacia el pasado a mirar hacia el futuro. (Rojas, 2018)

#### **2.2.1.4.4. Evaluación de la actuación del personal**

En este tipo de evaluación del desempeño, el desempeño de los empleados de la empresa se mide dentro de un período de tiempo definido. Puede evaluar el campo técnico de actividades, la relación con superiores, compañeros y clientes, y actitudes profesionales. Un método exitoso puede alinear los objetivos de los trabajadores con los objetivos de la empresa, al mismo tiempo que promueve el diálogo y la confianza mutua entre los diferentes niveles, proporcionando así un espacio para el intercambio de comentarios. (Questionpro, 2015)

### **2.2.2. Gestión de calidad**

#### **2.2.2.1. Definición**

La gestión de la calidad es una serie de procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización planificar, ejecutar y controlar las diferentes actividades que realiza. Esto puede garantizar la estabilidad y consistencia del desempeño para cumplir con las expectativas del cliente. La gestión de la calidad difiere según cada unidad de negocio que establece sus propios "estándares" (es decir, el modelo de referencia para medir o evaluar los niveles de desempeño organizacional). (Estela, 2018)

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso productivo y los productos o servicios obtenidos del mismo. Por lo tanto, primero,

debemos enfatizar que no desea reconocer errores cuando ya han ocurrido, sino que debe evitarlos antes de que ocurran. (ISO9001, 2015)

Se define a las Gestión de la calidad como un conjunto de operaciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para asegurar que un producto o servicio cumplirá los requisitos de calidad dados con suficiente confianza. (Iso9001, 2013)

## **2.2.2.2. Factores**

### **2.2.2.2.1. Trabajo en equipo.**

La implementación de un sistema de trabajo en equipo orientado a la resolución de problemas y generación de soluciones es una forma de participar activa y firmemente de las personas más cercanas al problema, aprovechando así de manera efectiva sus conocimientos y experiencia, además de estimular el espíritu de trabajo en equipo. También puede producir sinergia, de modo que las soluciones se puedan implementar más rápidamente. Sin el espíritu de trabajo en equipo, especialmente sin un círculo de control de calidad, no se puede imaginar una empresa altamente competitiva. Tenga siempre presente que "no participar es no compromiso", y la mejor forma de fomentar la participación es a través del trabajo en que Capacitación y educación. (Lefcovich, 2017)

### **2.2.2.2.2. Capacitación y educación**

La capacitación es uno de los pilares básicos para la obtención de la calidad total y una de las herramientas de la acción preventiva. Incrementar los recursos utilizados para la prevención, y la reducción de costos por fallas internas y externas será proporcional. Por tanto, la formación es fundamental para la gestión de la calidad. (Lefcovich, 2017)

#### **2.2.2.2.3. Necesidades de los clientes**

Solo teniendo en cuenta las necesidades y deseos de los clientes y consumidores, la verdadera calidad es factible. Calidad insuficiente en el diseño y producción de cosas que los consumidores no necesitan ni valoran. Alcanzar la calidad es considerar la comprensión que tiene el cliente de la calidad de un determinado producto o servicio. Solo así la empresa puede generar un valor añadido real. (Merino, 2014)

#### **2.2.2.2.4. Cultura de calidad**

La cultura de la calidad es un entorno en el que los empleados no solo deben seguir las pautas de calidad, sino también mirar constantemente a los demás, tomar acciones centradas en la calidad, escuchar a los demás para hablar sobre la calidad y sentir la calidad a sus ojos. alrededor. La cultura de la calidad naturalmente enfatiza la mejora continua de los procesos y brinda un lugar de trabajo saludable, clientes satisfechos y empresas rentables y en crecimiento. (Helmut, 2015)

#### **2.2.2.3. Ventajas de gestión de calidad**

La gestión de la calidad te ayudará a reducir las improvisaciones en el proceso de producción y venta, porque no solo puede planificar, sino también establecer los mecanismos necesarios para monitorear, evaluar y optimizar el proceso. (Melo, 2018)

##### **2.2.2.3.1. Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente puede definirse como el sentimiento o actitud del cliente hacia el producto, la empresa o el servicio proporcionado por la empresa. La satisfacción ocurre cuando se cumplen las necesidades o expectativas de los clientes, lo cual es fundamental para la fidelización del

cliente. Este cumplimiento puede basarse en factores tangibles, por ejemplo, calidad del producto, retrasos en la entrega o factores intangibles, por ejemplo, comportamiento de los empleados hacia los clientes. (Efficcy, 2018)

#### **2.2.2.3.2. Refuerza la imagen**

En comparación con la competencia, la mejora de la imagen puede conducir a una mejor posición en el mercado. Adoptar un sistema de gestión de la calidad es enviar una señal a todos los agentes que interactúan con nuestra organización sobre nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua. Incrementar nuestra posición competitiva aumentará nuestras posibilidades de desarrollo sostenible en el tiempo y asegurará nuestra posición de liderazgo. (Admin, 2018)

#### **2.2.2.3.3. Se corrigen ineficiencias y se potencian fortalezas**

Las organizaciones utilizan herramientas para identificar problemas internos y externos relacionados con los objetivos y direcciones estratégicas que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del sistema de gestión de la calidad. El análisis FODA es una de las herramientas más utilizadas, o al menos una de las herramientas más utilizadas por nuestros clientes. Como resultado, la organización conoce sus fortalezas y debilidades, así como las amenazas y oportunidades que les presenta el entorno. (Admin, 2018)

#### **2.2.2.3.4. Mejora continua**

Para la mejora continua de la empresa la gestión calidad debe adoptar un enfoque de proceso que combina el ciclo planificar-hacer-verificar-acción (ciclo PDCA o PDCA) y el pensamiento basado en riesgos. Para ser precisos, el ciclo PDCA se puede aplicar a todos los procesos de nuestra organización

y a todo el sistema. Determinamos las metas del sistema y sus procesos, así como los recursos necesarios para lograr los resultados, ejecutamos los planes en el plan, monitoreamos y medimos los procesos, productos y servicios resultantes, y tomamos acciones para mejorar el desempeño de nuestra empresa. (Admin, 2018)

#### 2.2.2.3.5. Reducción de costes en la producción

Es necesario mejorar la calidad de los productos o servicios sin afectar la calidad de los mismos. Se trata de optimizar procesos y eliminar costos innecesarios de tiempo o recursos. (ISO9001:2015, 2018)

#### 2.2.3. Propietario

Se define al propietario como la persona física o jurídica que ejerce titularidad patrimonial, en otras palabras, que tiene posesión de un activo en específico. En el ámbito económico se suele entender al propietario como una persona o empresa que posee o controla activos como los bienes muebles, inmuebles, empresas, sociedades. Este dominio se transforma en la capacidad de tomar determinadas decisiones sobre su desarrollo económico, mantenimiento, cesión o venta. (Sánchez, 2018)

**Tabla 1 MyPes**

DEC. LEG N° 1086	Características	Cantidad de trabajadores	Monto de ventas anuales
La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, Transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la	Micro Empresa	Abarca de 1 a 10 trabajadores	Máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT

sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas

---

Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.	Pequeña Empresa	Abarca de 1 a 100 trabajadores	El monto máximo para Microempresas es de 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
--	-----------------	--------------------------------	---

---

### **III. HIPOTESIS**

Dicho por (Fidias, 2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis, este estudio no se aplica.



## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño descriptivo transversal dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de desempeño laboral y gestión calidad. (Hernández R. F., 2017)

#### **Donde:**

M= Muestra conformada por los Propietarios y trabajadores para la variable desempeño laboral y gestión calidad.

O= observación de las variables: Desempeño laboral y gestión Calidad.



### **4.2. Población y muestra.**

Población

P1: La población de la variable Desempeño laboral se considera finita, la misma que está conformada por los propietarios (8) de los restaurantes (8) Mypes dedicadas al servicio de gastronomía.

P2: La Población para la variable Gestión Calidad se considera finita ya que está conformada por los trabajadores (34) al servicio de restaurantes en la provincia de Contralmirante Villar siendo (8) Mypes dedicadas al servicio del rubro ya mencionado.

**Tabla 2 Población y muestra.**

Ord.	Razón social de Mypes	Propietarios	Trabajadores
1	Bar Rest. Pollería Selena	1	5
2	Restaurante Elena	1	3
3	Restaurante “El Rincón Criollo”	1	4
4	Restaurante Encantos	1	2
5	Restaurante Arriba Perú	1	3
6	Restaurante El Brujo	1	6
7	Eduardo el Brujo	1	8
8	La Tía Gladys	1	3
	TOTAL	8	34

#### Muestra

Por otra parte, (Hernández R. F., 2017) nos dicen que cuando la población de variables es finita, entonces se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable Desempeño Laboral y Gestión Calidad, se considera  $n = N$  por lo tanto  $n = 8$  Propietarios entonces  $n= 8$ , y para gestión calidad  $n=34$  trabajadores entonces  $n=34$ .

#### Muestreo

Se determinó un muestreo probabilístico en donde se considera a la muestra el total de la población para cada una de las variables en la tabla 2.

### 4.3. Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<b>Desempeño laboral</b>	Desempeño laboral se define como la calidad de servicio que el colaborador realiza dentro de una empresa. Dentro de ello están las competencias interpersonales y las habilidades del trabajador, esto influye de forma directa en los resultados de la empresa. (Rodríguez, 2016)	Se pretenderá determinar, describir las características del desempeño laboral de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	<p><b>Estrategias</b></p> <hr/> <p><b>Tipos de evaluación</b></p>	
<b>Gestión de calidad</b>	La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso productivo y los productos o servicios obtenidos del mismo. Por lo tanto, primero, debemos enfatizar que no desea reconocer errores cuando ya han ocurrido, sino que debe evitarlos antes de que ocurran. (ISO9001, 2015)	Se pretenderá determinar, describir las características de Gestión calidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	<p><b>Factores</b></p> <hr/> <p><b>Ventajas de gestión calidad</b></p>	<b>Nominal</b>

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

Se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los Propietarios y trabajadores.

Instrumentos.

El cuestionario viene a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta.

Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con la respuesta que se obtiene de la muestra. (Aguar, 2016)

#### **4.5. Plan de análisis**

El plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables Desempeño Laboral y Gestión Calidad, y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta) se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó el programa de Excel 2016. Luego se realizó el análisis del instrumento. Programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas. (Alarcón & Gutiérrez, 2010)

#### 4.6. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cuáles son las características del desempeño y gestión calidad de las Mypes sector servicio rubro restaurantes Provincia de Contralmirante Villar 2018?	Dicho por Fidiás (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis, este estudio no se aplica.	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del desempeño laboral y gestión calidad de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Conocer las estrategias del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018. Identificar los tipos de evaluación del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018. Determinar los factores de gestión calidad de las Mypes sector servicio rubro restaurante, Provincia de</p>	<p><b>V1:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>V2:</b> Gestión Calidad</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental.</p> <p><b>Población:</b></p>	Nominal

Contralmirante Villar, 2018.  
Conocer los beneficios de gestión  
calidad de la Mypes sector  
servicio rubro restaurantes,  
Provincia de Contralmirante  
Villar,2018.

---

finita ya que está  
conformada por los  
trabajadores (34) al  
servicio de  
restaurantes en la  
provincia de  
Contralmirante Villar  
siendo (8) Mypes  
dedicadas al servicio  
del rubro ya  
mencionado.

**Muestra:**

Se determinó un  
muestreo  
probabilístico en  
donde se considera a la  
muestra el total de la  
población para cada  
una de las variables.

**Técnica:**

Encuesta

**Instrumento:**

Cuestionario

---

#### **4.7. Principios éticos.**

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura., 2017) velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., 2019) Entendiendo los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, existen, sin embargo, números principios éticos compartidos a nivel social.

En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

**Protección a las personas:** Se respetará la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y privacidad.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Medidas preventivas para evitar daños medio ambientales.

**Libre participación y derecho de estar informado:** Manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica.

**Beneficencia no maleficencia:** No causar daños a los participantes, disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios

**Justicia:** Se trata equitativamente a quienes participan en los procedimientos asociados a la investigación.

## V. RESULTADOS.

### 5.1. Resultados

### 5.2. Desempeño laboral

**Tabla 3**

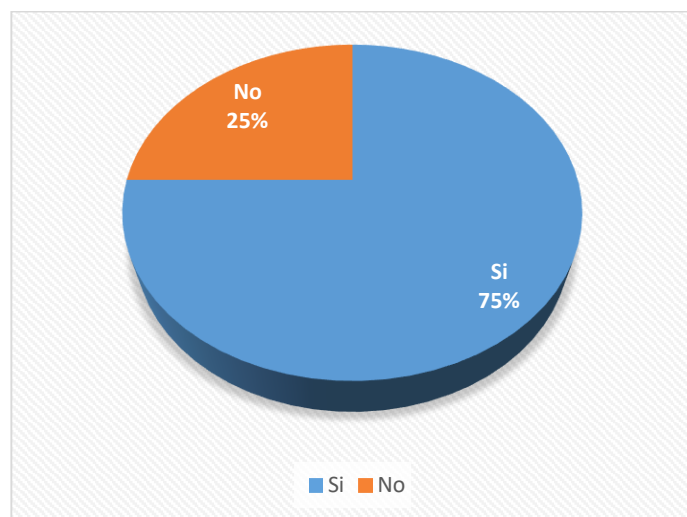
*Entrega de incentivos monetarios*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	6	2	8
Porcentaje	75	25	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 1**

*ENTREGA DE INCENTIVOS MONETARIOS*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 75% (6) indicaron que, si es necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores, el 25% (2) indicaron que no es necesario.



**Tabla 4**

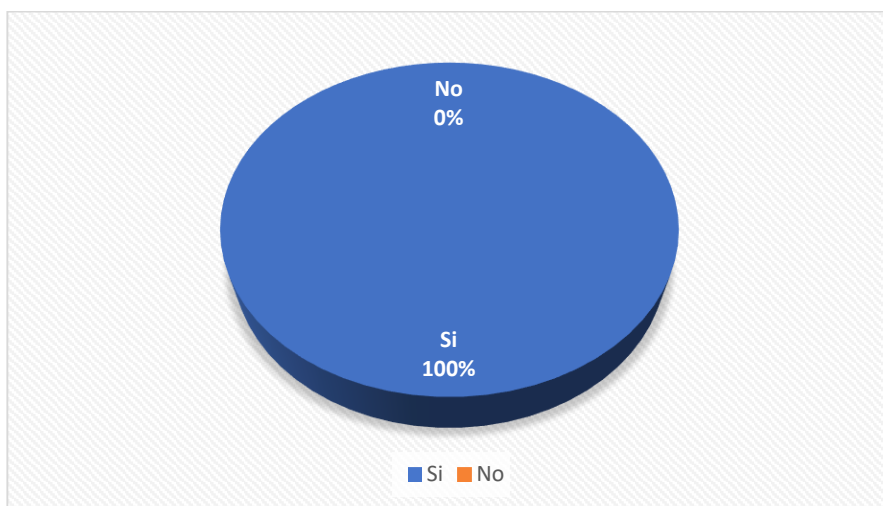
*Establecimiento de objetivos factibles*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	8	0	8
Porcentaje	100	0	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 2**

*ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS FACTIBLES*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 100% (8) indicaron que los objetivos de la empresa son factibles

**Tabla 5**

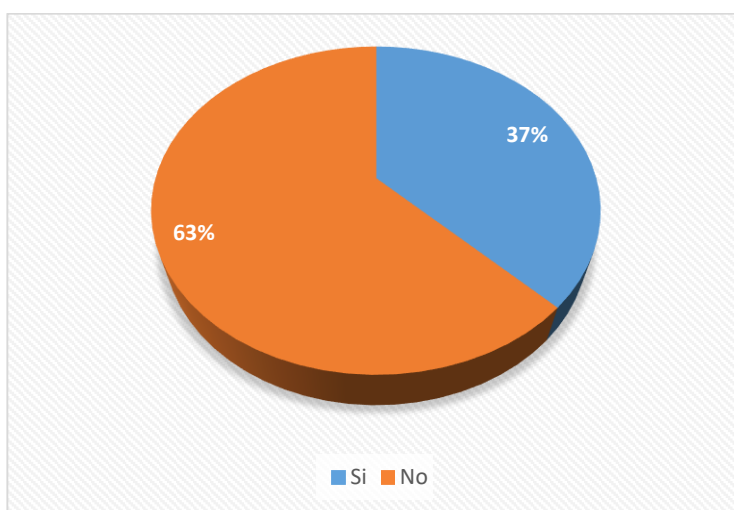
*Participación de los trabajadores*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	3	5	8
Porcentaje	38	62	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 3**

*PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 62% (5) indicaron que no es necesario un buzón de sugerencias, el 38% considera que si es necesario.

**Tabla 6**

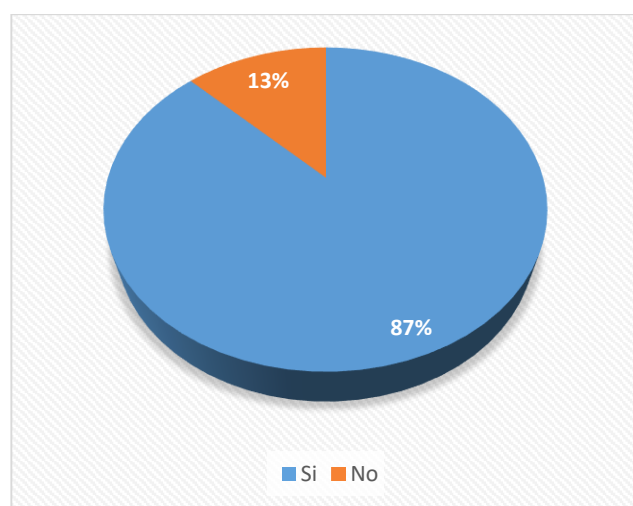
*Reconocimiento del trabajo*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	7	1	8
Porcentaje	88	12	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 4**

*RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 88% (7) indicaron que, si se reconoce a su colaborador por realizar un buen trabajo, el 12% (1) indico que no.

**Tabla 7**

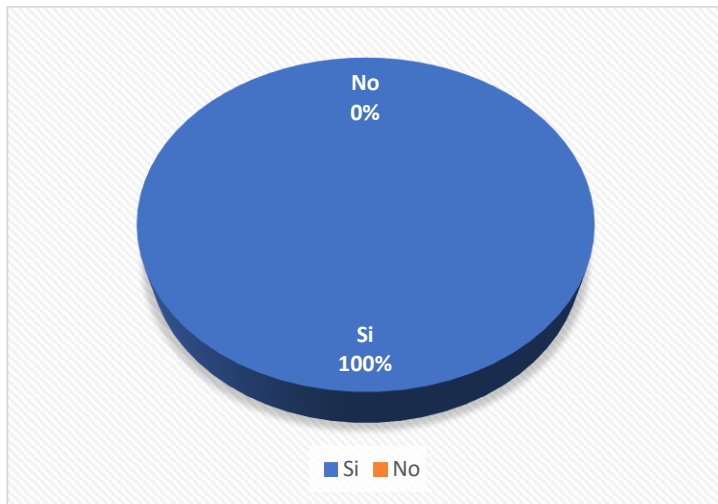
*Autoevaluación del colaborador*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	8	0	8
Porcentaje	100	0	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 5**

*AUTOEVALUACIÓN DEL COLABORADOR*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 100% (8) indicaron que si es necesaria la autoevaluación del colaborador

**Tabla 8**

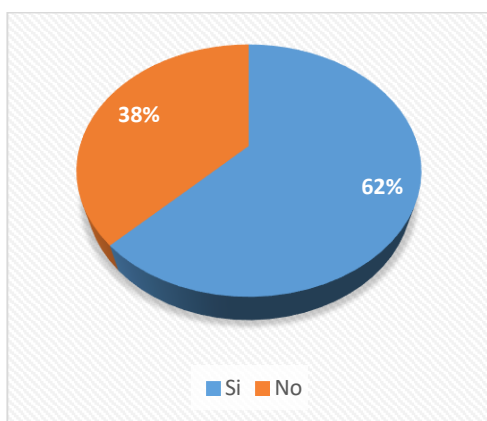
*Evaluación de 360°*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	5	3	8
Porcentaje	62	38	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 6**

*EVALUACIÓN DE 360°*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 62% (5) indicaron que si es necesario aplicar una evaluación de desempeño donde participen supervisores, colegas y clientes, el 38% (3) restante indico que no.

**Tabla 9**

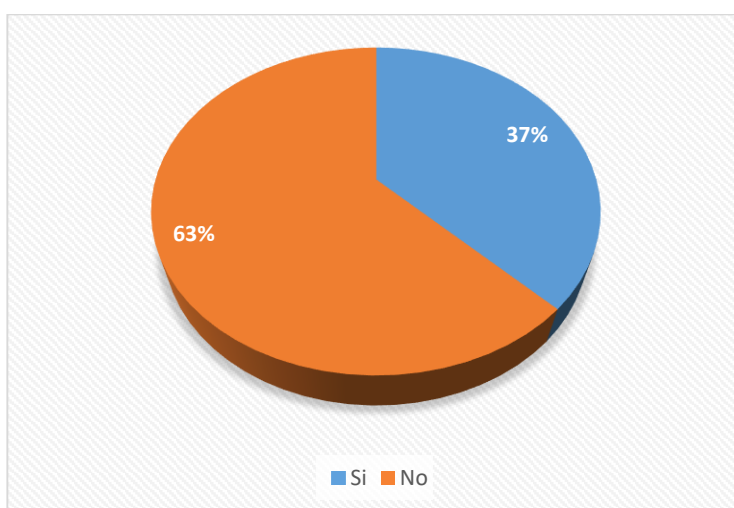
*Evaluación del desempeño por competencias*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	3	5	8
Porcentaje	37	63	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 7**

*EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 63% (5) de los encuestados indicaron que, no es fundamental una evaluación de desempeño por competencias, el 37% (3) restante lo considera fundamental.

**Tabla 10**

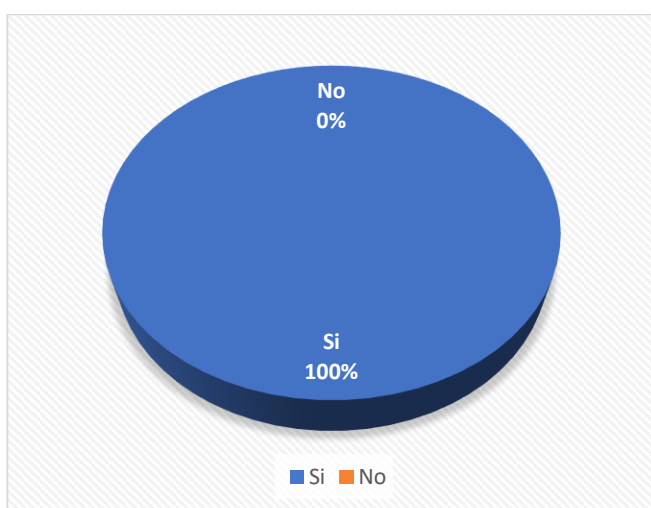
*Evaluación de la actuación del personal*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	8	0	8
Porcentaje	100	0	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 8**

*EVALUACIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 100% (8) de los encuestados indicaron que el actuar de sus colaboradores frente a los clientes es el correcto.

### 5.3. Gestión de calidad

**Tabla 11**

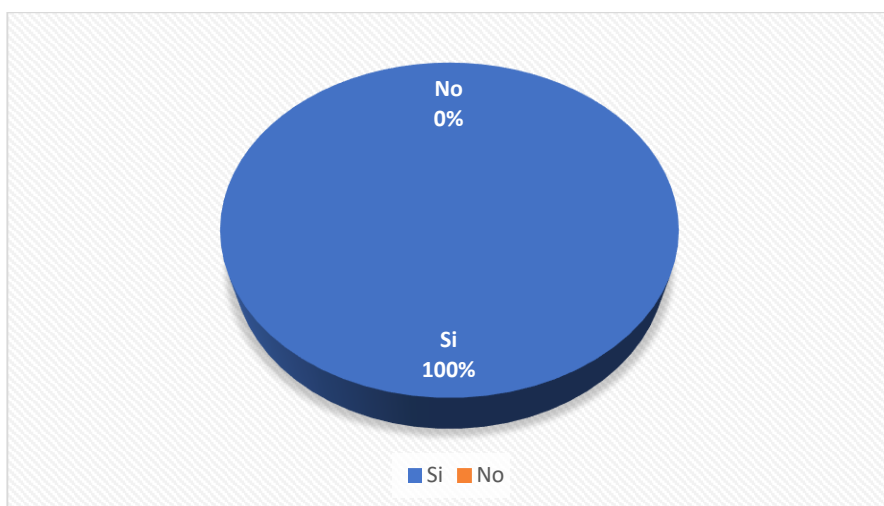
*Trabajo en equipo*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	34	0	34
Porcentaje	100	0	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes.

**Figura 9**

*TRABAJO EN EQUIPO*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 100% (34) de los encuestados indicaron que el trabajo en equipo si es fundamental para que una empresa sea competitiva



**Tabla 12**

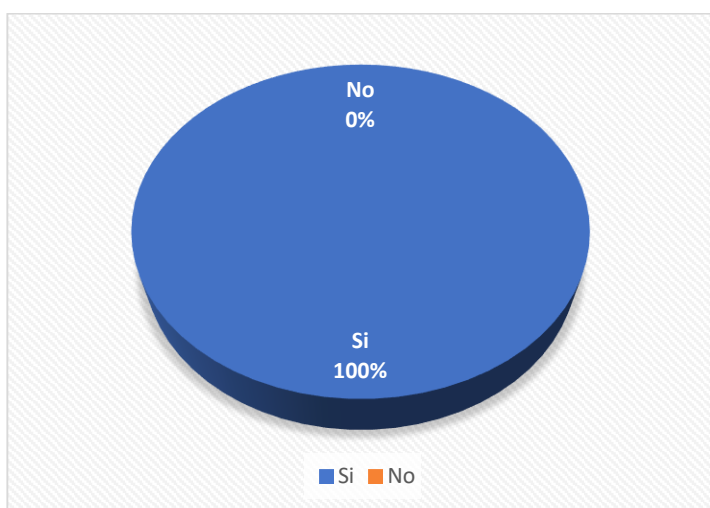
*Capacitación*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	34	0	34
Porcentaje	100	0	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes.

**Figura 10**

*CAPACITACIÓN*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 100% (34) de los encuestados indicaron que deben capacitarlo constantemente para su desempeño.

**Tabla 13**

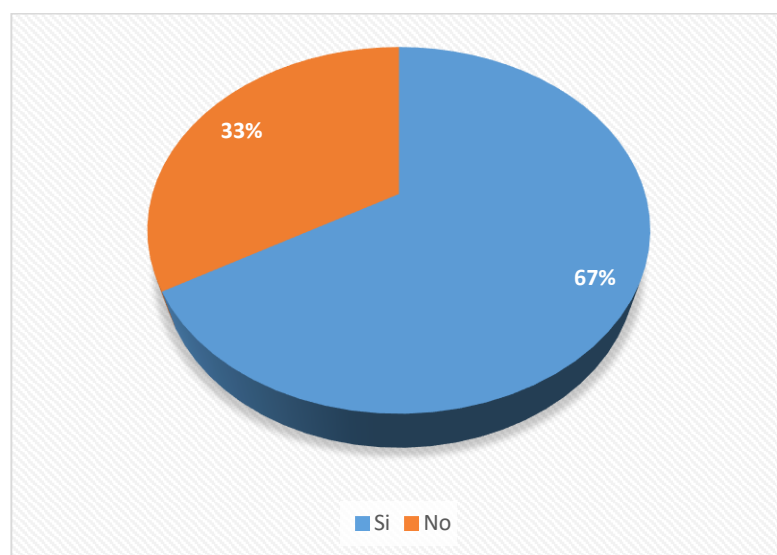
*Necesidades de los clientes*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	22	12	34
Porcentaje	64	36	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes.

**Figura 11**

*NECESIDADES DE LOS CLIENTES*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 64% (22) de los encuestados indicaron que la empresa brinda productos que satisfacen las necesidades de sus clientes, el 36% (12) indica que no.

**Tabla 14**

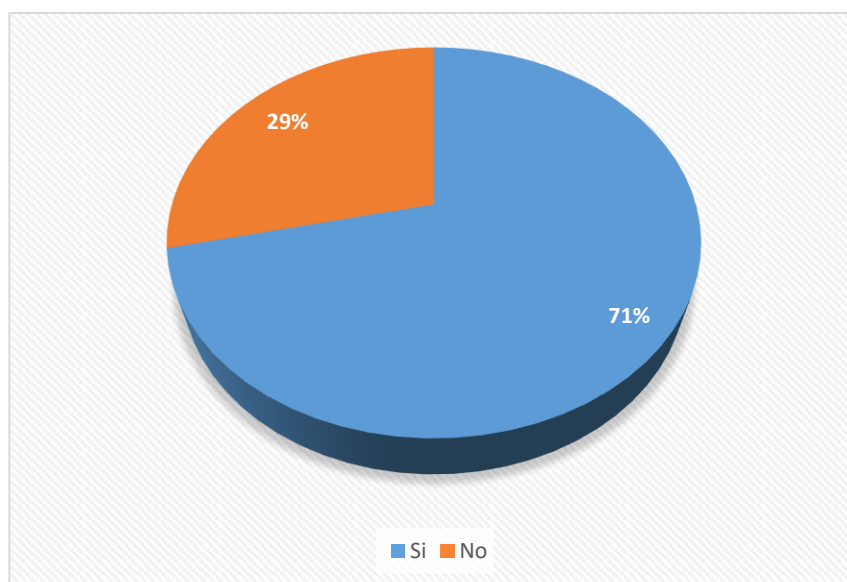
*Cultura de calidad*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	24	10	34
Porcentaje	71	29	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes.

**Figura 12**

*CULTURA DE CALIDAD*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 71% (24) de los encuestados indicaron que dentro de la MyPe se mantiene una cultura de calidad óptima, el 29% (10) indica que no.

**Tabla 15**

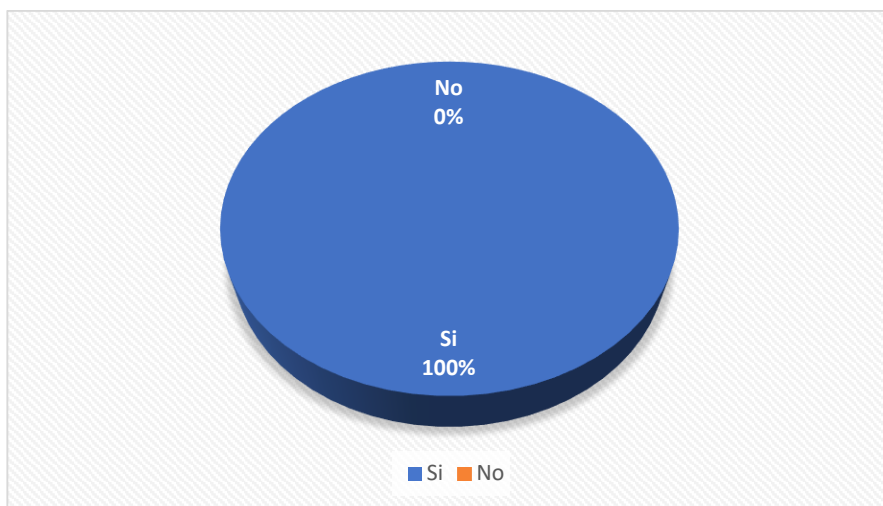
*Satisfacción del cliente*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	34	0	34
Porcentaje	100	0	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes.

**Figura 13**

*SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 100% (34) de los encuestados indicaron que atendiendo bien a sus clientes está mejorando la gestión de calidad de su empresa.

**Tabla 16**

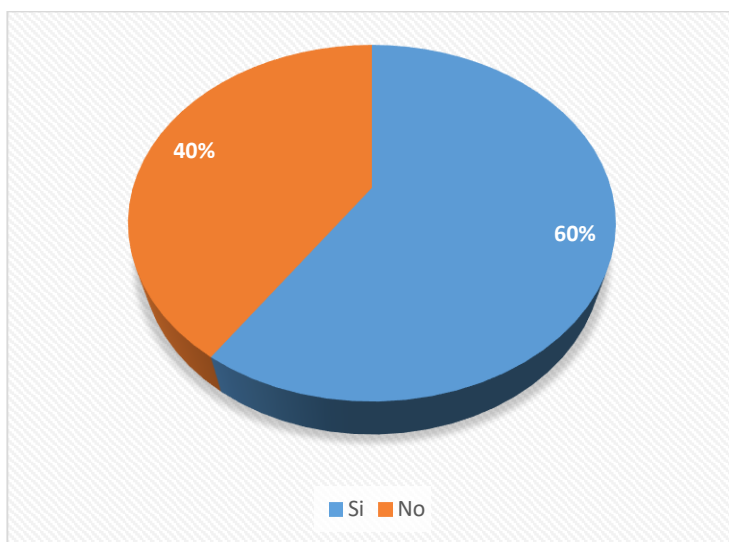
*Manejo de los recursos de la empresa.*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	21	13	34
Porcentaje	62	38	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes.

**Figura 14**

*MANEJO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 62% (21) de los encuestados indicaron que la empresa si maneja bien sus recursos, el 38%(13) indico que no.

**Tabla 17**

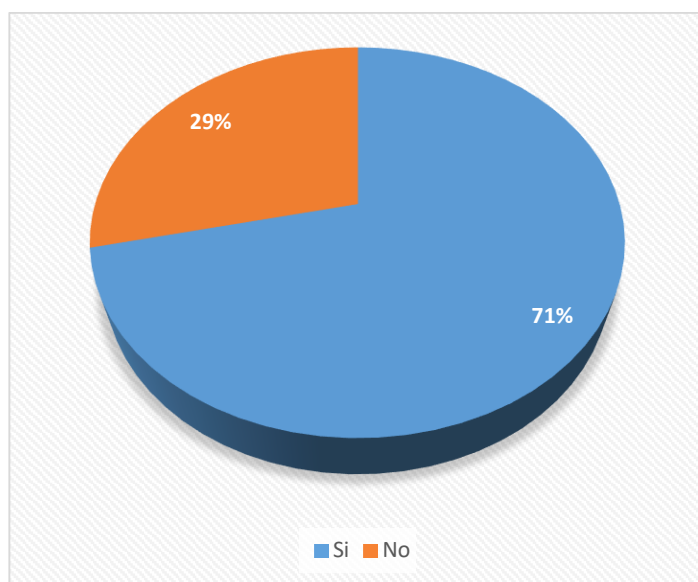
*Identificación de los problemas.*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	24	10	42
Porcentaje	71	29	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes.

**Figura 15**

*IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS.*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 71% (24) de los encuestados indicaron que la empresa si identifica los problemas internos, el 29% (10) indico que no.

**Tabla 18**

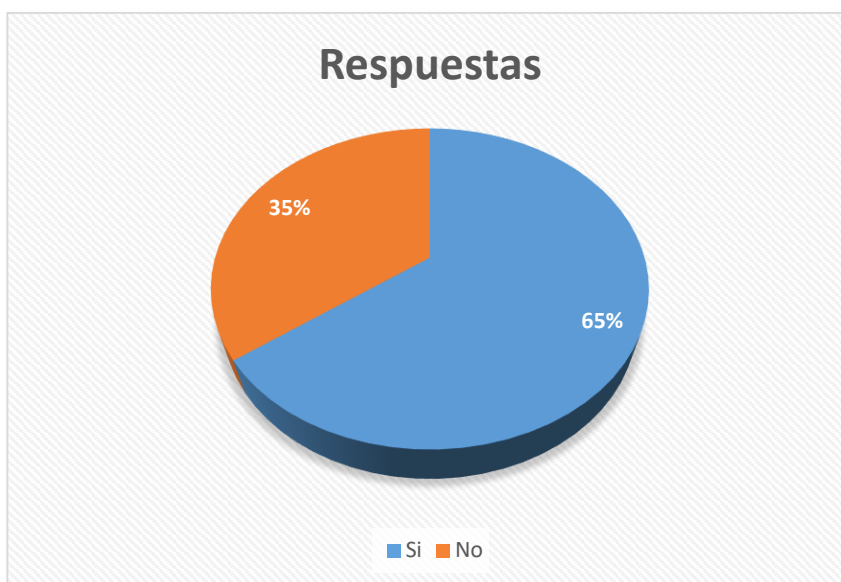
*Mejora continua.*

Alternativas	Si	No	Total
Respuestas	22	12	40
Porcentaje	65	35	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes.

**Figura 16**

*MEJORA CONTINUA*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 65% (22) de los encuestados indicaron que la empresa si mejora constantemente, el 35% (12) indico que no.

#### **5.4. Análisis de resultados**

Tabla 3 75% de los encuestados manifestaron que es necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores, el 25% no considera necesario dar un incentivo. Resultado cercano al de Mayor (2019) quien concluyo que ampliar los campos motivacionales mejora el desempeño del colaborado generando un beneficio mayor para la empresa. Por otro lado, (Castillejo, 2016) el motivar es una de las estrategias que se utiliza para que tus trabajadores se esfuercen en lograr los objetivos que se han planteado por su líder.

Tabla 4 100% de los encuestados indicaron que los objetivos de la empresa son factibles. Resulta similar al de (Córdova, 2018) quien menciona en sus resultados que los colaboradores tienen conocimiento de los objetivos de la empresa y esto genera un buen ambiente de trabajo y un mejor desempeño de sus labores. Por otro lado, (Pérez, 2017) menciona que la empresa debe tener metas medibles que sean desafiantes y factibles para los trabajadores. Estos dan una razón por la que los trabajadores realmente quieren hacer su mejor esfuerzo. Sin roles, es probable que funcione bien, pero sin ritmo o ruta fija la productividad irá bajando poco a poco.

Tabla 5 62% de los propietarios encuestados indicaron que no es necesario un buzón de sugerencias, el 38% considera que si es necesario. Resultado distinto al de (Toapanta, 2017) quien concluyo que no al no contar con un proceso de reclutamiento la empresa al integrar un nuevo colaborador no sabrá sus funciones o actividades a realizar dentro de ella. Por otro lado, (Gama, 2015) nos dice que el involucrar a los colaboradores en el transcurso de la toma de decisiones es de gran



relevancia, ya que los colaboradores se sienten valorados, por ello un mecanismo como el buzón de sugerencias es una buena estrategia.

Tabla 6 88% de los encuestados indicaron que si se reconoce a su colaborador por realizar un buen trabajo el 12% restante indico que no. Resultado distinto al de (Rodríguez & Meza, 2016) quienes concluyeron que los restaurantes no cuentan con un plan de seguridad para los colaboradores y es necesario ya que existen diferentes tipo de riesgos en cada una de las áreas. Por otro lado, (Martínez, 2018) nos dice que el colaborador se queja de que el líder no reconoce cuando realizan un buen trabajo, esto desmotiva al colaborador, por ello el decirle a su colaborador que está satisfecho con su labor es de suma importancia porque se sentirá útil y valorado, trayendo con si mismo enormes beneficios para la empresa.

Tabla 7 100% de los propietarios encuestados indicaron que si es necesaria la autoevaluación del colaborador. Resultado distinto al de (Cueva & González, 2017) quien concluyo que existe serias deficiencias en el desempeño laboral, además 37% de los encuestados considera poco importante la constante evaluación de los colaboradores. Por otro lado, (Godinez, 2018) la autoevaluación del colaborador permite que ellos mismos midan su desempeño, esta información es de gran importancia para los jefes, ya que permite evaluarlos basándose en lo que ellos piensan.

Tabla 8 62% de los propietarios encuestados indicaron que si es necesario aplicar una evaluación de desempeño donde participen supervisores, colegas y clientes, el 38% restante indico que no. Resultado distinto al de (Atoche, 2017) quien concluyo que la satisfacción del servicio es en general el desempeño laboral y se ubica en mayor porcentaje en los resultados de su encuesta. Por otro lado,

(Martínez, 2016) nos dice que la evaluación donde participan los supervisores, colegas, clientes se llama evaluación de 360 grados, la cual ayuda a identificar las debilidades y fortalezas de los colaboradores desde todos los ángulos.

Tabla 9 63% de los encuestados indicaron que, no es fundamental una evaluación de desempeño por competencias, el 37% restante no lo considera fundamental. Resultado distinto al de (Barreto, 2018) quien concluye que los trabajadores realizan sus funciones con gran eficiencia y se identifican con la empresa. Por otro lado, (Rojas, 2018) nos dice que la evaluación de desempeño por competencias ayuda a identificar si un trabajador con destreza y habilidades es más capaz que un trabajador con experiencia.

Tabla 10 100% de los encuestados indicaron que el actuar de sus colaboradores frente a los clientes es el correcto. Resultado distinto al de (Larico, 2015) quien concluye que los factores de motivación de desempeño influyen de forma significativa en la empresa y tiene relación con el desempeño de sus colaboradores. Por otro lado, (Questionpro, 2015) la evaluación de actuación del personal permite evaluar el campo técnico de las actividades, como lo es la actitud del colaborador con los clientes, ayuda a alinear los objetivos del colaborador con los de la empresa, promoviendo el dialogo y la confianza.

Tabla 11 100% de los encuestados indicaron que el trabajo en equipo si es fundamental para que una empresa sea competitiva. Resultado similar al de (Hernández, 2015) quien concluye que el turismo gastronómico es una opción estratégica que se puede aprovechar y para lograr ello se necesita que los restaurantes cuente con unión , empuje y coordinación. Por otro lado, (Lefcovich, 2017) implementar un sistema de trabajo en equipo orientado a la solución de

problemas y generación de soluciones es una forma de participación activa y firmemente de las personas más cercanas al problema, aprovechando así de manera efectiva sus conocimientos y experiencia, además de estimular el espíritu de trabajo en equipo.

Tabla 12: 100% de los encuestados indicaron que deben capacitarlos constantemente para un mejor desempeño. Resultado similar al de (Centurión, 2015) quien concluye que la capacitación es un inversión que se considera para que le personal se capacite en la atención al cliente. Por otro lado, (Lefcovich, 2017) no dice que la capacitación es uno de los pilares básicos para la obtención de calidad total, el capacitar reduce la fallas internas y externas por ende los costos.

Tabla 13: 64% de los encuestados indicaron que la empresa brinda productos que satisfacen las necesidades de sus clientes, el 36% indica que no. Resultado distinto al de (Cuenca, 2019) quien concluye que los dueños como los colaboradores no ofrecen productos de calidad y que no evalúan sus indicadores de compra. Por otro lado, (Merino, 2014) nos dice que el cumplir con las necesidades de los consumidores es alcanzar la verdadera calidad, el ofrecer un servicio o producto determinado que cumpla con lo que desea el cliente genera un valor agregado al real.

Tabla 14: 71% de los colaboradores encuestados indicaron que dentro de la MyPe se mantiene una cultura de calidad óptima, el 29% indica que no. Resultado distinto al de (Cortez & Cholán, 2014) quienes concluyeron que se utilizan estrategias para la captación de sus clientes y de brindar un trato amable para la fidelización del cliente. Por otro lado, (Helmut, 2015) nos dice que la cultura de

calidad es un entorno donde no solo los trabajadores siguen las pautas de calidad, también se enfatiza la mejora continua, brinda un lugar de trabajo saludable, hay clientes satisfechos y por ende la empresa es rentable.

Tabla 15: 100% de los colaboradores encuestados indicaron que atendiendo bien a sus clientes está mejorando la gestión de calidad de su empresa. Resultado similar al de (Dios, 2018) quien concluye que los servicios ofrecidos por el restaurante son los adecuados. Por otro lado, (Efficy, 2018) nos dice que el proporcionar un buen servicio al cliente ayuda a la satisfacción, ya que cumple con sus expectativas, además de que es fundamental para la fidelización del cliente.

Tabla 16: 62% de los colaboradores encuestados indicaron que la empresa si maneja bien sus recursos, el 38% indico que no. Resultado distinto al de (Ojeda, 2018) quien concluye que la ofertas logran que los clientes recomienden su empresa ya que consideran que se da un buen servicio. Por otro lado, las (ISO9001:2015, 2018) nos dice que se debe mejorar la calidad de los productos o servicios, pero sin afectar la calidad de los mismo. El manejar los recursos de forma correcta es una ventaja de contar con una buena gestión de calidad, la reducción de coste se trata de optimizar procesos y eliminar costos innecesarios.

Tabla 17: 71% de los colaboradores encuestados indicaron que la empresa si identifica los problemas internos, el 29%, indico que no. Resultado distinto al de (Cuenca, 2019) quien concluye que el personal de la empresa no está comprometido con dar productos de calidad a los clientes. Por otro lado, (Admin, 2018) nos dice que una de las ventajas de una buena gestión de calidad es corregir la ineficiencia y potenciar las fortalezas, para ello se utiliza la herramienta del

Análisis FODA que permite conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 18: 65% de los encuestados indicaron que la empresa si mejora constantemente, el 35% indico que no. Resultado distinto a (Cortez & Cholán, 2014) quien concluyen que utilizan estrategias de competitividad para la captación de clientes, estrategias de precio y estrategias de fidelización. Por otro lado, (Admin, 2018) nos dice que para la mejora continua la gestión de calidad adopta el ciclo PDCA, este se aplica a todos los procesos de la empresa y a todo el sistema.

## VI. CONCLUSIONES

Con lo referente a mi objetivo general se puede establecer que en el desempeño laboral las MYPES se caracterizan por utilizar estrategias las cuales permitan que el trabajador se sienta motivado y generar una mayor ganancia a la empresa, además de que se dan objetivos realizables de lograr para el trabajador, se considera que la evaluación del trabajador es necesaria por ello se pueden utilizar algunos tipos de evaluación. En la variable gestión de calidad se pudo obtener por medio de la encuesta que el trabajo en equipo es de gran relevancia para que la empresa sea competitiva dentro del sector al cual se dedica, además de que se deben considerar factores como la capacitación para que el trabajador ofrezca un buen servicio al cliente, para de esa manera conseguir la fidelización del cliente.

Asimismo, con lo que respecta al primer objetivo específico de la investigación tenemos como resultado que los propietarios utilizan estrategias como el incentivo monetario para lograr que el colaborador se esfuerce más para alcanzar sus objetivos, además la empresa cuenta con objetivos fáciles de alcanzar, pero no toman en cuenta a sus colaboradores para la toma de decisiones, sin embargo, saben reconocer cuando su personal de trabajo realiza bien sus labores.

Además, con lo referente a mi segundo objetivo específico los resultados de la encuesta indican que la autoevaluación es necesaria, ya que esta permite evaluarse a sí mismo al colaborador y esto permite al encargado de la evaluación saber cómo se califica su colaborador a sí mismo, además también consideran que la evaluación de 360° grados donde participan supervisores, colegas, clientes entre otros es necesaria, ya que esta permite evaluar al colaborador de diferentes ángulos, sin embargo no consideran necesario la evaluación del desempeño por competencias.

Asimismo, con lo referente a mi tercer objetivo específico según los resultados de la encuesta los factores de gestión calidad, el trabajo en equipo es fundamental para que la empresa sea competitiva, además la capacitación constante es una opción para el mejor desempeño de los colaboradores, los productos que ofrece la MYPE si satisfacen las necesidades de sus clientes, también se considera que en la MYPE se mantiene una cultura óptima.

Con lo que respecta a mi último objetivo específico según los resultados de la encuesta los colaboradores si atienden bien a sus clientes y gracias a ello están ayudando en la mejora de gestión de calidad, además que la empresa maneja bien los recursos de la empresa, también puede identificar los problemas internos y mejora de forma constante.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Admin. (2018). *10 Ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Qex consultora: <http://www.qexconsultora.com/10-ventajas-de-implantar-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Aguiar, M. d. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Obtenido de Saber Metodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Alarcón & Gutiérrez. (2010). *Plan de análisis estadístico*. Obtenido de Docplayer: <https://docplayer.es/12000425-Edith-alarcon-matutti-cesar-gutierrez-villafuerte.html>
- Alarcón. (2019). *Desempeño laboral*. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o\\_laboral&oldid=3488744](https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=3488744)
- Atoche. (2017). *“Caracterización de la capacitación y Desempeño laboral de las mype rubro restaurantes en el caserío Miraflores medio Piura, año 2017”*. Piura: Repositorio uladech.
- Barreto, S. E. (2018). *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MyPes del sector servicio rubro empresas de limpieza en el distrito de Tumbes, 2018*. Tumbes: Uladech.
- Castillejo, S. (2016). *La motivación laboral: ¿que es y como implementarla?* Obtenido de Spain: <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>
- Centurión. (2015). *“Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa”*. Santa: Repositorio Uladech.
- Córdova. (2018). *“Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las mype de servicio rubro restaurantes, distrito Chulucanas, año 2018”*. Piura: Repositorio Uladech.



- Cortez, & Cholán. (2014). *“Estrategias de calidad como instrumento para el desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas de Trujillo”*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo .
- Cristancho, F. (2016). *7 Características de un colaborador de alto desempeño*. Obtenido de acsendo.Blog: <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/>
- Cuenca, P. (2019). *“Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de tumbes, 2018*. Tumbes: Uladech.
- Cueva, & González. (2017). *“Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante Sabor de Mi Tierra de San Ignacio – 2017”* . Pimentel: Repositorio Uss.
- Diario El Comercio. (2018). *“Aumento de desigualdad en el Perú”*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/aumento-desigualdad-peru-noticia-514678>
- Diario El Comercio. (2018). *“Crecimiento económico”*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/igv-crecimiento-ricardo-pino-35337>
- Diario El Comercio. (2018). *“Inflación”*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/bcp-inflacion-anual-cerraria-2-5-2018-noticia-532443>
- Diario Gestión. (12 de junio de 2018). *“Cinco tendencias principales del consumidor”*. Obtenido de *“Cinco tendencias principales del consumidor”*: <https://gestion.pe/tendencias/cinco-principales-tendencias-consumidor-peruano-139597>
- Diario Gestión. (2018). *“Estabilidad Política”*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/politica/estabilidad-politica-indispensable-lograr-crecimiento-economico-advierte-comex-230078>.
- Diario Gestión. (2018). *“Países más corruptos del mundo”*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/mundo/peru-paises-mas-corruptos-del-mundo-segun-transparencia-internacional-227786>

- Diario Gestión. (2018). *Tipo de cambio: Dólar toca precio máximo desde enero del 2017*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/mercados/tipo-cambio-dolar-toca-maximo-nivel-enero-2017-248172-noticia/>
- Dios, M. (2018). *“Caracterización de la gestión de calidad y Competitividad de las Mypes. Sector servicio Rubro restaurantes en el distrito de corrales 2017”*. Tumbes : Uladech.
- Efficy. (2018). *Satisfacción del cliente: definición, historia, retos y estrategia*. Obtenido de <https://www.effic.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>
- Estela, M. R. (2018). *Gestion de calidad*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Fidias. (2012). *El proyecto de investigacion*. Caracas: Episteme, C.A.
- Gama, L. (2015). *Involucra a tu personal en la toma de decisiones*. Obtenido de Idc: <https://idconline.mx/laboral/2015/04/20/involucre-a-su-personal-en-la-toma-de-decisiones>
- Godinez, M. (2018). *Tipos de Evaluación del Desempeño*. Obtenido de Bigriver: <http://sistemaderh.com/tipos-de-evaluacion-del-desempeno/>
- Guzmán, Lara, & Jiménez. (2015). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad”*. Puerto de la libertad.
- Helmut, C. (2015). *Cultura de calidad: características, desarrollo y ejemplo*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/cultura-de-calidad/>
- Hernández. (2015). *“Gestión de calidad y planificación de rutas turísticas gastronómicas: estudio de caso en la provincia de Córdoba”*. Cordova.
- Hernández, R. F. (2017). *Metodología de la investigación (Sexta)*. Obtenido de Metodología de la investigación (Sexta): [www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com](http://www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com)
- Iso9001. (2013). *Pero ¿ Que es la gestion de calidad?* Obtenido de Iso9001: <https://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

- ISO9001. (2015). *Nuevas ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- ISO9001:2015. (2018). *¿Cuáles son los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Larico, R. (2015). *“Factores Motivadores Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De San Román – Juliaca 2014”*. Juliaca: Universida Andina.
- Lefcovich, M. (2017). *Los 30 factores claves para lograr la calidad total en la empresa*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/los-30-factores-claves-para-lograr-la-calidad-total-en-la-empresa/>
- Martínez. (2016). *Qué es la evaluación 360° en Recursos Humanos*. Obtenido de Business School: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-360o-recursos-humanos/>
- Martínez, M. (2018). *La importancia del reconocimiento laboral*. Obtenido de Business School: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Mayor. (2019). *“Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los Restaurantes de Santiago de Cali en la comuna dos”*. Santiago de cali.
- Melo, S. (2018). *¿Por qué tu empresa debe contar con un buen sistema de gestión de calidad?* Obtenido de Datascope: <https://mydatascope.com/blog/es/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/>
- Merino, C. (2014). *La gestión de calidad y la importancia de satisfacer al cliente*. Obtenido de Eclass: <https://blog.eclass.com/gestion-de-calidad-y-satisfaccion-al-cliente>
- Namuche. (2018). *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES en el sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de tumbes, 2017” t*. Tumbes: Uladech.

- Ojeda, J. (2018). *“Caracterización en la gestión de calidad y competitividad en las Mypes sector servicio rubro restaurant en la urbanización José Lishner Tudela, tumbes 2017”*. Tumbes : ULADECH.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/social-and-human-sciences/bioethics/>
- Palacios, L., & Periche, L. (2019). *“Manejo de equipo de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Matapalo, Tumbes, 2018”*. Tumbes: UNT.
- Pastor, A. (2018). *“Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”*. Lima.
- Pérez, O. (2017). *6 consejos para establecer metas que motiven a tus colaboradores*. Obtenido de Blog Peoplenext: <https://blog.peoplenext.com.mx/6-consejos-para-establecer-metas-que-motiven-a-tus-colaboradores>
- Perú 21 . (2018). *“Ciudades en peor calidad de vida”* . Obtenido de <https://peru21.pe/lima/lima-ciudades-peor-calidad-vida-sudamerica-informe-402516>
- Questionpro. (2015). *Tipos de evaluación de desempeño*. Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-evaluacion-de-desempeno/>
- Rodríguez, & Meza. (2016). *Análisis de la seguridad industrial y su incidencia en el desempeño laboral en los restaurantes ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil*”. Guayaquil.
- Rodriguez, C. (2016). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#comment-1236>
- Rojas, P. (2018). *Evaluación por competencias: qué es y cómo aplicarla*. Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/evaluacion-por-competencias/>
- Ruiz. (2014). *“Diseño de un modelo de gestión de calidad basada en la NTC ISO 6001 para Mercado Santa Fe de Antioquía”*. Medellín.

Sánchez, Erazo, Casariego & Encinas. (2015). *Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Sánchez, J. (2018). *Propietario*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/propietario.html>

Toapanta. (2017). “*Modelo de gestión del talento humano para la cadena de restaurantes “el lince” de la provincia de Tungurahua, y el desempeño laboral*”. lince.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2019). *Código de Ética para la Investigación*. Pub.L.No. Version 002,1.

## ANEXOS

### Anexo 01 Encuesta

#### Desempeño laboral

Estimado Sr(ra) me encuentro realizando un estudio de investigación para mi trabajo de tesis, titulado “caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, distrito contralmirante villar 2018” su aporte como trabajador es para mí de mucho valor, le pido por favor responder algunas preguntas, que ayuden a la obtención cuantitativa de los resultados

#### Dimensión: Estrategias

1. ¿. Considera Ud. que es necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores.?

Si ( ) No( )

2. ¿Cree usted que los objetivos de la empresa son factibles?

Si ( ) No( )

3. ¿Considera usted que es necesario un buzón de sugerencias?

Si ( ) No( )

4. ¿Reconoce cuando su colaborador realiza un buen trabajo?

Si ( ) No( )

#### Dimensión: Tipos de evaluación del desempeño

5. ¿Considera usted que la autoevaluación del colaborador es necesario?

Si ( ) No( )

6. ¿Cree usted que es necesario aplicar una evaluación de desempeño donde participen supervisores, colegas y clientes?

Si ( ) No( )

7. ¿Considera usted que una evaluación de desempeño por competencias es fundamental en la empresa?

Si ( ) No( )

8. ¿Cree usted que el actuar de sus colaboradores frente a los clientes es el adecuado?

Si ( )

No( )

### **Gestión Calidad**

Estimado colaborador me encuentro realizando un estudio de investigación para mi trabajo de tesis, titulado “caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, distrito contralmirante villar 2018”su aporte como trabajador es para mí de mucho valor, le pido por favor responder algunas preguntas, que ayuden a la obtención cuantitativa de los resultados

#### **Dimensión: Factores**

1. ¿Cree usted Que el trabajo en equipo es fundamental para ser una empresa competitiva?

Si ( )

No( )

2. ¿Considera usted que lo deben capacitar constantemente para su mejor desempeño?

Si ( ) n

No( )

3. ¿Cree usted que la empresa brinda productos que satisfacen las necesidades de los clientes??

Si ( )

No( )

4. ¿ Considera usted que dentro de la MyPe mantienen una cultura de calidad optima?

Si ( )

No( )

#### **Dimensión: Ventajas de gestión Calidad**

5. ¿ Considera usted que, atendiendo bien a sus clientes está mejorando la gestión de calidad de su empresa.?

Si ( )

No( )

6. ¿ Considera usted que dentro de la empresa se manejan bien los recursos.?

Si ( )

No( )

7. ¿Considera usted que la empresa identifica los problemas internos??

Si ( )

No( )

8. ¿ Cree usted que en la empresa exista la mejora constante. ?

Si ( )

No( )



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Emmanuel Franz Saldarraga Garcia

Identificado con DNI 7.10.43.100 Carnet de Colegio N° 17470

Con el grado de Lic. en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante **ESCURRA MARCHAN LUIS ANDRÉS**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **“CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN CALIDAD DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ,2018”**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, noviembre del 2018

  
Lic. Adm. Emmanuel F. Saldarraga Garcia  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 17470

Sello y Firma.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN CALIDAD DE LAS MYPE SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR 2018"									
AUTOR: Ecurra Marchan LUIS ANDRES.									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN *							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
10E	Conocer las estrategias del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018								
1	¿ Considera Ud. que es necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores.?	✓			✓		✓		✓
2	¿ Cree usted que los objetivos de la empresa son factibles?	✓			✓		✓		✓
3	¿ Considera usted que es necesario un buzón de sugerencias?	✓			✓		✓		✓
4	¿ Reconoce cuando su colaborador realiza un buen trabajo.?	✓			✓		✓		✓
20E	Identificar los tipos de evaluación del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018.								
5	¿ Considera usted que la autoevaluación del colaborador es necesario?	✓			✓		✓		✓
6	¿ Cree usted que es necesario aplicar una evaluación de desempeño donde participen supervisores, colegas y clientes.?	✓			✓		✓		✓

7	¿ Considera usted que una evaluación de desempeño por competencias es fundamental en la empresa?	✓		✓		✓	✓
8	¿ Cree usted que el actuar de sus colaboradores frente a los clientes es el adecuado?	✓		✓		✓	✓
<b>VARIABLE: GESTION CALIDAD</b>							
<b>3OE</b>	<b>Determinar los factores de gestión calidad de las Mypes sector servicio rubro restaurante, Provincia de Contralmirante Villar, 2018.</b>						
9	¿ Cree usted Que el trabajo en equipo es fundamental para ser una empresa competitiva.?	✓		✓		✓	✓
10	¿ Considera usted que lo deben capacitar constantemente para su mejor desempeño?	✓		✓		✓	✓
11	¿ Cree usted que la empresa brinda productos que satisfacen las necesidades de los clientes?	✓		✓		✓	✓
12	¿ Considera usted que dentro de la MyPe mantienen una cultura de calidad optima?	✓		✓		✓	✓
<b>4OE</b>	<b>Conocer las ventajas de gestión calidad de la Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar,2018.</b>						
13	¿ Considera usted que, atendiendo bien a sus clientes está mejorando la gestión de calidad de su empresa?	✓		✓		✓	✓
14	¿ Considera usted que dentro de la empresa se manejan bien los recursos?	✓		✓		✓	✓
15	¿Considera usted que la empresa identifica los problemas internos?	✓		✓		✓	✓
16	¿Cree usted que en la empresa exista la mejora constante. ?	✓		✓		✓	✓
<b>TOTAL</b>							



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Milagros Juliana Machado Parsh

Identificado con DNI 72322332 Carnet de Colegio N° 10021

Con el grado de: Lic. Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante ESCURRA MARCHAN LUIS ANDRÉS, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: “CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN CALIDAD DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ,2018”; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, noviembre del 2018

  
Milagros Juliana Machado Parsh  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD - 10021

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN CALIDAD DE LAS MYPE									
SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR 2018"									
AUTOR: Ecurra Marchan LUIS ANDRES.									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN *							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
10E	Conocer las estrategias del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018								
1	¿ Considera Ud. que es necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores.?	✓			✓		✓		✓
2	¿ Cree usted que los objetivos de la empresa son factibles?	✓			✓		✓		✓
3	¿ Considera usted que es necesario un buzón de sugerencias?	✓			✓		✓		✓
4	¿ Reconoce cuando su colaborador realiza un buen trabajo.?	✓			✓		✓		✓
20E	Identificar los tipos de evaluación del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018.								
5	¿ Considera usted que la autoevaluación del colaborador es necesario?	✓			✓		✓		✓
6	¿ Cree usted que es necesario aplicar una evaluación de desempeño donde participen supervisores, colegas y clientes.?	✓			✓		✓		✓

7	¿ Considera usted que una evaluación de desempeño por competencias es fundamental en la empresa?	✓		✓	✓	✓
8	¿ Cree usted que el actuar de sus colaboradores frente a los clientes es el adecuado?	✓		✓	✓	✓
<b>VARIABLE: GESTION CALIDAD</b>						
3OE	<b>Determinar los factores de gestión calidad de las Mypes sector servicio rubro restaurante, Provincia de Contralmirante Villar, 2018.</b>					
9	¿ Cree usted Que el trabajo en equipo es fundamental para ser una empresa competitiva.?	✓		✓	✓	✓
10	¿ Considera usted que lo deben capacitar constantemente para su mejor desempeño?	✓		✓	✓	✓
11	¿ Cree usted que la empresa brinda productos que satisfacen las necesidades de los clientes?	✓		✓	✓	✓
12	¿ Considera usted que dentro de la MyPe mantienen una cultura de calidad optima?	✓		✓	✓	✓
4OE	<b>Conocer las ventajas de gestión calidad de la Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar,2018.</b>					
13	¿ Considera usted que, atendiendo bien a sus clientes está mejorando la gestión de calidad de su empresa?	✓		✓	✓	✓
14	¿ Considera usted que dentro de la empresa se manejan bien los recursos?	✓		✓	✓	✓
15	¿Considera usted que la empresa identifica los problemas internos?	✓		✓	✓	✓
16	¿Cree usted que en la empresa exista la mejora constante. ?	✓		✓	✓	✓
<b>TOTAL</b>						



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, *Sosa Orellana Cristhian*.....

Identificado con DNI. *0033944*..... Carnet de Colegio N° *07335*.....

Con el grado de *Licenciado en Administración de Empresas*.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante **ESCURRA MARCHAN LUIS ANDRÉS**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: “**CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN CALIDAD DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ,2018**”; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, noviembre del 2018

  
**Cristhian Sosa Orellana**  
Licenciado en Administración  
CLAD 07335

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN CALIDAD DE LAS MYPE SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR 2018"									
AUTOR: Ecurra Marchan LUIS ANDRES.									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
10E	Conocer las estrategias del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018								
1	¿ Considera Ud. que es necesario entregar incentivos monetarios a sus colaboradores.?	✓			✓		✓		✓
2	¿ Cree usted que los objetivos de la empresa son factibles?	✓			✓		✓		✓
3	¿ Considera usted que es necesario un buzón de sugerencias?	✓			✓		✓		✓
4	¿ Reconoce cuando su colaborador realiza un buen trabajo.?	✓			✓		✓		✓
20E	Identificar los tipos de evaluación del desempeño laboral de las Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar, 2018.								
5	¿ Considera usted que la autoevaluación del colaborador es necesario?	✓			✓		✓		✓
6	¿ Cree usted que es necesario aplicar una evaluación de desempeño donde participen supervisores, colegas y clientes.?	✓			✓		✓		✓

7	¿ Considera usted que una evaluación de desempeño por competencias es fundamental en la empresa?	✓			✓	✓	✓
8	¿ Cree usted que el actuar de sus colaboradores frente a los clientes es el adecuado?	✓			✓	✓	✓
<b>VARIABLE: GESTION CALIDAD</b>							
30E	<b>Determinar los factores de gestión calidad de las Mypes sector servicio rubro restaurante, Provincia de Contralmirante Villar, 2018.</b>						
9	¿ Cree usted Que el trabajo en equipo es fundamental para ser una empresa competitiva.?	✓			✓	✓	✓
10	¿ Considera usted que lo deben capacitar constantemente para su mejor desempeño?	✓			✓	✓	✓
11	¿ Cree usted que la empresa brinda productos que satisfacen las necesidades de los clientes?	✓			✓	✓	✓
12	¿ Considera usted que dentro de la MyPe mantienen una cultura de calidad optima?	✓			✓	✓	✓
40E	<b>Conocer las ventajas de gestión calidad de la Mypes sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar,2018.</b>						
13	¿ Considera usted que, atendiendo bien a sus clientes está mejorando la gestión de calidad de su empresa?	✓			✓	✓	✓
14	¿ Considera usted que dentro de la empresa se manejan bien los recursos?	✓			✓	✓	✓
15	¿Considera usted que la empresa identifica los problemas internos?	✓			✓	✓	✓
16	¿Cree usted que en la empresa exista la mejora constante. ?	✓			✓	✓	✓
<b>TOTAL</b>							



Anexo 03 Permiso a las MYPES

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Tumbes, Noviembre del 2018

Señor (a):

Representante Legal de la Mype

Yo Luis Andrés Ecurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresar mi consideración y estima personal.



Luis Andrés Ecurra Marchan

DNI N° 70805638



Ana Lucía Ramos Ecurra  
DNIN: 0022 1664

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Tumbes, Noviembre del 2018

Señor (a):

Representante Legal de la Mype

Yo Luis Andrés Ecurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresar mi consideración y estima personal.



Luis Andrés Ecurra Marchan  
DNI N° 70805638



CARLOS ALBERTO PEÑA ZAPATA  
DNI : 41240732

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Tumbes, Noviembre del 2018

Señor (a):

Representante Legal de la Mype

Yo Luis Andrés Escurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes ~~exp~~resarle mi consideración y estima personal.



Luis Andrés Escurra Marchan

DNI N° 70805638



Eduardo Alfonso Carrasco Rondón

DNI N°: 00240764

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Tumbes, Noviembre del 2018

Señor (a):

Representante Legal de la Mype


Yo Luis Andrés Ecurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal.



Luis Andrés Ecurra Marchan  
DNI N° 70805638



Luz Magaly Piscoya Torres  
DNI: 61944177

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Tumbes, Noviembre del 2018

Señor (a):

Representante Legal de la Mype

Yo Luis Andrés Escurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración. \*

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal.



Luis Andrés Escurra Marchan  
DNI N° 70805638



Liget García Rosales  
DNI: 00328349

"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Tumbes, Noviembre del 2018

Señor (a):

Representante Legal de la Mype

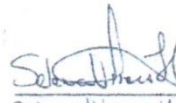
Yo Luis Andrés Escurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal.



Luis Andrés Escurra Marchan  
DNI N° 70805638



Silena Vilucas Heath.  
00328135

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Tumbes, Noviembre del 2018

Señor (a):


Representante Legal de la Mype

Yo Luis Andrés Ecurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración. \*

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal.

  
\_\_\_\_\_  
Luis Andrés Ecurra Marchan  
DNI N° 70805638

  
\_\_\_\_\_  
43773800  
WILSON IVAN SAAVEDRA CRUZ

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Tumbes, Noviembre del 2018


Señor (a):

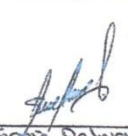
Representante Legal de la Mype

Yo Luis Andrés Ecurra Marchan, identificado con DNI N° 70805638, Estudiante del séptimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Asignatura de Taller de Investigación III en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) con código N° 2111161169, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, concurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi taller de investigación titulado "Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes, Provincia de Contralmirante Villar 2018" Para de esta manera obtener mi grado de bachiller en administración. \*

Sin otro particular agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal.

  
Luis Andrés Ecurra Marchan  
DNI N° 70805638

  
Sra. Patricia Beulanger Romero  
DNI : 42482830



Anexo 04 evidencias.



## TALLER-IV- ESCURRA

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**0**%

INDICE DE SIMILITUD

**0**%

FUENTES DE  
INTERNET

**0**%

PUBLICACIONES

**0**%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

1%

★ Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

---