



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACIÓN DEL
PERSONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO RESTAURANTES DE PRODUCTOS
HIDROBIOLÓGICOS DEL LITORAL DE LA PROVINCIA
DE BARRANCA, 2021

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

AUTOR

CABRERA ARAMBURÚ, MILAGROS CONSUELO
ORCID: 0000-0003-0788-0234

ASESOR

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cabrera Aramburú, Milagros Consuelo

ORCID: 0000-0003-0788-0234

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

Perú

ASESOR

Mg. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mg. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mg. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mg. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco el apoyo de mi familia, mi madre, hija y esposo que son mi fuerza y motivación

DEDICATORIA

A Dios por su inmensa bondad
y misericordia porque sé que
nunca nos abandona.

A mi familia por su apoyo
incondicional y por la
confianza que me brindan.

A mi asesora Mg. Estrada Díaz Elida
Adelia, por la paciencia en la
enseñanza y comprensión, siendo parte
de mí esfuerzo por terminar mi
investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar si la mejora de motivación del personal y gestión de calidad permite garantizar un adecuado funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Se utilizó una población de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: EL 60% muy pocas veces considera la importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal. El 100% muy pocas veces considera importante aplicar técnicas de motivación para el logro de un mejor ambiente laboral. El 100% nunca aplica estrategias de motivación. El 70% muy pocas veces considera posible capacitar al personal para evitar accidentes. El 90% muy pocas veces usan técnicas de gestión de calidad. Ésta investigación concluye de la siguiente manera: Los microempresarios no ven la importancia de ejecutar capacitaciones para evitar accidentes no aplica técnicas de gestión ni de motivación para un mejor ambiente laboral.

Palabras clave: Gestión, motivación y microempresas

ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine if the improvement of staff motivation and quality management allows guaranteeing an adequate functioning in micro and small companies in the service sector, restaurants of hydrobiological products of the coast of the Province of Barranca, 2021. The research was non-experimental-cross-sectional-descriptive-proposal design. A population of 10 representatives of micro and small companies was used, to whom a questionnaire of 23 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results: 60% very rarely consider the importance of running security training for staff. 100% seldom consider it important to apply motivation techniques to achieve a better work environment. 100% never apply motivation strategies. 70% seldom consider it possible to train staff to prevent accidents. 90% rarely use quality management techniques. This research concludes as follows: Microentrepreneurs do not see the importance of training to prevent accidents and do not apply management or motivation techniques for a better work environment.

Keywords: Management, motivation and micro-enterprises

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	vi
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
III. Hipótesis	62
IV. Metodología	63
4.1. Diseño de la investigación	63
4.2. Población y muestra	65
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	66
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
4.5. Plan de análisis	72
4.6. Matriz de consistencia	74
V. Resultados	80
5.1. Resultados	80
5.2. Análisis de los resultados	120
VI. Conclusiones	132
Aspectos complementarios	135
Referencias bibliográficas	137
Anexos	149

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.	80
Tabla 2. Características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.	82
Tabla 3. Características de las necesidades de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.	84
Tabla 4. Características de las acciones de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.	85
Tabla 5. Características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.	86
Tabla 6. Características de los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.	88
Tabla 7. Propuesta de mejora de la gestión de calidad y motivación de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.	90

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Los trabajadores realizan bien su trabajo.	177
Figura 2. Acciones que se realizaría para que el trabajador haga bien su trabajo	177
Figura 3. Decisiones que se tomaría frente a una mala actitud con un cliente.	178
Figura 4. Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal	178
Figura 5. El personal motivado lograría alcanzar las metas de la organización	179
Figura 6. Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral.	180
Figura 7. Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores	180
Figura 8. Tiene buena conexión con sus trabajadores	181
Figura 9. Importancia de fomentar la confianza con los trabajadores	181
Figura 10. Importancia de la comunicación que demuestra el trabajador	182
Figura 11. Importancia del aporte que brinda el trabajador en beneficio de la empresa	182
Figura 12. El uso de métodos preventivos para evitar accidentes	183
Figura 13. Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes	183
Figura 14. Técnicas que se utiliza de gestión de calidad	184

Figura 15. La atención que se ofrece es de calidad.	184
Figura 16. Implementación de nuevas estrategias para tener un mejor ambiente laboral	185
Figura 17. Delega gestiones y funciones entre sus trabajadores	185
Figura 18. Tengo propósitos dentro de la organización	186
Figura 19. Objetivos claros dentro de la empresa	187
Figura 20. Es sencillo su trabajo dentro de la empresa	187
Figura 21. Los trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes	188
Figura 22. Mejoraría la imagen de la empresa	188
Figura 23. La importancia del mensaje de motivación y gestión al inicio del día	189

I. INTRODUCCIÓN

Aproximadamente en los años cincuenta, aparecen las primeras empresas, con los años han ido evolucionando en diferentes etapas, dándose de modo organizacional y estructural, siendo los negocios familiares aquellas que inician con el objetivo de una necesidad en su lugar de residencia, siendo escasas de contar con un equipo de organizaciones y capacitaciones que son de provecho para su fortalecimiento de ser formales. Ya en las décadas de los ochenta surgen cambios en las constituciones de los negocios posicionados desde la década de los setenta, siendo el impulso para el nacimiento de una nueva era de las micro y pequeñas empresas. Las Mypes formales son el motor de un movimiento económico y generador de empleos para nuestro país, éstas son protegidas por las leyes dejando ejercer sus actividades en el marco legal y del medio ambiente. La evolución y crecimiento son el soporte para un país, aportando al PBI y el crecimiento económico. (Casquisoriano, 2018)

Conociendo la importancia del crecimiento económico de nuestro país las microempresas serán el sustento para el crecimiento empresarial, y ser parte de la erradicación de la pobreza y falta de empleo, siendo amparadas por la constitución y el avance financiero de estas empresas.

En los años ochenta se adaptaron rápidamente los países europeos, asiáticos y primer mundistas.

A pesar de la importancia que genera el movimiento económico en una nación, las empresas tienen deficiencias que limitan su crecimiento basadas en la motivación de personal y gestión de calidad que ofrece la empresa, esto se debe al desconocimiento

de aplicación de reglamentos y principios que se establecen en condiciones muy poco apreciadas dada a la realidad que hoy vivimos en pandemia, que ha dejado mucho desequilibrio económico, haciendo de ello la necesidad de aplicar herramientas y técnicas que un profesional puede ofrecer, y la motivación que es necesaria para un clima laboral adecuado.

El problema con la que se cuenta hoy en día es una realidad que aborda no solo a nuestro país sino también a nivel internacional:

En España Sánchez (2017) desde sus inicios ha venido demostrando que a lo largo del proceso esto significaría que las Normas ISO 9000:2015 es capaz de renovarse y adaptarse al tiempo actual considerando el año 2015, con nuevas formas de dirección y emprendimiento llevando consigo normas actualizadas para un mejor manejo. Del mismo modo Cortes (2017) en Málaga éstas Normas tienen sus propios principios de gestión de calidad, logrando adaptarse con el tiempo y permitiendo a los negocios obtener códigos que instauren normas de acuerdo a lo estipulado.

A su vez en Europa existen pequeños negocios con problemas de motivación de personal y gestión de calidad ya que no ejercen los principios de herramientas y técnicas para su gestión y no cuentan con un clima laboral adecuado para el personal no aplicando la motivación que se requiere en el aspecto empresarial. No ejecutan sistemas de gestión para capacitar y desarrollar su desempeño laboral, no refuerzan sus capacidades y no analizan su responsabilidad ni se comprometen al fortalecimiento de la identidad que el personal desarrolle en la empresa. En este país

necesita mejorar la motivación del personal y gestión de calidad que ofrecen, corren el riesgo de cerrar sus negocios en un período de tiempo limitado. (Garcés, 2019)

El análisis de las microempresas de Europa refiere a la falta de motivación de personal y gestión de calidad, estimula a la baja capacidad de desempeño de la práctica de técnicas y herramientas de su gestión en una mejor dirección, la importancia que tiene el desarrollo de un clima laboral basado en la motivación del personal siendo éstas sus límites para ser empresas que progresen en sus capacidades potenciales en el marco legal y económico.

Así mismo América Latina, las Mypes presentan problemas de motivación de personal y gestión de calidad, siendo en su mayoría microempresas con un 99.5%, que generan un ingreso económico más amplio. Del mismo modo se puede mencionar como ejemplo a México que en su mayoría son Mipymes con un 99.8%. Sin embargo el continuo desarrollo de las empresas es a raíz de una creación de necesidad que se ve reflejada en el tiempo desde sus inicios. Esto se da porque la mayoría de empresas son familiares, de tal forma que su ejercicio de gestión y motivación son el resultado de sus pocas capacidades. Una ventaja es la que se ganan a través del tiempo, siendo el soporte económico y generador de empleo de una nación. La problemática aborda a cada país y empresa, considerando que ninguna estuvo preparada para afrontar una pandemia como el Covid-19, no contando con los protocolos necesarios como son las herramientas de tecnologías, redes de comunicación fluida, servicio por delivery, cartas de consumo virtuales y pagos a través de los aplicativos que generen facilidades a sus clientes, etc. Siendo esto parte de un conocimiento profesional y de asesoramiento para adoptar las estrategias y

necesidades que aborda esta realidad, con la finalidad de centrar los negocios en espacio y tiempo en un nivel económico de América Latina. (Beltrán, 2020)

Es así que Ecuador según Díaz & Salazar (2021) mencionan que la calidad es usada de manera estratégica para la gestión de negocios haciendo uso de sus herramientas para una gestión de calidad es un proceso que al paso de los años empieza a tomar consistencia y peso en el marco de un crecimiento empresarial, éstas se respaldan en teorías de autores para lograr un análisis preciso que se rijan en ejes de investigación, que precisen la importancia que conlleva a realizar herramientas estratégicas llevadas a una motivación exitosa que apuesten por el éxito enmarcadas en objetivos y políticas que logran la optimización de su desarrollo organizacional.

En el Perú Lizarzaburu (2016) manifiesta que con el tiempo la calidad ha dado pasos agigantados desde sus orígenes, ésta ha permitido el aumento de objetivos para llegar a tener una satisfacción al cliente, teniendo cualidades distintas que hagan posible alcanzar la calidad que la organización desea lograr con el tiempo, dado que el tiempo es pieza clave para poder ver y tener resultados de la ejecución de estas herramientas.

Por lo tanto en el Perú el Ministerio de la producción (2021) manifestó que tiene pensado fortalecer los negocios esto nos lleva a una posibilidad grande en el crecimiento de las Mypes de ese mismo rubro, éstas empresas emergente proyectadas a seguir creciendo a pesar de las vicisitudes de la problemática que nuestro país y que el mundo aqueja una pandemia que apaga el crecimiento económico de cada país.

En el Litoral de la Provincia Barranca donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, las cuales tienen problemas de motivación de personal y gestión de calidad debido al poco recurso económico para invertir en capacitaciones que ayuden a aplicar las herramientas adecuadas en la empresa.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿La mejora de motivación del personal y gestión de calidad permite garantizar un adecuado funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar si la mejora de motivación del personal y gestión de calidad permite garantizar un adecuado funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021. Determinar las características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia

de barranca, 2021. Describir las características de la necesidad de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021. Definir las características de las acciones de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021. Determinar las características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021. Describir los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021. Propuesta de mejora de la gestión de calidad y motivación de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

La investigación se justifica porque, permite conocer mediante el diagnóstico los problemas que atraviesan las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes con relación a la motivación de personal y gestión de calidad logrando su desarrollo y crecimiento como empresa ubicándose en el mercado gastronómico. Además su importancia que tomen estas empresas en la aplicación de herramientas y técnicas de un sistema de calidad, será de ayuda para su desarrollo en el ámbito empresarial logrando diseñar técnicas administrativas de la manera correcta en la motivación y gestión de calidad, porque servirá como base para el desarrollo de otras investigaciones dentro del ámbito de nuestro país.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: EL 60% muy pocas veces considera la importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal. El 100% muy pocas veces considera importante aplicar técnicas de motivación para el logro de un mejor ambiente laboral. El 100% nunca aplica estrategias de motivación. El 70% muy pocas veces considera posible capacitar al personal para evitar accidentes. El 90% muy pocas veces usan técnicas de gestión de calidad. Ésta investigación concluye de la siguiente manera: Los microempresarios no ven la importancia de ejecutar capacitaciones para evitar accidentes no aplica técnicas de gestión ni de motivación para un mejor ambiente laboral.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes Internacionales

Variable 1: Motivación de personal

Arauz, Díaz, Gonzales & Vásquez (2018) en su investigación *Evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicada al personal operativo de restaurantes de comida rápida*. Tuvo como objetivo general: Analizar los indicadores de motivación laboral presentes en el personal operativo de una reconocida cadena de restaurantes de pizzas en relación al clima laboral en las sucursales. La investigación fue de diseño descriptiva no experimental de campo. Con una población 41 personas y una muestra de 41 personas. La técnica aplicada es la encuesta y muestreo con un cuestionario de preguntas de 7 preguntas. Se especifica la distribución de la muestra a la que se le realizó el cuestionario. El resultado obtenido es; dividido por sucursal y cargo que ocupa 34% son operarios. El personal de la empresa en este indicador tiene muy poco reconocimiento verbal, escrito y pocos bonos 9-12 el 10.29%. Hay una buena ponderación por parte del personal en cuanto al indicador salario 9.3-12 el 10.78%. La empresa se ocupa por el crecimiento de los empleados en la organización rango de 30-40 un valor de 35.37%. Los colaboradores tienen un alto rendimiento en los equipos de trabajo en un rango de 22-28 es de 25.61%. Apoyo entre individuos 9.3 – 12 en un 10.76%. Existe dentro de la empresa un gran compromiso con respecto a trabajo en equipo y logros obtenidos por el personal que demostrando que son sus puntos fuertes como empresa 9.33-12 es de 10.76%. La investigación concluye que se puede acotar que a pesar de ser una empresa con poco tiempo en el mercado panameño tiene buenos indicadores

de clima laboral y cuentan con gran oportunidad de mejorar los resultados de baja ponderación en este estudio.

Meza & Rodríguez (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*. Tiene como objetivo general: 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. La investigación es descriptiva. Con una población de 20 restaurantes y una muestra de 20 restaurantes. La técnica aplicada es la encuesta y muestreo con un cuestionario de preguntas de 14 preguntas. El resultado obtenido fue; El 45 % de los encuestados indican que pocos tienen el conocimiento sobre dónde acudir en caso de algún percance. EL 75% de los restaurantes tienen una guía de emergencia según los administradores de los locales que fueron encuestados ellos saben que precauciones tomar al momento que suceda algún fenómeno natural. El 50% consta con normativas de seguridad. 95% de administradores indicaron que ellos si les dan equipo de protección a los demás empleados del restaurante. El 45% indicaron que se realizan pocas inspecciones en el lugar de trabajo cuando realizan las actividades por tal motivo podría aumentar el nivel de accidentabilidad en el puesto de trabajo. El 100% le han ocurridos accidentes en su sitio de trabajo ni uno de ellos ha estado exento accidente de trabajo o incidente. El 38,46% de los encuestados del personal de los restaurantes indicaron que el mayor índice de accidentes se debe a cortaduras. El 80% de las personas encuestadas indicaron que dentro de su trayectoria laborando en los restaurantes los accidentes ocurren una vez al mes. El 95% de las personas llegaron a la conclusión

que afecta más en el término de costos debido a que se pagan indemnizaciones y en ciertos casos multas. Las retribuciones de cargos o labores se las realiza según el 78,26% de los encuestados por la experiencia. Las capacitaciones de seguridad continuamente se realizan en un 35% según las personas encuestadas. El 31,58% de las personas entrevistadas indicaron según su criterio que la principal causa de los accidentes laborales se debe a la actitud negativa por parte de los trabajadores Desprotección de partes móviles de maquinarias. El 55,17% de las personas encuestadas manifestaron que como consecuencia principal de los accidentes laborales son las lesiones en el cuerpo. El 66,67% indicaron según su opinión que las partes del cuerpo que se lastiman con más frecuencia son las manos y los brazos. La investigación concluye que las múltiples inspecciones de campo realizadas a los puestos de labores en donde se desarrollan actividades tanto en el día como en la noche, contribuyeron al reconocimiento de los diferentes tipos de riesgos que se presentan en cada una de las instalaciones, los mismos que se han convertido en desencadenantes de accidentes y son causantes de enfermedades profesionales, que en muchos de los casos impiden el desenvolvimiento normal del individuo, tanto en el ámbito laboral como en su vida personal.

Chilán (2020) *la productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de Arcgold del Ecuador en la sucursal Alborada*. Tiene como objetivo general: Analizar los posibles efectos negativos de la falta de motivación de los colaboradores del restaurante Alborada con respecto a la productividad del negocio. La investigación fue de diseño cuantitativa. Con una población de 41 personas y una muestra de 41 personas cuenta con un cuestionario de 22 preguntas utilizando la

técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos son; El 95% de los colaboradores afirman que siempre los gerentes lo tratan correctamente. El 93% acuerdan que su trabajo le brinda cosas que para ellos son importantes. El 90% piensa que Mc Donald's tiene un buen ambiente de trabajo. El 95% piensa que Mc Donald's es un gran lugar para trabajar. El 93% dicen que la empresa me tratan con respeto. El 88% dicen que la empresa se labora con actitud positiva. El 98% piensan que las máquinas del restaurante están en buenas condiciones. El 83% dice los gerentes en este restaurante muestran que se preocupan por mí. El 88% piensan que en este restaurante existe el respeto entre empleados. El 78% piensan que en este restaurante recibimos reconocimiento por alcanzar metas y objetivos. El 73% piensan en qué medida Mc Donald's satisface sus necesidades de ingresos. El 95% piensan qué medida Mc Donald's satisface sus necesidades de beneficios. El 98% piensan en qué medida Mc Donald's satisface sus necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades. El 88% piensan en qué medida Mc Donald's satisface sus necesidades de crecimiento en su carrera laboral. El 98% En qué medida Mc Donald's satisface sus necesidades de trabajar con amigos. El 71% en este restaurante, los turnos tienen la cantidad de personal suficiente para servir a los clientes. El 95% en este restaurante, a los colaboradores se les brinda la capacitación que necesitan para satisfacer a los clientes. El 93% en este restaurante podemos proporcionar un servicio excelente a nuestros clientes. El 100% en este restaurante cumple con las políticas y procedimientos que establece la compañía. El 86% he recibido mi evaluación de desempeño a su debido tiempo. El 75% recibo el pago de mi salario en tiempo y forma adecuada. El 71% este restaurante realiza actividades motivacionales. La

investigación concluye que aunque los resultados del cuestionario de motivación extrínseca reflejan el descontento de varios colaboradores en la empresa, los resultados de rentabilidad y de productividad del restaurante de ese mismo mes fueron favorables para la compañía. Esta particularidad se debe a la naturaleza del negocio de franquicia que mantienen los restaurantes Mc Donald's donde tanto los procesos y procedimientos son sistematizados, quiere decir que tienen un sistema reglamentario de procesos y procedimientos a seguir, dictados por la compañía original como medida de protección de sus estándares de calidad en sus productos, por lo que dichos puestos de trabajo ya tienen sus responsabilidades establecidas que no se pueden ver afectados por el estado anímico de los colaboradores.

Variable 2: Gestión de calidad

Avilés & Cedeño (2018) en su investigación de *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita*. Tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de Gestión de calidad de servicio al cliente mediante estrategias que permitan incrementar las ventas del restaurante “La Finquita” en la Ciudad de Guayaquil. La investigación fue de diseño No experimental- descriptivo. Se utilizó una población de 1 empresa, 121 personas. La técnica que se utilizó fue la encuesta con un cuestionario estructurado de 10 preguntas obteniendo como resultado: Rango de edad 21-30 años, 35%. Género femenino 62%. Las veces que ha asistido al restaurante 45.5%. Conocimiento del servicio por la ubicación 58.7%. Consumen por lo que el restaurante está cerca 71.3%, no conocen el nombre del restaurante 83.6%. Conocen la carta o menú por mención del mesero 50.8%. Prefieren pagar de \$2.5 a \$3.00 un 87%, se vende más el menú 82.1%. La espera por

la atención es rápida 94.3%. La investigación concluye que el restaurante “La Finquita” está catalogado por los clientes como un buen lugar para consumir un almuerzo sano y de excelente sabor, pero que necesita de una gestión de calidad para su mejor desenvolvimiento a futuro; debido a este hecho ya comprobado, se acepta la hipótesis de investigación en este estudio.

Burgos (2017) en su investigación *Desarrollo de Gestión de Calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave S.A.S. Bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y la Norma Técnica Colombiana NTS-USNA 008*. Tuvo como objetivo general: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. La investigación fue de diseño tipo mixta, porque se recolectaron, analizaron, reportaron e interpretaron los datos cuantitativos y cualitativos. Se utilizó una población de 100 personas. La técnica que se utilizó fue la encuesta virtual con un cuestionario de 11 preguntas. Los resultados obtenidos son los siguientes: Cuando suelen acudir al establecimiento 60% entre la semana, sienten que tuvo que esperar mucho tiempo para recibir su pedido SI 60.6%, Tuvo que esperar para conseguir una mesa dentro del establecimiento NO 51.4%, significa que sólo el 40% de los clientes por noche estarían dispuestos a recomendar y regresar al establecimiento, el otro 60% de clientes mostraron inconformidades. Atención/servicio 38%. Calidad de la comida 21%. Tiempo de espera 14%. Ambiente 12%. Costos altos 7%. Otros 7%. La investigación concluye que un sistema de gestión de calidad hace que la empresa mejore sus procesos, reduzca sus

costos, obtenga mejor rentabilidad y sea más competitiva en el mercado de los resultados obtenidos y de acuerdo con la capacidad de recuperación de la inversión para el sistema de gestión de calidad, se calcularon los respectivos indicadores financieros, cuyos resultados demostraron la viabilidad del trabajo de manera cuantitativa económica.

Escobar & Goyes (2019) en su investigación de *Estudio de Modelos de Gestión de Calidad en Restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas*. Tuvo como Objetivo General: Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del cantón Playas, provincia del Guayas. La investigación fue de diseño descriptivo y de corte transversal. Con una población de 382 personas y una muestra de 382 personas. La técnica aplicada es la encuesta con un cuestionario de 26 preguntas. El resultado de la encuesta fueron las siguientes; Edad de personas más encuestadas 18-32 años 55.5%. Fueron varones los encuestados 56.28%. El restaurante cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva parcialmente de acuerdo 69.61%. Las instalaciones de comedor son visualmente atractivas parcialmente de acuerdo 64.40%. El personal del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra de acuerdo 80.1%. La comida brindada en el comedor luce apetecible 37.7% totalmente desacuerdo. Los utensilios con los que ingiere los alimentos se encuentran higiénicos totalmente en desacuerdo 37.7%. Cuando tienes algún y/o problema, el personal del restaurante muestra sincero interés en solucionarlo 37.7% totalmente desacuerdo. El personal realiza el servicio desde la primera vez 34.03% totalmente de acuerdo. El restaurante cumple con los horarios establecidos 37.7% totalmente en desacuerdo. El personal del restaurante le comunica con anticipación cuando no puede prestar sus

servicios y porque 64.4% de acuerdo. El restaurante ofrece un servicio rápido 50.79% parcialmente en desacuerdo. Los empleados del restaurante esta dispuestos siempre a ayudarte 59.69% de acuerdo. Los empleados del restaurante le comunican oportunamente como es el proceso 50.79% parcialmente de acuerdo. El comportamiento del personal del comedor inspira confianza 65.40% parcialmente en desacuerdo. Los empleados del restaurante son siempre amables con Ud. 45.5% parcialmente de acuerdo. El personal evidencia tener conocimientos suficientes 40.8% parcialmente de acuerdo. Se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del restaurante 50,7% parcialmente de acuerdo. Los empleados del restaurante le brindan una atención personalizada 63,35% parcialmente en desacuerdo. El restaurante ofrece horarios de servicio convenientes a las necesidades de los clientes 45.5% parcialmente en desacuerdo. El personal del restaurante se muestra perceptivo ante sus inquietudes y sugerencias 59.69% de acuerdo. El restaurante comprende las necesidades alimenticias de sus clientes 80.1% de acuerdo. Resulta Ud. Satisfecho una vez que hace uso del servicio del restaurante 49.7% totalmente en desacuerdo. El restaurante brinda el confort adecuado 59,69% de acuerdo. El servicio prestado para el restaurante cumple con sus expectativas 45.5% parcialmente en desacuerdo. Está de acuerdo con que se aumente los precios de los productos y recibir una mejor atención y calidad del servicio 45.5% parcialmente en desacuerdo. Recomendaría el uso del restaurante a otras personas 80.1% de acuerdo. La investigación concluye que en el cantón playas, provincia de Guayas se puede identificar el nivel de competitividad caracterizado por la apertura de restaurantes que implementan un modelo de gestión que permite brindar un

correcto servicio al cliente y gestión de calidad de los alimentos que se brindan en el mismo.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Motivación de personal

Sirlopù (2017) en su tesis *Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero*. Tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero. Tiene una población de 50 trabajadores con una muestra de 50 trabajadores. Técnica utilizada es la encuesta con un cuestionario de 40 preguntas. El resultado es de la siguiente manera: Que de los 50 trabajadores varían los 18 años hasta los 36 años de edad. El 58% de colaboradores son de género masculino. El 44% de los trabajadores se considera de acuerdo con su identificación con respecto a la misión y visión de la empresa. El 52% de los trabajadores encuestados mencionan que están de acuerdo ante la clara definición de los objetivos planteados por la empresa. El 46% de trabajadores se encuentra de acuerdo con el plan de orientación que tiene la empresa para que los trabajadores conozcan sus funciones. El 58% de los colaboradores encuestados se sienten de acuerdo con ser parte en la programación de actividades de la empresa. 50% de colaboradores encuestados mencionan estar de acuerdo con que se divida el trabajo dependiendo de las habilidades de cada persona. El 54% de trabajadores que fueron encuestados decidieron considerar de acuerdo ante la asignación de actividades que proponen los supervisores frente al funcionamiento del

restaurante, mientras que un 28% se considera totalmente de acuerdo. Los supervisores asignan actividades tomando en cuenta el funcionamiento del restaurante un 40% al estar ni de acuerdo ni desacuerdo. 46% indica estar de acuerdo ante la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de las labores. Un 46% se observa estar ni de acuerdo ni desacuerdo ante el trabajo responsable de las personas encargadas de determinadas áreas del restaurante. Está de acuerdo con la designación que realiza la organización para elegir a los jefes de cada área el 26% que opto por una respuesta neutral. Un 46% de trabajadores estima estar de acuerdo ante la coordinación de actividades que se presentan en el restaurante. Un 42% está de acuerdo con la constante comunicación que se tiene ante las actividades y nuevas propuestas del servicio. Considera que la organización motiva a la realización de sus actividades laborales un 50% respondió estar de acuerdo con la motivación de la organización. Un 62% considera estar siendo orientado por su jefe inmediato. El 46% del total estima sentirse de acuerdo al considerar que los estándares si son los correctos para el restaurante. Un 54% de respuestas considerándose estar de acuerdo ante el monitoreo de su trabajo. Considera que su trabajo está en constante monitoreo para una mejora continua un 100%. Un 56% de trabajadores del restaurante indican estar de acuerdo ante las evaluaciones constantes de su desempeño laboral realizado por sus supervisores. Un 64% del total considera estar de acuerdo ante las acciones correctivas que desarrolla la organización. Se aplican acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio un 100%. Se adapta sin dificultad a los horarios rotativos que se le proponen un 100%. Su centro de trabajo cuenta con las comodidades básicas para su tiempo de receso un 100%. Considera apropiado los

periodos de descanso (vacaciones, días no laborables, etc.) que le ofrece la empresa un 100%. Señalamos que un total del 40% de trabajadores está de acuerdo con la conformidad de los beneficios. Un 48% del total de trabajadores señalaron estar de acuerdo con la seguridad de la empresa. Un 40% de los trabajadores en servicio indicaron estar de acuerdo ante la relación que llevan con sus jefes. Un 48% de la totalidad de encuestados consideran estar de acuerdo ante el protocolo de la empresa, por otro lado. Un 42% de trabajadores encuestados estarían de acuerdo ante la premisa acerca del clima laboral y sus compañeros. El 42% del total considera apropiada la selección para los ascensos dentro de la empresa. El 54% respondió sentirse de acuerdo ante la satisfacción de trabajar en un lugar. La organización reconoce con algún incentivo al personal que realiza íntegramente su trabajo el 38% de acuerdo. Un 40% de trabajadores consideró estar de acuerdo ante el compromiso de responsabilidad con la empresa. El 44% del total de encuestados señaló encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo ante una afirmación de que la organización tome las opiniones de los trabajadores. El 46% del total indicó sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la autonomía de cada colaborador. El 50% de colaboradores estimaron estar de acuerdo ante el aporte que generan hacia la organización. Considera que sus opiniones o acciones reflejan un aporte hacia la organización el 50% de acuerdo. Correlación de la Gestión Administrativa y la Motivación Laboral el 50% motivación laboral. Correlación de Planeación y Motivación Laboral el 50% planeación y motivación laboral. Correlación de Organización y Motivación Laboral el 50% organización y motivación. Correlación de Dirección y Motivación Laboral el 50% dirección y motivación. Correlación de

Control y Motivación Laboral el 50% control y motivación. Esta investigación concluye de la siguiente manera la investigación señalando que la variable gestión administrativa posee relación con la motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero; debido a que el coeficiente de correlación de Spearman que se obtuvo fue $Rho = 0.809$ lo cual indica que existe una correlación alta entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula y aceptando nuestra hipótesis propuesta.

Pillaca (2021) en su tesis de *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant katiuska, distrito vilcashuamán, Ayacucho, 2021*. Tiene como objetivo general: Identificar las características de la motivación laboral en el micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. Tipo de diseño No experimental de forma transversal. Tiene una población de 5 trabajadores con una muestra de 5 trabajadores. Técnica aplicada de encuesta con un cuestionario de 18 preguntas. Tiene como resultado lo siguiente: Que el 40% (2 trabajadores) tienen 18 – 25 años. El 80% están conformados por el sexo femenino. El 60% (3 trabajadores) cuentan con educación básica. El 80% (4 trabajadores) mencionan que el cargo que desempeña es de trabajador. El 60% (3 trabajadores) mencionan que tienen 0 a 3 años desempeñando en el cargo que ocupa. y el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el puesto que ocupa actualmente, le permite aprender más sobre su trabajo. Mencionan que casi siempre el puesto que ocupa actualmente le permite desarrollar sus habilidades y el 60% (3 trabajadores). El 60% (3 trabajadores) mencionan que casi siempre se siente feliz en el puesto de trabajo que desempeña. Menciona que

casi siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo el 60% y el 40% (2 trabajadores) menciona que a veces se siente a gusto con el ambiente de su trabajo. El 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre cumplen con las metas establecidas por el restaurant. El 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas. El 80% mencionan que siempre reciben reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza bien sus labores. El 100% (5 trabajadores) menciona que siempre se siente parte de un equipo de trabajo en el Restaurant Katuska. El 40% (2 trabajadores) menciona que casi nunca desearía otro empleo en lugar del actual. El 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre la relación entre sus compañeros de trabajo es la adecuada. El 40% (2 trabajadores) mencionan que nunca existen conflictos permanentes en el restaurant. El 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre su jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos. Esta investigación concluye de la siguiente manera que se lograron identificar las características de la motivación laboral, puesto que los resultados arrojaron, que en el restaurante el personal se siente motivado toda vez que el puesto que ocupa le permite aprender más sobre su trabajo, desarrollando sus habilidades sin dejar de lado la comodidad en el puesto que ocupa; por otra parte se sienten motivados con el hecho de que cuentan con los recursos necesarios ya que ello les conlleva a una adecuada ejecución de sus actividades y por su parte respecto a la satisfacción, se evidencio que la relaciones entre los trabajadores es la adecuada, que no se evidencia los conflictos. Esto conlleva a que los trabajadores se puedan sentir motivados, internamente y/o externamente, facilitando el buen desempeño.

Guerrero & Ubillus (2020) en su tesis *Los factores intrínsecos y extrínsecos de la Motivación en la Calidad de servicio de los clientes internos y externos del sector restaurantes Lima Centro, 2019*. Tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la Motivación en la Calidad de servicio del sector restaurantes pertenecientes al segmento pequeñas empresas en Lima Centro, 2019. Tipo de diseño transaccional-cuantitativo. Tiene una población de 385 clientes con una muestra de 754 colaboradores de las pequeñas empresas. Tipo de técnica aplicada es el muestreo. Tiene como resultado lo siguiente: Composición de la muestra de los colaboradores por sexo masculino 60.8%. Composición de la muestra de los colaboradores por edad 25-34 años 45.5%. Composición y distribución de la muestra de los colaboradores según puestos de trabajo mozo 52.2%. Según tiempo en la empresa 7 a 11 meses 29.4%. Es por distrito del establecimiento Miraflores 68.1%. Consumidores por sexo femenino 51.9%. Consumidores según edad 35-44 el 38.7%. Consumidores según ocupación ciencias de la salud el 16.1%. En los consumidores según distrito Santiago de Surco el 15.6%. Según la percepción de la variable Motivación un poco de acuerdo el 26.7%. Según la percepción de la dimensión Factores Intrínsecos un poco de acuerdo 29.8%. Según la percepción de la dimensión Factores Extrínseco moderadamente de acuerdo 25.0%. Según la percepción de la variable Calidad de servicio moderadamente de acuerdo 27.1%. Según la percepción de la dimensión Tangibles moderadamente de acuerdo 29.4%. Según la percepción de la dimensión Confiabilidad un poco de acuerdo 36.5%. Según la percepción de la dimensión Respuesta un poco de acuerdo 38.2%. Según la percepción de la dimensión Garantía un poco de acuerdo 33.9%. Según la percepción de la dimensión

Empatía un poco de acuerdo 35.4%. Esta investigación concluye de la siguiente manera que acuerdo a los resultados presentados en la investigación, se concluye que la motivación influye significativamente sobre la calidad de servicio del sector restaurantes 2019 tal como lo demuestra la prueba estadística de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0.953, el cual representa una correlación positiva y un p-valor de 0.00 cuya cifra tiene un nivel de significancia menor al valor asumido para la investigación (0.01), lo que conllevó el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis general. Esto quiere decir, que si las pequeñas empresas del sector restaurante mantienen a sus colaboradores moderadamente motivados, se espera por parte de ellos un mejor desempeño en las tareas laborales aumentando el nivel de calidad de servicio brindado a los clientes.

Variable 2: Gestión de calidad

Guerrero (2018) en su tesis de investigación *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de tumbes, año 2017*. Tiene como objetivo general: Determinar, describir y analizar las características principales de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro Restaurantes del centro de Tumbes, Año 2017. Tipo de diseño No experimental-descriptiva. Tiene una población de 32 mypes con una muestra de 32 mypes. Utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 40 preguntas. Los resultados logrados son las siguientes: El 66.7% (10 encuestados) coincidieron en manifestar que siempre la atención al cliente es importante. El 66.7% de ellos (10 encuestados) manifiestan que siempre la atención debe realizarse con la debida cordialidad y amabilidad. El 46.7% de los encuestados (7 encuestados)

coinciden en su apreciación al manifestar que siempre repercute una mala atención. El 53.3% (8 encuestados) manifiestan que casi siempre es importante el tiempo de atención que se debe dar al cliente. El 53.33% (8 encuestados) coinciden manifestar que a veces el cliente opta por abandonar el negocio cuando no se le atiende a tiempo. El 40% de los encuestados (6 encuestados) coinciden en manifestar que siempre es suficiente el tiempo que le dedican. El 46.7% (7 encuestados) manifiestan que siempre es importante la degustación en toda presentación. El 60% (9 encuestados) manifiestan que siempre debe de estar bien presentable. El 80% (12 encuestados) manifiestan que siempre esta presentable el restaurante que estos frecuentan. El 60% (9 encuestados) manifiestan que siempre la gestión de calidad se mide por el tipo de servicios que cada uno de ellos brinda. El 46.7% (7 encuestados) manifiestan que siempre el servicio que ofrecen responde a expectativas. El 46.7% (7 encuestados) argumenta que siempre la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad. El 73.3% (11 encuestados) manifiestan que siempre es importante el impacto que produce en la sociedad el ofrecer un servicio de calidad. El 66.7% (10 de ellos) manifiestan que siempre los negocios que estos recurren han producido un impacto positivo en la sociedad. El 40% (6 encuestados) manifiesta que casi siempre se siente satisfecho por los productos recibidos. El 80% (12 de ellos) manifiesta que siempre se sienten satisfechos por el ambiente en donde desarrollan sus actividades los restaurantes. El 46.7% (7 encuestados) manifiesta que casi siempre ni se siente satisfecho. El 40% (6 encuestados) manifiesta que a veces se siente insatisfecho. El 46.7% (7 encuestados) manifiestan que siempre es importante la publicidad. El 40% (5 encuestados) manifiestan que siempre es importante que los

restaurantes compitan a través del marketing. A la importancia que tiene el marketing digital en presentar formas alternativas de ofrecer sus productos; tal es así que, del total de 15 encuestados el 46.7% (7 encuestados) manifiestan que casi siempre es importante. El 53.3% (8 encuestados) considera que siempre la información boca a boca es una de las mejores formas de competir en el mercado. El 60% (9 encuestados) manifiestan que siempre acuden a su restaurante producto de la sugerencia hecha por algún amigo o familiar. El 53.3% (8 de ellos) manifiestan que siempre los clientes recurren a su local producto de la publicidad continua que brindan los diferentes medios. El 53.3% (08 de ellos) manifiesta que a veces ha sido influenciado por la publicidad de manera inconsciente. El 40% (6 de ellos) manifiesta que casi siempre ha degustado en algún restaurante del centro de la ciudad. El 40% (6 de ellos) manifiesta que el cliente casi siempre se fija en los precios de los productos que este ofrece. El 53.3% (08 de ellos) manifiestan que siempre es importante establecer un precio de impacto por los productos que ofrece. El 53.33% (07 de ellos) manifiestan que siempre la calidad de los productos lo hace competitivo en el mercado. El 46.7% (7 de ellos) consideran que casi siempre la competitividad está en función al precio razonable de los productos que ofrece. El 46.7% (7 de ellos) precisan para siempre degustaría en otro restaurante que ofrece sus 79 productos a precios razonables. El 33.3% (5 de ellos) manifiestan que a veces los precios de los productos que ofrece un restaurante son razonables. 33.3% (10 de ellos) sostienen que casi siempre y a veces es competitivo cuando sus precios están en función a la zona donde ejerce su actividad. El 53.3% (8 de ellos) manifiestan que siempre se es competitivo por la atención y la calidad de los productos que se ofrece

a los clientes. El 40% (6 de ellos) sostienen que siempre se es competitivo cuando los productos que se ofrecen son agradables y cumplen con las expectativas. El 53.3% (07 de ellos) manifiestan que siempre valdría la pena seguir visitándolo cuando ofrece buena atención y productos para degustar. El 53.3% (8 de ellos) consideran para ambos casos que casi siempre y a veces visitarían un restaurante sabiendo que la atención y los productos que ofrece es regular. El 46.7% (7 de ellos) manifiestan que nunca visitarían un restaurante sabiendo que la atención y presentación de los productos que ofrece es mala. Esta investigación concluye de la siguiente manera que Se ha podido describir las características de la operativa de la gestión de cálida, toda vez que dicho nivel contribuye a que las mypes que operan en el centro de la ciudad realicen una buena gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes; también se determinó que las características de precios y productos en la competitividad; toda vez que dichos niveles contribuyan a que las mypes que operan en el centro de la ciudad ejerzan buena competitividad o sean competitivos en el sector servicios rubro restaurantes, a pesar de prevalecer sus precios altos por la zona donde ejercen sus actividades.

Sánchez (2021) en su tesis de *Caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020*. Tiene como objetivo general: Describir los factores relevantes del empowerment en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020. Tiene una población de 117

representantes de los restaurantes, una muestra de 25 representantes del restaurante.

Tipo de diseño No experimental- cuantitativo. Utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 31 preguntas. Los resultados de la investigación son las siguientes: El 64% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad. El 76.00% de los gerentes afirman que son masculinos. El grado de instrucción el 48.00% de los representantes poseen estudios superiores universitaria. El 60.00% de los representantes manifiestan que son dueños de las MYPES. El 52.00% de los representantes de las MYPES revelaron que tienen de 8 años a más en el cargo. Puesto al tiempo de vida que tiene la empresa en el rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) el 36.00% de los representantes opinan que llevan de 0 a 3 años, de igual modo un 36.00% afirma que tienen de 8 años a más. El 92.00% de los representantes estiman que la finalidad de la organización es generar ganancias. El 80.00% de los representantes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 100.00 % de los representantes manifiestan que su nivel de ingreso promedio mensual esta entre los S/ 1.00 a S/ 51,875.00. De acuerdo a la constitución de la empresa el 72.00% de los expusieron que son persona natural. El 88.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio indicaron que si realizan delegación de autoridad y responsabilidad a sus colaboradores. El 80.00% de los representantes señalan que, si brindan confianza y libertad a los colaboradores en sus puestos de trabajo. El 84.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio establecieron que, si ofrecen incentivos. Con respecto al compromiso de trabajo, los representantes de los restaurantes expresaron que el 80.00% de los colaboradores si se sienten comprometidos con su trabajo. El 80.00%

de los representantes revelaron que si brindan información a los colaboradores de lo que pasa en la empresa. Los representantes de las MYPES en estudio manifestaron que el 76.00% si realizan capacitaciones oportunas al colaborador. Con respecto al desarrollo personal de los colaboradores, el 96.00% de los representantes de las MYPES indicaron que si favorece a la empresa. El 84.00% de los representantes de los restaurantes manifestaron que los colaboradores si tienen la capacidad de influir en las personas. Los representantes de las MYPES establecieron que si inspeccionan el desempeño de sus colaboradores en un 100.00%. El 64.00% de los representantes señalan que, si ejecutan herramientas para identificar un problema. Los representantes de las empresas en estudio precisan que el 68.00% si realizan el planteamiento de objetivos. Los representantes de las MYPES afirman que el 92.00% si ejecutan actividades planificadas en la organización. El 80.00% de los representantes de las MYPES en estudio indicaron que si establecen instrumentos de control en las actividades de la empresa. El 88.00% de los representantes manifiestan que si analizan los progresos y logros obtenidos. El 72.00% si tienen en cuenta siempre el instrumento de control en la solución del problema. El 92.00% de los representantes informaron que al finalizar un plan si analizan los datos obtenidos. Esta investigación concluye demostrando que son personas adultas que conocen el manejo del negocio y tienen la capacidad, el talento, la virtud y la disciplina necesaria para la implementación de nuevas herramientas y técnicas para un buen manejo de gestión en las empresas del rubro restaurant – Cevicheria. La mayoría de los representantes afirmaron que las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de vida en el rubro de 0 a 7 años, teniendo como finalidad generar ganancias, cuentan

con 1 a 5 trabajadores, la totalidad de las mypes estiman un nivel de ingreso promedio mensual entre S/1.00 a S/ 51,875.00, la mayoría poseen un tipo de empresa de acuerdo a su constitución de persona natural. Por lo cual la innovación e implementación de herramientas de gestión en estas micro y pequeñas empresas del rubro restaurant – Cevichería ayudara a que los representantes tomen buenas decisiones que ayuden al incremento del patrimonio de la empresa.

Bojórquez (2018) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017*. Tiene como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las MYPES del sector servicio rubro restaurante- pollería de la ciudad de Huaraz, 2017. Es de diseño transaccional-transversal. Tiene una población de 16 representantes con una muestra de 16 representantes. Técnica que aplicó es la encuesta con un formulario de 21 preguntas. La investigación tuvo como resultado lo siguiente: El 31,25% tiene de 46 a 55 años de edad. El 68,75% son mujeres. El 56,25% tienen como profesión u ocupación profesor u otras ocupaciones. Los gerentes o responsables cuentan con más de 6 años dirigiendo la empresa en un 48,2%. El 43,5% tiene de 3 años dedicados a la actividad. El 56,25% cuenta de 1 a 5 trabajadores. El 75,00% nunca establece los objetivos para una gestión de calidad. El 43,75% señalan que a veces se rige a un procedimiento. Que menciona que el 77,8% posee planes de capacitación. El 43,75% regularmente considera que la empresa pone en prácticas los planes trazados. El 50,00% de gerentes nunca verifica y monitorea el cumplimiento de los objetivos y procesos. El 56,25% regularmente

evalúa al personal y a los procesos para tomar acciones correctivas. El 62,50% de los representantes de las MYPES en estudio, señalan que casi siempre los colaboradores tienen el conocimiento necesario para brindar un servicio personalizado. El 42% refiere estar totalmente de acuerdo con la calidad del trato personalizado. Un 37,50% que siempre cumplen con lo que promocionan y ofrecen a sus comensales. Respecto a las promociones que ofrece en dicha organización, manifiestan los consumidores estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente en un 66%. Sus consumidores tienen un 80,2% de nivel promedio de confianza. Si recomendarían el servicio recibido y los que ofrecen en un 63%. En cuanto al compromiso se observa un nivel promedio de 77,4% demostrando que mantiene buenas relaciones la empresa el 73,7% tiene un nivel promedio en cuanto a lealtad cognitiva el cual demuestra que la organización provee determinados privilegios a sus clientes habituales. O si la empresa se interesa por la comodidad y satisfacción por los clientes usuales y frecuentes se muestra que el 37,50% siempre la empresa se interesa por la comodidad y satisfacción por los clientes usuales y frecuentes. Si la empresa lleva el registro de los clientes se observa que el 50,00% nunca la empresa lleva el registro de la frecuencia de compra que realizan los clientes. Esta investigación tiene como conclusión; en las empresas del rubro restaurante pollería, sus procesos no son adecuados para una gestión de calidad, no aprovechan los enfoques del marketing relacional como la confianza, compromiso, satisfacción, e intención de mantener la relación. Con estos alcances se puede afirmar que las empresas pueden optimizar el marketing relacional logrando beneficios a las MYPES que pretenden alcanzar una gestión de calidad.

Antecedentes Regionales

Variable 1: Motivación de personal

Guerra (2020) en su tesis de investigación *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de juanjuí, provincia de mariscal Cáceres, región san Martín, 2019*. Tiene como objetivo general: proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjui, Provincia de Mariscal Cáceres. Es de diseño no experimental, de corte transversal. Con una población de 16 mypes y muestra de 16 mypes. Aplicando la técnica de la encuesta contando con 26 preguntas. Los resultados obtenidos son lo siguiente: El 62.50 % de los representantes legales tienen edades que oscilan entre 31 a 50 años. El 56.25 % son del género femenino. Siendo el 56.25 % de aquellos que cuentan con estudios de secundaria. Se observa que del 100.00 % de los encuestados son dueños de la MYPE. Siendo el 50.00 % de aquellos que están más de 7 años en el cargo. Aquellos que tienen de 7 a más años en el rubro representan el 56.25%. Respecto del número de trabajadores de la empresa el 68.75 % tiene entre 1 a 5 trabajadores. El 43.75% no son familiares siendo el mismo resultado respecto de familiares y no familiares en la empresa. Se observa que el 100.00 % de los encuestados refiere que el objetivo de creación de la MYPE es para generar ganancias. Que el 100.00 % es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.). La empresa promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores el 50.00 % considera que casi siempre lo hace. La empresa relaciona los

propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización el 87.50 % indica que casi siempre lo hace. La empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización. El 75.00 % considera que casi siempre lo hace. La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos. El 62.50% considera que nunca. Que el 62.50 % considera que casi siempre promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos. El 50.00 % indica que la empresa algunas veces premia a los trabajadores en base a resultados. El 50.00 % que muy pocas veces otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas. La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable 37.50 % manifiesta que casi siempre lo hace. Que el 62.50 % manifiesta que algunas veces la empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social. La empresa ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional que el 56.25 % manifiesta que la empresa casi siempre aplica dicho plan. Un 50 % que refieren que nunca cuentan con un programa de bienestar social laboral. El 50.00 % manifiesta que la empresa algunas veces incentiva a su personal de acuerdo a su labor. El 37.50 % da cuenta que algunas veces tiene establecido su plan de sostenibilidad al emprendimiento. El 50.00 % indica que casi siempre la empresa cuenta con plan de innovación continua. El 100.00 % de los encuestados manifiesta que la empresa es siempre socialmente responsable del medio ambiente. El 50.00 % indica que la empresa siempre se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia. El 87.50 % indica que la empresa siempre aplica método de segregación de los residuos sólidos. Esta investigación concluye de la siguiente manera elaborar la propuesta de mejora de la motivación laboral como factor

relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en los micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjui, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2019, en la ejecución de la propuesta se pondrá en práctica los factores relevantes para la sostenibilidad del emprendimiento. Por consiguiente, reviste importancia la realización de la propuesta de mejora no solo como un factor de conocimiento, sino para llevarlo a la práctica.

Arbi (2020) es su tesis de investigación *Motivación intrínseca en los trabajadores de una cadena de cafeterías en Miraflores-2020*. Tiene como objetivo general: Analizar y ver la influencia de dicha motivación que se genera al clima laboral de estos trabajadores de dicha cooperativa. Tiene una población de 70 cadenas de cafeterías y una muestra de 70 cadenas de cafetería. Es de diseño descriptivo-No transversal. Aplicando la técnica de la encuesta con un cuestionario de 27 preguntas. Tiene como resultado lo siguiente: La motivación de la empresa te hace más productivo 53,5% de acuerdo. El cargo y las responsabilidades que tienes en la cadena de cafetería te motivan a un mejor desempeño el 40.8% de acuerdo. Tienes la libertad de adecuar los protocolos según tu entendimiento y comodidad 59.15% de acuerdo. Hay libertad en aportar en la mejora de la empresa y sé que será tomada en cuenta el 46.4% de acuerdo. El desenvolvimiento en tu trabajo diario ayuda a motivar a tu equipo laboral el 54.9% de acuerdo. Logras desarrollar todas las capacidades en tu centro laboral el 45.0% de acuerdo. La motivación es el principal pilar que te transmite la empresa e 39.4% de acuerdo. La empresa reconoce tu desempeño y te premia por eso el 38.0% de acuerdo. Sientes que la empresa apoya a tus diversas iniciativas laborales el 53.5% de acuerdo. Trabajar en la empresa ha permitido ampliar tus habilidades

preexistentes el 59.1% de acuerdo. Las capacitaciones influyen a mejorar tu trabajo el 54.93% con un de acuerdo. Las capacitaciones se orientan a mejorar tu desempeño profesional en general el 47.89% de acuerdo. Las capacitaciones te motivan a familiarizarte con tu empresa el 61.97% está de acuerdo. Estas familiarizado con los objetivos de la empresa el 46.5% de acuerdo. Los objetivos de la empresa los sientes como tuyos también el 45.07% ni de acuerdo ni desacuerdo. Tu equipo de trabajo en la cadena de cafetería es como una familia el 49.30% ni de acuerdo ni desacuerdo. La calidad de vida laboral que te ofrece la empresa es motivadora para ti el 59.15% de acuerdo. El trato de los comensales hace que te sientas bien en la empresa el 56.34% de acuerdo. La imagen de la empresa ayuda a que los clientes tengan un buen trato con nosotros el 52.11% de acuerdo. Estas motivado por dar la mejor atención a tus clientes de la cadena de cafetería el 56.34% de acuerdo. Estas motivado y satisfecho cada vez que tu cliente te dice que está feliz de que lo hallas atendido el 43.66% de acuerdo. Los clientes fidelizados se deben al esfuerzo al momento de la atención en servicios y productos el 42.25% de acuerdo. Te motiva saber que tu empresa requiere de tus servicios el 53.52% de acuerdo. La empresa te demuestra que eres una pieza fundamental en el organigrama el 42.25% de acuerdo. Estas familiarizado y comprometido con los objetivos de la empresa EL 49.30% ni de acuerdo ni de acuerdo. Haz progresado laboralmente de manera positiva en la cadena de cafetería el 54.93 de acuerdo. Esta investigación concluye de la siguiente manera que la motivación intrínseca de la cadena de cafeterías es de nivel bajo puesto que más de un 50% de los trabajadores respondieron ante las encuestas que dicha motivación no es influenciada al momento de ir a trabajar, una gran mayoría

indica que es escasa por ende es la motivación intrínseca es limitada en ese lugar. Esto se debe a que el compromiso con relación hacia trabajadores con su labor que realizan no es de total compromiso así mismo, un factor que involucra esto es la coyuntura que se está pasando en la actualidad ya que a reducción de personal y mayores restricciones.

Angulo (2018) en su tesis *de Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015*. Tiene como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad que aplican los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. Tipo de diseño no experimental-Transaccional – descriptivo. Con una población de 12 mypes y una muestra de 12 mypes. Técnica aplicada encuesta con un cuestionario de 18 preguntas. Esta investigación tiene como resultado lo siguiente: El 100% de los empresarios encuestados, son personas mayores de 30 años de edad. El 66.7% de los empresarios son de género masculino. Un 66.6 % de los empresarios, cuentan con estudios superior. Un 58.3 % de los empresarios han permanecido de 6 a más años en el mercado. El 50% de los empresarios cuentan con 10 a más colaboradores en su empresa. El 100% de los empresarios encuestados, ejercen una situación legal formal de su empresa. El 100% de los empresarios encuestados, han constituido su empresa con el fin de generar ganancias. Un 75% de los empresarios encuestados, administran su empresa bajo el enfoque al cliente. Un 58% de los empresarios encuestados establecen visión, políticas y objetivos en su empresa. Un 63.7% de los empresarios encuestados miden

el desempeño en su empresa mediante la satisfacción al cliente. El 100% de los empresarios encuestados realizan cambios notables en su empresa. Un 41.7% de los empresarios encuestados implementaron cambios en su empresa a raíz de la disminución de sus ventas. Un 58.3% de los empresarios encuestados dicen que el cliente no siempre tiene la razón. Un 75.0% de los empresarios no realizan promociones. El 100% del total de empresarios encuestados mantienen un buen clima laboral. Un 58.3 % de los empresarios encuestados manifiestan que sus trabajadores no muestran compromiso por los objetivos de la empresa. Un 66.7% de los empresarios encuestados que una política de motivación si se reflejaría en la satisfacción de los clientes. Esta investigación concluye de la siguiente manera; El 83.3%, de los representantes son mayores de 40 años, de género masculino (66.7%) y tienen estudios universitarios (59.0%). El 58.3% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 6 años en el mercado, cuentan con más de 10 colaboradores(50%),están formalizadas(100%), y se han constituido con el objetivo de obtener ganancias. El 75.0%, de los representantes aseguran administrar su empresa bajo el enfoque al cliente, indican haber establecido visión, políticas y objetivos en su empresa (58.3%), mientras el 100% han realizado cambios notables en la empresa durante el tiempo de permanencia, el 58.3%, consideran que el cliente no tiene la razón, el 75.0%, miden la satisfacción del cliente analizando sus ventas, el 100%, aseguran mantener un buen clima laboral y un 58.3%, aseguran que sus colaboradores no se muestran comprometidos cuando hay cambios en su trabajo.

Variable 2: Gestión de calidad

Huari (2019) en su tesis de *Propuesta de mejora del marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2018-Lima*. Tiene como objetivo general: proponer las mejoras del marketing digital como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de San Vicente, 2018. Tipo de diseño no experimental – transversal. Con una población de 55 microempresas y una muestra de 55 microempresas. Técnica aplicada la encuesta con un cuestionario de 22 preguntas. Como resultado obtenido es el 60% de los representantes encuestados tienen entre 31 a 50 años, el 55% son de género femenino, el 33% tienen grado de instrucción superior no universitaria, el 51% son administradores, 71% tienen entre 0 a 3 años desempeñando el cargo; el 69% de las MYPES tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el rubro, el 93% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 95% indicó que el objetivo de creación generar ganancias y el 92% están constituidas como persona natural. Respecto a la gestión de calidad: el 29% indica que nunca establecen metas en la planificación, el 29% muy pocas veces planifican las actividades mediante planes de trabajo, el 49% no establecen procedimientos normativos para la elaboración del producto, 89% siempre organizan los insumos, materiales y utensilios para un desempeño eficiente, 44% no realizan el monitoreo a los procesos establecidos, 49% siempre realizan un análisis de los resultados obtenidos para tomar decisiones de mejora, 93% consideran necesaria la mejora continua para brindar servicios de calidad y el 87% gestionan acciones correctivas para dar solución a los

problemas. Respecto al marketing digital: el 82% indicó que nunca ha tenido página web, el 45% no utilizan las redes sociales para establecer más comunicación y brindar una buena atención al cliente y el 67% nunca realizan promociones en las redes sociales. Esta investigación concluye de la siguiente manera la Promoción de los servicios que brinda el restaurante no se realiza a través de las redes sociales para incrementar las ventas, los micro empresarios no realizan promociones por fiestas ni fechas especiales; la promoción de los servicios que brinda el restaurante debería ser realizado por las redes sociales para lograr que el usuario que visita la web, se entere de las promociones, regrese y de esta manera lograr su fidelización y la Promoción de los servicios que brinda el restaurante no se realiza a través de las redes sociales para incrementar las ventas, los micro empresarios no realizan promociones por fiestas ni fechas especiales; la promoción de los servicios que brinda el restaurante debería ser realizado por las redes sociales para lograr que el usuario que visita la web, se entere de las promociones, regrese y de esta manera lograr su fidelización.

Pomari (2020) en su tesis de investigación *Gestión de la calidad y competitividad en las Mypes del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Huancané, 2019-Juliaca*. Tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes de la ciudad de Huancané, 2019. Es diseño no experimental y corte transversal. Con una población de 14 Mype y una muestra de 14 Mype. Aplicando la técnica de la encuesta con un cuestionario que contiene 25 preguntas. El resultado de la investigación es la siguiente: El 57% (08) tienen entre 31 a 50 años de edad. El 93% (13) pertenecen al género femenino. El 57% (08) tienen grado de instrucción

secundaria. Que de los 14 microempresarios encuestados el 100% (14) son propietarios. El 36% (5) tiene entre 0 a 3 años de antigüedad; igualmente 36% (5) 7 a más años de antigüedad. El 71% (10) indica que la microempresa. El 86% (12) indica que cuenta entre 1-5 trabajadores. Que de los 14 restaurantes de la ciudad de Huancané encuestados; el 100% (14) afirma que en su empresa laboran familiares y no familiares. El 64% (09) crearon la empresa con el objetivo de subsistencia. El 100% (14) de los restaurantes han sido constituidos como personas naturales. El 43% (06) planifica las metas y objetivos anuales. El 36% (05) siempre trabaja mediante la planificación las políticas de la empresa; igualmente otro 36% (05) lo hace casi siempre. El 100% (14) de los encuestados afirman que cuenta con los documentos normativos para realizar los procesos de las actividades en el restaurante. El 86% (12) siempre organiza el mensaje, equipos y herramientas para que se trabaje de manera eficiente. El 100% (14) de los microempresarios afirma que casi siempre verifica todos los procesos en la cadena de producción del restaurante. El 71 % (10) casi siempre evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando. El 79 % (11) siempre considera que es importante mejorar continuamente con el objetivo de brindar un servicio de calidad. El 43 % (06) siempre controla la calidad en el proceso de atención al cliente. El 64 % (09) muy pocas veces cree que su empresa sea competitiva en el mercado local. El 64% (09) muy pocas veces cree que la competitividad haya ayudado a que su negocio sea más conocido y competitivo. El 100 % (14) indica que los procesos internos de la empresa son de conocimiento de todo el personal. El 79 % (11) indica que casi siempre Induce a sus trabajadores al buen trato al cliente. El 100% (14) indica que casi siempre el buen servicio de su

restaurante lo diferencia de la competencia. El 71% (10) indica que muy pocas veces conoce a la competencia de su restaurante. El 50% (07) casi siempre considera que la innovación en el negocio genera ventaja competitiva. Esta investigación concluye de la siguiente manera que las microempresas de servicios, del rubro restaurantes en la ciudad de Huancané son muy pocos, por lo que en coordinación con la Municipalidad Provincial se ha trabajado con la totalidad de los establecimientos formalizados y que brindan servicio permanente, cumpliendo con el objetivo general de determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad en la muestra utilizada.

Morales (2020) en su tesis de *Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante, de la av. 28 de julio y jirón el Carmen - imperial - cañete, 2020*. Tiene como objetivo general: elaborar la propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Av. 28 de Julio y Jirón el Carmen - Imperial – Cañete, 2020. Es de diseño descriptivo- No experimental. Cuenta con una población de 6 restaurantes y una muestra de 6 restaurantes. Técnica aplicada es la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas. Tiene como resultado lo siguiente: Modo de investigación el 50 % están de acuerdo. Importancia del marketing el 50% de acuerdo. Innovación ante la situación. El 50% no de acuerdo. Cultura innovadora el 67% de acuerdo. Avance tecnológico el 50% de acuerdo. Publicidad con tecnología el 67% totalmente de acuerdo. Necesidad de la tecnología. El 50% totalmente de acuerdo. Principal factor de producción 50% de acuerdo. Velocidad productiva el 33% de acuerdo.

Flexibilidad productiva 83% totalmente de acuerdo. Planificación de objetivos 33% de acuerdo. Análisis FODA 50% de acuerdo. Planificación eficiente 67% totalmente de acuerdo. Diseño de solución de problema 50% de acuerdo. Compromiso de los trabajadores 33% de acuerdo. Relación laboral 33% de acuerdo. Control de materia prima el 50% de acuerdo. Detención de incidencias el 50% de acuerdo. Ajustes de las debilidades 50% de acuerdo. Control del proceso productivo 67% de acuerdo. Control del proceso productivo el 67% de acuerdo. Esta investigación concluye de la siguiente manera que la propuesta de mejora se enfoca a la competitividad para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante, de la Av. 28 de Julio y Jirón el Carmen - Imperial - Cañete, 2020. Con fin de poder reforzar o mejorar los aspectos que tuvieron los representantes tales como: deficiencia de información en el avance tecnológico; están desacuerdo que la planificación de los objetivos corresponda a la alta dirección, sin aceptar sugerencias o recomendación por terceros; y no comparten que los ajustes a las debilidades encontradas después de los resultados del producto, lo conozcan los trabajadores del restaurante para seguir mejorando; ya que las tecnologías permiten la aplicación de nuevas técnicas a las actividades de producción para la mejora de la misma; la planificación de objetivos es considerado un proceso continuo proyecto una serie de acciones por cumplir en un determinado tiempo orientado hacia el futuro.

Antecedentes Local

Variable 1: Motivación de personal

Hurtado (2019) con su tesis de investigación *Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la calle derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018*. Tiene como objetivo general: Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018. La investigación es de diseño no experimental y transversal. Con una población de 34 mypes y una muestra de 34 mypes. Con la técnica de encuestas. Tuvo como resultado lo siguiente: Se determinó que el 41 % se encuentran en un rango de edad de 31 a 50 años. Que el 68% son de género femenino. Que 35% tienen grado de instrucción secundaria. Que el 76% son dueños. Que el 65% están desempeñándose entre 4 y 6 años. Que el 50% tienen permanencia entre 4-6 años. Que el 56% de las MYPE dicho rubro tienen 6 a 10 trabajadores. Que el 62% de las Mypes tiene como trabajadores personas no familiares. Que el 100% de las Mypes fueron creados con el objetivo de generar ganancia. El 35% son constituidas como persona natural. Se determinó que un 62% manifiestan que algunas establecen objetivos. Que un 59 % manifiestan que algunas veces determina estrategias en relación a los objetivos. Se determinó que un 56% manifiestan que muy pocas veces realizan seguimiento de los procesos del servicio integral de la empresa. Determinó que un 53 % manifiestan que muy pocas veces realizan la evaluación de manera periódica. Que un 65% manifiestan que muy pocas

veces detectan y proponen mejoras. Que un 62% manifiestan que muy pocas veces implementan técnicas de mejora continua. Que un 62 % muy pocas veces promueven la compensación a los trabajadores con bonos. Se determinó que un 56% muy pocas veces la empresa realiza compensación en base a la aptitud de los empleados. Que solo el 65% manifiesta que muy pocas veces premia a los trabajadores en base a resultados. Que un 53 % manifiestan que la empresa algunas veces realiza el reconocimiento y felicitaciones en base a resultados. Que el 62% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces tienen implementos adecuados y necesarios para realizar la labor. Que el 56% muy pocas veces aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral. Esta investigación concluye de la siguiente manera que de acuerdo a la motivación laboral se puede concluir que las empresas muy pocas veces identifican estrategias para motivar a sus colaboradores. Además, tratan de mantener las condiciones de trabajo físicas y emotivas. Sin embargo, muy pocas veces felicitan y premian a sus colaboradores en base a resultados, también, se puede concluir que muy pocas mYPES no toman consideración al buen ambiente de trabajo que se debe tener tan físico y emotivo.

Suhey (2020) en su tesis de investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de motivación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la av. general garzón, distrito de Jesús maría, 2019*. Tiene como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de motivación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. General Garzón, distrito de Jesús María, 2019. La investigación es de diseño no experimental, descriptivo y transversal. Tiene una

población de 30 restaurantes con una muestra de 30 restaurantes. La técnica aplicada es la encuesta con un cuestionario de 29 preguntas. Los resultados obtenidos en esta investigación son las siguientes: El 73.33% tienen más de 40 años de edad. El 60.0% son de género masculino. El 50.0% tienen educación superior. El 70.0% de los representantes tienen como cargo administradores. El 46.67% tienen entre 11 a 20 años. El 80.00% tienen entre 6 a 10 trabajadores. El 100.0% de las MYPE se encuentran formalizadas. El 70.00% es persona jurídica. El 50.00% percibe que es de nivel medio. Nivel de percepción de la planificación de la calidad 46.67% lo considera medio. Nivel de percepción del control de la calidad 40.00% es de nivel medio. Nivel de percepción de la mejora de la calidad 60.00% lo considera de nivel medio. Nivel de percepción de la motivación el 40.00% percibe que es medio. Nivel de percepción de los factores internos 40.00% percibe que es de nivel medio. Nivel de percepción de la motivación extrínseca El 43.33% de las MYPE perciben que la motivación extrínseca es baja. La investigación concluye de la siguiente manera; los representantes de las MYPE, la mayoría tienen más 40 años de edad, son varones, tienen educación universitaria y son administradores de la empresa, los restaurantes tienen entre 11 a 20 años de funcionamiento en el mercado, tienen entre 6 a 10 trabajadores. La totalidad de las MYPE está formalizada y la mayoría es persona jurídica.

Zevallos (2020) en su tesis de investigación *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Cevicherías: caso Cevichería mi barrunto del distrito Ayacucho, 2020*. Tiene como objetivo general: Desarrollar un plan de capacitación, innovando las actitudes de cada uno de los colaboradores para contribuir a crear un

clima de trabajo agradable, incrementar la motivación de los trabajadores y hacerlo más responsable en sus funciones delegadas. Es de diseño no experimental de corte transversal. Con una población de 10 trabajadores y una muestra de 10 trabajadores. La técnica utilizada es la encuesta con un cuestionario de 17 preguntas. Como resultado de la investigación son las siguientes: El 50% (5 trabajadores) tienen 18 a 30 años. El 60% (6 trabajadores) son del género femenino. El 40% (4 trabajadores) manifiestan que tienen educación básica. El 90% (9 trabajadores) manifiestan que el cargo que desempeña es de trabajador. El 80% (8 trabajadores) mencionan que vienen desempeñando 0 a 3 años. El 60% (6 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente físico en el cual laboran es agradable. El 70% (7 trabajadores) menciona que nunca el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales. El 50% (5 trabajadores) indicaron que a veces reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades. El 60% (6 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos. El 40% (4 trabajadores) indicaron que a veces la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa. El 50% (5 trabajadores) indicaron que casi nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo. El 50% (5 trabajadores) mencionan que a veces su jefe inmediato incita el trabajo en equipo. El 60% (6 trabajadores) manifiestan que nunca reciben un reconocimiento a sus logros por parte de la empresa. El 40% (4 trabajadores) indicaron que nunca la empresa le otorgan bonificaciones de sus actividades. El 40% (4 trabajadores) mencionaron que nunca se siente motivado para continuar con su trabajo. El 40% (4 trabajadores) manifiestan que casi siempre su comportamiento está en función a la

reglas de la Cevichería. El 40% (4 trabajadores) manifiestan que siempre tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña. Esta investigación concluye de la siguiente manera que los trabajadores de la Cevichería Mi Barrunto no se encuentran muy motivados, tal como lo evidencian los resultados obtenidos que arrojaron que en la Cevichería el personal no se siente motivado toda vez que no hay oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos ni responsabilidad. Si se trabajan bien estas características permitirán mejorar la imagen de la empresa, mayor compromiso y mayor rendimiento. No dejar de lado que los trabajadores tengan un salario adecuado y oportunidades de crecimiento. Es decir que en la Cevichería Mi Barrunto la motivación al personal es ausente, ya que esta puede repercutir en el desempeño de sus actividades.

Variable 2: Gestión de calidad

Morales (2018) en su investigación *La Gestión de la calidad y su influencia en los Beneficios de las Mypes del Sector Servicio-Rubro Restaurantes, dela urbanización de los Cedros de Villa, Distrito de Chorrillos, Lima 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes Sector Servicio - Rubro Restaurantes, de la Urbanización Los Cedros de Villa, Distrito de Chorrillos, Lima 2018. La investigación fue de diseño No experimental – transversal – correlacional. Con una población de 08 Mypes y una muestra de 08 Mypes. La técnica que s utilizo fue de recolección de datos a través de la encuesta en instrumento de cuestionario de 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: El 50% Ha planificado las metas y objetivos que desea alcanzar con su negocio. El 62.5% Organiza sus actividades diarias. El 50% Implementa procesos

para una buena gestión de calidad. El 62.5% Supervisa todos sus procesos de gestión a fin de detectar las falencias. El 37.5% Evalúa a sus proveedores o socios estratégicos. El 50% Corrige las deficiencias de atención y servicio otorgado a los clientes. El 62.5% Capacita a sus trabajadores según sus habilidades o competencias. El 62.5% Implementa mejoras de infraestructura y acondicionamiento para la conservación y almacenamiento de sus insumos. El 62.5% Cree que la mejora continua es fundamental para fidelizar a sus clientes. El 62.5% El desempeño de sus trabajadores es eficiente. El 50% Sus colaboradores utilizan el tiempo de su jornada laboral adecuadamente. El 37.5 % La utilización de sus recursos es planificada y ordenada. El 62.5 % Sus clientes consideran que sus productos o servicio son confiables. El 50% Cree que ser innovador puede mejorar la calidad de un producto o servicio. El 62.5 % Relaciona productividad con una buena gestión de calidad. El 37.5% Aumento la rentabilidad de su negocio ante las mejoras. El 62.5 % Su negocio es competitivo frente a los negocios del entorno. El 37.5% Ser reconocido en el mercado mejora la imagen de su negocio. El 62.5% Cuenta con capacidad operativa para cumplir con sus compromisos. El 25% Tiene acceso a crédito comercial con sus proveedores o entidades financieras. El 37.5% Cuenta con un respaldo económico. Esta investigación concluye de la siguiente manera que en referencia a la Gestión de Calidad aplicada en el rubro de restaurantes, se pudo comprobar que existe competencia entre los emprendimientos formales e informales en la Urbanización Los Cedros de Villa – Chorrillos; lo que induce a los negocios formales a la aplicación de algunos procesos de gestión de calidad a fin de mantenerse en el mercado y crecer empresarialmente. Asimismo, los negocios informales en gran

porcentaje desconocen la gestión de calidad y de los beneficios que trae consigo, y que además se puede deducir de la encuesta efectuada que los emprendedores de la zona aplican algunos procesos de gestión de calidad; debiéndose resaltar que sus acciones deben ser apoyadas por un profesional sobre dirección y administración de restaurante, para una buena planificación estratégica de sus objetivos y metas que introduzca procesos de gestión logístico, recursos humanos, financieros, uso de tecnología, así como de la planificación de estrategias, plan de marketing, publicidad, promoción, precios, para una mejora continua, considerando que el éxito de una empresa deriva de la integración de cada uno de sus procesos que marca el desempeño y éxito empresarial.

Samanez (2019) es su tesis de investigación *Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Sayán, provincia de Huaura, año 2019*. Tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Sayán, Provincia de Huaura año 2019. Es diseño no experimental – transversal – descriptivo. Con una población de 3° restaurantes y una muestra de 30 restaurantes. La técnica aplicada, la encuesta y de Instrumento: el cuestionario que cuenta con 14 de preguntas. Teniendo como resultado la siguiente información: El 64% tienen una edad de entre 31 a 50 años. El 77% de los encuestados son del sexo masculino. El 37% cuentan con el grado de instrucción técnica. El 50% de los micros y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores. El 73% de las mypes son formales. El 54% tiene de entre 4 a 6 años en el rubro. El 70%

manifestó que no aplica una Gestión de Calidad. El 37% manifiesta que no usa ninguna técnica de gestión. El 53% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad los precios bajos. El 37% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad ante sus clientes los potajes de calidad. El 40% de las micro y pequeñas empresas al contratar al personal prefiere dar oportunidad de trabajo a sus amigos. El 53% de las micro y pequeñas empresas no capacitan a sus colaboradores en atención al cliente. El 57% de las micro y pequeñas empresas no se adecua a ningún factor externo cambiante. El 44% manifestaron que una buena atención de calidad contribuye a un aumento de ventas para el negocio. La investigación concluye de la siguiente manera se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas, que deben de implementar herramientas de gestión de calidad, para que de esta manera puedan mejorar sus servicios hacia los clientes y como también puedan buscar la fidelización de los mismos. Esto conlleva a que tanto los representantes como sus colaboradores deben capacitarse continuamente sobre temas modernos para el bienestar de los negocios. Tucto 2020 en su Tesis de investigación de Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del centro poblado de huando, del distrito, provincia de Huaral región lima, 2018. Tiene por objetivo general: Realizar la propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro restaurantes, del Centro Poblado de Huando, del distrito, provincia de Huaral región Lima, 2018. Es de diseño no experimental – transversal. Tiene como población a 10 mypes y una muestra de 10 mypes. Aplica la técnica de la encuesta

con un cuestionario de 26 preguntas. Los resultados son de la siguiente manera: EL 90% de 31 a 50 años, el 70% femenino, el 80% nivel secundaria, el 80% administradores, el 50% en el cargo de 0 a 3 años, el 70% en el rubro de 0 a 3 años, el 100% 1 a 5 trabajadores, el 70% familiares y personas no familiares laborando, el 100% generar ganancias, el 90% Persona Natural, el 40% metas establecidas; 40% trabajan mediante políticas; el 80% claros y concisos; el 70% buena atención;; el 90% evaluación eficaz; el 50% mejorar continuamente; el 90% controla la atención al cliente, el 70% conforme con lo que ofrece; el 100% servicio adecuado; el 90% atención personalizada; el 60% fiables al brindar el servicio; el 80% atentos a los pedidos; el 70% atención satisfactoria; el 90% retornan por el buen servicio. La investigación concluye de la siguiente manera la mayoría de las mypes aplican gestión de calidad en la atención al cliente, dado que usan los colaboradores brindan atención personalizada al cliente, de esta manera han logrado incrementar sus ventas.

2.2. Bases teóricas

Variable1: Motivación de personal

Según García, Londoño & Ortiz (2016) desde la antigüedad para muchos estudiosos se ha considerado de gran interés e importancia de la motivación que se promueve al personal. Los primeros intentos por explicar la naturaleza de la motivación humana fueron los pensadores griegos. Epicuro con la teoría en la que defiende que las personas están motivadas para buscar placer y evitar dolor, en cambio Sócrates trató de encontrar el porqué de la búsqueda de la felicidad en el hombre, pero Aristóteles basado en la observación de los hechos terminó concluyendo que algunas conductas

humanas estaban relacionadas con los sentimientos de amor que dirigen el comportamiento.

Significa que la motivación es parte de nuestra conducta humana, nos mueve un interés y nos motiva los resultados que obtendremos a beneficio nuestro, en lo laboral el beneficio profesional ligado a su objetivo de la misma empresa.

Del mismo modo Guatire (2016) define como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

Siendo la motivación en conceptos generales, guiados al mismo camino, definiendo que las personas nos movemos por un mismo interés y las empresas se mueven a su interés, dado que es importante como empresa que sus trabajadores estén motivados para su crecimiento y lograr fidelidad de parte de los trabajadores.

A su vez Jiménez (2016) enfoca la motivación y la satisfacción se puede evidenciar que ambas se encuentran estrechamente enlazadas en razón a la relación de dependencia que hay entre estos dos términos. A esto podemos manifestar que la motivación del recurso humano es fundamental un objetivo necesario del administrador, ya que permite pronosticar el comportamiento individual y grupal del personal de trabajo, con la finalidad de guiarlo debidamente hacia la eficiencia en el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Finalmente se deduce dos puntos que van de la mano, la motivación como ente de interés del trabajador y satisfacción como punto de resultado de lo ejercido, en la empresa se motiva al personal por lograr el objetivo y beneficio del mismo, y logra la satisfacción del trabajador porque ambas cumplen con sus intereses.

Dimensión 1: Finalidad

Es principalmente lo que se obtiene de la persona cuando se realiza y se ejecuta prácticas y acciones de motivación, la persona actúa de manera efectiva, concreta y alcanza a lograr su actitud frente a los objetivos de la organización siendo estas acciones positivas para el objetivo proyectado. (Manjarrez, Boza & Mendoza 2019)

Es fundamental ejecutar acciones de motivación dado que estos se mueven por una necesidad, ya sea el de demostrar más sus talentos y capacidad, o también querer ser el líder siendo estas acciones que logran ser positivas para la organización ya que cuentan con la energía y fortaleza de tu personal.

Sin embargo Peña & Villon (2018) es la disposición de crear elementos para impulsar al logro de un objetivo, siendo la entrega que la persona demuestra a través de su esfuerzo con miras al logro de los objetivos para satisfacer sus propias necesidades, y a la vez satisfacer las necesidades que condicionan en el aspecto laboral, siendo estas el punto de atracción para lograr la realización de la meta trazada.

Son voluntades que demuestran los trabajadores frente a una meta trazada por la organización, en donde es reflejada la oportunidad de poder alcanzar sus propios objetivos, siendo estas generadoras de grandes oportunidades como subir los sueldos,

subir de cargo, o tener la confianza del dueño o jefe, para que pueda ser el líder del grupo que movilice o represente a los demás.

Finalmente Zuta, castro & Zela (2018) se define el impulso y el esfuerzo para lograr satisfacer un deseo o meta, pero satisfacción es el gusto que se experimenta una vez lograda el objetivo.

Es importante diferenciar puntos de vista y actitudes, la de satisfacer que es la acción de realizar o poner en práctica lo aprendido para el logro de los objetivos, y la satisfacción es la expresión de la persona el hecho de haber conseguido el logro alcanzado.

Dimensión 2: Esfuerzo

Según Peña & Villon (2017) los jefes, gerentes o dueños deben aplicar estrategias que permitan establecer la conexión entre el trabajador y la alta gerencia, siendo estas un factor importante para delegar responsabilidades que sean valiosas para el trabajador, dándole la confianza y atribuyendo el esfuerzo y empeño que entrega en sus funciones realizadas ante la organización.

Los trabajadores siempre quieren buscar ser de confianza del jefe, por ello se esfuerzan por lograr la conexión y confianza afianzando una alianza y comunicación entre ellos, cuando este se logra la organización cuenta con personal no solo capacitado si no también personas que entregan todo su esfuerzo por hacer notar su capacidad en la realización de sus funciones, para un largo plazo lograr subir de rango o puestos.

Por otro lado Herrera (2018) se puede entender como resultado de interrelación del individuo y estímulo que realiza la empresa, siendo esta la voluntad que se caracteriza a través del esfuerzo propio que se quiere alcanzar, metas de la empresa que se ajusten a las necesidades de ambas.

La actitud tomada por el trabajador es regida por una necesidad, esto es considerado para los empresarios una forma de captar el interés de su trabajador para que cuenten con la entrega y esfuerzo que depositen sus operarios a través de la motivación.

Sin embargo Sánchez & García (2017) las organizaciones hacen el esfuerzo de integrar a los trabajadores de una manera considerable para el logro de sus objetivos, estas logran la competitividad y esfuerzo de cada personal, siendo un punto de equilibrio para la comunicación entre jefes y empleados, fomentado la confianza para una mejor ejecución de la motivación a efectuar.

Las organizaciones no solo buscan motivar al personal también quieren lograr obtener la fidelización de ellos para una generación de confraternidad y unidad en sus funciones, depositando confianza y entrega a cada responsabilidad designada al personal.

Dimensión 3: Necesidades

En la Teoría de las necesidades de Maslow se define lo siguiente:

Según Chiavenato (2017) se presenta 5 necesidades de motivación basadas en clasificar la importancia y su influencia en el comportamiento humano, Maslow no presenta lo siguiente:

- Necesidades fisiológicas: Son necesidades propias del ser humano, vestirse, comer, salud, convalecer, dormir, asearse, entre otras.
- Necesidades de seguridad: Es un aspecto que se sienten o se hace sentir seguros para mantener el orden y seguridad en la vida y vivir sin miedo; seguridad física (salud) tener dinero (trabajo) necesidad de vivienda, necesidad de disfrutar de tu tiempo y espacio con personas que te otorguen seguridad y confianza.
- Necesidades sociales: El ser humano requiere relacionarse en los medios de comunicación, sociales, de trabajo, en la comunidad, entre compañeros, amigos y familia.
- Necesidades de estima: El ser humano necesita sentir confianza, cuidar su reputación e integridad física, mantenerse en una buena autoestima, el respeto a su dignidad.
- Necesidades de autorrealización: El ser humano en alguna etapa de su vida llega al punto de sentirse realizado, que logro cumplir en la vida las cosas proyectadas, logrando alcanzar el punto más alto como su crecimiento profesional y personal.

El ser humano desde que nace tiene necesidades, tanto internas como externas, dependiendo en el espacio y lugar que se desenvuelva, las necesidades serán de acuerdo a lo que la persona se haya desarrollado y este realizando en el presente, y lo que desea en su futuro.

Teoría de McClelland

A su vez Lozano & Barragán (2015) señalaron tres necesidades importantes que son un gran aporte para la motivación de personas, son las siguientes:

- Necesidades de logro: Las personas logran estar inmersas en tareas que les haga difícil para poder aprenderlas, siendo un reto para ellos el obtener los resultados, se sienten en la capacidad de poder lograr las cosas difíciles ya sea en el trabajo, en la casa, en algún deporte, entre otras.
- Necesidades de poder: Esta refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, y entablar relaciones interpersonales, ganando confianza y espacio para liderar y dominar el espacio ya ganado, dándole poder a tomar decisiones.
- Necesidades de afiliación: Es la manera de relacionarse con las demás personas, entablar amistades cercanas y amistosas en la organización.

Las teorías enfocan similitudes dado que el desenvolvimiento del ser humano no es la misma para cada una, toda persona se desenvuelve y nacen deseos y necesidades de acuerdo a su clima tanto laboral y espacio que ocupa.

Según Romero (2020) hace mención a las teorías de Clayton Alderfer, quien lleva a cabo una revisión de las teorías de Maslow, la cual nace el ERG (existencia, relación y crecimiento) el autor agrupó en tres categorías las necesidades humanas, son las siguientes:

- Necesidad de Existencia: El ser humano existe, y vive, es una necesidad natural de la existencia.
- Necesidad de Relación: El ser humano necesita interactuar con otras personas, fomentando reuniones sociales, compañerismo, visitas familiares, entre otras.
- Necesidad de crecimiento: El ser humano desarrolla de manera interna un crecimiento personal y propio, denominada autoestima y personalidad.

En esta teoría se determina solo 3 necesidades, ya que va enfocado a las formas más comunes de realización de la persona, siendo de cada una de ellas las más comunes y usadas, para el estudio, como es notorio estas necesidades van a ser desarrolladas por la persona dependiendo de donde esté, que ocupe, que desee, dependiendo en el lugar y espacio que se desempeñe.

Variable 2: Gestión de calidad

Según Ross (2017) para obtener la perfección de un producto o servicio usando la calidad como un reglamento de procesos organizados, obteniendo a través de ello los cambios afirmativos y positivos para lograr obtener resultados que cumplan con los requisitos necesarios en la aplicación desde la raíz de cada producto o servicio en mención a ello se denomina la calidad el punto de equilibrio de un resultado.

La gestión enfocada a la calidad de productos y servicios todo ello transmite un desempeño en la ejecución de sus procesos dentro de la organización, dado esto no solo se vería el resultado de lo que se tendrá al ejecutarlo, si no que se tendría como enfoque el origen de la gestión y proyección a plantearlas en dicho proceso.

A su vez Deming citó a Cortés (2017) visualiza la característica de la calidad que tiene un producto o servicio con el objetivo de satisfacer las expectativas del cliente, estas características están basadas a una necesidad de clientes que desean una solución a su desperfecto del producto adquirido. Para el logro de estas características las organizaciones deben calcular sus necesidades de empresa a clientes para la satisfacción de ambas partes. Enfocando estas características de sus productos terminados y en manos de los clientes ya sea en servicios, o material, se dedican a mejorar y cumplir con la satisfacción de sus clientes.

Finalmente Norma Internacional Iso 9000 2015 2015 ; los principios de gestión de calidad dentro de una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y las apariciones del conocimiento como un recurso principal. El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización.

Dimensión 1: Acciones

Según Marques (2021) Iso 9001:2015 define las siguientes acciones correctivas y preventivas estas permite eliminar la no conformidad y evita a su vez que vuelva a ocurrir, son las siguientes:

- Acción correctiva: Elimina la causa de una no conformidad y previene su recurrencia.
- Acción preventiva: Elimina la causa posible no conformidad o situación potencial no deseada que aún no ha ocurrido.

Estas acciones nos permiten erradicar el problema y prevenir que vuelva, aplicando así la identificación de las causas y definir qué acciones tomar y que cambios se debe desarrollar, éstas normas ha evolucionado logrando la buena ejecución y aplicación de la gestión de calidad basado en un sistema ya determinado.

Según Monise (2019) la no conformidad y acción correctiva es cuando ocurre un evento de estos, cualquiera por quejas, la empresa debe hacer lo siguiente:

- Reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable
- Tomar acciones para controlarla y corregirla
- Hacer frente a las consecuencias
- Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte a través de: la revisión y el análisis, las causas, la determinación si no existen similares y tener estar seguros que no vuelva a ocurrir.
- Implementa acciones necesarias
- Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva
- Actualizar los riesgos y oportunidades durante la planificación
- Si se requiere hacer cambios de sistema de gestión de calidad

Estas normas de acciones correctivas y preventivas, es un sistema que se aplica para la buena gestión de calidad, con documentación ordenada y oportuna, cualquier error es detallado antes que empeore, y es eliminando para su proceso continuo, ya que éstas normas son precisas y exactas a la hora de su ejecución.

Dimensión 2: Herramientas

Según los autores Cruz, López & Ruiz (2016) Iso 9001-2015: ofrece técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación, el objetivo determinar cuáles de estas herramientas de la ingeniería de la calidad deberían tenerse en cuenta en los diferentes criterios establecidos en el sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2015, para dar cumplimiento a los propósitos empresariales de mejorar los procesos y lograr la satisfacción de las partes interesadas en la gestión organizacional de la calidad.

La Ingeniería de la calidad; es una disciplina que consiste en una serie de técnicas cuantitativas para optimizar productos y procesos de manufactura, son de 3 tipos: Interno por deterioro, externo causado por medio ambiente, factores humanos y ruido entre productos o imperfecciones de manufactura.

Así mismo la Universidad de Santander (2020) presenta acciones correctivas, preventivas están definidas para la atención de las No conformidades, son las siguientes:

- Brindar entrenamiento laboral efecto: Los objetivos de este entrenamiento es preparar y ejecutar al personal en diversas tareas en la organización, proceso, sub proceso, proporcionando oportunidades para el continuo desarrollo personal y así crear un ambiente laboral satisfactorio.

La Universidad muestra un claro ejemplo en el libro que han desarrollado para los estudiantes y lectores de estas normas, ayuda a tomar este modelo de la ejecución de

estas acciones para analizar el planteamiento que se toma para ejecutar las normas en la organización, es un modelo ejemplar de ésta aplicación de normas que ayudará a la mejora de las organización.

En éste aporte solo tome la referencia de gestión de calidad, enfocada a las acciones de las Iso 9001:2015, siendo estas un claro modelo de planteamiento de las normas que hacen posible poder tener de conocimiento para la buena ejecución de éstas.

Dimensión 3: Procesos

Del mismo modo la Universidad de Santander (2020) estos es clara y sencilla la incidencia aportada en el aplicativo para la administración, las opciones serían mejoramiento continuo, acciones de mejora abierta, inserta, ingresando a toda la información solicita, las fuentes en este proceso de identificación se seleccionan de la lista desplegable corresponde, de acuerdo al hallazgo, una vez que se realiza el aplicativo genera un mensaje de alerta indicando el proceso y/o subproceso reportando la nueva incidencia para que proceda con el tratamiento de la no conformidad.

A su vez Cortés (2017) el proceso de producción según el tipo o el servicio que se pretende ofrecer al cliente es el siguiente: Tipo de producto hay dos tipos básicos.

- Los que se producen bienes tangibles. Se conocen como fabricantes o más coloquialmente, como productos sin más.
- Los que producen bienes intangibles. Se conocen como servicios.

La diferencia consiste que el servicio es único, e individual, y con requisitos concretos. El mecanismo de gestión de ambos productos y servicios, estas son las diferencias:

- Almacenes: Procesos de bienes tangibles.
- La necesidad de capacidad: Es la continuidad del anterior, el proceso de producción de bienes materiales, necesita componentes físicos de entrada al proceso. Estos se convierten en productos finales haciendo uso de maquinarias y recursos humanos, generan necesidades concretas para llevar a cabo el proceso.

Las normas Iso, son fundamentales para una buena ejecución de Gestión de calidad, que requiera la organización, dando precisión y ordenamiento a sus funciones, llevando un proceso ordenado y con anticipación a posibles errores en el camino de la práctica y ejecución del mismo.

III. HIPÓTESIS

Según Niño (2019) la hipótesis es una proposición cuyo contenido se toma como una respuesta tentativa al problema planteado, respuesta que podrá o no ser verificada durante la investigación. Su función es introducir al problema en la investigación. Pero sin embargo su obligatoriedad se da solo en investigaciones cuantitativas, experimentales y proyectos de ciencias exactas y naturales. En investigaciones descriptivas y cualitativas no se hace necesaria su aplicación, es suficiente con realizar algunas preguntas de investigación para satisfacer la normativa estándar. (57)

En la investigación que se tituló *Propuesta de mejora de motivación del personal y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021* no se planteó hipótesis por ser de tipo descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta.

- Según los autores Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) afirman que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en las que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (pg. 174)

Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables de motivación de personal y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

- Según los autores Hernández - Sampieri & Mendoza (2019) afirman que estos estudios buscan indagar el nivel o estado de una o más variables en una población; en este caso, en un tiempo único. (págs. 177)

Fue transversal porque el estudio de investigación de Propuesta de motivación de personal y Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021, se desarrolló en un espacio de

tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021.

- Según Hernández (2018) define que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación y sus resultados se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos. (págs. 125)

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables motivación de personal y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

- Según Hernández (2018) define que la investigación de propuesta busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se

refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación y sus resultados se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (págs. 125)

Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontradas en la investigación Motivación de personal y Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

4.2. Población y muestra

- Según los autores Hernández - Sampieri & Mendoza (2019) como se citó en Chaudhuri (2018) piensa que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (págs. 198)

Se utilizó una población de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021. Para ambas variables en estudio de motivación del personal y gestión de calidad.

- Según Hernández - Sampieri y Mendoza (2019) en las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las razones relacionadas con las características del contexto de la investigación. (págs.200)
- Se utilizó una muestra de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del

litoral de la provincia de Barranca, 2021. Para ambas variables en estudio de motivación del personal y gestión de calidad. Por lo tanto se utilizó una muestra censal.

4.3. Definición y operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Escala de Medición
Motivación del personal	Es la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de impulsar e incentivar al empleado a lograr un objetivo, se caracteriza a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades. (Peña & Villon 2017)	Finalidad	Es principalmente lo que se obtiene de la persona cuando se realiza y se ejecuta prácticas y acciones de motivación, la persona actúa de manera efectiva, concreta y alcanza a lograr su actitud frente a los objetivos de la organización siendo estas acciones positivas para el objetivo proyectado. (Manjarrez, Boza & Mendoza 2019).	Realiza	¿Considera Ud. que sus trabajadores realizan bien su trabajo en la organización?	LIKERT
				Acciones	¿Qué acciones tomaría Ud. para que sus trabajadores hagan bien su trabajo dentro de la organización?	
				Actitud	¿Qué decisión tomaría Ud. cuando un trabajador tiene una mala actitud con sus clientes dentro de la organización?	
				Ejecuta	¿Considera Ud. importante ejecutar capacitaciones de seguridad al personal dentro de la organización?	
				Motivación	¿Cree Ud. que un personal motivado pueda lograr alcanzar las metas trazadas por la organización?	
		Aplicar	¿Considera Ud. importante aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral dentro de la organización?			

		Esfuerzo	<p>permitan establecer la conexión entre el trabajador y la alta gerencia, siendo estas un factor importante para delegar responsabilidades que sean valiosas para el trabajador, dándole la confianza y atribuyendo el esfuerzo y empeño que entrega en sus funciones realizadas ante la organización.</p>	Estrategias	¿Ud. aplica estrategias de motivación a sus trabajadores dentro de la organización?
				Conexión	¿Cree Ud. tener una buena conexión con sus trabajadores dentro de la empresa?
				Confianza	¿Cree Ud. que es importante fomentar la confianza con los trabajadores de la organización?
		Necesidades	<p>Teoría de McClelland A su vez Lozano & Barragán (2015) señalaron tres necesidades importantes que son un gran aporte para la motivación de personas, son las siguientes: necesidades de logro; Necesidades de logro, de poder, de afiliación.</p>	Importantes	¿Es importante para Ud. que su trabajador sea comunicativo con todos en la organización?
				Aporte	¿Es importante para Ud. que sus trabajadores brinden aportes que vayan en beneficio de la organización?

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Iso 9001:2015 es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos servicios obtenidos mediante el mismo; no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, si no que se deben evitar antes de que ocurran. (Cortés 2017)	Acciones	Según Marques (2021) Iso 9001:2015 define las siguientes acciones correctivas y preventivas estas permite eliminar la no conformidad y evita a su vez que vuelva a ocurrir, son las siguientes: Acciones correctivas y preventivas.	Preventivas	¿Ud. utiliza métodos preventivos para evitar accidentes dentro de la organización?	LIKERT
				Evita	¿Considera posible que capacitando más seguido a los trabajadores de la organización se evitarían más accidentes?	
		Herramientas	Según los autores Cruz, López & Ruiz (2016) Iso 9001-2015: ofrece técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación,	Técnicas	¿Qué técnicas de Gestión de Calidad utiliza dentro de la organización?	

		<p>el objetivo determinar cuáles de estas herramientas de la ingeniería de la calidad deberían tenerse en cuenta en los diferentes criterios establecidos en el sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2015, para dar cumplimiento a los propósitos empresariales de mejorar los procesos y lograr la satisfacción de las partes interesadas en la gestión organizacional de la calidad.</p>	Calidad	¿Cree Ud. que la atención que ofrece la organización es de calidad?
			Implementación	¿Qué nuevas estrategias implementaría para tener un mejor ambiente laboral dentro de la organización?
			Gestión	¿Ud. considera oportuno delegar gestiones y funciones entre los trabajadores dentro de la empresa?
			Propósito	¿Qué propósitos tiene Ud. dentro de la organización?
		<p>Del mismo modo la Universidad de Santander (2020) estos es clara y sencilla la incidencia aportada en el aplicativo para la administración, las opciones serían mejoramiento continuo, acciones de mejora</p>	Clara	¿Ud. tiene sus objetivos claros dentro y fuera de la organización?
			Sencilla	¿Ud. cree que su trabajo es muy sencillo de realizar dentro de la organización?
			Aporta	¿Cree Ud. que sus trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes dentro de la organización?

		Procesos	abierta, inserta, ingresando a toda la información solicita, las fuentes en este proceso de identificación se seleccionan de la lista desplegable corresponde, de acuerdo al hallazgo, una vez que se realiza el aplicativo genera un mensaje de alerta indicando el proceso y/o subproceso reportando la nueva incidencia para que proceda con el tratamiento de la no conformidad.	Mejorar	¿Qué haría Ud. para mejorar la imagen que tiene la organización frente a las otras empresas de su competencia?	
				Mensaje	¿Ud. considera importante que al inicio del día brinde mensajes de motivación y gestión para la realización de las funciones dentro de la organización?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según los autores Hernández - Sampieri & Mendoza (2019) afirman que recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados. (págs. 226)

La técnica para el recojo de información fue la encuesta, la cual se aplicó a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021. El instrumento utilizado fue el cuestionario de 23 preguntas; las cuales 11 fueron direccionadas a las características de motivación del personal y 12 sobre las características de la Gestión de calidad. (Anexo 5 págs. 158)

4.5. Plan de análisis

Según Galeano (2020) el plan de análisis de datos es una hoja de ruta para organizar y analizar los datos de la encuesta. Este plan está diseñado para ayudarlo a lograr los tres objetivos que estableció antes de comenzar su encuesta. Responde las preguntas principales de la encuesta. Utilice equipo de investigación más específico para comprender estas reacciones encuestadas en secciones y compare diferentes perspectivas demográficas. (pàgs.30)

Se hizo uso de los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación: Microsoft Excel para realizar las tablas y figuras estadísticas. Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación. El programa PDF para la presentación final de la investigación. Además, se utilizó el Microsoft Power Point para la elaboración de las diapositivas que se utilizaron en la ponencia y sustentación de la investigación. Asimismo,

se empleó el programa Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios. A su vez se aplicó el programa Mendeley para realizar las referencias bibliográficas de la investigación.

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Titulo	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población y Muestra	Técnica de Instrumento
Propuesta de mejora de motivación del personal y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021	¿La mejora de motivación del personal y gestión de calidad permite garantizar un adecuado funcionamiento en la microempresa del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si la mejora de motivación del personal y gestión de calidad permite garantizar un adecuado funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar las características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del</p>	<p>Motivación de personal</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Diseño de</p> <p>El diseño de la investigación será No experimental /Transversal .</p>	<p>Población-Muestra</p> <p>Se utilizó una población y muestra de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.</p> <p>Se aplicaron en ambas variables de estudio. Por lo tanto es no probabilístico y muestra censal</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento :</p> <p>Cuestionario de 23 preguntas</p> <p>Plan de análisis:</p> <p>Después de obtener los datos, se elaborará un plan de análisis, por lo cual se realizará la tabulación de acuerdo a cada una de las variables y teniendo en</p>

		<p>litoral de la provincia de barranca, 2021</p> <p>Determinar las características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021</p> <p>Describir las características de la necesidades de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021</p> <p>Definir las características de las acciones de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro</p>				<p>cuenta sus dimensiones, se calcularán las frecuencias</p>
--	--	---	--	--	--	--

		<p>restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.</p> <p>Determinar las características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.</p> <p>Describir los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.</p> <p>Propuesta de mejora de la gestión de calidad</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		y motivación de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.				
--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Protección de la persona

Se protegió a las personas que participaron en la investigación respetando su privacidad, pero como son dueños y a su vez gerentes de su misma empresa cada uno escribió sus nombres completos y firmaron en el consentimiento informado; mas no se colocaron dentro de la investigación ni del cuestionario datos personales como; números telefónicos correos electrónicos y dirección del domicilio. Asimismo, no se tomó fotografías a los participantes de la investigación porque no se recibió la autorización respectiva. Se comunicó a los encuestados que los datos proporcionados solo se utilizarían con fines de investigación.

Libre participación y derecho a estar informado

El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los dueños de las micro y pequeñas empresas relacionadas a la información brindada con el fin de otorgar mayor seguridad en su intervención.

Beneficencia no maleficencia

Se les mencionó a los representantes de las microempresas que su participación a través en la investigación sería voluntaria y anónima y no les generó ningún perjuicio. Asimismo se le mencionó que si tuvieran alguna duda o inquietud

pueden formularla en el momento que crean pertinente. Además, no se les interrumpió en horas laborales, se esperó que estuvieran en su tiempo libre y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar en el proceso de la aplicación del cuestionario que fue necesario para el desarrollo de la investigación.

Cuidado de medio ambiente y biodiversidad

Para conservar el medio ambiente y evitar la tala excesiva de árboles se utilizó el papel reciclado para imprimir los cuestionarios que se utilizaron en el proceso de recolección de información que fue indispensable para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de los equipos electrónicos que se utilizaron para la investigación.

Justicia

Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, se entregó un modelo de consentimiento informado y un cuestionario igual a todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se indicó que si deseaban conocer los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.

Integridad científica

La investigación se realizó con datos reales los cuales fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta. Asimismo, se realizó una correcta búsqueda de información a través de los libros, artículos científicos, revistas, etc. Con mucha transparencia, honestidad de manera responsable lo cual se ve reflejado en el trabajo realizado.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 1

Características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021

Características de la finalidad de la motivación del personal	N	%
Los trabajadores realizan bien su trabajo		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Acciones que se realizaría para que el trabajador haga bien su trabajo		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Decisiones que se tomaría frente a una mala actitud con un cliente		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021

Concluye...

Características de la finalidad de la motivación del personal	N	%
Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	6	60.00
Nunca	4	40.00
Total	10	100.00
El personal motivado lograría alcanzar las metas de la organización		
Siempre	10	10.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

Tabla 2.

Características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

Características del esfuerzo de los trabajadores	N	%
Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	10	100.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	10	100.00
Total	10	100.00
Tiene buena conexión con sus trabajadores		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 2.

Características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

Concluye...

Características del esfuerzo de los trabajadores	N	%
Importancia de fomentar la confianza con los trabajadores		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

Tabla 3

Características de las necesidades de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

Características de las necesidades del trabajador	N	%
Importancia de la comunicación que demuestra el trabajador		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Importancia del aporte que brinda el trabajador en beneficio de la empresa		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

Tabla 4

Características de las acciones de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Características de las acciones de la gestión de calidad	N	%
El uso de métodos preventivos para evitar accidentes		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	8	80.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	7	70.00
Nunca	3	30.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

Tabla 5

Características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Características de herramientas de gestión de calidad	N	%
Técnicas que se utiliza de gestión de calidad		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	10.00
Muy pocas veces	9	90.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
La atención que se ofrece es de calidad		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Implementación de nuevas estrategias para tener un mejor ambiente laboral		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	8	80.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 5

Características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Concluye...

Características de herramientas de gestión de calidad	N	%
Delega gestiones y funciones entre trabajadores		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	7	70.00
A veces	3	30.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Tengo propósitos dentro de la organización		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	70.00
Nunca	0	30.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

Tabla 6

Características de los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Características de los procesos de la gestión de calidad	N	%
Objetivos claros dentro de la empresa		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	10.00
Muy pocas veces	0	90.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Es sencillo su trabajo dentro de la empresa		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	10.00
A veces	8	80.00
Muy pocas veces	1	10.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Los trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	8	80.00
A veces	2	20.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 6

Características de los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Concluye...

Características de los procesos de la gestión de calidad	N	%
Mejoraría la imagen de la empresa		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	8	80.00
A veces	2	20.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
La importancia del mensaje de motivación y gestión al inicio del día		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	8	80.00
A veces	2	20.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

Tabla 7

Propuesta de mejora de la gestión de calidad y motivación de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Problemas encontrados-Resultados	Surgimiento del Problema	Acción de mejora	Responsable
<p>Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal</p>	<p>Muy pocas veces considera el representante la importancia de realizar capacitaciones de seguridad a los trabajadores, desconociendo la aplicación de seguridad y salud en el trabajo y el manejo de sus equipos con la que cuenta su organización.</p>	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitar para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar factores de riesgo en los diferentes procesos y espacios de trabajo y sus consecuencias para su SST (seguridad y salud en el trabajo). <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionando equipos de protección a los trabajadores. ✓ Tener buenas instalaciones de primeros auxilios ✓ Capacitar e informar de manera pertinente sobre riesgos a los trabajadores e incluso a los trabajadores temporarios ✓ Identificar los derechos y deberes de los trabajadores como la SST • Tomar medidas preventivas para evitar riesgos para la SST. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usar los equipos y vestimenta en condiciones seguras ✓ Utilizar equipos de protección requeridos ✓ Realizar actividades como: espacios de trabajo en condiciones de higiene y seguridad y alertar y corregir su actuación o la de otro para prevenir un accidente • Promover el trabajo sano y seguro entre los trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber la ubicación de los equipos de primeros auxilios para saber actuar de manera oportuna y correctamente en caso de accidentes ✓ Evitar distracciones con celular y/o música con audífonos 	<p>Representante</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener claro que cada máquina tiene un instructivo con especificaciones que se debe cumplir al manipularla (Computadores, cámaras de seguridad, equipos con que se realizan pagos con tarjetas de créditos) ✓ Implementar normas de prevención de trabajo y uso adecuado de los recursos ✓ Tener un diseño de mantenimiento de las máquinas y equipos de la empresa ✓ Implementar mejores hábitos del uso correcto de equipos de cómputo e instalaciones ✓ Implementar un reglamento interno de cuidado de los instrumentos de trabajo y cuidado personal ✓ Implementar señalamientos con símbolos que tienen por objetivo prevenir, indicar, informar. 	
<p>Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral</p>	<p>Muy pocas veces el dueño considera importante el uso de técnicas de motivación a los trabajadores.</p>	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben darle importancia a la aplicación de técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral entre estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo emocional al equipo: Si un trabajador no puede resolver un problema, el equipo debe ser más unido para que se ejecute la acción en beneficio de la organización. • Reconocer sus méritos y su dedicación: Es darle el crédito a quien demuestra la capacidad de pensar por sí mismo y es beneficio para la organización. • Valorar el esfuerzo durante la nueva situación que se vive como el Covid-19 que ha afectado a cada familia: Hay trabajadores que sus familiares se llegan a contagiar e incluso ellos mismos, toda la organización y los trabajadores deben demostrar empatía y apoyo haciendo ver que no todos son libres de evitar tal contagio y que la organización estará dispuesto a brindarles el apoyo económico y moral. • Felicitar a sus trabajadores: Dar mucha atribución al desempeño de su trabajador motivándolo a no dejar de hacerlo con descansos y bonos económicos. • Marcar rutinas: Son aquellas acciones que se deben respetar, la hora del almuerzo, las 	<p>Representante</p>

		<p>salidas, las entradas y deberes que debe cumplir en el horario determinado por la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El representante debe empaparse de positivismo con actividades que sumen a la organización • Debe desarrollar la capacidad de escucharse y escuchar a los trabajadores: El dueño debe escuchar a sus trabajadores para conocer sus expectativas y opiniones que va en beneficio de la organización. • Prestar atención a todos los pensamientos que los trabajadores tienen: Los trabajadores guardan opiniones de sus jefes que sería bueno que se las diga directamente para que el dueño tenga en conocimiento que debe mejorar ciertas actitudes. 	
Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores	Nunca ha considerado el dueño aplicar estrategias de motivación a los trabajadores.	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recompensas monetarias <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bonificaciones y un salario justo ✓ Reconocer su esfuerzo y empeño de sus funciones en toda la organización • Estilo y gestión y comunicación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Libertad para el trabajo autónomo ✓ Iniciativa ✓ Tomar decisiones transparentes ✓ Crear confianza • Elogio y reconocimiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elogiar el esfuerzo ✓ Mostrar aprecio a los trabajadores ✓ Dar las gracias en nombre de la organización ✓ Festejar el éxito juntos • Motivación interna y emocional <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar oportunidades de formación ✓ Mantener el equilibrio entre vida privada y profesional con horarios flexibles ✓ Actividades variadas y de responsabilidad • Realizar encuestas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayuda a reconocer la opinión del equipo ✓ Se obtiene información específica, relevante y permite implementar acciones concretas • Brindar retroalimentación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar a conocer que los trabajadores están 	Representante

		<p>haciendo bien su trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer de conocimiento los aspectos que deben mejorar para ganar más experiencia 	
<p>Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes</p>	<p>Muy pocas veces el dueño ha considerado la posibilidad de capacitar al trabajador para evitar los accidentes que puedan presentarse en la empresa desconociendo los accidentes graves que se pueden producir en su organización.</p>	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitar a su personal porque esto le ayudará a que el trabajador evite futuros accidentes convirtiéndose en un empleado bien preparado y eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar instrucciones precisas sobre el uso correcto de los equipos que se vayan a emplear <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar siempre la hornilla u horno mientras no se utilizan ✓ No tener cosas líquidas ni pesadas o inflamables cerca de los equipos tecnológicos ✓ Las conexiones para los artefactos eléctricos de cocina y equipos tecnológicos, los cables deben estar selladas para evitar cortos circuitos ✓ Para evitar quemaduras por vapores, retirar la cara antes de destapar las ollas y cacerolas que contengan líquidos calientes ✓ Al utilizar cuchillos u otros utensilios de cocina, mantener las muñecas en posición neutra, doblándolas lo menos posible • Prevención de caídas y quemaduras <ul style="list-style-type: none"> ✓ No correr por la cocina ✓ No pisar superficies mojadas ✓ Colocar los alimentos fuera de la zona de paso ✓ Mantener libre de obstáculos las salidas y zonas de paso ✓ Utilizar calzado sin taco y con suela antideslizante ✓ No usar faldas largas porque puede producir tropiezos ✓ No usar mangas largas y sueltas ya que pueden enredarse en las manillas de puertas y los respaldos de las sillas de los clientes y pueden prenderse fuego de las hornillas encendidas ✓ Tener el cabello bien amarrado y recogido para evitar que llegue a los alimentos y al fuego • Evitar incendios <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que la llama de los artefactos sea azul, si presenta color amarillo o anaranjado 	<p>Representante</p>

		<p>está produciendo cantidades anormales de monóxido de carbono, llamar a un profesional</p> <p>✓ Si hay escape de gas: no prender interruptores eléctricos, no encender mecheros o cerillas, cerrar las llaves de paso y ventilar la zona, llamar al servicio de mantenimiento,</p>	
Técnicas que se utiliza de gestión de calidad	Muy pocas veces el dueño utiliza técnicas de gestión de calidad	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes técnicas de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar: Innovar y crear comidas y bebidas para sobrepasar las expectativas de los clientes. • Hacer: Que tu restaurante marque la diferencia entre las demás (Platos económicos y deliciosos, satisfacción del cliente, los precios de las bebidas no excedan el precio real, no imponer propinas simplemente que lo hagan por si solos) • Verificar: Una vez que se ha puesto en marcha las innovaciones y creaciones de platos económicos y a la carta, verificar si se ajusta a lo que la organización desea, convirtiéndose en atractivo lo que ofrece y aumento de clientes. • Actuar: Si el restaurante ya realizó sus innovaciones y creaciones ya verificó los resultados positivos o negativos se deben ajustar a las expectativas y objetivos que están definidos en su organización, y si es necesario modificar y corregir para seguir realizando más innovaciones, considerar que el desarrollo y proceso debe mejorar constantemente • Adaptarse al puesto de trabajo: El trabajador asume los retos y requerimientos a ejecutar, planteándole las innovaciones y lluvia de ideas para mejorar con los recursos que se tiene. • Mejora de las condiciones laborales: Implementar horarios alternativos con el fin de adecuarse a las necesidades de los trabajadores. • Implementar las normas Iso de gestión de calidad, en los recursos que tiene la empresa; en la realización del buen trato al trabajador y el buen uso de sus recursos naturales y del cuidado del medio ambiente. • Implementar la calidad de la siguiente manera: (calidad del producto que ofrece la empresa y calidad de atención que ofrece el trabajador) 	Representante

		productividad (lo que producen con los recursos obtenidos) y tiempo (la dedicación del trabajador por producir, atender y distribuir sus tiempos para ejecutar sus funciones establecidas).	
--	--	---	--

PLAN DE MEJORA PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS DEL LITORAL DE LA PROVINCIA DE BARRANCA, 2021.

- 1. Datos generales:** Restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barraca.

Dirección: AV. CHORRILLOS 803-805

Historia

Las Cevicherías del Litoral de la provincia de Barranca, han tomado mucha amplitud y campo en el rubro de ser restaurantes turísticos, ya que todos son negocios familiares, y que a gran escala han sido reconocidas por gastrónomos lo innovadores y creativos que son en la presentación de sus platos, los representantes fueron pescadores y lancheros y vieron por una opción de negocio abrir restaurante de Ceviches y comidas turísticas a base de pescado. Viendo el atractivo de sus playas y la maravilla de su gente han ido creciendo y heredando estos restaurantes que va de familia en familia.

1. Misión

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de nuestros clientes y ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y el desarrollo de sus trabajadores en el grupo.

2. Visión

Ser una de los mejores restaurantes pioneros en platos marinos, capaz de desarrollar en cada uno de los trabajadores; su capacidad creativa a favor del cliente. Lograr que sea una empresa altamente productiva, innovadora,

competitiva y dedicada para la satisfacción plena de nuestros clientes, un trato justo a sus proveedores y con posibilidades de desarrollo personal, de la misma forma llegar a ser el restaurante más exitoso en su especialidad, así como ser una fuente de trabajo.

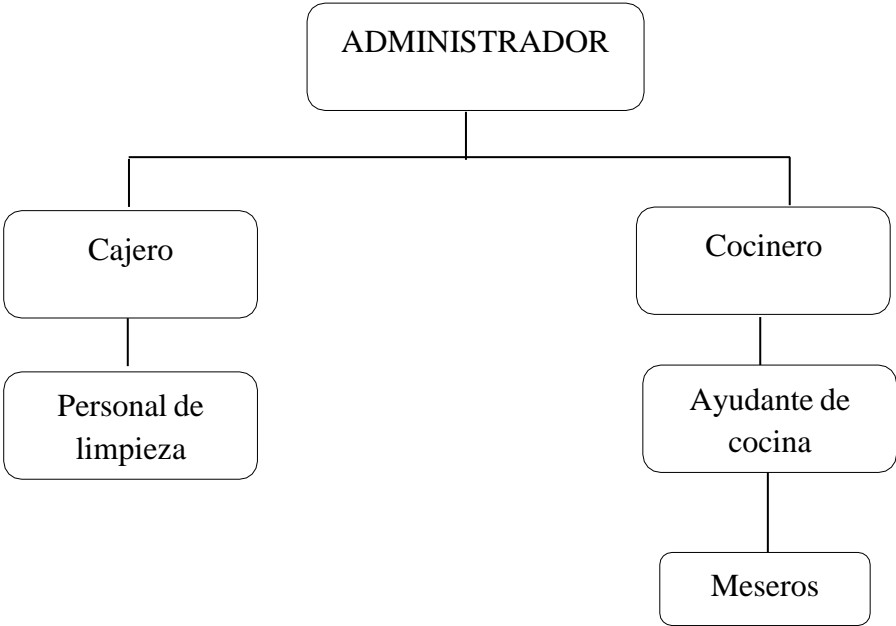
3. Objetivos Estratégicos

- **Compromiso:** Trabajo en equipo, para lograr alcanzar las metas y objetivos organizacionales.
- **Honestidad:** Trabajar con honestidad, cumpliendo lo que se prometen en las fechas y tiempos establecidos con los clientes.
- **Cumplimiento:** La atención de calidad, productos frescos, y buen ambiente de trabajo.
- **Calidad:** Realizar el buen uso de las prácticas de ofrecimiento del servicio de calidad y productos frescos y de calidad, con la limpieza en la elaboración de todos los alimentos ofrecidos al cliente.
- **Profesionalismo:** Por parte de todos miembros del restaurante, ofreciendo lealtad y amor hacia el trabajo y a la organización.

4. Productos y/o servicios

- Los restaurantes se encargan de ofrecer un servicio de alimentos y atención a los clientes, siendo a su vez generados de empleos.

5. Organigrama



a. Descripción de Funciones

Administrador	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Administración - Experiencia en microempresas del mismo rubro 	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica y supervisa la empresa - Evalúa y contrata al personal - Registra en planillas a sus trabajadores - Coordina las operaciones diarias de gestión
Cajero	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Tener estudios superiores para ejercer prácticas - Estudios de Contabilidad o afines 	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar el manejo de los libros contables - Recepcionar, entregar y custodiar el dinero en efectivo, giros y demás documentos de valor - Realizar el pago de los trabajadores en efectivo o depósitos en cuentas diferidas por el trabajador
Personal de limpieza	Funciones
Estudio completo de secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad en la limpieza del restaurante, dentro y fuera de la cocina - Almacenamiento de los insumos y materiales perecibles del restaurante y cocina - Limpieza de los materiales de trabajo y herramientas de cocina
Cocinero	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Cocinero Profesional y con experiencia - Estudios de gastronomía 	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica el menú y elaboración de los platos - Gestiona el equipo y la distribución de tareas - Gestiona el tiempo de cocinado y preparación de los alimentos - Realiza tareas administrativas - Actualiza los menú
Ayudante de cocina	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en asistencia de cocina 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiste al cocinero con la lista y la preparación de presentación de los platos - Lleva el control de los pedidos de los menú - Preserva los insumos del día y las del día siguiente - Lleva el control de los materiales e insumos faltantes para conservar la calidad de los productos adquiridos
Mesero	Funciones
Tener estudios completos de secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Dar la bienvenida a los clientes, guiarlos a sus mesas - Entregar la carta del menú y platos especiales del día, hace recomendaciones y da respuesta a cualquier inquietud sobre los platos y bebidas.

6. Diagnóstico general

<p>Análisis FODA</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es una ciudad muy comercial, y visitada por turistas atraídos por la belleza de sus playas que tiene en su litoral - Ubicación estratégica del restaurante con gran afluencia de clientes y turistas - Interés por degustar la comida marina 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competencia con las otras empresas del mismo rubro de restaurantes de Cevicherías - Clientes frecuentes a los restaurantes que visitan - Cevicherías que incluyan en sus platos comida criolla - Actual crisis económica, provocada por el covid 19.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amplia infraestructura para la comodidad de los clientes - Variedad de platos y servicios disponibles para los clientes - Precios accesibles para los clientes - Diferente formas y facilidades de pago - Personal especializado y profesionales en la preparación de los platos de los menú - Moderna infraestructura y equipamiento de tecnologías y seguridad 	<p>Estrategias- FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer un espacio amplio y agradable para la comodidad de los clientes - Ofrecer mayor variedad de platos y servicios para la satisfacción de los clientes - Ofrecer precios accesibles al alcance de los clientes 	<p>Estrategias- DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento en el mercado por medio de los cliente, gracias a sus buenos comentarios acerca de los servicios y variedad de platos ofrecidos en el restaurante - Innovar en platos llamativos y realizar demostraciones de las mismas a cada cliente que este en el restaurante
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son empresas familiares con baja orientación de Gestión - Falta de capital para más inversión - Búsqueda de cheff especializados en el rubro - Constante cambio de personal 	<p>Estrategias-FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer a los clientes variedad de platos que permita satisfacer el paladas de los clientes - Realización de pequeños eventos dentro de la empresa, alusivos a fechas especiales como aniversario de la provincia, o un cliente que cumpla años. 	<p>Estrategias –DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar constantemente los servicios que brinda la competencia para que nuestra empresa ofrezca similares propuestas pero mejoradas - Ofrecer descuentos y promociones para captar atención de nuestro público objetivo,

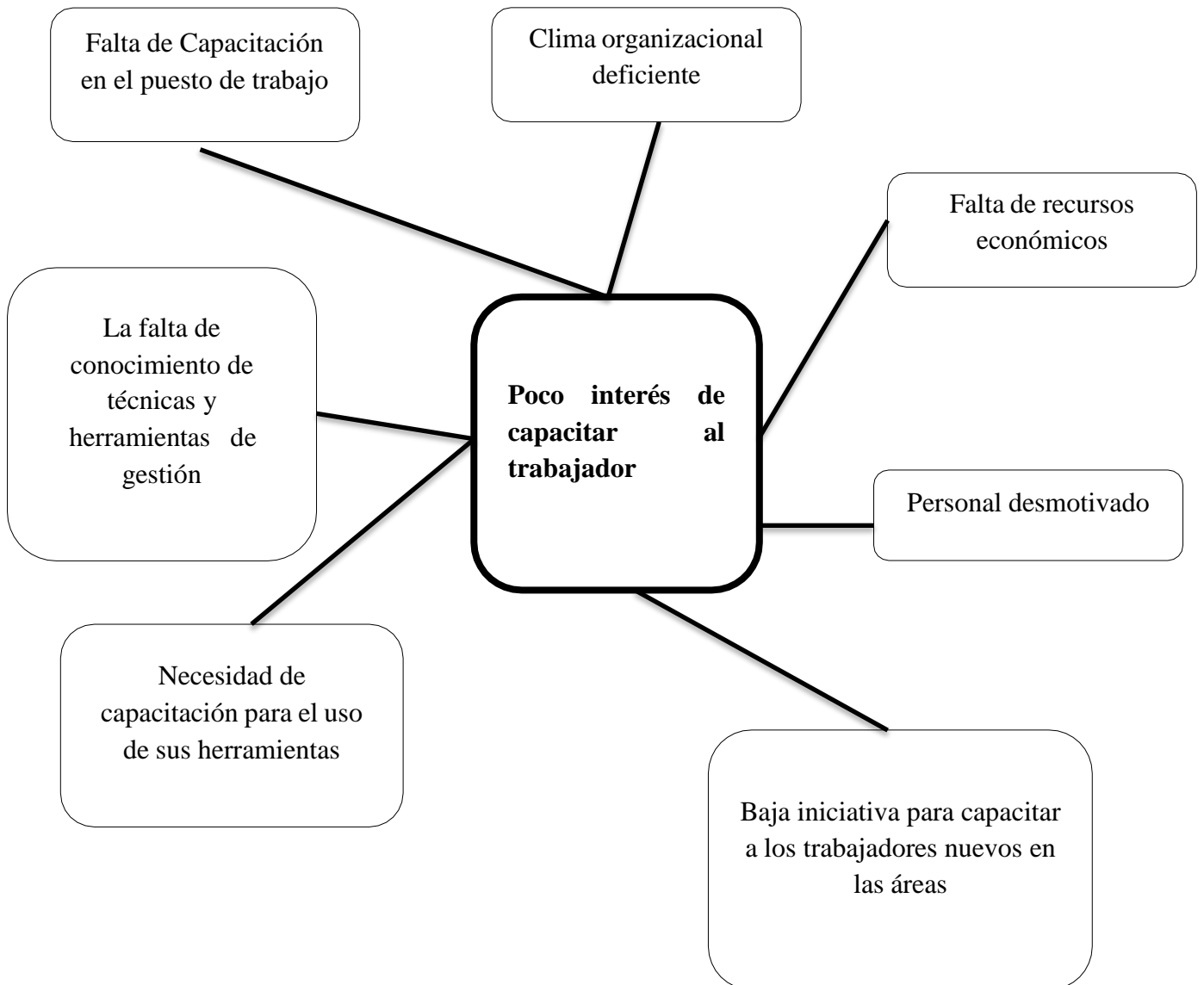
7. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mype
Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal	Muy pocas veces considera el representante la importancia de realizar capacitaciones de seguridad a los trabajadores, desconociendo la aplicación de seguridad y salud en el trabajo y el manejo de sus equipos con la que cuenta su organización.
Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral	Muy pocas veces el dueño considera importante el uso de técnicas de motivación a los trabajadores.
Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores	Nunca ha considerado el dueño aplicar estrategias de motivación a los trabajadores.
Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes	Muy pocas veces el dueño ha considerado la posibilidad de capacitar al trabajador para evitar los accidentes que puedan presentarse en la empresa desconociendo los accidentes graves que se pueden producir en su organización.
Técnicas que se utiliza de gestión de calidad	Muy pocas veces el dueño utiliza técnicas de gestión de calidad

8. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal	Muy pocas veces considera el representante la importancia de realizar capacitaciones de seguridad a los trabajadores, desconociendo la aplicación de seguridad y salud en el trabajo y el manejo de sus equipos con la que cuenta su organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Esto se da porque el dueño no considera la capacitación como una herramienta que ayudaría a la larga vida de sus equipos tecnológicos y conservar la seguridad de los trabajadores, evitando así riesgos de enfermarse y no trabajar en condiciones seguras para evitar accidentes a los trabajadores. - Otro factor es que no cuenta con el recurso económico para capacitar porque desconoce que existan capacitaciones gratuitas para que pueda conocer y aplicar en su organización para dar seguridad a sus trabajadores.
Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral	Muy pocas veces el dueño considera importante el uso de técnicas de motivación a los trabajadores.	- El dueño no considera estas técnicas porque no las conoce, no las ha leído ni menos quiere invertir en técnicas que deben ser orientadas por un profesional para su mejor efectividad de aplicación.
Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores	Nunca ha considerado el dueño aplicar estrategias de motivación a los trabajadores.	- No las considera porque va en constante cambio de personal, ya que el contrato es renovado por cada mes
Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes	Muy pocas veces el dueño ha considerado la posibilidad de capacitar al trabajador para evitar los accidentes que puedan presentarse en la empresa desconociendo los accidentes graves que se pueden producir en su organización.	- Las máquinas que el dueño adquiere los orienta al trabajador de manera interna, ya que le es un gasto traer a expertos para su mejor ejecución
Técnicas que se utiliza de gestión de calidad	Muy pocas veces el dueño utiliza técnicas de gestión de calidad	- El dueño no conoce las normas ni técnicas por ello existe baja motivación y poca fidelidad entre los trabajadores de la empresa

9. Causas



10. Establecer soluciones

a. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
<p>Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal</p>	<p>Muy pocas veces considera el representante la importancia de realizar capacitaciones de seguridad a los trabajadores, desconociendo la aplicación de seguridad y salud en el trabajo y el manejo de sus equipos con la que cuenta su organización.</p>	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitar para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar factores de riesgo en los diferentes procesos y espacios de trabajo y sus consecuencias para su SST (seguridad y salud en el trabajo). <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionando equipos de protección a los trabajadores. ✓ Tener buenas instalaciones de primeros auxilios ✓ Capacitar e informar de manera pertinente sobre riesgos a los trabajadores e incluso a los trabajadores temporarios ✓ Identificar los derechos y deberes de los trabajadores como la SST • Tomar medidas preventivas para evitar riesgos para la SST. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usar los equipos y vestimenta en condiciones seguras ✓ Utilizar equipos de protección requeridos ✓ Realizar actividades como: espacios de trabajo en condiciones de higiene y seguridad y alertar y corregir su actuación o la de otro para prevenir un accidente • Promover el trabajo sano y seguro entre los trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber la ubicación de los equipos de primeros auxilios para saber actuar de manera oportuna y correctamente en caso de accidentes ✓ Evitar distracciones con celular y/o música con audífonos ✓ Tener claro que cada máquina tiene un instructivo con especificaciones que se debe cumplir al manipularla (Computadores, cámaras de seguridad, equipos con que se realizan pagos con tarjetas de créditos) ✓ Implementar normas de prevención de trabajo y uso adecuado de los recursos ✓ Tener un diseño de mantenimiento de las máquinas y equipos de la empresa ✓ Implementar mejores hábitos del uso correcto de equipos de cómputo e instalaciones ✓ Implementar un reglamento interno de cuidado de los instrumentos de trabajo y cuidado personal ✓ Implementar señalamientos con símbolos que tienen por objetivo prevenir, indicar, informar.

<p>Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral</p>	<p>Muy pocas veces el dueño considera importante el uso de técnicas de motivación a los trabajadores.</p>	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben darle importancia a la aplicación de técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral entre estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo emocional al equipo: Si un trabajador no puede resolver un problema, el quipo debe ser más unido para que se ejecute la acción en beneficio de la organización. • Reconocer sus méritos y su dedicación: Es darle el crédito a quien demuestra la capacidad de pensar por sí mismo y es beneficio para la organización. • Valorar el esfuerzo durante la nueva situación que se vive como el Covid-19 que ha afectado a cada familia: Hay trabajadores que sus familiares se llegan a contagiar e incluso ellos mismos, toda la organización y los trabajadores deben demostrar empatía y apoyo haciendo ver que no todos son libres de evitar tal contagio y que la organización estará dispuesto a brindarles el apoyo económico y moral. • Felicitar a sus trabajadores: Dar mucha atribución al desempeño de su trabajador motivándolo a no dejar de hacerlo con descansos y bonos económicos. • Marcar rutinas: Son aquellas acciones que se deben respetar, la hora del almuerzo, las salidas, las entradas y deberes que debe cumplir en el horario determinado por la organización. • El representante debe empaparse de positivismo con actividades que sumen a la organización • Debe desarrollar la capacidad de escucharse y escuchar a los trabajadores: El dueño debe escuchar a sus trabajadores para conocer sus expectativas y opiniones que va en beneficio de la organización. • Prestar atención a todos los pensamientos que los trabajadores tienen: Los trabajadores guardan opiniones de sus jefes que sería bueno que se las diga directamente para que el dueño tenga en conocimiento que debe mejorar ciertas actitudes.
<p>Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores</p>	<p>Nunca ha considerado el dueño aplicar estrategias de motivación a los trabajadores.</p>	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recompensas monetarias <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bonificaciones y un salario justo ✓ Reconocer su esfuerzo y empeño de sus funciones en toda la organización • Estilo y gestión y comunicación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Libertad para el trabajo autónomo ✓ Iniciativa ✓ Tomar decisiones transparentes ✓ Crear confianza • Elogio y reconocimiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elogiar el esfuerzo ✓ Mostrar aprecio a los trabajadores

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar las gracias en nombre de la organización ✓ Festejar el éxito juntos • Motivación interna y emocional <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar oportunidades de formación ✓ Mantener el equilibrio entre vida privada y profesional con horarios flexibles ✓ Actividades variadas y de responsabilidad • Realizar encuestas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayuda a reconocer la opinión del equipo ✓ Se obtiene información específica, relevante y permite implementar acciones concretas • Brindar retroalimentación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar a conocer que los trabajadores están haciendo bien su trabajo ✓ Hacer de conocimiento los aspectos que deben mejorar para ganar más experiencia
Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes	Muy pocas veces el dueño ha considerado la posibilidad de capacitar al trabajador para evitar los accidentes que puedan presentarse en la empresa desconociendo los accidentes graves que se pueden producir en su organización.	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitar a su personal porque esto le ayudará a que el trabajador evite futuros accidentes convirtiéndose en un empleado bien preparado y eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar instrucciones precisas sobre el uso correcto de los equipos que se vayan a emplear <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar siempre la hornilla u horno mientras no se utilizan ✓ No tener cosas líquidas ni pesadas o inflamables cerca de los equipos tecnológicos ✓ Las conexiones para los artefactos eléctricos de cocina y equipos tecnológicos, los cables deben estar selladas para evitar cortos circuitos ✓ Para evitar quemaduras por vapores, retirar la cara antes de destapar las ollas y cacerolas que contengan líquidos calientes ✓ Al utilizar cuchillos u otros utensilios de cocina, mantener las muñecas en posición neutra, doblándolas lo menos posible • Prevención de caídas y quemaduras <ul style="list-style-type: none"> ✓ No correr por la cocina ✓ No pisar superficies mojadas ✓ Colocar los alimentos fuera de la zona de paso ✓ Mantener libre de obstáculos las salidas y zonas de paso ✓ Utilizar calzado sin taco y con suela antideslizante ✓ No usar faldas largas porque puede producir tropiezos ✓ No usar mangas largas y sueltas ya que pueden enredarse en las manillas de puertas y los respaldos de las sillas de los clientes y pueden prenderse fuego de las hornillas encendidas ✓ Tener el cabello bien amarrado y recogido para evitar que llegue a los alimentos y al fuego • Evitar incendios <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que la llama de los artefactos sea azul, si presenta

		<p>color amarillo o anaranjado está produciendo cantidades anormales de monóxido de carbono, llamar a un profesional</p> <p>✓ Si hay escape de gas: no prender interruptores eléctricos, no encender mecheros o cerillas, cerrar las llaves de paso y ventilar la zona, llamar al servicio de mantenimiento,</p>
Técnicas que se utiliza de gestión de calidad	Muy pocas veces el dueño utiliza técnicas de gestión de calidad	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes técnicas de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar: Innovar y crear comidas y bebidas para sobrepasar las expectativas de los clientes. • Hacer: Que tu restaurante marque la diferencia entre las demás (Platos económicos y deliciosos, satisfacción del cliente, los precios de las bebidas no excedan el precio real, no imponer propinas simplemente que lo hagan por si solos) • Verificar: Una vez que se ha puesto en marcha las innovaciones y creaciones de platos económicos y a la carta, verificar si se ajusta a lo que la organización desea, convirtiéndose en atractivo lo que ofrece y aumento de clientes. • Actuar: Si el restaurante ya realizó sus innovaciones y creaciones ya verificó los resultados positivos o negativos se deben ajustar a las expectativas y objetivos que están definidos en su organización, y si es necesario modificar y corregir para seguir realizando más innovaciones, considerar que el desarrollo y proceso debe mejorar constantemente • Adaptarse al puesto de trabajo: El trabajador asume los retos y requerimientos a ejecutar, planteándole las innovaciones y lluvia de ideas para mejorar con los recursos que se tiene. • Mejora de las condiciones laborales: Implementar horarios alternativos con el fin de adecuarse a las necesidades de los trabajadores. • Implementar las normas Iso de gestión de calidad, en los recursos que tiene la empresa; en la realización del buen trato al trabajador y el buen uso de sus recursos naturales y del cuidado del medio ambiente. • Implementar la calidad de la siguiente manera: (calidad del producto que ofrece la empresa y calidad de atención que ofrece el trabajador) productividad (lo que producen con los recursos obtenidos) y tiempo (la dedicación del trabajador por producir, atender y distribuir sus tiempos para ejecutar sus funciones establecidas).

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N	Estrategias	Recursos humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitar para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar factores de riesgo en los diferentes procesos y espacios de trabajo y sus consecuencias para su SST (seguridad y salud en el trabajo). <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionando equipos de protección a los trabajadores. ✓ Tener buenas instalaciones de primeros auxilios ✓ Capacitar e informar de manera pertinente sobre riesgos a los trabajadores e incluso a los trabajadores temporarios ✓ Identificar los derechos y deberes de los trabajadores como la SST • Tomar medidas preventivas para evitar riesgos para la SST. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usar los equipos y vestimenta en condiciones seguras ✓ Utilizar equipos de protección requeridos ✓ Realizar actividades como: espacios de trabajo en condiciones de higiene y seguridad y alertar y corregir su actuación o la de otro para prevenir un accidente • Promover el trabajo sano y seguro entre los trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber la ubicación de los equipos de primeros auxilios para saber actuar de manera 	Representantes y trabajadores (consultor)	S/. 7000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Computadoras - Impresora 	3 meses

	<p>oportuna y correctamente en caso de accidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar distracciones con celular y/o música con audífonos ✓ Tener claro que cada máquina tiene un instructivo con especificaciones que se debe cumplir al manipularla (Computadores, cámaras de seguridad, equipos con que se realizan pagos con tarjetas de créditos) ✓ Implementar normas de prevención de trabajo y uso adecuado de los recursos ✓ Tener un diseño de mantenimiento de las máquinas y equipos de la empresa ✓ Implementar mejores hábitos del uso correcto de equipos de cómputo e instalaciones ✓ Implementar un reglamento interno de cuidado de los instrumentos de trabajo y cuidado personal ✓ Implementar señalamientos con símbolos que tienen por objetivo prevenir, indicar, informar. 				
2	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben darle importancia a la aplicación de técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral entre estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo emocional al equipo: Si un trabajador no puede resolver un problema, el equipo debe ser más unido para que se ejecute la acción en beneficio de la organización. • Reconocer sus méritos y su dedicación: Es darle el crédito a 	Representantes antes	S/.1000.00	- Internet - Computadoras	2 semana

	<p>quien demuestra la capacidad de pensar por sí mismo y es beneficio para la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorar el esfuerzo durante la nueva situación que se vive como el Covid-19 que ha afectado a cada familia: Hay trabajadores que sus familiares se llegan a contagiar e incluso ellos mismos, toda la organización y los trabajadores deben demostrar empatía y apoyo haciendo ver que no todos son libres de evitar tal contagio y que la organización estará dispuesto a brindarles el apoyo económico y moral. • Felicitar a sus trabajadores: Dar mucha atribución al desempeño de su trabajador motivándolo a no dejar de hacerlo con descansos y bonos económicos. • Marcar rutinas: Son aquellas acciones que se deben respetar, la hora del almuerzo, las salidas, las entradas y deberes que debe cumplir en el horario determinado por la organización. • El representante debe empaparse de positivismo con actividades que sumen a la organización • Debe desarrollar la capacidad de escucharse y escuchar a los trabajadores: El dueño debe escuchar a sus trabajadores para conocer sus expectativas y opiniones que va en beneficio de la organización. • Prestar atención a todos los pensamientos que los trabajadores tienen: Los trabajadores guardan opiniones de sus jefes que sería bueno que se las diga directamente para que el dueño tenga en conocimiento que debe mejorar 				
--	---	--	--	--	--

	ciertas actitudes.				
3	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recompensas monetarias <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bonificaciones y un salario justo ✓ Reconocer su esfuerzo y empeño de sus funciones en toda la organización • Estilo y gestión y comunicación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Libertad para el trabajo autónomo ✓ Iniciativa ✓ Tomar decisiones transparentes ✓ Crear confianza • Elogio y reconocimiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elogiar el esfuerzo ✓ Mostrar aprecio a los trabajadores ✓ Dar las gracias en nombre de la organización ✓ Festejar el éxito juntos • Motivación interna y emocional <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar oportunidades de formación ✓ Mantener el equilibrio entre vida privada y profesional con horarios flexibles ✓ Actividades variadas y de responsabilidad • Realizar encuestas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayuda a reconocer la opinión del equipo ✓ Se obtiene información específica, relevante y permite implementar acciones concretas • Brindar retroalimentación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar a conocer que los trabajadores están haciendo bien su trabajo ✓ Hacer de conocimiento los aspectos que deben mejorar 	Representantes y trabajadores	S/.0.00	- Internet Computadoras	4 semanas

	para ganar más experiencia				
4	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitar a su personal porque esto le ayudará a que el trabajador evite futuros accidentes convirtiéndose en un empleado bien preparado y eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar instrucciones precisas sobre el uso correcto de los equipos que se vayan a emplear <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar siempre la hornilla u horno mientras no se utilizan ✓ No tener cosas líquidas ni pesadas o inflamables cerca de los equipos tecnológicos ✓ Las conexiones para los artefactos eléctricos de cocina y equipos tecnológicos, los cables deben estar selladas para evitar cortos circuitos ✓ Para evitar quemaduras por vapores, retirar la cara antes de destapar las ollas y cacerolas que contengan líquidos calientes ✓ Al utilizar cuchillos u otros utensilios de cocina, mantener las muñecas en posición neutra, doblándolas lo menos posible • Prevención de caídas y quemaduras <ul style="list-style-type: none"> ✓ No correr por la cocina ✓ No pisar superficies mojadas ✓ Colocar los alimentos fuera de la zona de paso ✓ Mantener libre de obstáculos las salidas y zonas de paso ✓ Utilizar calzado sin taco y con suela antideslizante ✓ No usar faldas largas porque puede producir tropiezos ✓ No usar mangas largas y sueltas ya que pueden enredarse en las manillas de 	Representantes antes y trabajadores (consultor)	S/.3000.00	- Internet - Computadoras	3 meses

	<p>puertas y los respaldos de las sillas de los clientes y pueden prenderse fuego de las hornillas encendidas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener el cabello bien amarrado y recogido para evitar que llegue a los alimentos y al fuego • Evitar incendios <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que la llama de los artefactos sea azul, si presenta color amarillo o anaranjado está produciendo cantidades anormales de monóxido de carbono, llamar a un profesional ✓ Si hay escape de gas: no prender interruptores eléctricos, no encender mecheros o cerillas, cerrar las llaves de paso y ventilar la zona, llamar al servicio de mantenimiento, 				
5	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes técnicas de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar: Innovar y crear comidas y bebidas para sobrepasar las expectativas de los clientes. • Hacer: Que tu restaurante marque la diferencia entre las demás (Platos económicos y deliciosos, satisfacción del cliente, los precios de las bebidas no excedan el precio real, no imponer propinas simplemente que lo hagan por si solos) • Verificar: Una vez que se ha puesto en marcha las innovaciones y creaciones de platos económicos y a la carta, verificar si se ajusta a lo que la organización desea, 	Representantes y trabajadores (consultor)	S/.5000.00	- Internet - Computadoras	3 meses

	<p>convirtiéndose en atractivo lo que ofrece y aumento de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuar: Si el restaurante ya realizó sus innovaciones y creaciones ya verificó los resultados positivos o negativos se deben ajustar a las expectativas y objetivos que están definidos en su organización, y si es necesario modificar y corregir para seguir realizando más innovaciones, considerar que el desarrollo y proceso debe mejorar constantemente • Adaptarse al puesto de trabajo: El trabajador asume los retos y requerimientos a ejecutar, planteándole las innovaciones y lluvia de ideas para mejorar con los recursos que se tiene. • Mejora de las condiciones laborales: Implementar horarios alternativos con el fin de adecuarse a las necesidades de los trabajadores. • Implementar las normas Iso de gestión de calidad, en los recursos que tiene la empresa; en la realización del buen trato al trabajador y el buen uso de sus recursos naturales y del cuidado del medio ambiente. • Implementar la calidad de la siguiente manera: (calidad del producto que ofrece la empresa y calidad de atención que ofrece el trabajador) productividad (lo que producen con los recursos obtenidos) y tiempo (la dedicación del trabajador por producir, atender y distribuir sus tiempos para ejecutar sus funciones establecidas). 				
--	---	--	--	--	--

Cronograma de actividades

N	Estrategias	Inicio Termino	Noviembre				Diciembre				Enero			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitar para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar factores de riesgo en los diferentes procesos y espacios de trabajo y sus consecuencias para su SST (seguridad y salud en el trabajo). ✓ Proporcionando equipos de protección a los trabajadores. ✓ Tener buenas instalaciones de primeros auxilios ✓ Capacitar e informar de manera pertinente sobre riesgos a los trabajadores e incluso a los trabajadores temporarios ✓ Identificar los derechos y deberes de los trabajadores como la SST • Tomar medidas preventivas para evitar riesgos para la SST. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usar los equipos y vestimenta en condiciones seguras ✓ Utilizar equipos de protección requeridos ✓ Realizar actividades como: espacios de trabajo en condiciones de higiene y seguridad y alertar y corregir su actuación o la de otro para prevenir un accidente • Promover el trabajo sano y 	01/11/2021 31/01/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	<p>seguro entre los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber la ubicación de los equipos de primeros auxilios para saber actuar de manera oportuna y correctamente en caso de accidentes ✓ Evitar distracciones con celular y/o música con audífonos ✓ Tener claro que cada máquina tiene un instructivo con especificaciones que se debe cumplir al manipularla (Computadores, cámaras de seguridad, equipos con que se realizan pagos con tarjetas de créditos) ✓ Implementar normas de prevención de trabajo y uso adecuado de los recursos ✓ Tener un diseño de mantenimiento de las máquinas y equipos de la empresa ✓ Implementar mejores hábitos del uso correcto de equipos de cómputo e instalaciones ✓ Implementar un reglamento interno de cuidado de los instrumentos de trabajo y cuidado personal ✓ Implementar señalamientos con símbolos que tienen por objetivo prevenir, indicar, informar. 													
2	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben darle importancia a la aplicación de técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral entre estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo emocional al equipo: Si un trabajador no 	<p>23/11/2021 30/11/2021</p>					X	X						

	<p>puede resolver un problema, el quipo debe ser más unido para que se ejecute la acción en beneficio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer sus méritos y su dedicación: Es darle el crédito a quien demuestra la capacidad de pensar por sí mismo y es beneficio para la organización. - Valorar el esfuerzo durante la nueva situación que se vive como el Covid-19 que ha afectado a cada familia: Hay trabajadores que sus familiares se llegan a contagiar e incluso ellos mismos, toda la organización y los trabajadores deben demostrar empatía y apoyo haciendo ver que no todos son libres de evitar tal contagio y que la organización estará dispuesto a brindarles el apoyo económico y moral. - Felicitar a sus trabajadores: Dar mucha atribución al desempeño de su trabajador motivándolo a no dejar de hacerlo con descansos y bonos económicos. - Marcar rutinas: Son aquellas acciones que se deben respetar, la hora del almuerzo, las salidas, las entradas y deberes que debe cumplir en el horario determinado por la organización. - El representante debe empaparse de positivismo con actividades que sumen 													
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>a la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe desarrollar la capacidad de escucharse y escuchar a los trabajadores: El dueño debe escuchar a sus trabajadores para conocer sus expectativas y opiniones que va en beneficio de la organización. - Prestar atención a todos los pensamientos que los trabajadores tienen: Los trabajadores guardan opiniones de sus jefes que sería bueno que se las diga directamente para que el dueño tenga en conocimiento que debe mejorar ciertas actitudes. 														
3	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer al trabajador la importancia de su trabajo bien hecho, la buena actitud que demuestra cada día en la empresa. - Implementar técnicas de motivación de conductas del trabajador para un buen manejo de ellas. - Involucrar a los trabajadores en los cambios que necesite la empresa, aceptando sus ideas y propuestas. - Recordar fechas importantes de cada trabajador. 	01/12/2021 31/12/2021					X			X					
	<p>Deben capacitar a su personal porque esto le ayudaría a que el trabajador evite futuros accidentes convirtiéndose en un empleado bien preparado y eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar normas de prevención de trabajo y uso 	01/11/2021 31/01/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

4	<p>adecuado de los recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener un diseño de mantenimiento de las máquinas y equipos de la empresa - Implementar mejores hábitos del uso correcto de equipos, herramientas e instalaciones - Implementar un reglamento interno de cuidado de los instrumentos de trabajo y cuidado personal - Implementa señalamientos con símbolos que tienen por objetivo prevenir, indicar, informar. 														
5	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben implementar las siguientes técnicas de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar las normas de gestión de calidad, en los recursos que tiene la empresa; en la realización del buen trato al trabajador y el buen uso de sus recursos naturales y del cuidado del medio ambiente. - Implementar la calidad de la siguiente manera: (calidad del producto que ofrece la empresa y calidad de atención que ofrece el trabajador) productividad (lo que producen con los recursos obtenidos) y tiempo (la dedicación del trabajador por producir, atender y distribuir sus tiempos para ejecutar sus funciones establecidas). 	01/11/2021 31/01/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021.

Los trabajadores realizan bien su trabajo: El 100% de los encuestados asumen que sus trabajadores hacen bien su trabajo (tabla1). Estos resultados coinciden con el concepto que nos deja Guatire (2016) en donde señala que una persona satisface una necesidad creando un impulso necesario para poner en práctica la voluntad que tiene para realizar bien sus funciones y su trabajo. Asimismo, los representantes reconocen el esfuerzo y confianza que ellos otorgan a los trabajadores dejando que se desempeñen en sus funciones designadas confiando y viendo que sus tiempos y horas de trabajo están siendo respetadas por lo ya dispuesto por ellos mismos dentro de su organización siendo no solo de la idea de ir a trabajar y hacer bien las cosas sino a la vez sentir que llegar al trabajo y encontrar un ambiente laboral agradable y donde la empatía se desarrolla, hace que el trabajador se sienta cómodo, confiado y exprese su buen esmero y actitud frente a los clientes esto hace posible tener un resultado favorable para la empresa. La totalidad de los encuestados manifestaron que sus trabajadores hacen bien su trabajo.

Acciones que se realizaría para que el trabajador haga bien su trabajo: El 100% de los encuestados manifestaron que si aplican acciones correctivas para que el trabajador haga bien su trabajo (Tabla1). Estos resultados coinciden con lo investigado por Sirlopù (2017) quien mencionò que si aplican acciones correctivas

para mejorar la calidad del servicio en un 100%. Esto significa que los representantes toman acciones correctivas para lograr que los trabajadores hagan bien su trabajo dentro de la organización dando facilidades con herramientas y apoyo en temas que necesiten ser orientados. La totalidad de los representantes realizan acciones para que el trabajador haga bien su trabajo.

Decisiones que se tomaría frente a una mala actitud con un cliente: El 100% de los encuestados considera que tomaría de inmediato la decisión correcta frente a una mala actitud con un cliente (Tabla1). Esto quiere decir que la mejor decisión es ver desde la perspectiva de la organización, si un trabajador ofende o brinda un mal trato a un cliente, la decisión es saber por qué la reacción, causa-efecto; analizando el problema y las decisiones sería tomada de inmediato y ejecutada a la brevedad, esto hace que la firmeza y seguridad con la manera justa que el dueño tenga por ambas partes sea vista como ejemplo para los demás trabajadores, haciendo muestra que la autoridad te brinda confianza y el apoyo si lo necesitas en eventos como esos. La totalidad de los encuestados si tomarían las decisiones correctas frente a una mala actitud con un cliente.

Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal. El 60% de los encuestados no lo ven importante ejecutar capacitaciones de seguridad al personal, el 40% de los encuestados nunca han considerado ejecutar capacitaciones de seguridad al personal (Tabla1). Del mismo modo los representantes son abiertos para recibir el apoyo de empresas privadas que ofrezcan capacitar de manera virtual, o las instituciones públicas ofrecen capacitaciones que ayuden a dueños de dichas empresas a tomar conciencia del

uso de métodos de gestión y temas de empoderamiento a emprendedores para la mejor manera de la resolución de los problemas y evitar accidentes. La mayoría de los representantes no consideran la importancia de una capacitación por ende no han utilizado ninguna forma de motivar o incentivar y conocer sus herramientas e instrumentos de trabajo que usan o tienen dentro de la empresa

El personal motivado lograría alcanzar las metas de la organización. El 100% de los encuestados reconocen que tener a un personal motivado lograría alcanzar sus metas dentro de la organización (Tabla1). Estos resultados contrastan con lo investigado por Arbi (2020) quien mencionò que la motivación es el principal pilar que transmite la empresa en un y solo un 39.4% están de acuerdo. Esto significa que los representantes de la organización en su totalidad consideran que el personal motivado logra alcanzar sus metas trazadas, mientras otros gerentes no tienen la misma apreciación de la motivación a sus trabajadores para que logren alcanzar los objetivos de la empresa. La totalidad de los encuestados creen que un personal motivado si lograría alcanzar las metas de la organización.

Tabla 2. Características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral. El 100% de los encuestados muy pocas veces consideran importante aplicar técnicas de motivación (Tabla 2). Estos resultados contrastan con lo investigado por Guerra (2020) quien mencionò que la empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable en un 37.5% manifiesta que casi

siempre lo hace. Esto significa que los representantes de las micro y pequeñas empresa no aplican estrategias o técnicas que ayuden a desarrollar un ambiente laboral favorable para el desenvolvimiento de los trabajadores dentro de la empresa, mientras otras en menor cantidad creen que no es importante aplicar las técnicas. La totalidad de los representantes consideran que no es importante aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral dentro de la empresa.

Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores. El 100% de los representantes nunca han aplicado estrategias de motivación a sus trabajadores (Tabla 2). Estos resultados contrastan con la investigación de Sirlopù (2017) quièn mencionó la organización toma en cuenta la motivación para la realización de sus actividades de su trabajo en un 50% respondieron estar de acuerdo con la motivación de la organización. Esto quiere decir que los representantes de las microempresas en su totalidad no aplican estrategias de motivación a sus trabajadores y por otra parte otras empresas aplican en su minoría la motivación, disminuyendo la efectividad del rendimiento que se logra cuando si se aplica técnicas de motivación a sus trabajadores. La totalidad de los encuestados no aplican estrategias de motivación a sus trabajadores.

Tiene buena conexión con sus trabajadores. El 100% de los representantes tienen buena conexión con sus trabajadores (Tabla 2). Estos resultados contrastan con lo investigado por Escobar & Goyes (2019) quièn mencionò que los empleados del restaurante le comunican oportunamente como es el proceso en un 50.79% parcialmente de acuerdo. Esto significa que los microempresarios si cuentan con

la fiabilidad y la conexión que debe tener con sus trabajadores, siendo muy importante para la empresa y los que parcialmente cuentan con esa conexión pues la empresa estaría siendo llevada por la desconfianza baja calidad de atención y poca coordinación, siendo a futuro empresas destruidas por la poca motivación de entrelazarse y conectarse entre todos para que unifiquen y logran la calidad que se necesita en un restaurant en donde deben atender a clientes y ofrecer productos de calidad para que generen más posición dentro del mercado del mismo rubro. La totalidad de los representantes si creen tener buena conexión con sus trabajadores.

Importancia de fomentar la confianza con los trabajadores. El 100% de los encuestados si fomentan la confianza con sus trabajadores (Tabla 2). Estos contrastan con lo investigado por Escobar & Goyes (2019) quien mencionò que el comportamiento del personal del comedor inspira confianza en un 65.40% parcialmente de acuerdo. Esto significa que los representantes de las microempresas si pueden confiar y fomentar confianzas con sus trabajadores, haciendo de la comunicación y del ambiente laboral más fluido y tranquilo para lograr como empresa tener y formar equipos que te brinden capacidad de su trabajo y te den la confianza que tu empresa será bien trabajada y cuidada por todo un equipo que se puede denominar una familia dentro de la organización, mientras otras organización no logran llegar a la totalidad de su capacidad de confianza con sus trabajadores. La totalidad de los representantes creen que si es importante fomentar la confianza con sus trabajadores.

Tabla 3. Características de la necesidad de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

Importancia de la comunicación que demuestra el trabajador. El 100% de los encuestados consideran de gran importancia la comunicación de sus trabajadores (Tabla 3). Estos resultados contrastan con lo investigado por Escobar & Goyes (2019) quien mencionó que el personal del restaurante le comunica con anticipación cuando no puede prestar sus servicios y porque solo un 64% de acuerdo. Esto significa que los microempresarios si cuentan con la confianza que su trabajador le comunique sus faltas y el por qué a su debido momento, haciendo que el representante pueda solucionar los problemas de falta de personal a su debido momento, así se hace más manejable las faltas y la gestión y atención del día se lleve de una manera más coordinada para toda la empresa y entre los trabajadores, mientras otras empresas no cuentan con la totalidad de la comunicación entre sus trabajadores. La totalidad de los representantes creen que si es importante la comunicación de sus trabajadores dentro de la empresa.

Importancia del aporte que brinda el trabajador en beneficio de la empresa. El 100% de los representantes consideran importante que sus trabajadores brinden aportes en beneficio de la empresa (Tabla 3). Estos resultados contrastan con lo investigado por Sirlopù (2017) quien mencionò sus ideas y sugerencias reflejan un aporte para la organización el 50% de acuerdo. Esto significa que no todas las empresas cuentan con trabajadores que deseen aportar más a su organización con ideas y motivación de mejora y buena actitud, siendo en otras empresas que si se observa en una totalidad y esto hace que la empresa tenga más facilidad de poder renovar constantemente ya que sus trabajadores y los representantes formen un grado de confianza y conexión que hagan de ello un equipo que mire con

objetividad y con las mismas metas dentro de la organización logrando obtener los objetivos trazados por parte de la empresa. La totalidad de los microempresarios creen que si es importante valorar y aceptar los aportes de sus trabajadores que van en beneficio de la empresa.

Tabla 4. Características de las acciones de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

El uso de métodos preventivos para evitar accidentes. El 80% de los representantes a veces usan métodos preventivos para evitar accidentes y el 20% casi siempre utilizan métodos preventivos para evitar accidentes (Tabla 4). Estos resultados coinciden con lo investigado por Meza & Rodríguez (2016) quien mencionó que el 45% indicaron que se realizan pocas inspecciones en el lugar de trabajo cuando realizan las actividades por tal motivo podría aumentar el nivel de accidentabilidad en el puesto de trabajo. Esto significa que la mayoría de gerentes no aplican los métodos preventivos ni inspecciones para evitar accidentes con sus trabajadores esto se visualiza la poca responsabilidad que tienen los microempresarios con sus trabajadores. La mayoría de los representantes no utilizan métodos de prevención para evitar posibles accidentes.

Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes. El 70% de los encuestados consideran muy pocas veces la posibilidad de capacitar de forma seguida a sus trabajadores y el 30% de los representantes consideran que nunca han tenido la posibilidad de capacitar de forma seguida a sus trabajadores (Tabla 4). Estos resultados coinciden con lo encontrado en el trabajo de investigación de

Meza & Rodríguez (2016) quien mencionó que las capacitaciones de seguridad continuamente se realizan en un 35% según las personas encuestadas. Esto demuestra que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas no tienen pensado capacitar de forma continua a sus trabajadores haciendo de su trabajo un riesgo para ellos mismos, demostrando deficiencia de gestión ya que no tienen el conocimiento necesario para dirigir de manera adecuada a su empresa y conservar la integridad y seguridad de sus trabajadores. La mayoría de los representantes no consideran posible capacitar de manera continua a sus trabajadores para evitar posibles accidentes dentro de la empresa.

Tabla 5. Características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Técnicas que se utiliza de gestión de calidad. El 90% de los encuestaos muy pocas veces utilizan técnicas de gestión de calidad dentro de la empresa y el 1% a veces utilizan técnicas de gestión de calidad dentro de la empresa (Tabla 5). Estos resultados coinciden con lo investigado por Samanez (2019) quien manifiesta que el 37% no usa ninguna técnica de gestión. Esto significa que los representantes de las microempresas no consideran o desconocen lo importante que es aplicar técnicas de gestión de calidad en la organización. La mayoría de los representantes muy pocas veces utilizan técnicas de gestión de calidad en la empresa.

La atención que se ofrece es de calidad. El 100% de los representantes afirman que su atención al cliente es de calidad (Tabla 5). Estos resultados contrastan con

lo investigado por Escobar & Goyes (2019) quien mencionò que los empleados del restaurante le brindan una atención personalizada 63.35% parcialmente en desacuerdo. Esto significa que no en todas las microempresas se ve reflejada la buena atención de calidad, siendo las que sí tienen una totalidad es favorable para la organización ya que los clientes pueden volver y sugerir a la empresa con sus buenos comentarios y sugerencias de que su organización le ofrece y demuestra buena imagen y su atención es de calidad. La totalidad de los representantes afirman que su empresa si ofrece servicio de calidad

Implementación de nuevas estrategias para tener un mejor ambiente laboral. El 80% de los encuestados a veces consideran en implementar algunas estrategias para tener un mejor ambiente laboral y el 20% de los representantes casi siempre consideran en implementar nuevas estrategias para tener un mejor ambiente laboral (Tabla 5). Estos resultados coinciden con lo investigado por Hurtado (2019) quien manifestó que el 56% muy pocas veces aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral. Esto quiere decir que los representantes de las microempresas implementan muy pocas estrategias para tener un buen ambiente laboral, así mismo otras empresas no aplican estrategias para lograr un ambiente laboral dentro de la organización esto hace que su empresa no alcance la efectividad y los trabajadores no desarrollen sus habilidades en un ambiente adecuado. La mayoría de los representantes están considerando implementar algunas estrategias para tener un mejor ambiente laboral.

Delega gestiones y funciones entre trabajadores. El 70% de los encuestados casi siempre lo ven oportuno delegar algunas gestiones y funciones de responsabilidad

entre los trabajadores y el 30% de los representantes a veces consideran posible delegar o gestionar funciones de responsabilidad entre sus trabajadores (Tabla 5). Es importante que si delegue gestiones y funciones porque eso es muy significativo para el trabajador ya que cuando el gerente delega funciones a sus trabajadores esto logra la capacidad de empoderamiento de parte del trabajador logrando así que su personal se involucre y tenga capacidad de resolución de ciertas gestiones desarrollando habilidades y capacidades que van en beneficio de la organización. La mayoría de los representantes consideran oportuno delegar algunas gestiones y funciones a sus trabajadores.

Tengo propósitos dentro de la organización. El 100% de los representantes tienen propósitos positivos dentro de la organización (Tabla 5). Esto significa que los representantes de la organización demuestran sus propósitos positivos que desean lograr en su organización, logrando ubicar en el mercado su empresa, buscando innovar y crear y encontrar un equilibrio positivo dentro del mercado del mismo rubro. La totalidad de los representantes tienen sus propósitos muy claro dentro de la organización.

Tabla 6. Características de los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Objetivos claros dentro de la empresa. El 100% de los representantes siempre tienen claro sus objetivos claro dentro y fuera de la empresa (Tabla 6). Estos resultados contrastan con lo investigado por Bojórquez (2018) quien afirmó que el 50% de los gerentes nunca verifica y monitorea el cumplimiento de los objetivos

y procesos. Esto significa que algunos microempresarios si tienen claro los objetivos dentro de la empresa, mientras otros gerentes la mayoría no le dan la respectiva importancia del seguimiento de sus objetivos para lograr alcanzar esas metas y objetivo que tenga la organización. La totalidad de los representantes tienen muy claro sus objetivos a alcanzar dentro y fuera de la empresa.

Es sencillo su trabajado dentro de la empresa. El 80% de los representantes mencionan que a veces su trabajo se hace sencillo y el 1% de los representantes muy pocas veces su trabajo es sencillo dentro de la empresa mientras que al otro 1% mencionan que casi siempre es sencillo su trabajo dentro de la organización (Tabla 6). Esto significa que en la mayoría de ocasiones se les hace sencillo porque conocen el rubro y sabe el manejo y la dirección que desea llevar a su organización. La mayoría de los representantes mencionan que su trabajo dentro de la organización es sencillo.

Los trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes. El 80% de los encuestados manifiestan que casi siempre sus trabajadores aportan buena imagen a sus clientes mientras que el 20% de los representantes consideran que a veces sus trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes (Tabla 6). Estos resultados coinciden con lo investigado por Escobar & Goyes (2019) quien mencionó que el personal del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra están de acuerdo el 80.1%. Esto significa que los trabajadores si les importa tener buena imagen en la empresa, el empresario motiva a sus trabajadores dándoles los utensilios y motivando a que aporten una buena imagen a la organización, mostrando carisma, limpieza y buena atención. La mayoría de los representantes

consideran que casi siempre sus trabajadores aportan una buena imagen a sus clientes.

Mejoría de la imagen de la empresa. El 100% de los representantes consideran posible mejorar la imagen de la empresa frente a su competencia. El 80% de los representantes consideran que casi siempre que pueden mejorar la imagen de la empresa frente a su competencia y mientras tanto el 20% considera que a veces si pueden lograr mejorar la imagen de la empresa frente a su competencia (Tala 6). Esto significa que los representantes de la organización se sienten capaces de mejorar e innovar con la imagen de su empresa y ser más creativos en sus presentaciones y atención a sus clientes. La mayoría de los representantes consideran que si pueden lograr mejorar la imagen de la empresa frente a su competencia.

La importancia del mensaje de motivación y gestión al inicio del día. El 80% de los encuestados casi siempre consideran posible la importancia que conlleva un mensaje al inicio del día de las labores de la empresa mientras que el 20% de los representantes consideran que a veces es importante un mensaje de motivación a sus trabajadores para el inicio del día (Tabla 6). Los microempresario consideran de importancia que antes de abrir sus empresas realizar una pequeña charla de motivación e información para que sus trabajadores sepan que actividades distintas se realizarán dentro de la empresa, que cambios en el menú habrá, y les ofrece palabras de confianza y seguridad que necesitan escuchar sus trabajadores para iniciar la jornada laboral. La mayoría de los representantes consideran importante dar mensajes de motivación al inicio del día.

VI. CONCLUSIONES

Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben aplicar técnicas y herramientas de gestión y capacitación a sus trabajadores. De acuerdo a mis resultados desarrollo lo siguiente:

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas saben que sus trabajadores hacen bien su trabajo, el 100% conocen las acciones que pueden realizar para mejorar sus labores, el 100% considera preciso las decisiones que tomaría frente a una mala actitud con un cliente, el 100% entienden que el personal motivado lograría alcanzar las metas de la organización. El 60% de los representantes no consideran importante ejecutar capacitaciones de seguridad al personal. Los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran muy importante la capacidad del buen trabajo, sus acciones positivas, las decisiones que tomen y tener a su personal muy motivado es en beneficio de la organización, pero lamentablemente la mayoría no le dan el debido interés por ejecutar capacitaciones de seguridad a sus trabajadores esto refleja el lado negativo de la falta de conocimiento y formas que pueden ellos resolver y aplicarlas para evitar problemas o accidentes que puedan e incluso salvar su propia vida e integridad física. En consecuencia, la clave es que los representantes tomen la iniciativa y el interés de capacitar como debe ser a su personal para evitar accidentes que perjudiquen la imagen de la organización.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no consideran la importancia que tiene el aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral, el 100% no aplican estrategias de motivación a los trabajadores.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan la buena conexión con sus trabajadores, el 100% saben la importancia de fomentar la confianza con ellos. En consecuencia la clave es que los representantes de las microempresas logren aplicar técnicas y estrategias de motivación y lograr tener un mejor ambiente laboral.

El 100% de los representantes saben la importancia que tiene la comunicación que demuestre el trabajador y el 100% conoce el aporte que brinda en beneficio de la empresa. La clave es seguir reforzando la capacidad que ha desarrollado los representantes con sus trabajadores en beneficio de la organización.

El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplican métodos preventivos para evitar accidentes y el 70% no consideran la posibilidad de capacitar a sus trabajadores para evitar posibles accidentes. En consecuencia la clave sería, que conozcan algunos métodos a través de capacitaciones que puedan ofrecer empresas privadas o de manera virtual e incluso instituciones públicas que tienen un formato de capacitar a emprendedores para mejorar su gestión empresarial.

El 90% no utilizan técnicas de gestión de calidad, el 80% no implementan nuevas estrategias para un mejor ambiente laboral. El 100% de los representantes manifiestan que la atención es de calidad, el 100% tienen claro sus propósitos el 70% casi siempre delega gestiones y funciones al trabajador. En consecuencia se podría perder la calidad que ofrecen en la atención, si no consideran la importancia de utilizar técnicas de gestión e implementar nuevas estrategias para motivar a su personal.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen sus objetivos claro dentro de la organización, el 100% piensan mejorar la imagen de la empresa , el 100% demuestran interés e importancia al mensaje de motivación y gestión al inicia del día en sus funciones laborales en la organización. El 80% sienten que su trabajo es sencillo y el 80% de sus trabajadores no dan buena imagen frente a los clientes. Esto significa que los microempresarios deben seguir desarrollando estas buenas actitudes en la organización ya que ayuda mucho a la buena gestión que desempeñan y su desarrollo personal conjuntamente con sus trabajadores, y así logren alcanzar las metas propuestas por la organización.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora con la finalidad de brindar herramientas, técnicas y estrategias administrativas que permitan ayudar a mejorar la gestión de las microempresas, logrando que los representantes desarrollen más capacidades frente a los retos que le imponga la organización con el objetivo de mejorar cada día en su crecimiento empresarial y así lograr centrarse en el mercado del mismo rubro, alcanzar la satisfacción de sus clientes mejorar la imagen de la organización y seguir generando rentabilidad lo cual permita el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Incentivar al cuidado y de los equipos tecnológicos y herramientas de trabajo, para evitar accidentes y el mal uso de los quipos, sería importante que los microempresarios consideren que deben realizar capacitaciones de seguridad para poder tener el conocimiento adecuado para un desempeño más eficaz y así conservar la salud e integridad de los trabajadores y a la duración y buen mantenimiento de sus herramientas que posee la organización, es de vital importancia estimular al representante que ejecuten estas acciones para lograr generar un buen cambio que va en beneficio de sus colaboradores y de la empresa.

Motivar para implementar mejores condiciones laborales con horarios alternativos que se rija a las necesidades de sus trabajadores así mismo desarrollar la capacidad de reconocimiento al esfuerzo y buen trabajo que demuestra su colaborador, con palabras de agradecimiento y estimular para continuar con la actitud positiva que desarrolla en la organización.

Hacer que los representantes se motiven a desarrollar y ejecutar reconocimiento del buen trabajo y habilidad de su trabajador, con técnicas de motivación lograr que se vinculen en los cambios que necesite la organización e involucrarlos aceptando sus opiniones.

Realizar capacitaciones a sus trabajadores para implementar normas de prevención y el uso adecuado de los recursos, implementar reglamentos internos que ayude al cuidado de los instrumentos y equipos del personal, implementado símbolos de señalización que tienen por objetivo prevenir, indicar e informar.

Implementar técnicas de gestión de calidad en las micro empresas ya que es indispensable para direccionar y enrumbar a las empresas por el cambio correcto en la consecución de sus metas y objetivos, con normas de gestión de calidad y con el desempeño y ejecución de su aplicación, logrando el conocimiento adecuado de estas herramientas de gestión para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arauz, Díaz, Gonzales y Vásquez (2018). En su investigación Evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicada al personal operativo de restaurantes de comida rápida.
<http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/43/83>

Avilés y Cedeño (2018). En su investigación de Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita”.
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/10360/1/t-ucsg-pre-eco-ges-496.pdf>

Arbi (2020). Es su tesis de investigación Motivación intrínseca en los trabajadores de una cadena de cafeterías en Miraflores-2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55860/Arbi_PJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Angulo (2018). En su Tesis de Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015.

Beltrán L.; Sansores G.; Gómez G. (2020). *Reflexiones sobre la gestión de la Micro, Pequeña y Mediana empresa en América Latina*. Primera edición. Editorial Página Seis, S.A. de C.V. Teotihuacan 345, Ciudad del Sol, Jalisco. México. Obtenido de: <https://es.scribd.com/book/490554570>

Bojórquez (2018). En su Tesis Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4577/gestion_de_calidad_marketing_relacional_bojorquez_aramburu_yeny_roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3766/gestion_de_calidad_mypes_angulo_corzo_yessica_ofelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casquisoriano, R. (2018). *Origen de las MYPES*. Obtenido de:
<https://es.scribd.com/doc/248057893/Origen-MYPES>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: ICB Editores.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/539>

Cortés (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015) / 1 a. edición*. ICB Editores -- Bogotá: Ediciones de la U, 2017.
<file:///C:/Users/Grlima/Downloads/Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad.pdf>

Chilán (2020). *La productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de Arcgold del Ecuador en la sucursal Alborada*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55319/1/ict-126-2020-trabajo-completo-pdf.pdf>

- García, Londoño & Ortiz (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral: Revista electrónica Psyconex Medellín, Colombia.Vol8
Nº12.<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207>
- Cruz, López y Ruiz (2016). Sistema de gestión Iso 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación.
https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306/4976
- Chiavenato (2017). Motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Casquisoriano, R. (2018). *Origen de las MYPES*. Obtenido de:
<https://es.scribd.com/doc/248057893/Origen-MYPES>
- Cortés, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). Málaga: ICB Editores.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/539>
- Cortés (2017). Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015) / 1 a. edición. ICB Editores -- Bogotá: Ediciones de la U, 2017.
<file:///C:/Users/Grlima/Downloads/Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad.pdf>

- Chilán (2020). La productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de Arcgold del Ecuador en la sucursal Alborada.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55319/1/ict-126-2020-trabajo-completo-pdf.pdf>
- Cruz, López y Ruiz (2016). Sistema de gestión Iso 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación.
https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306/4976
- Chiavenato (2017). Motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Díaz y Salazar (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/539>
- Escobar y Goyes (2019). En su investigación de Estudio de Modelos de Gestión de Calidad en Restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46078/1/Estudio%20de%20modelos%20de%20gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20en%20restaurantes%20del%20Cant%c3%b3n%20Playas%2c%20Provincia%20del%20Guayas.pdf>

- García, Londoño & Ortiz (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral: Revista electrónica Psyconex Medellín, Colombia.Vol8
N°12.<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207>
- Garcés, L., & Huerta, E. (2019). *Las empresas españolas entre el cambio y la inercia: la relevancia de la gestión*. Economistas, España. Obtenido de:
<https://www.cemad.es/wp-content/uploads/2019/05/20>
- Guerra (2020). En su tesis de investigación Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22732>
- Guerrero y Ubillus (2020). En su Tesis Los factores intrínsecos y extrínsecos de la Motivación en la Calidad de servicio de los clientes internos y externos del sector restaurantes Lima Centro, 2019.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654657/GuerreroG_R.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Guerrero (2018). En su tesis de investigación Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de Tumbes, año 2017.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/gesti>

on_de_calidad_competitividad_ortiz_guerrero_cecilia_yarett.pdf?sequence=3&isallowed=y

Herrera (2018). Las practicas investigativas contemporánea. Los retos de sus nuevos planteamiento epistemología. Revista Scientifici – bolumrn 3/Bª7https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_vol_3_-_n_7_-_183

Hurtado (2019). Con su tesis de investigación Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la calle derecha cuadra 1 a 9 del distrito de huaral, 2018. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15240/gestion_calidad_motivacion_laboral_%20hurtado_pacheco_ricardo_paul.pdf?sequence=1&isallowed=y

Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación (*Vol. 4*). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de: <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2751>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, P. (2018). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Editorial Mc GrawHill. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?page_id=1079

Huari (2019). En su tesis de Propuesta de mejora del marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas

empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de san Vicente, provincia de cañete, 2018-Lima.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15388/micro_empresas_gestion_calidad_patricia_justina_huari_maximiliano%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ISO 9001: 2015 s.f. Nuevas Normas Iso Es Una Iniciativa De Escuela Europea De Excelencia. Recuperado El 06 De Diciembre De 2019, De Los Cambios En La Nueva ISO 9001: 2015. ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-quesignifica-la-gestion-de-calidad/>

Jiménez (2016). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.

Lozano y Barragán (2015). Motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

Meza y Rodríguez (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.

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39309/1/An%
c3%a1lisis%20de%20la%20Seguridad%20Industrial%20y%20su%20Incidencia%20en%20el%20desempe%
c3%b1o%20laboral%20en%20los%20restaurantes%20d.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39309/1/An%c3%a1lisis%20de%20la%20Seguridad%20Industrial%20y%20su%20Incidencia%20en%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20los%20restaurantes%20d.pdf)

Morales (2020). En su tesis de Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante, de la av. 28 de julio y jirón el carmen - imperial - cañete, 2020.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18963/calidad_competitividad_gesti%
c3%93n_propuesta_restaurante_ramos_morales_miguel_angel.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18963/calidad_competitividad_gesti%c3%93n_propuesta_restaurante_ramos_morales_miguel_angel.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Morales (2018). En su investigación La Gestión de la calidad y su influencia en los Beneficios de las Mypes del Sector Servicio-Rubro Restaurantes, de la urbanización de los Cedros de Villa, Distrito de Chorrillos, Lima 2018.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11183/calidad_gestion_morales_vera_rosa.pdf?sequence=1&isallowed=y

Ministerio de la Producción fortalecerá restaurantes de todo el país Ministerio de la producción 2021.<https://andina.pe/agencia/noticia-ministerio-de-produccion-fortalecera-restaurantes-todo-pais-861152.aspx>

- Manjarrez, Boza y Mendoza (2019). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Nolazco, F. A. & Carhuacho, I. M. (2019). Metodología de la investigación *holística*. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/131261?page=45>.
- Niño, V. M. (2019). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.). Bogotá, Ediciones de la U. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/127116>.
- Peña, H. C., & Villón, S. G. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/1.
 Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE , Ecuador .
 Obtenido de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/1
- Pillaca (2021). En su Tesis de Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant katiuska, distrito vilcashuamán, Ayacucho, 2021.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23855/motivacion_laboral_pillaca_barrientos_%20fulgencio_%20wilmer.pdf?sequence=1&isallowed=y

Pomari (2020). En su tesis de investigación Gestión de la calidad y competitividad en las Mype del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Huancané, 2019-Juliaca. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18817/gesti%
i%
c3%
93n_calidad_competitividad_restaurantes_mype_pomari_oblea_marleny.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18817/gesti%c3%93n_calidad_competitividad_restaurantes_mype_pomari_oblea_marleny.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Peña y Villon (2018). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

Ross, J. (2017). Total Quality Management. En A. C. Limited. Florida: Corporate Blvd. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=9k88DwAAQBAJ&pg=PA46&dq=Ross,+J.+\(2017\).+Total+Quality+Management&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiznYKwi_zuAhWnIbkGHWLJB1IQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=Ross%2C%20J.%20\(2017\).%20Total%20Quality%20Management&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9k88DwAAQBAJ&pg=PA46&dq=Ross,+J.+(2017).+Total+Quality+Management&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiznYKwi_zuAhWnIbkGHWLJB1IQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=Ross%2C%20J.%20(2017).%20Total%20Quality%20Management&f=false)

Sirlopù (2017). En su Tesis Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28744/Sirlop%
p%
c3%
ba_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28744/Sirlop%c3%ba_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez (2021). En su tesis de Caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020.
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22781/gesti
i%C3%93n_%20de_%20calidad_empowerment_gonzales_sanchez_yanin
a.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22781/gesti%C3%93n_%20de_%20calidad_empowerment_gonzales_sanchez_yanina.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Samanez (2019). Es su tesis de investigación Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de sayan, provincia de Huaaura, año 2019.
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11528/aten
cion_al_cliente_samanez_ferrebu_ludwin_edgar.pdf?sequence=1&isallo
wed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11528/atenccion_al_cliente_samanez_ferrebu_ludwin_edgar.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Sánchez, M. & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Revista Scientia Et Technica, Vol.22, nùm, 2, .pp.161-166; Recuperado de.
[https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471/10
471](https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471/10471)

Según Monise (2019). Iso 9001:2015 no conformidad y acción correctiva.
[https://blogdelacalidad.com/iso-9001-2015-10-2-no-conformidad-y-
accion-correctiva/](https://blogdelacalidad.com/iso-9001-2015-10-2-no-conformidad-y-accion-correctiva/)

Según Marques (2021). Acciones correctivas y preventivas: como mejorar la gestión de calidad. <https://www.marquesme.com/mejorar-acciones-correctivas-preventivas/>

Universidad de Santander (2020). Sistema de Gestión del Calidad VAF. Vicerrectoría Administrativa y Financiera. Procedimiento de acciones correctivas preventivas y de mejora VAF-PF-003-UDES. [file:///C:/Users/Grlima/Downloads/VAF-PR-003-UDES%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Grlima/Downloads/VAF-PR-003-UDES%20(2).pdf)

Universidad & Empresa, 18(30), 33-54.

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/327>

Sánchez, S. (2017). Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio. España: ELEARNING.

<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/539>

Zuta, castro y Zela (2018). Universidad Nacional del Callao, Perú Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería.

<https://www.redalyc.org/journal/5860/586062189005/html/>

Anexos:

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Mes I Noviembre				Mes II Diciembre				Mes III Enero				Mes IV Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x					
12	Reacción del informe final												x				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														x		

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLESABLE (Estudiante)			
Categoría	Base	% o N	Total S/.
Suministros			
▪ Impresiones	S/10.00	1	S/10.00
▪ Fotocopias	S/5.00	1	s/5.00
▪ Empastado	s/10.00	1	s/10.00
▪ Papel bond A-4 (500 hojas)	s/10.00	1	S/10.00
▪ Lapiceros	S/5.00	1	s/5.00
▪ Tableros	s/10.00	1	s/10.00
Servicios			
- Uso de Turnitin	s/.50.00	2	s/.100.00
Sub total			s/.150.00
Gastos de viaje			
▪ Pasajes para recolectar información	S/10.00	1	S/10.00
▪ Recarga de celular	S/30.00	3	s/90.00
Subtotal			s/.100
TOTAL PRESUPUESTO DESEMBOLESABLE			s/.250.00
PRESUPUESTO DESEMBOLESABLE (Universidad)			
Categoría	Base	% o N	Total s/.
Servicios			
▪ Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	s/. 30.00	4	S/.120.00
▪ Búsqueda de información en base de datos	s/.35.00	2	s/160.00
▪ Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University – MOIC)	s/.40.00	4	S/160.00
▪ Publicación de artículo en repositorio institucional	s/50.00	1	s/.50.00
Subtotal			s/. 400.00
Recurso Humano			
▪ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	s/.63.00	4	s/.252.00
Subtotal			s/.252.00
TOTAL PRESUPUESTO NO DESEMBOLESABLE			S/. 652.00

Anexo 3. Cuadro de sondeo

Nº	Razón social	Dirección
1	La sombrilla	AV. CHORRILLOS 803-805
2	Mocambo	AV. CHORRILLOS N°801
3	El malabù	AV CHORRILLOS S/N - BARRANCA
4	El cangrejo	AV. CHORRILLOS N° 873
5	El pez dorado	AV. CHORRILLOS N°369
6	Restaurant Barranca beach	AV. CHORRILLOS N°. 869 1ER Y 2DO PISO
7	La casa de los chorizos	AV. CHORRILLOS N°. 547
8	El gran pez de chorrillos	AV. CHORRILLOS - PLAYA MIRAFLORES N° 497
9	Tato Restaurant	AV. CHORRILLOS N°. 383
10	Frutos del mar	AVENIDA CHORRILLOS N° 641 - BALNEARIO MIRAFLORES

Anexo 4. Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula _____
_____ y es dirigido por _____

_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: _____
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de

_____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

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


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ESTUDIOS
DE TIPO BÁSICO

La finalidad de este protocolo es **Comunicar** a los interesados sobre el propósito de investigación y solicitar su consentimiento. En aceptar el consentimiento y firmar el presente con sus datos.


La presente investigación se realiza **Propósito de origen de investigación de carácter científico de carácter básico** en el área de **Genética** y **Biología Celular** y **Genética** de **Alimentos**.

Carolina Lavín Angulo de Ochoa, investigadora de la Universidad Católica de Chile, es la encargada de la investigación en **Genética de Alimentos**. Para ello, se le solicita a participar en esta encuesta que le tomará **15 min** aproximadamente de su tiempo.

La participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir la investigación en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si hubiera alguna inquietud por dudas sobre la investigación, puede comunicarse cuando crea conveniente.

Al aceptar la investigación, usted será informado de los resultados a través de **478 23 24**. Si desea cualquier otro medio de contacto, para cualquier duda o información, puede escribir a **carolina.lavin@uc.cl**. Asimismo, para cualquier otro aspecto ético, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica de Chile, por Avenida del Libertador. Si desea de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos y comunicaciones:

Nombre: **Alfonso Roberto López Contreras**
 Fecha: **23-12-11**
 Correo electrónico: **alopez@uc.cl**
 Firma del participante: **[Firma]**
 Firma del investigador o investigador de encarga de recoger información: **[Firma]**


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ESTUDIOS
DE TIPO BÁSICO

La finalidad de este protocolo es **Comunicar** a los interesados sobre el propósito de investigación y solicitar su consentimiento. En aceptar el consentimiento y firmar el presente con sus datos.

La presente investigación se realiza **Propósito de origen de investigación de carácter científico de carácter básico** en el área de **Genética** y **Biología Celular** y **Genética** de **Alimentos**.

Carolina Lavín Angulo de Ochoa, investigadora de la Universidad Católica de Chile, es la encargada de la investigación en **Genética de Alimentos**. Para ello, se le solicita a participar en esta encuesta que le tomará **15 min** aproximadamente de su tiempo.

La participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir la investigación en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si hubiera alguna inquietud por dudas sobre la investigación, puede comunicarse cuando crea conveniente.

Al aceptar la investigación, usted será informado de los resultados a través de **478 23 24**. Si desea cualquier otro medio de contacto, para cualquier duda o información, puede escribir a **carolina.lavin@uc.cl**. Asimismo, para cualquier otro aspecto ético, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica de Chile, por Avenida del Libertador. Si desea de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos y comunicaciones:

Nombre: **Alfonso Roberto López Contreras**
 Fecha: **23-12-11**
 Correo electrónico: **alopez@uc.cl**
 Firma del participante: **[Firma]**
 Firma del investigador o investigador de encarga de recoger información: **[Firma]**


UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

PROTOCOLO DE CONSUMOS INFORMADO PARA ENFERMERAS
(Código Ético)

La finalidad de este protocolo es informar a las enfermeras de la existencia de un programa de investigación y solicitar su consentimiento. De aceptar, el investigador y sus colaboradores se comprometen a:

La presente investigación se realiza dentro de las horas de trabajo y en un espacio de trabajo
en el aula de enfermería de la UCA

Milagros Galvez Acosta Investigadora de la Universidad
Cádiz, Los Angeles de Cádiz, El propósito de la investigación es desarrollar un programa de
Para ello, se le invita a participar en esta encuesta que se realizará en el aula

Intervención de su tiempo


Su participación en la investigación es completamente voluntaria e independiente. Usted puede decidir interrumpir o finalizar su participación en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si necesita alguna información adicional sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe con el informe de la UCA de donde, también podrá recibir el informe de la UCA para recibir mayor información.

Adicionalmente, para mantener estos aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Cádiz Los Angeles de Cádiz.

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

Nombre: José Gutierrez Galvez
Fecha: 27-12-21
Cuenta electrónica: milagros.galvez@uca.es
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]


UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

PROTOCOLO DE CONSUMOS INFORMADO PARA ENFERMERAS
(Código Ético)

La finalidad de este protocolo es informar a las enfermeras de la existencia de un programa de investigación y solicitar su consentimiento. De aceptar, el investigador y sus colaboradores se comprometen a:

La presente investigación se realiza dentro de las horas de trabajo y en un espacio de trabajo
en el aula de enfermería de la UCA

Milagros Galvez Acosta Investigadora de la Universidad
Cádiz, Los Angeles de Cádiz, El propósito de la investigación es desarrollar un programa de
Para ello, se le invita a participar en esta encuesta que se realizará en el aula

Intervención de su tiempo


Su participación en la investigación es completamente voluntaria e independiente. Usted puede decidir interrumpir o finalizar su participación en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si necesita alguna información adicional sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe con el informe de la UCA de donde, también podrá recibir el informe de la UCA para recibir mayor información.

Adicionalmente, para mantener estos aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Cádiz Los Angeles de Cádiz.

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

Nombre: Laura Rodriguez Morales
Fecha: 27-12-21
Cuenta electrónica: laura.rodriguez@uca.es
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

PROTOCOLO DE COMPROMISO INFORMADO PARA ENCUESTAS
al Servicio Social

La finalidad de este protocolo es Clarificar, facilitar, en términos sobre el proceso de investigación y facilitar su comprensión. De acuerdo al investigador y usted se acuerda con sus datos.

La presente investigación se realiza Propósito de mejora de motivación del personal y calidad de sus planes y programas en Chile en Chile por Helga Gabriela Arcelesani

Usted es un Asesor de Chile. El propósito de la investigación es mejorar la calidad de los planes y programas. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y confidencial. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento sin que ello le genere ningún perjuicio. Si hubiera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede llamarme cuando sea necesario.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 491 733 22. Si desea, también puede recibir el correo marcela.lopez@uc.cl para cualquier información.

Asimismo, para cualquier otro aspecto, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica de Chile en Chile.

Se está de acuerdo con los puntos anteriores, otorgando sus datos a continuación:

Nombre: Marcelo Jorge Salas
Fecha: 17-12-21
Correo electrónico: marcelo.j.salas@uc.cl
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

PROTOCOLO DE COMPROMISO INFORMADO PARA ENCUESTAS
al Servicio Social

La finalidad de este protocolo es Clarificar, facilitar, en términos sobre el proceso de investigación y facilitar su comprensión. De acuerdo al investigador y usted se acuerda con sus datos.

La presente investigación se realiza Propósito de mejorar la motivación del personal y calidad de sus planes y programas en Chile en Chile por Helga Gabriela Arcelesani

Usted es un Asesor de Chile. El propósito de la investigación es mejorar la calidad de los planes y programas. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.


Su participación en la investigación es completamente voluntaria y confidencial. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento sin que ello le genere ningún perjuicio. Si hubiera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede llamarme cuando sea necesario.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 491 733 22. Si desea, también puede recibir el correo marcela.lopez@uc.cl para cualquier información.

Asimismo, para cualquier otro aspecto, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica de Chile en Chile.

Se está de acuerdo con los puntos anteriores, otorgando sus datos a continuación:

Nombre: Marcelo Jorge Salas tel: 99003222
Fecha: 17-12-21
Correo electrónico: marcelo.j.salas@uc.cl
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]


UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

PROYECTO DE COMENTARIOS INFORMALES PARA SU VUESTRA
(Opciones facultativas)

La finalidad de este formulario es facilitar a los interesados sobre el proceso de investigación y desarrollo de innovaciones. De ningún modo investigador y usted se quedarán con una copia.

Los procesos de investigación se rigen por el Reglamento de apoyo a proyectos de I+D+i y gestión de centros de I+D+i y Reglamento de apoyo a proyectos de I+D+i en desarrollo por Marques Gubernio Asimbani

Como investigador de la Universidad de Cádiz, el propósito de la investigación es Aplicación de sistemas de gestión. Para ello, se le invita a participar en una reunión que le permita participar durante de su tiempo.


Su participación en la investigación es completamente voluntaria e intransferible. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, así que sólo le pedimos su participación. Si tuviera alguna inquietud o si desea saber la investigación, puede contactar con el investigador.

Al finalizar la investigación, usted será informado de los resultados a través de informes. Si desea, también puede recibir al informe de los resultados de la investigación para obtener mayor información.

Asimismo, para consultar sobre aspectos técnicos, puede contactar con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Cádiz Las Angulas de Cádiz.

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

Nombre Marques Gubernio Asimbani
 Fecha 13-11-21
 Correo electrónico marques.gubernio@uca.es
 Firma del participante [Firma]
 Firma del investigador (o encargado de recoger información) [Firma]


UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

PROYECTO DE COMENTARIOS INFORMALES PARA SU VUESTRA
(Opciones facultativas)

La finalidad de este formulario es facilitar a los interesados sobre el proceso de investigación y desarrollo de innovaciones. De ningún modo investigador y usted se quedarán con una copia.

Los procesos de investigación se rigen por el Reglamento de apoyo a proyectos de I+D+i y gestión de centros de I+D+i y Reglamento de apoyo a proyectos de I+D+i en desarrollo por Marques Gubernio Asimbani

Como investigador de la Universidad de Cádiz, el propósito de la investigación es Aplicación de sistemas de gestión. Para ello, se le invita a participar en una reunión que le permita participar durante de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria e intransferible. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, así que sólo le pedimos su participación. Si tuviera alguna inquietud o si desea saber la investigación, puede contactar con el investigador.

Al finalizar la investigación, usted será informado de los resultados a través de informes. Si desea, también puede recibir al informe de los resultados de la investigación para obtener mayor información.

Asimismo, para consultar sobre aspectos técnicos, puede contactar con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Cádiz Las Angulas de Cádiz.

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

Nombre Rogelio Vitor
 Fecha 13-11-21
 Correo electrónico rogelio.vitor@uca.es
 Firma del participante [Firma]
 Firma del investigador (o encargado de recoger información) [Firma]


UNIVERSIDAD DE CHILE

PROTOKOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
al Sistema Educativo

La Facultad de esta universidad es el Centro Educativo, se informará sobre el proceso de investigación y realizará su consentimiento. De aceptar el investigador y usted se acordará con este texto.

La presente investigación se realiza propósito de mejorar el sistema de personas y
debe ser un propósito de mejorar el sistema y se realiza por Heloyen Leonelo Cobura Asambani

Carolina Leon Angulo de Chiriqui, El propósito de la investigación es mejorar el sistema
Para ello, se le invita a participar en esta encuesta que le llevará 1 hora
duración de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello le genere ningún problema. Si hubiera alguna inquietud por dudas sobre la investigación, puede contactar al investigador.

Al aceptar la investigación, usted está informado de los resultados a través de 99123726
el correo heloyenleonelo@uc.cl y de esta manera podrá recibir información.

Además, para cualquier duda o inquietud, puede comunicarse con el Centro de Ética de la Investigación de la Universidad Católica de Chile, Av. Vicuña Mackenna 4960, Santiago.

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

Nombre: Victor Rodriguez Jilka
Fecha: 14-12-22
Correo electrónico: Victor.Rodriguez@uc.cl
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger informaciones): [Firma]


UNIVERSIDAD DE CHILE

PROTOKOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
al Sistema Educativo

La Facultad de esta universidad es el Centro Educativo, se informará sobre el proceso de investigación y realizará su consentimiento. De aceptar el investigador y usted se acordará con este texto.

La presente investigación se realiza propósito de mejorar el sistema de personas y
debe ser un propósito de mejorar el sistema y se realiza por Heloyen Leonelo Cobura Asambani

Carolina Leon Angulo de Chiriqui, El propósito de la investigación es mejorar el sistema
Para ello, se le invita a participar en esta encuesta que le llevará 1 hora
duración de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello le genere ningún problema. Si hubiera alguna inquietud por dudas sobre la investigación, puede contactar al investigador.

Al aceptar la investigación, usted está informado de los resultados a través de 99123726
el correo heloyenleonelo@uc.cl y de esta manera podrá recibir información.

Además, para cualquier duda o inquietud, puede comunicarse con el Centro de Ética de la Investigación de la Universidad Católica de Chile, Av. Vicuña Mackenna 4960, Santiago.

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

Nombre: Guillermo Flores Guiza
Fecha: 12-12-22
Correo electrónico: Guillermo.Flores@uc.cl
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger informaciones): [Firma]

Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Este cuestionario se aplicará a los trabajadores de la empresa como Propuesta de mejora para la motivación personal y gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, rubro restaurante, de productos hidrobiológicos del litoral de barranca-2021,

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

RESPECTO A LA VARIABLE MOTIVACION DE PERSONAL

Nunca(1)	Muy pocas veces(2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre(4)		Siempre(5)	
Nº	ITEMS					Alternativa
V1:	Motivación de personal					
D1	Finalidad					
Nº	Nº(Marca con una x la alternativa correcta)	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que sus trabajadores realizan					

	bien su trabajo en la organización?					
2	¿Qué acciones tomaría Ud. para que sus trabajadores hagan bien su trabajo dentro de la organización?					
3	¿Qué decisión tomaría Ud. cuando un trabajador tiene una mala actitud con sus clientes dentro de la organización?					
4	¿Considera Ud. importante ejecutar capacitaciones de seguridad al personal dentro de la organización?					
5	¿Cree Ud. que un personal motivado pueda lograr alcanzar las metas trazadas por la organización?					
D2	Esfuerzo					
Nº	Nº(Marca con una x la alternativa correcta)	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. importante aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral dentro de la organización?					
7	¿Ud. aplica estrategias de motivación a sus trabajadores dentro de la organización?					
8	¿Cree Ud. tener una buena conexión con sus trabajadores dentro de la empresa?					
9	¿Cree Ud. que es importante fomentar la confianza con los trabajadores de la organización?					
D3	Necesidad					
Nº	Nº(Marca con una x la alternativa correcta)	1	2	3	4	5
10	¿Es importante para Ud. que su trabajador sea comunicativo con todos en la organización?					
11	¿Es importante para Ud. que sus trabajadores brinden aportes que vayan en beneficio de la organización?					

RESPECTO A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

V02	Gestión de Calidad					
D01	Acciones					
Nº	Nº(Marca con una x la alternativa correcta)	1	2	3	4	5
1	¿Ud. utiliza métodos preventivos para evitar accidentes dentro de la organización?					
2	¿Considera posible que capacitando más seguido a los trabajadores de la organización se					

	evitarían más accidentes?					
D02	Herramientas					
N°	N°(Marca con una x la alternativa correcta)	1	2	3	4	5
3	¿Qué técnicas utiliza Ud. de gestión de calidad dentro de la organización?					
4	¿Cree Ud. que la atención que ofrece la organización es de calidad?					
5	¿Ud. implementaría nuevas estrategias para tener un mejor ambiente laboral dentro de la organización?					
6	¿Ud. considera oportuno delegar gestiones y funciones entre los trabajadores dentro de la empresa?					
7	¿Qué propósitos tiene Ud. dentro de la organización?					
D03	Procesos					
N°	N°(Marca con una x la alternativa correcta)	1	2	3	4	5
8	¿Ud. tiene sus objetivos claros dentro y fuera de la organización?					
9	¿Ud. cree que su trabajo es muy sencillo de realizar dentro de la organización?					
10	¿Cree Ud. que sus trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes dentro de la organización?					
11	¿Qué haría Ud. para mejorar la imagen que tiene la organización frente a las otras empresas de su competencia?					
12	¿Ud. considera importante que al inicio del día brinde mensajes de motivación y gestión para la realización de las funciones dentro de la organización?					

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres: Cerna Izaguirre, Julio César

1.2. Grado Académico: Maestro en Administración

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: ADEC ATC

1.5. Cargo que desempeña: Consultor de PYMES

1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Cabera Aramburu, Milagros Consuelo

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACION:

Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable Motivación de personal

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Finalidad							
1. ¿Considera Ud. que sus trabajadores realizan bien su trabajo en la organización?	X		X		X		
2. ¿Qué acciones tomaría Ud. para que sus trabajadores hagan bien su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		
3. ¿Qué decisión tomaría Ud. cuando un trabajador tiene una mala actitud con sus clientes dentro de la organización?	X		X		X		
4. ¿Considera Ud. importante ejecutar capacitaciones de seguridad al personal dentro de la organización?	X		X		X		

5. ¿Cree Ud. que un personal motivado pueda lograr alcanzar las metas trazadas por la organización?	X		X		X		
Dimensión 2: Esfuerzo							
6. ¿Considera Ud. importante aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral dentro de la organización?	X		X		X		
7. ¿Ud. aplica estrategias de motivación a sus trabajadores dentro de la organización?	X		X		X		
8. ¿Cree Ud. tener una buena conexión con sus trabajadores dentro de la empresa?	X		X		X		
9. ¿Cree Ud. que es importante fomentar la confianza con los trabajadores de la organización?	X		X		X		
Dimensión 3 Necesidad							
10. ¿Es importante para Ud. que su trabajador sea comunicativo con todos en la organización?	X		X		X		
11. ¿Es importante para Ud. que sus trabajadores brinden aportes que vayan en beneficio de la organización?	X		X		X		

Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de Constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a las sujetas en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Acciones							
1. ¿Ud. utiliza métodos preventivos para evitar accidentes dentro de la organización?	X		X		X		
2. ¿Considera posible que capacitando más seguido a los trabajadores de la organización se evitarían más accidentes?	X		X		X		
Dimensión 02: Herramientas							

3. ¿Qué técnicas de Gestión de Calidad utiliza dentro de la organización?	X		X		X		
4. ¿Cree Ud. que la atención que ofrece la organización es de calidad?	X		X		X		
5. ¿Qué nuevas estrategias implementaría para tener un mejor ambiente laboral dentro de la organización?	X		X		X		
6. ¿Ud. considera oportuno delegar gestiones y funciones entre los trabajadores dentro de la empresa?	X		X		X		
7. ¿Qué propósitos tiene Ud. dentro de la organización?	X		X		X		
Dimensión 03: Procesos							
8. ¿Ud. tiene sus objetivos claros dentro y fuera de la organización?	X		X		X		
9. ¿Ud. cree que su trabajo es muy sencillo de realizar dentro de la organización?	X		X		X		
10. ¿Cree Ud. que sus trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes dentro de la organización?	X		X		X		
11. ¿Qué haría Ud. para mejorar la imagen que tiene la organización frente a las otras empresas de su competencia?	X		X		X		
12. ¿Ud. considera importante que al inicio del día brinde mensajes de motivación y gestión para la realización de las funciones dentro de la organización?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mtro Lic. Alan Julio C. Cerro Izquierdo
Reg. Único de Colegacion: N° 5720

Firma

DNI: 06453403

CLAD: 5720

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres: Limo Vásquez Miguel Ángel

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Cabera Aramburu, Milagros Consuelo

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACION:

Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable Motivación de personal

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Finalidad							
1. ¿Considera Ud. que sus trabajadores realizan bien su trabajo en la organización?	X		X		X		
2. ¿Qué acciones tomaría Ud. para que sus trabajadores hagan bien su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		
3. ¿Qué decisión tomaría Ud. cuando un trabajador tiene una mala actitud con sus clientes dentro de la organización?	X		X		X		
4. ¿Considera Ud. importante ejecutar capacitaciones de seguridad al personal dentro de la organización?	X		X		X		

5. ¿Cree Ud. que un personal motivado pueda lograr alcanzar las metas trazadas por la organización?	X		X		X		
Dimensión 2: Esfuerzo							
6. ¿Considera Ud. importante aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral dentro de la organización?	X		X		X		
7. ¿Ud. aplica estrategias de motivación a sus trabajadores dentro de la organización?	X		X		X		
8. ¿Cree Ud. tener una buena conexión con sus trabajadores dentro de la empresa?	X		X		X		
9. ¿Cree Ud. que es importante fomentar la confianza con los trabajadores de la organización?	X		X		X		
Dimensión 3 Necesidad							
10. ¿Es importante para Ud. que su trabajador sea comunicativo con todos en la organización?	X		X		X		
11. ¿Es importante para Ud. que sus trabajadores brinden aportes que vayan en beneficio de la organización?	X		X		X		

Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de Constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de a la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar alas sujetas en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Acciones							
1. ¿Ud. utiliza métodos preventivos para evitar accidentes dentro de la organización?	X		X		X		
2. ¿Considera posible que capacitando más seguido a los trabajadores de la organización se evitarían más accidentes?	X		X		X		
Dimensión 02: Herramientas							
3. ¿Qué técnicas de Gestión de Calidad utiliza dentro de la organización?	X		X		X		

4. ¿Cree Ud. que la atención que ofrece la organización es de calidad?	X		X		X		
5. ¿Qué nuevas estrategias implementaría para tener un mejor ambiente laboral dentro de la organización?	X		X		X		
6. ¿Ud. considera oportuno delegar gestiones y funciones entre los trabajadores dentro de la empresa?	X		X		X		
7. ¿Qué propósitos tiene Ud. dentro de la organización?	X		X		X		
Dimensión 03: Procesos							
8. ¿Ud. tiene sus objetivos claros dentro y fuera de la organización?	X		X		X		
9. ¿Ud. cree que su trabajo es muy sencillo de realizar dentro de la organización?	X		X		X		
10. ¿Cree Ud. que sus trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes dentro de la organización?	X		X		X		
11. ¿Qué haría Ud. para mejorar la imagen que tiene la organización frente a las otras empresas de su competencia?	X		X		X		
12. ¿Ud. considera importante que al inicio del día brinde mensajes de motivación y gestión para la realización de las funciones dentro de la organización?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

DNI: 18215927

CLAD: 04926

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres: Morillo Campos Yuly Yolanda

1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Cabera Aramburu, Milagros Consuelo

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACION:

Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable Motivación de personal

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Finalidad							
1. ¿Considera Ud. que sus trabajadores realizan bien su trabajo en la organización?	X		X		X		
2. ¿Qué acciones tomaría Ud. para que sus trabajadores hagan bien su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		
3. ¿Qué decisión tomaría Ud. cuando un trabajador tiene una mala actitud con sus clientes dentro de la organización?	X		X		X		
4. ¿Considera Ud. importante ejecutar capacitaciones de seguridad al personal dentro de la organización?	X		X		X		


5. ¿Cree Ud. que un personal motivado pueda lograr alcanzar las metas trazadas por la organización?	X		X		X		
Dimensión 2: Esfuerzo							
6. ¿Considera Ud. importante aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral dentro de la organización?	X		X		X		
7. ¿Ud. aplica estrategias de motivación a sus trabajadores dentro de la organización?	X		X		X		
8. ¿Cree Ud. tener una buena conexión con sus trabajadores dentro de la empresa?	X		X		X		
9. ¿Cree Ud. que es importante fomentar la confianza con los trabajadores de la organización?	X		X		X		
Dimensión 3 Necesidad							
10. ¿Es importante para Ud. que su trabajador sea comunicativo con todos en la organización?	X		X		X		
11. ¿Es importante para Ud. que sus trabajadores brinden aportes que vayan en beneficio de la organización?	X		X		X		

Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Gestión de Calidad

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de Constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de a la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar alas sujetas en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Acciones							
1. ¿Ud. utiliza métodos preventivos para evitar accidentes dentro de la organización?	X		X		X		
2. ¿Considera posible que capacitando más seguido a los trabajadores de la organización se evitarían más accidentes?	X		X		X		
Dimensión 02: Herramientas							

3. ¿Qué técnicas de Gestión de Calidad utiliza dentro de la organización?	X		X		X		
4. ¿Cree Ud. que la atención que ofrece la organización es de calidad?	X		X		X		
5. ¿Qué nuevas estrategias implementaría para tener un mejor ambiente laboral dentro de la organización?	X		X		X		
6. ¿Ud. considera oportuno delegar gestiones y funciones entre los trabajadores dentro de la empresa?	X		X		X		
7. ¿Qué propósitos tiene Ud. dentro de la organización?	X		X		X		
Dimensión 03: Procesos							
8. ¿Ud. tiene sus objetivos claros dentro y fuera de la organización?	X		X		X		
9. ¿Ud. cree que su trabajo es muy sencillo de realizar dentro de la organización?	X		X		X		
10. ¿Cree Ud. que sus trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes dentro de la organización?	X		X		X		
11. ¿Qué haría Ud. para mejorar la imagen que tiene la organización frente a las otras empresas de su competencia?	X		X		X		
12. ¿Ud. considera importante que al inicio del día brinde mensajes de motivación y gestión para la realización de las funciones dentro de la organización?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

 Firma

DNI: 33263862

CLAD: 01359

Anexo 6. Hoja de tabulación

Características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Los trabajadores realizan bien su trabajo	Siempre	10	IIIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Acciones que se realizaría para que el trabajador haga bien su trabajo	Siempre	10	IIIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Decisiones que se tomaría frente a una mala actitud con un cliente	Siempre	10	IIIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al	Siempre	-	-	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	6	IIIIII	60.00

personal	Nunca	4	III	40.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00
El personal motivado lograría alcanzar las metas de la organización	Siempre	10	IIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00

Características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral	Siempre	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	10	IIIIIIII	100.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00
Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores	Siempre	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	10	IIIIIIII	100.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00
Tiene buena conexión con sus trabajadores	Siempre	10	IIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00

	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIII	100.00
Importancia de fomentar la confianza con los trabajadores	Siempre	10	IIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIII	100.00

Características de la necesidad de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Importancia de la comunicación que demuestra el trabajador	Siempre	10	IIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIII	100.00
Importancia del aporte que brinda el trabajador en beneficio de la empresa	Siempre	10	IIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIII	100.00

Características de las acciones de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El uso de métodos preventivos para evitar accidentes	Siempre	0	0	100.00
	Casi siempre	2	II	20.00
	A veces	8	IIIIIII	80.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00
Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes	Siempre	0	0	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	7	IIIIII	70.00
	Nunca	3	III	30.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00

Características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Técnicas que se utiliza de gestión de calidad	Siempre	0	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	1	I	10.00
	Muy pocas veces	9	IIIIIIII	90.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00

La atención que se ofrece es de calidad	Siempre	10	IIIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Implementación de nuevas estrategias para tener un mejor ambiente laboral	Siempre	0	0	0.00
	Casi siempre	2	II	20.00
	A veces	8	IIIIIIII	80.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Delega gestiones y funciones entre trabajadores	Siempre	0	0	0.00
	Casi siempre	7	IIIIII	70.00
	A veces	3	III	30.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Tengo propósitos dentro de la organización	Siempre	10	IIIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00

Características de los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Objetivos claros dentro de la empresa	Siempre	10	IIIIIIIIII	100.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Es sencillo su trabajo dentro de la empresa	Siempre	-	0	0.00
	Casi siempre	1	I	10.00
	A veces	8	IIIIIII	80.00
	Muy pocas veces	1	I	10.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Los trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes	Siempre	0	0	0.00
	Casi siempre	8	IIIIIII	80.00
	A veces	2	II	20.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
Mejoraría la imagen de la empresa	Siempre	-	0	100.00
	Casi siempre	8	IIIIIII	0.00
	A veces	2	II	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIIIII	100.00
La importancia del	Siempre	-	0	0.00

mensaje de motivación y gestión al inicio del día	Casi siempre	8	IIIIIII	80.00
	A veces	2	II	20.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	10	IIIIIIII	100.00

Anexo 7. Figuras

Características de la finalidad de la motivación del personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021

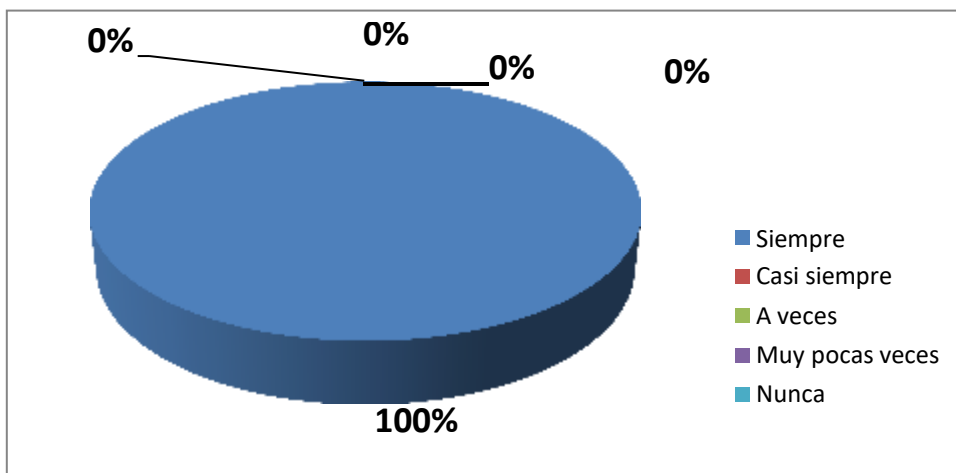


Figura 1. Los trabajadores realizan bien su trabajo

Fuente tabla 1

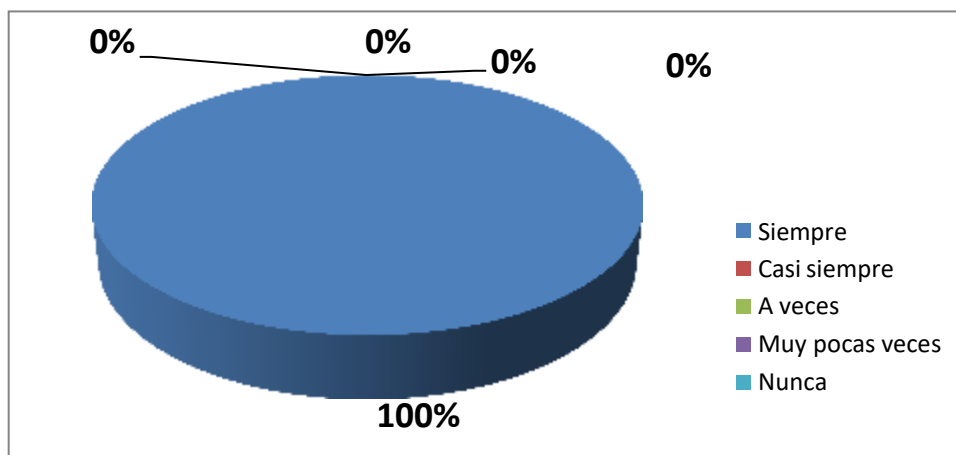


Figura 2: Acciones que se realizaría para que el trabajador haga bien su trabajo

Fuente tabla 1

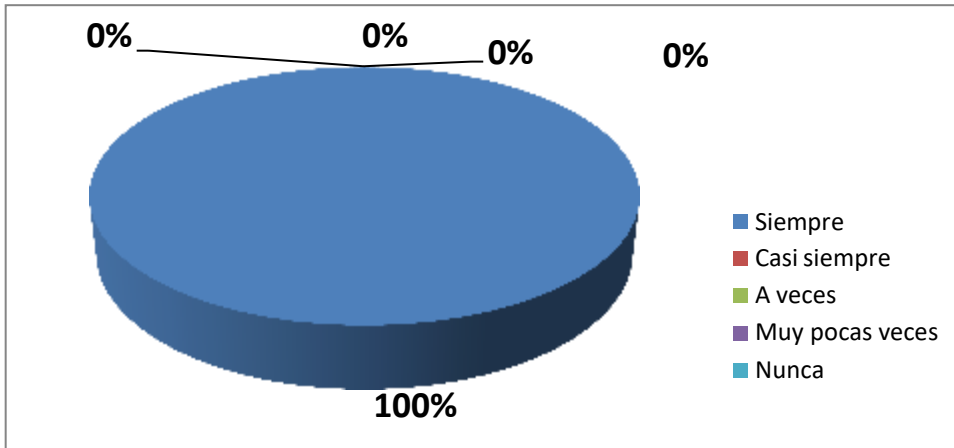


Figura 3: Decisiones que se tomaría frente a una mala actitud con un cliente

Fuente tabla 1

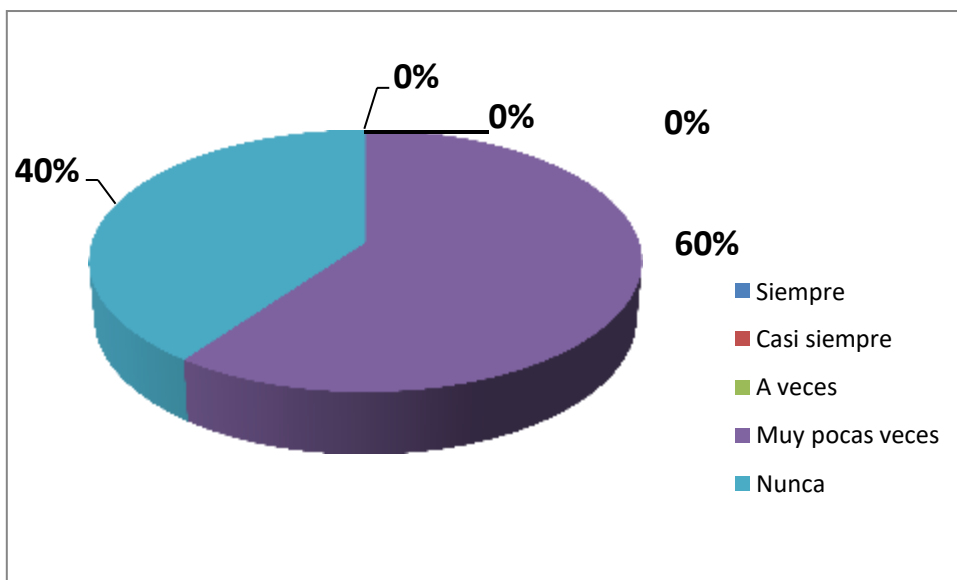


Figura 4: Importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal

Tabla 1

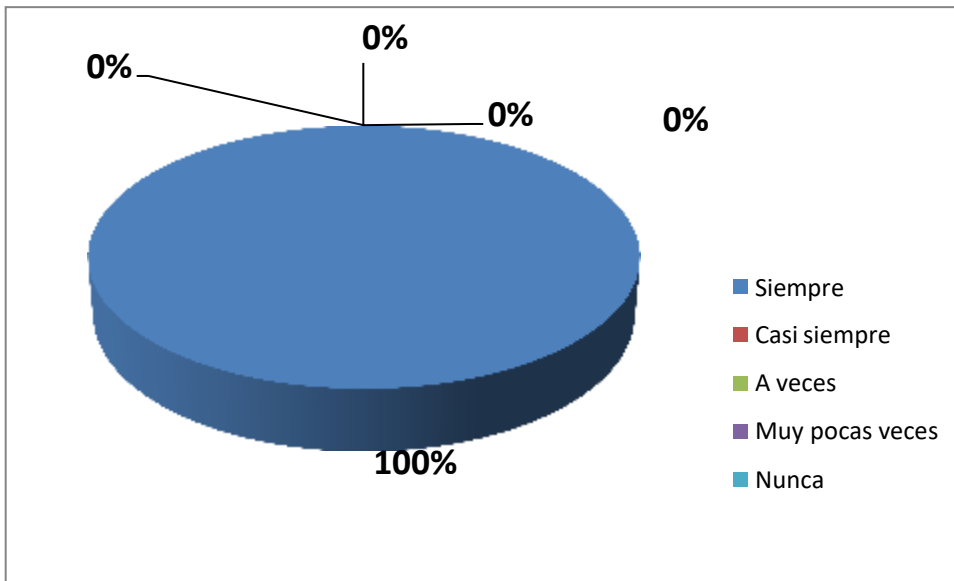


Figura 5. El personal motivado lograría alcanzar las metas de la organización

Tabla 1

Características del esfuerzo de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

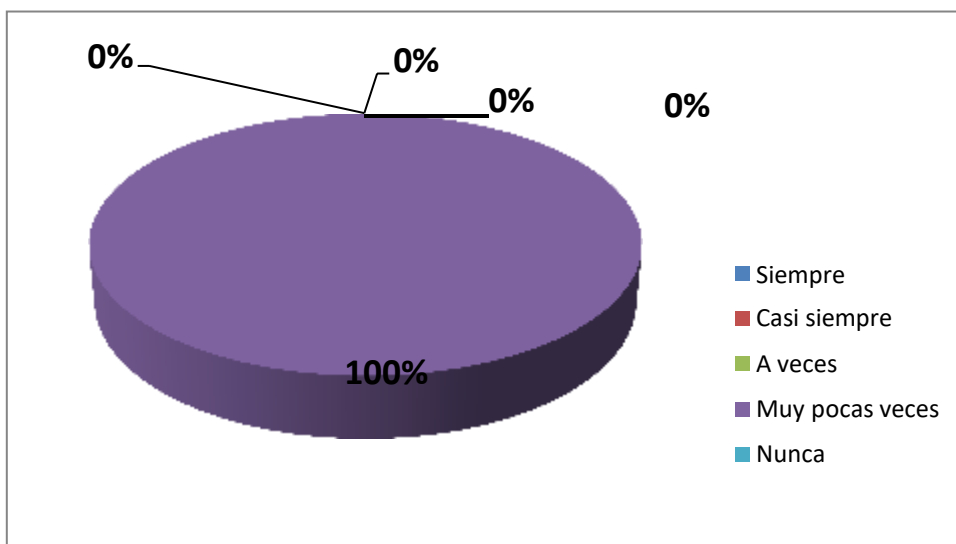


Figura 5: Importancia de aplicar técnicas de motivación para lograr un mejor ambiente laboral

Tabla 2

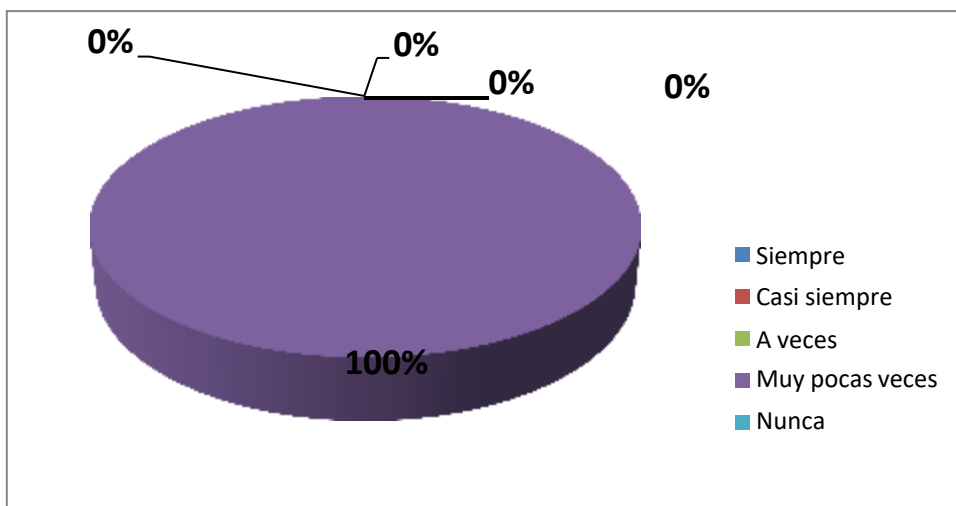


Figura 1: Se aplica estrategias de motivación a los trabajadores

Tabla2

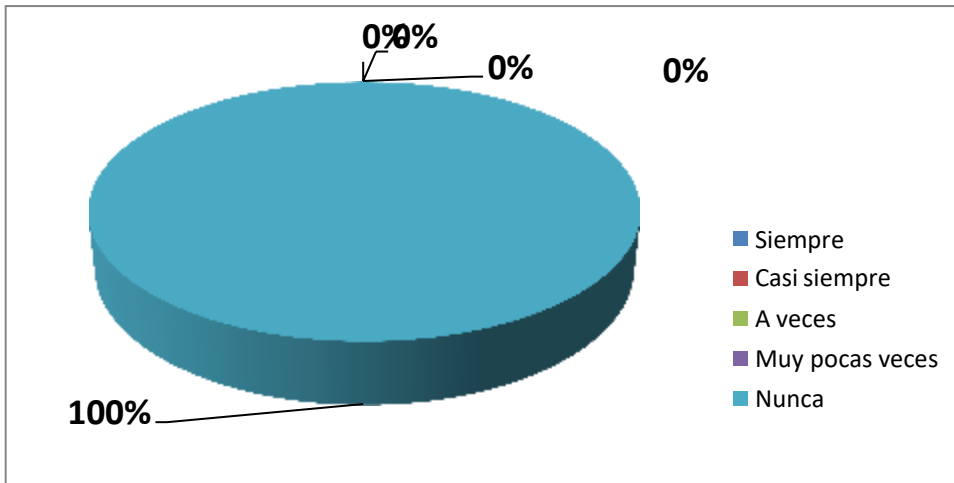


Figura 2: Tiene buena conexión con sus trabajadores

Tabla

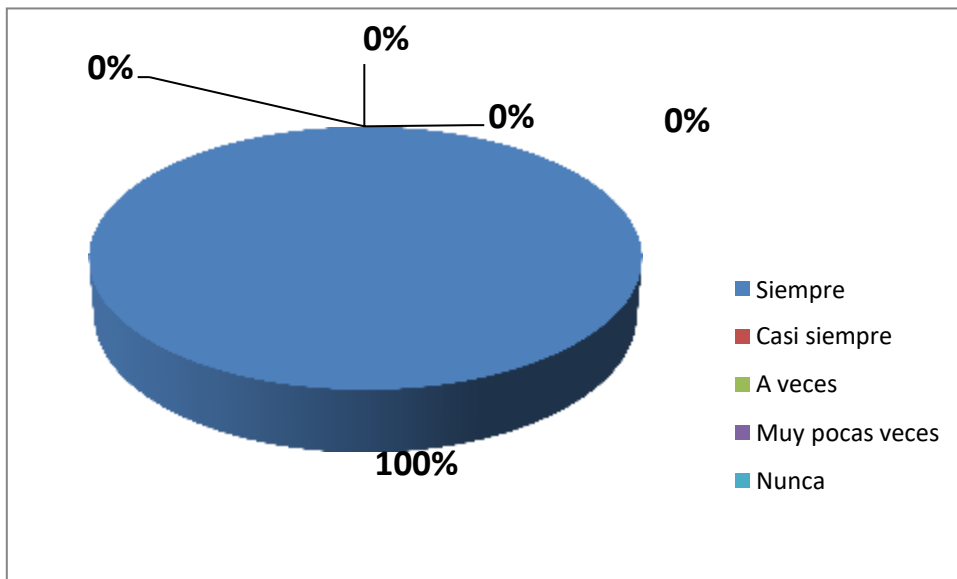


Figura 4: Importancia de fomentar la confianza con los trabajadores

Tabla 2

Características de la necesidad de los trabajadores de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021.

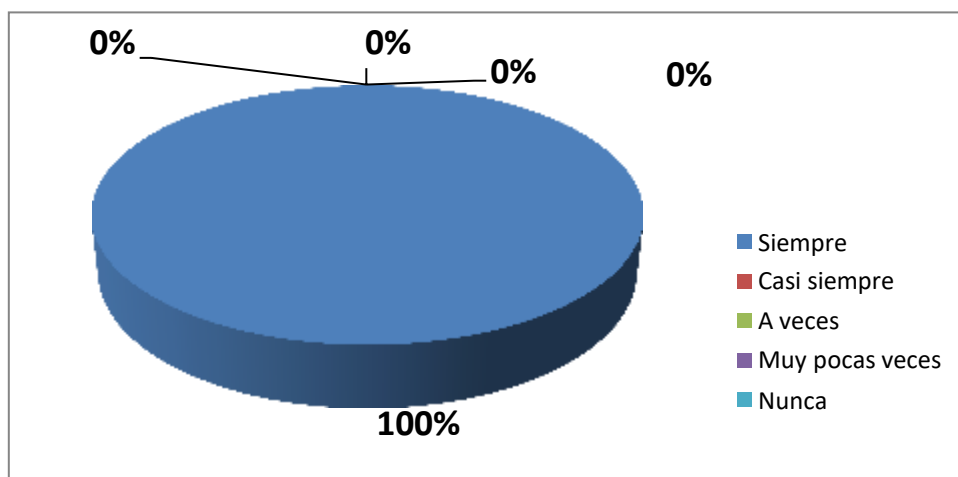


Figura 1: Importancia de la comunicación que demuestra el trabajador

Tabla 3

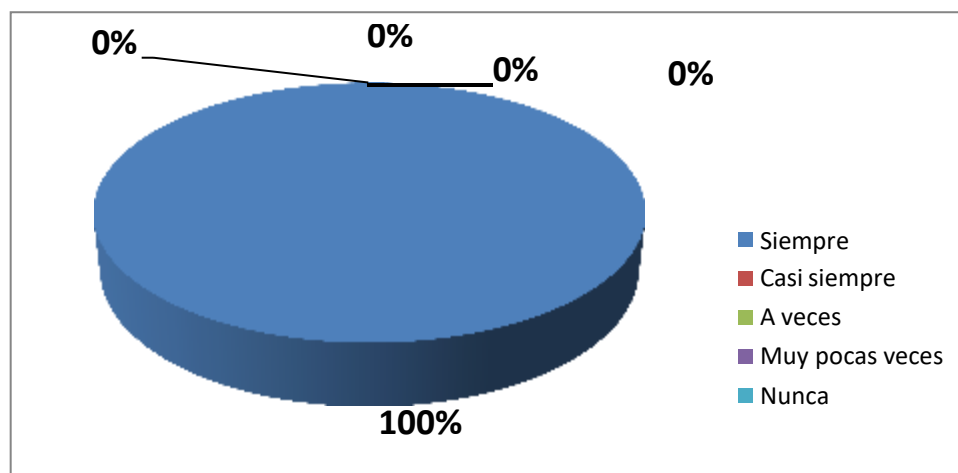


Figura 2: Importancia del aporte que brinda el trabajador en beneficio de la empresa

Tabla 3

Características de las acciones de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

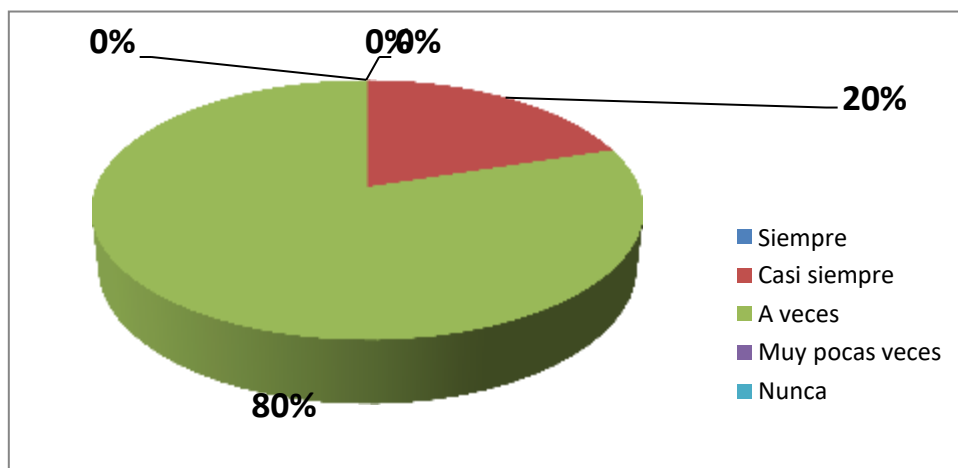


Figura 1: El uso de métodos preventivos para evitar accidentes
Tabla 4

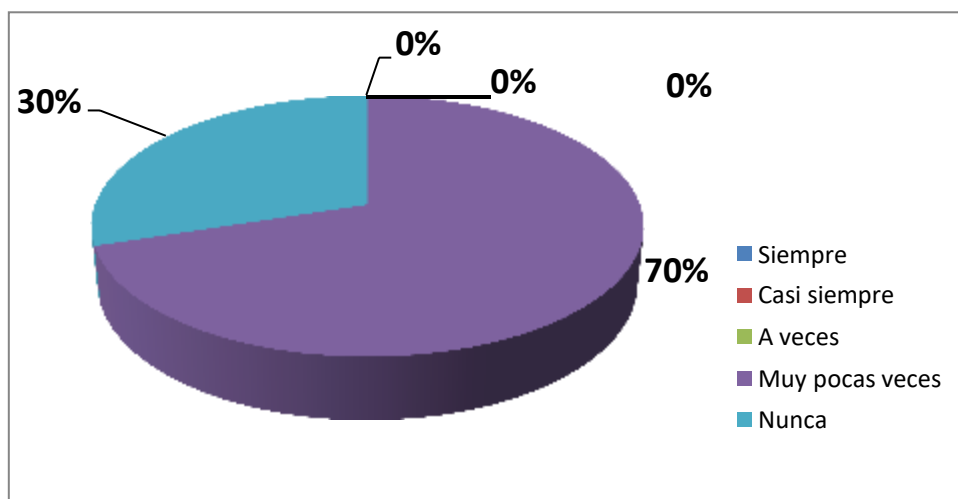


Figura 2: Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar más accidentes
Tabla 4

Características de las herramientas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

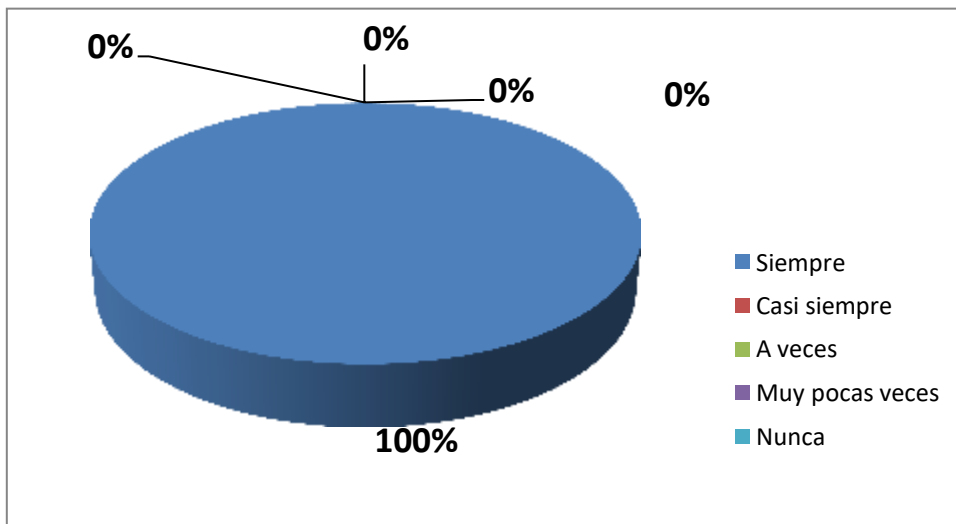


Figura 1: Técnicas que se utiliza de gestión de calidad
Tabla 5

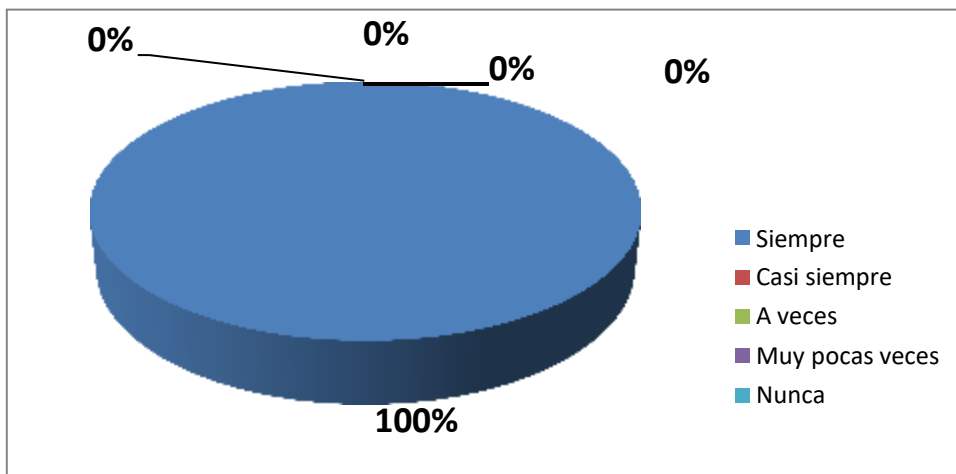


Figura 2: La atención que se ofrece es de calidad
Tabla 5

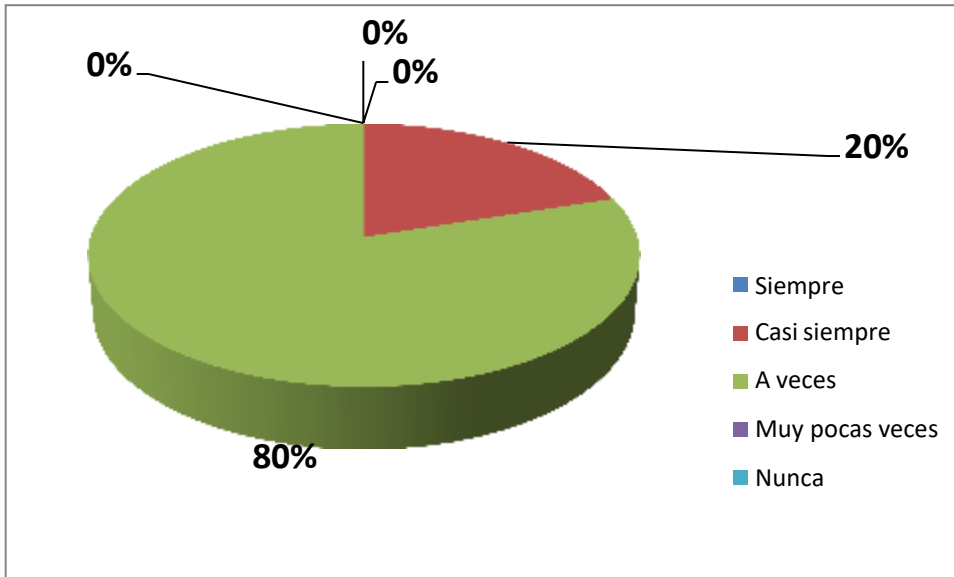


Figura 3: Implementación de nuevas estrategias para tener un mejor ambiente laboral

Tabla 5

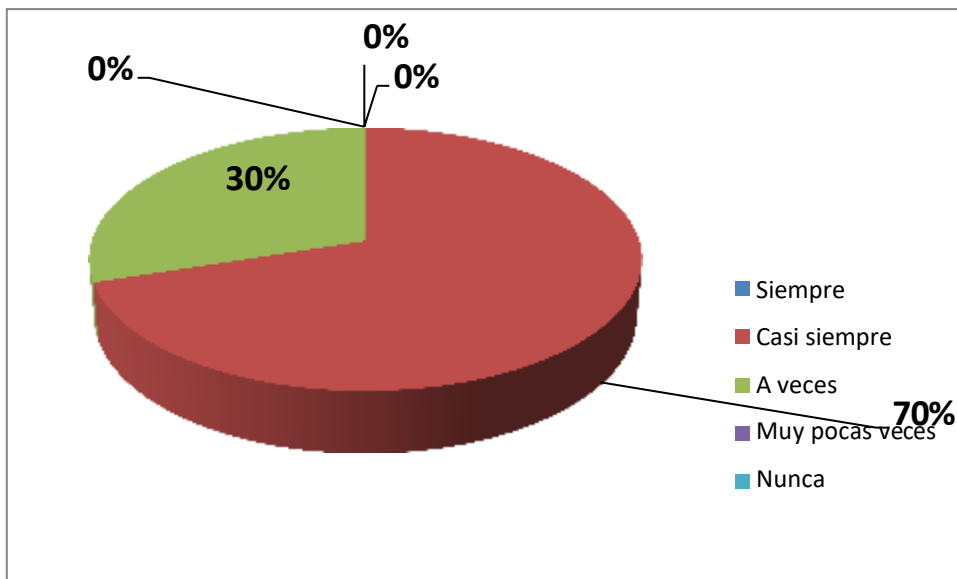


Figura 4: Delega gestiones y funciones entre trabajadores

Tabla 5

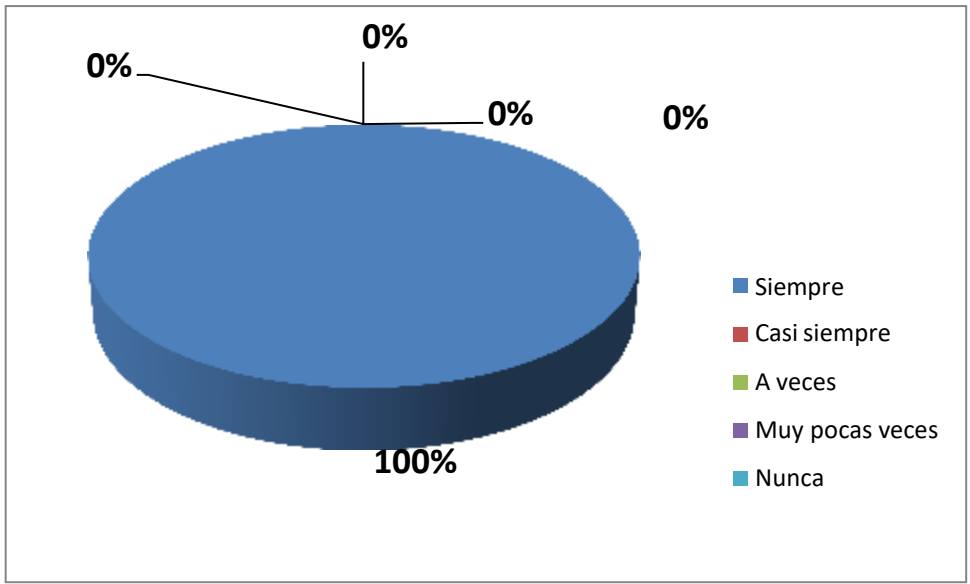


Figura 5: Tengo propósitos dentro de la organización

Tabla 5

Características de los procesos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021.

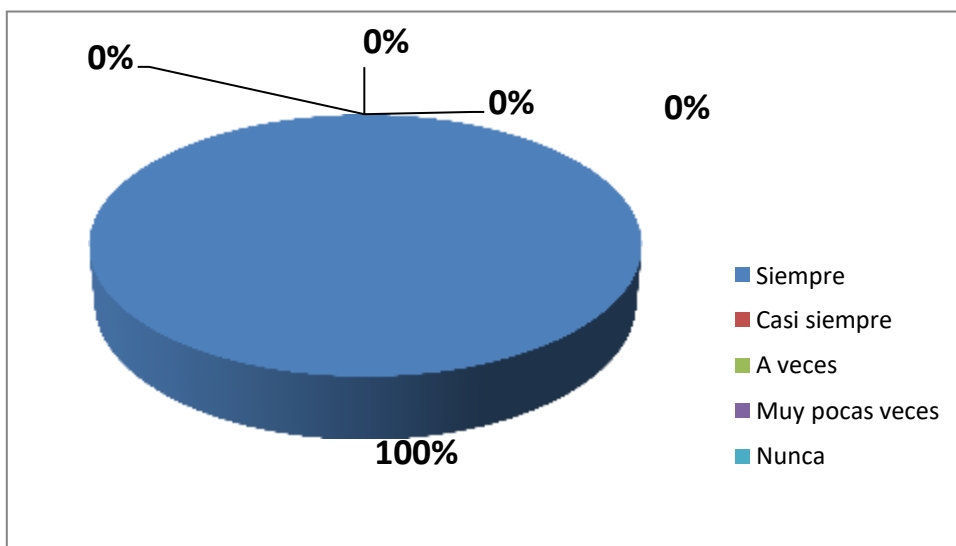


Figura 1: Objetivos claros dentro de la empresa

Tabla 6

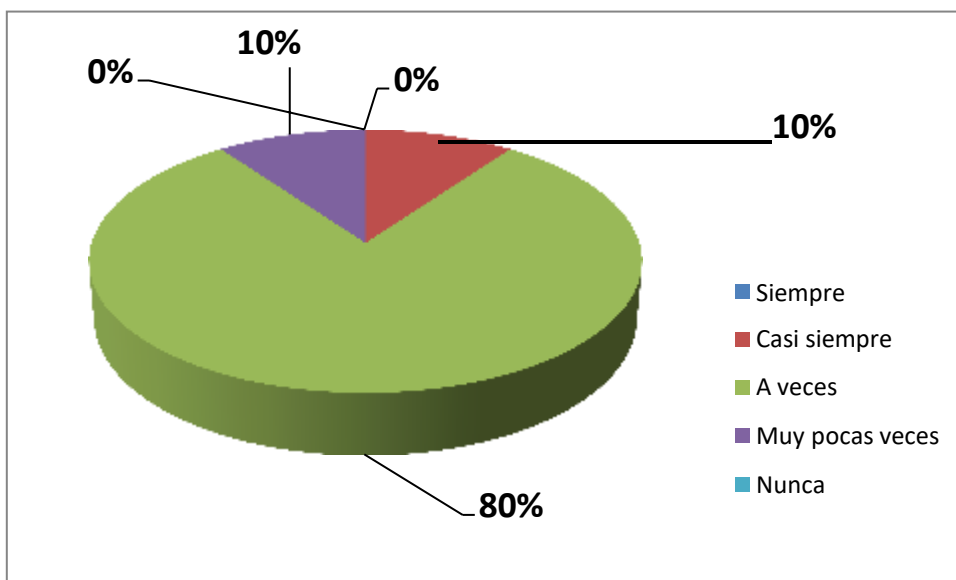


Figura 2: Es sencillo su trabajo dentro de la empresa

Tabla 6

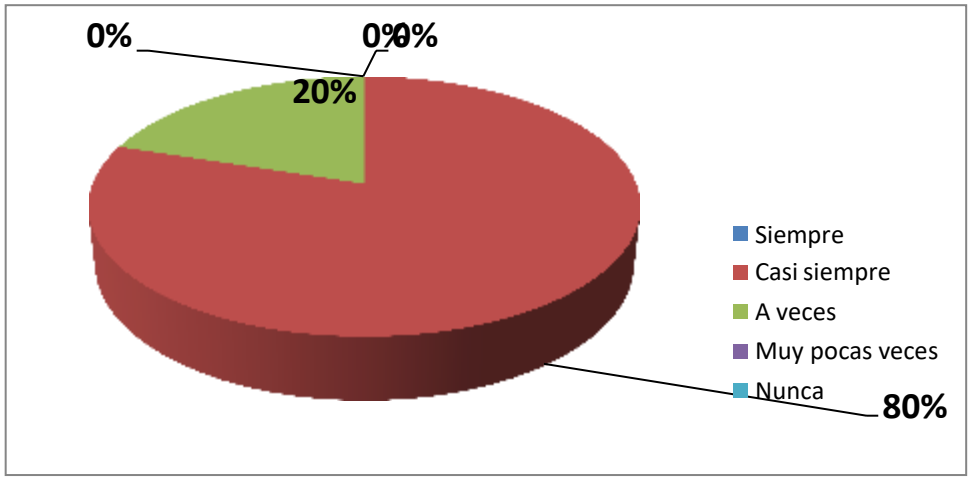


Figura 3: Los trabajadores aportan buena imagen frente a sus clientes

Tabla 6

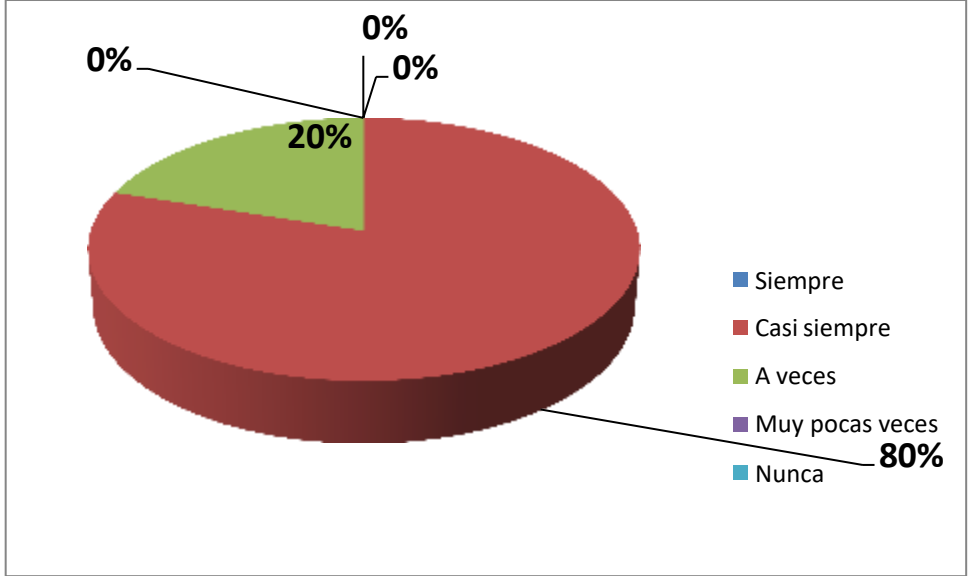


Figura 4: Mejoraría la imagen de la empresa

Tabla 6

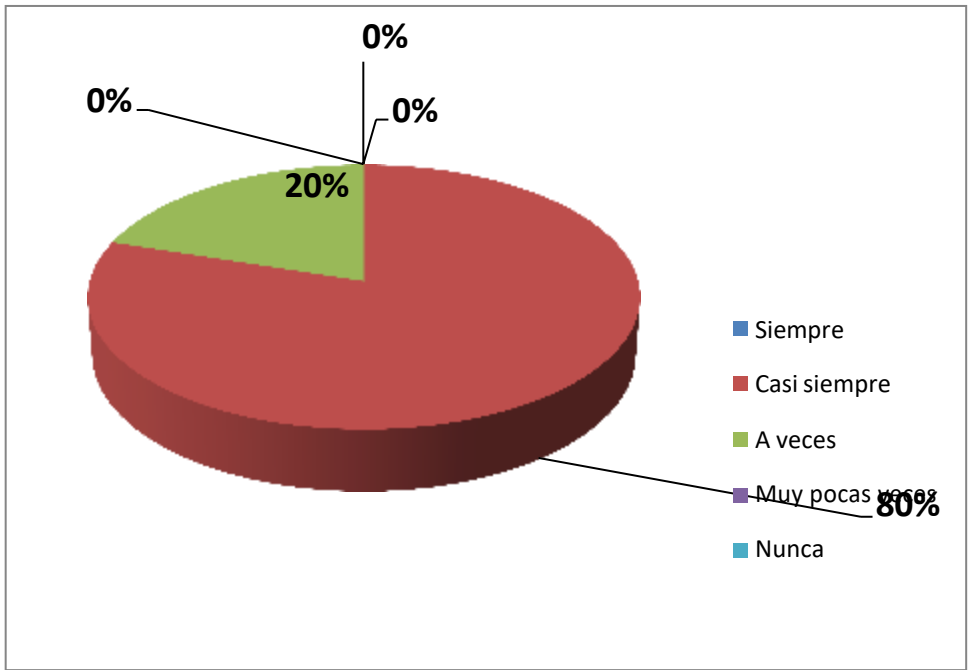


Figura 5: La importancia del mensaje de motivación y gestión al inicio del día

Tabla 6