



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN
LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO
DE SUYO (AYABACA) AÑO 2020**

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

AUTORA

CELI CORREA, SANDRA ISABEL

ORCID: 0000-0002-3165-8417

ASESOR

REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

ORCID: 0000-0002-6399-5928

PIURA – PERÚ

2021

TÍTULO

“Gestión De Calidad Y Motivación Laboral En Las MYPE Rubro Restaurantes En El Distrito De Suyo (Ayabaca) Año 2020”

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Celi Correa, Sandra Isabel

ORCID: 0000-0002-3165-8417

Estudiante de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Piura,
Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas
Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Victor Hugo Espinoza Otoyá
Miembro

Dr. Reinerio Zacarías, Centurión Medina
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, a mis Padres por su apoyo incondicional y a mis compañeros Dante Olivera y Hansel Bruno por su ayuda continua, para así poder lograr con todos mis objetivos propuestos.

DEDICATORIA

A mis padres Fernando Celi y Lily Correa de Celi por su amor incondicional y su eterna compañía, A mi abuelita Apolinaria Neyra Chamba en el cielo y a mi hijo Jeycko por ser mi soporte para lograr todas mis metas trazadas.

RESUMEN

La elaboración de este proyecto de investigación se titula Gestión De Calidad Y Motivación Laboral En Las MYPE Rubro Restaurantes En El Distrito De Suyo (Ayabaca) Año 2020. Su objetivo general es Determinar las principales características de la gestión de calidad y motivación laboral en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020. La investigación es de grado cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal, en donde la población es finita para la variable Gestión de Calidad, infinita para la variable Motivación Laboral, obteniendo como resultados de la muestra en estudio 3 propietarios, 30 empleados y 118 clientes, en la que se utilizó la técnica de encuesta y cuestionario como instrumento. Se obtuvo como resultados que las MYPE rubro restaurantes cuentan con una buena aclimatación, por otro lado, se obtuvo que las MYPE restaurantes deberían de ofrecer un menú variado, asimismo se obtuvo que los administradores de las MYPE tienen capacitado a sus trabajadores para brindar un servicio adecuado al consumidor, por último, es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí. Asimismo, se obtuvo como conclusiones que gran parte de los propietarios aplican una buena gestión de calidad llevando así una adecuada planificación de las actividades y responsabilidades la cual permite desarrollar los procesos y procedimientos para cumplir los objetivos planteados, gran parte de las MYPE tienen una buena motivación laboral ya que cuentan con un personal altamente capacitados, motivados y comprometidos con el cliente.

Palabras Claves: Gestión de Calidad – Motivación Laboral - MYPE - Restaurantes

ABSTRACT

The development of this research project is entitled Quality Management and Labor Motivation in MYPE Category Restaurants In the District of Suyo (Ayabaca) Year 2020. Its general objective is to determine the main characteristics of quality management and work motivation in MYPE. restaurant category in the Suyo district (Ayabaca) year 2020. The research is quantitative, descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design, where the population is finite for the Quality Management variable, infinite for the Labor Motivation variable, obtaining as results of the study sample 3 owners, 30 employees and 118 clients, in which the survey and questionnaire technique was used as an instrument. The results were obtained that the MYPE for restaurants have a good acclimatization, on the other hand, it was obtained that the MYPE restaurants should offer a varied menu, it was also obtained that the administrators of the MYPE have trained their workers to provide a service consumer-friendly, finally, it is important that workers develop their skills to give their best. Likewise, it was obtained as conclusions that a large part of the owners apply good quality management, thus leading to an adequate planning of activities and responsibilities which allows the development of processes and procedures to meet the objectives set, a large part of the MSEs have a good work motivation since they have a highly trained, motivated and customer-committed staff.

Key Words: Quality Management - Work Motivation - MYPE - Restaurants

ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
2.1 Antecedentes.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	16
III. HIPÓTESIS.....	19
IV. METODOLOGIA.....	20
4.1 Tipo de investigación.....	20
4.2 Nivel de la investigación.....	20
4.3 Diseño de la investigación.....	20
4.4 Población.....	21
4.5 Definición y Operacionalizacion de las variables.....	24
4.6 Técnicas E Instrumento.....	26
4.7 Plan de análisis.....	26
4.8 Principios Éticos.....	27
4.9 Matriz De Consistencia.....	29
<i>Tabla 2 matriz de consistencia</i>	
V. RESULTADOS.....	30
5.1 Resultados.....	30
5.2 Análisis De Resultados.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	60
Aspectos Complementarios	63

Referencias Bibliograficas.....	64
ANEXOS.....	68
Anexo 1: Tabla Matriz de indicador pregunta.....	69
Anexo 2: Cuestionario.....	71
Anexo 3: Constancia de Validación.....	75
Anexo 4: Libro de códigos.....	84
Anexo 5: Cronograma de actividades.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las variables</i>	24
<i>Tabla 3: ¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?</i>	30
<i>Tabla 4: ¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?</i>	31
<i>Tabla 5: ¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?</i>	32
<i>Tabla 6: ¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?</i>	33
<i>Tabla 7: ¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?</i>	34
<i>Tabla 8: ¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?</i>	35
<i>Tabla 9: ¿Los MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?</i>	36
<i>Tabla 10: ¿El personal de las MYPE rubro restaurante está en constante cambio?</i>	37
<i>Tabla 11: ¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?</i>	38
<i>Tabla 12: ¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?</i>	39
<i>Tabla 13: ¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?</i>	40
<i>Tabla 14: ¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para para brindar un servicio adecuado al consumidor?</i>	41
<i>Tabla 15: ¿Cumplen con todos los requerimientos para brindar un excelente servicio?...</i>	42
<i>Tabla 16: ¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?</i>	43
<i>Tabla 17: ¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?</i>	44
<i>Tabla 18: ¿Ud. está conforme que los empleados participen correctamente en su puesto de trabajo?</i>	45
<i>Tabla 19: ¿Cree que los trabajadores de las MYPE y participan correctamente en su labor que desempeñan?</i>	46
<i>Tabla 20: ¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?</i>	47
<i>Tabla 21: Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?</i>	48

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?</i>	<i>30</i>
<i>Figura 2: Diagrama circular que representa ¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?</i>	<i>31</i>
<i>Figura 3: Diagrama circular que representa ¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?</i>	<i>32</i>
<i>Figura 4: Diagrama circular que representa ¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?</i>	<i>33</i>
<i>Figura 5: Diagrama circular que representa ¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 6: Diagrama circular que representa ¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?</i>	<i>35</i>
<i>Figura 7: Diagrama circular que representa ¿Los MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?</i>	<i>36</i>
<i>Figura 8: Diagrama circular que representa ¿El personal de las MYPE rubro restaurante está en constante cambio?</i>	<i>37</i>
<i>Figura 9: Diagrama circular que representa ¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?</i>	<i>38</i>
<i>Figura 10: Diagrama circular que representa ¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?</i>	<i>39</i>
<i>Figura 11: Diagrama circular que representa ¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?</i>	<i>40</i>
<i>Figura 12: Diagrama circular que representa ¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para para brindar un servicio adecuado al consumidor?.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 13: Diagrama circular que representa ¿Cumplen con todos los requerimientos para brindar un excelente servicio?</i>	<i>42</i>
<i>Figura 14: Diagrama circular que representa ¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?</i>	<i>43</i>
<i>Figura 15: Diagrama circular que representa ¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?</i>	<i>44</i>
<i>Figura 16: Diagrama circular que representa ¿Ud. está conforme que los empleados participen correctamente en su puesto de trabajo?</i>	<i>45</i>
<i>Figura 17: Diagrama circular que representa ¿Cree que los trabajadores de las MYPE y participan correctamente en su labor que desempeñan?</i>	<i>46</i>
<i>Figura 18: Diagrama circular que representa ¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?</i>	<i>47</i>
<i>Figura 19: Diagrama circular que representa Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?</i>	<i>48</i>

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 01: Relación de las MYPE en estudio.....</i>	<i>21</i>
<i>Cuadro 02: Fuente de información.....</i>	<i>23</i>

I. INTRODUCCIÓN

A pesar de la realidad existente de las micro empresas en el rubro restaurantes confrontan una infinidad de inconvenientes que restringen su sobrevivencia, aceptando que su tasa de mortalidad de las MYPE es superior en los países desarrollados que, en los países subdesarrollados, esto se debe por la falta de conocimiento de lo que es gestión de calidad y la misma que conlleva a una mala toma de decisiones.

Por lo consiguiente, en el Perú, es problema fundamental y existente, pues se necesita mucho afán para llevar en pie, gestión de calidad en las MYPE, es por ello que a los profesionales de cierta área les falta resolver o determinar en la toma de decisiones para poner en funcionamiento una administración apropiado, para esto se tendrá que procrear novedades de herramientas que posibiliten el funcionamiento apropiado de las Micro pequeñas empresas.

Por esta razón el presente estudio nos permitirá conocer lo interesante que es comprender los conceptos, particularidades e importancia de lo que es gestión de calidad y motivación adaptandolo de la manera posible en la oportunidad de tomar decisiones. A su vez apoyara las pequeñas y micro empresas a conocer y dominar los procedimientos, componentes y herramientas que son imprescindible para aplicarlos.

Al respecto el distrito de Suyo no queda ajeno a esta realidad, motivo por el cual existen MYPES dedicadas al negocio del rubro restaurantes, las mismas que pertenecen a la industria de la gastronomía peruana, se ubican en un auge mayorista al de los demás países , como es la pluralidad de platos, el sabor tradicional, y la innovación de nuevos productos, pero lamentable es que los encargados de estas misma desconocen de cómo adaptar precisamente la gestión de calidad y esto los conlleva aminorar sus desembolsos operativos y costos de producción.

Por esta razón, la presente investigación analiza la problemática, en el cual se ha conseguido contemplar cantidad de emprendedores en el rubro de restaurantes que día tras día se enfrentan a esta gran realidad de obtener ingresos para sus familias.

Ante la realidad expuesta se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad y motivación laboral en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020?

Y para dar solución a la pregunta planteada, se ha formulado como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y motivación laboral en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

Debido a la cual la presente es una investigación que se justifica porque admite percatarse las peculiaridades de los agentes de los micros y pequeñas compañías, esto a su vez determinar las fundamentales particularidades de las micro y pequeñas compañías y la singularidad de la gestión de calidad y motivación en la toma de decisiones en las organizaciones del mencionado rubro.

En el presente estudio se aplicará bajo un planteamiento de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con un diseño no experimental, transversal descriptiva, se trabajará con una población de 15 micro pequeñas empresas del sector rubro restaurantes, delimitando a una muestra de 4 MYPES, en la ciudad de Suyo, y por consiguiente se aplicará la técnica de la encuesta para la recopilación de datos y como instrumento se utilizará el cuestionario.

Hoy en la actualidad el crecimiento de las pequeñas y micro empresas ha poseído una prosperidad y evolución perseverante, a orígenes de las restringidas fuentes de empleo jornalero y cumplidor, la oposición por parte de los habitantes ha sido efectivo al promover el autoempleo y por consiguiente acrecentar la cantidad de los habitantes económicamente eficiente, originando particularmente sus beneficios, fomentando el

trabajo individualista, del mismo modo el dominio y el acometimiento.

Las micro empresas en su gran mayoría han logrado un impacto económico, así como nacional y local, según las encuestas a escala mundial se refleja del 60% al 70% del empleo total y la mitad del PIB.

Según INEI (2019), afirma que existen hasta la fecha más de 2 millones de micro empresas en el país, abarcando el 95% total de industrias en el territorio peruano y son aportadores condicionales al PBI y propagadoras del 80% de puestos laborales. En virtud de ello, es elemental considerar a la MYPE cómo una fuente de eficacia e incentivación económica del Perú.

Martínez (2017), nos afirma que las MYPE son inconcebible elemental para la economía mundial, por esta razón inclusive la ONU, estima que son la espina lumbar de la economía y las superiores empleadoras del mundo, debido a que producen un 60% y 70% del empleo y producen 50% del PIB mundial.

En el Perú las pequeñas empresas se enfrentan a dos perspectivas que son conocidos como micro entorno y macro entorno, desde el punto de vista micro entorno hace referencia a la administración, sin embargo, desde el punto de vista macro entorno hace referente a la técnica PESTEL. Drake (2016).

Piura es la cuarta región con mayor participación empresarial a nivel nacional. Aunque no existe un número exacto del total de las micro, pequeñas y medianas empresas de la Región Piura, dado que muchas son informales (aunque hay un marco legal para la formalización) no se tiene registro de ellas, de acuerdo a publicaciones del Ministerio de la Producción se estima que existen más de 120 000 MYPES; solo el 55% están registradas; es decir, solo 65 412 MYPES.

Por esta razón, la presente investigación analiza la problemática, en el cual se ha conseguido contemplar cantidad de emprendedores en el rubro de restaurantes que día

tras día se enfrentan a esta gran realidad de obtener ingresos para sus familias. Pesar de ello los emprendedores desconoce de conocimientos suficientes para solucionar problemas de esta índole. Por lo tanto, estos problemas de gestión que se producen en la ciudad de Suyo, se sabe que en esta ciudad mencionada y porque no decir en el Perú es un lugar con superior promoviendo de las micro y pequeñas empresas, pero esto a su vez poseen una preocupación de equilibrio para mantenerse en el mercado.

Dichos problemas que traspasan las compañías dedicadas al comercio del rubro restaurantes en la ciudad de Suyo, esto se debe a sus bajos niveles de financiación, a sus inconvenientes tecnológicas, a su carencia participativa, avance de productos y nuevos mercados. De tal manera la ciudad de Suyo el debilitamiento que tienen las MYPE en el rubro de restaurantes son en su superioridad la carencia de capacidades e insuficiente uso de herramientas de gestión. Por esta razón es necesario motivar a los ciudadanos de la mencionada ciudad con la finalidad de lograr u obtener una mejor rentabilidad en sus negocios; ya que en vista de la motivación se alcanza la clave del éxito y los supremos lucros económicos.

La realidad que se afronta en el viejo continente a consecuencias de la crisis económica golpeo duramente más a las micro empresas que a las grandes empresas ya que son muy vulnerables a los cambios radicales por este déficit. Europa está conformada por 21 millones de MYPES una cifra de peso importante que permite a Europa contribuir con una quinta parte del comercio mundial. Se dice que las pequeñas empresas crean dos de cada tres puestos de trabajo en Europa lo que supone que, de cada diez empresas, nueve son Pymes. Dentro de ella encontramos a Italia un país que está compuesta en su mayoría por micro empresas que emplea al 86% de los italianos, pero lamentablemente ha caído el número de contrataciones desde que empezó la crisis lo que ha complicado a estas empresas seguir creciendo, dejando unos 26 millones de desempleados. Drake (2016)

Por lo cual estas debilidades pueden ser embestidas con el apoyo del ámbito académico, a manera de brindar capacitaciones como originando mecanismos de gestión apropiados al comercio.

La finalidad de este escrito busca aminorar la problemática en la mencionada ciudad, quienes tienen problemas de gestión y que no se están adaptando al cambio, asimismo otro de los problemas es la carencia en que no son motivados tanto en la administración como en lo personal. Es por ello que se debe innovar en nuevas estrategias de marketing que es una instrucción de ventas o publicidad.

Por lo anteriormente argumentado el problema anunciado de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad y motivación laboral en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020?

Como se tiene entendido, la motivación laboral está estrechamente relacionada con la relación que se les brinda tanto a los trabajadores como a los clientes en el servicio de calidad, por lo que la motivación reflejara una forma de obtener un mejor ambiente laboral, buscado respuesta al enunciado se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad y motivación laboral en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020. Asimismo, también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos los cuales son:

- a) Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.
- b) Conocer la importancia de la mejora continua de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.
- c) Identificar las condiciones laborales de motivación en las MYPE rubro

restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

- d) Identificar la participación de estrategias de motivación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

Por lo tanto, la presente investigación se justifica, porque admite percatarse las peculiaridades de los agentes de los micros y pequeñas compañías, esto a su vez determinar las fundamentales particularidades de las micro y pequeñas compañías y la singularidad de la gestión de calidad y motivación en la toma de decisiones en las organizaciones del mencionado rubro.

Por otro lado, se justifica porque posibilitará que los delegados o administradores mejoren y apliquen gestión de calidad y motivación para resolver distintas indiferencias en sus pequeñas y microempresas del rubro restaurantes, con la finalidad de mejorar y entren en la competitividad con sus competidores.

Asimismo, el presente estudio se justifica en los siguientes aspectos:

Desde el punto de vista social se justifica porque puede permitir que la sociedad se beneficie al máximo de la gestión de calidad y motivación laboral.

De manera teórico: se explicarán y se estudiarán primordialmente las teorías relacionadas a la obtención del resultado y acrecentamiento de gestión de calidad y motivación, así especialmente su particularidad probabilidad de incremento y principales inoportunos que enfrentan. Por consiguiente, se especificará y analizará los beneficios que propone aplicar gestión de calidad en el resultado en cuanto a las compañías dedicadas al comercio del rubro de restaurantes.

Al respecto metodológico, porque la investigación servirá de datos porcentuales y estadísticos para otras futuras investigaciones.

Finalmente, en el aspecto profesional esto tiene sentido, porque servirá para ampliar los conocimientos en base a nuevas ideas de otras investigaciones y a la vez es un aporte más a la certificación universitaria a una carrera y/o investigación futura.

Se obtuvo como resultados que las MYPE rubro restaurantes cuentan con una buena aclimatación, por otro lado, se obtuvo que las MYPE restaurantes deberían de ofrecer un menú variado, asimismo se obtuvo que los administradores de las MYPE tienen capacitado a sus trabajadores para brindar un servicio adecuado al consumidor, por último, es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí. Asimismo, se obtuvo como conclusiones que gran parte de los propietarios aplican una buena gestión de calidad llevando así una adecuada planificación de las actividades y responsabilidades la cual permite desarrollar los procesos y procedimientos para cumplir los objetivos planteados, gran parte de las MYPE tienen una buena motivación laboral ya que cuentan con un personal altamente capacitados, motivados y comprometidos con el cliente.

La investigación quedó delimitada desde la perspectiva: Temática, por las variables Gestión de Calidad y Motivación Laboral. Psicográfica, microempresas rubro restaurantes. Geográfica, en Suyo (Ayabaca) año 2020.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Gestión de Calidad

Avilés & Cedeño (2018) en su trabajo de investigación a la cual titularon: *“Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita”* tesis de pregrado, sustentada en la Casa Superior de Católica de Guayaquil; su finalidad fue “definir un diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita” la presente investigación fue de enfoque mixto, tipo descriptivo correlacional, el autor en sus resultados menciona que a través de encuestas se llegó a conocer la calidad notada por el usuario , Asimismo concluye que los análisis de resultados se determine el modelo de gestión de calidad.

Quezada (2016) en su trabajo de investigación la cual tuvo como título: *“Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato”* tesis de pregrado; sustentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador, teniendo como objetivo general: “analizar una propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato” empleó una metodología descriptiva explicativa, asimismo reuniendo una población de 405 locales y quien determinó una muestra de 113 restaurantes. Finalmente, el autor concluye: “Que por medio de diagnóstico situacional que la problemática sobre el desconocimiento de factores sobre calidad en propietarios y administradores de la organización gastronómicas de Ambato, influye el éxito en dichos restaurantes”.

Mendoza (2015) en su trabajo de investigación titulada: *“Gestión de la calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa”* tesis de grado, presentado a la Universidad Rafael Landívar teniendo como objetivo general: “Determinar cómo brindan el servicio al cliente los restaurantes ubicados en la cabecera

municipal de Jutiapa” corresponde a una metodología de tipo descriptiva porque buscó en dar mejor atención al cliente. Además, en sus resultados logro concluir lo siguiente: Aquellas estrategias que implementaron las cuales permitieron a la organización gestionar su calidad a fin de reducir sus costos, disminuir pérdidas y poder ofrecer un producto de calidad.

Mendoza (2019) con su tesis: *“Caracterización de la gestión de calidad y motivación bajo el modelo serviqual en las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes del distrito independencia”* tesis de pregrado; sustentada en la casa superior Uladech, Huaraz – Lima; teniendo como objetivo general detallar las principales características de la Gestión de calidad y motivación bajo el modelo SERVQUAL de las MYPES den rubro material en estudio, empleando una metodología de “tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño de investigación no experimental – transaccional transversal”. Asimismo, en sus resultados concluye el 44% de los usuarios manifestaron estar en desacuerdo con la representación limpia que tienen los trabajadores del restaurant.

Bueno (2018) en su investigación titulada: *“Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote”* (tesis de pregrado) presentado a la Universidad Uladech, Chimbote; teniendo como finalidad de describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas de la organización material en estudio, la presente investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño de investigación no experimental – transaccional transversal, asimismo concluye que los “entrevistados desconocen la importancia de gestión de calidad”.

Ortíz (2018) desarrollo un trabajo de investigación denominado: *“Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurante del centro de Tumbes”* tesis de pregrado presentado en la

ciudad de Tumbes, teniendo como finalidad: “Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurante del centro de Tumbes, año 2017” corresponde a una metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptiva. Concluye con lo siguiente: “Coopera de manera positiva en la sociedad la característica de la gestión de calidad, les facilita proyectar una buena Gestión de calidad en las MYPES, para satisfacer las necesidades de los comensales”.

Carrillo (2020) en su trabajo de investigación a la cual denominó: *“Caracterización de la gestión de calidad, motivación y servicio al cliente en las MYPE rubros restaurantes del centro de Paita - Piura”* (tesis de pregrado) sustentada a la Casa Superior Uladech, Piura; teniendo como finalidad determinar las características de la gestión de calidad, motivación y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurantes del centro de Paita – Piura, empleó una metodología descriptiva, tipo cuantitativa con un diseño no experimental transversal. Asimismo, en sus resultados concluye de acuerdo a gestión de calidad en las pequeñas y micro empresas manifestaron el 100% de entrevistados señalan la calidad del producto como una ventaja de gestionar calidad, además el 75% de entrevistados opinan que es muy primordial la “gestión de calidad”.

Pedreras (2020) en su trabajo de investigación a la cual denominó: *“Gestión de calidad y endomarketing en las MYPE rubro restaurantes del centro de la ciudad de Piura”* tesis de pregrado, tuvo como finalidad: “Determinar las características de la gestión de calidad y endomarketing en las MYPE rubro restaurantes del centro de la ciudad de Piura” empleó una metodología de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva con diseño no experimental y de corte transversal. En sus resultados concluye lo siguiente: conforme a la variable gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas que un 97% buscan mejorar constantemente la calidad de sus productos.

Campos (2015) realizó un estudio titulado *“Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015.”* La presente investigación titulada *“gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015”* estableció como objetivo. Determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, la unidad de análisis está basada en las tres MYPE y la población está constituida por los propietarios y clientes se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 17 preguntas cerradas. Obteniéndose siguientes resultados en gestión de calidad es la falta de conocimiento, resistencia al cambio a nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas. Por lo que se concluye que existe relación directa entre gestión de calidad y competitividad de las MYPE.

Antecedentes Variable Motivación Laboral

Rodas (2015) en su trabajo de investigación titulada: *“La efectividad de un programa de motivación a los vendedores para incrementar las ventas del almacén de electrodomésticos de Guatemala 2015”*. Cuyo objetivo Determinar la efectividad de un programa de motivación en los colaboradores del área de ventas en una empresa dedicada a la comercialización de electrodomésticos, y utilizo como metodología tipo descriptiva. Se determinó que existe una relación Significativa positiva alta en la motivación para los colaboradores de la empresa de electrodoméstico de Guatemala.

Cortes (2017) en su investigación titulada: *“La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas coplec”*, Cuyo objetivo Analizar los factores motivacionales en empresas según la teoría de motivación e higiene de Herzberg, Y su metodología es no experimental, ya que no se construyó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente. Se concluyó en que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, que permitan alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua del más alto desempeño posible.

Mazariegos (2015) en su investigación titulada: *“Motivación laboral en las MYPE de la ciudad de Quetzaltenango 2015”*, Cuyo objetivo Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, Y su metodología es tipo descriptivo es aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, la investigación descriptiva es amplísima pues abarca todo tipo de correlación científica, estructuras variables - 6 - independientes. Se concluyó que los resultados obtenidos de la presente investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Barrientos (2018) En su Investigación titulada: *“Caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina, distrito de Ayacucho 2018”*, Cuyo objetivo Describir las principales características del liderazgo y la motivación laboral en las MYPE de venta de ropa femenina en el distrito de Ayacucho, 2018, Y utilizo como metodología tipo descriptivo, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de

acuerdo a los objetivos. Se determinó que el uso de las capacidades de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva son muy importantes para los líderes para identificar las emociones correctamente con respeto y actitud para lograr mayores beneficios y satisfacción en el trabajo para lograr un objetivo común.

Ayala (2016) en su trabajo de investigación a la cual denomino: *“La motivación y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas, de - 5 - tiendas efe sede Chiclayo 2016”*, Cuyo objetivo Analizar la influencia de la motivación sobre clima laboral en los colaboradores del área de ventas de Tiendas EFE- Sede Chiclayo, Y utilizo como metodología es no experimental – transversal correlacional. La población y nuestra muestra fue el área de ventas que cuentan con 27 trabajadores. Se determinó que la motivación interfiere en el clima laboral dentro del área de ventas de Tiendas EFE sede Chiclayo.

Castañeda (2016) en su trabajo de investigación titulada: *“Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora casther y asociados s.a.c. – Trujillo, año 2016”*, Cuyo objetivo definir en qué medida el diseño un programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa distribuciones Casther & Asociados S.A.C, Y utilizo como metodología aplicativo Pre Experimental ya que se realizó para identificar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente permitiéndonos conocer motivos por el cual los trabajadores del área de venta pueden aumentar, mantener o disminuir su productividad de los trabajadores del área de ventas, en base a las teorías y estudios de investigación previos que se han realizado. Se determinó que existe influencia entre la motivación laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma, así como también medir la rentabilidad de los

trabajadores de manera continua y se propone implementar el plan de motivación ya que los resultados obtenidos son positivos para la empresa.

Baldini (2018) en su trabajo de investigación denominada: *“Motivación Laboral en el Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura”*, el propósito de la investigación es identificar la motivación laboral del hotel Gran Palma de la ciudad de Piura, desde el punto de vista de los trabajadores, con el fin de entender cuáles de las dimensiones del mismo son las de mayor influencia en el ambiente de trabajo, fueron 6 dimensiones (estructura, recompensa y estándares de desempeño, relaciones y cooperación, responsabilidad) para emplear una encuesta a los colaboradores del hostel, en la cual se establece la percepción que tienen sobre motivación laboral. La indagación ha permitido conocer el comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa, tomando en cuenta algunas limitaciones internas de la empresa que han afectado de 16 cierto modo el desempeño, la falta de planificación, pero, sobre todo, la comunicación de sus colaboradores. Se concluye que existen diversos elementos de la motivación laboral que son fundamentales para perfeccionar el desempeño de los colaboradores, lo cual repercute directamente en el progreso del servicio que brinda la empresa y en su rentabilidad, siendo un nivel de motivación regular. Este estudio nos sirvió para el análisis de los resultados y revisar el instrumento aplicado.

Morán y Samillan (2015) en su investigación titulada: *“Influencia del clima laboral, en la motivación laboral del personal administrativo de la universidad César Vallejo, Sede Piura, 2015”*; para lo cual establecieron como objetivo evaluar la influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de la universidad César Vallejo, sede Piura, 2015. Se obtuvo que los resultados comprueben lo esbozado en la hipótesis de investigación, ya que se confirma que existe relación entre ambas variables y que, en promedio, el clima laboral influye sobre la motivación del personal

administrativo de la universidad César Vallejo, sede Piura.

Navarro (2015) elaboró una tesis denominada “*caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en las MYPE bananera rubro exportador APBOSMAM, Mallaritos – Sullana Piura*”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura), dicha investigación empleó la metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, llegando a la siguiente conclusión: desde el punto de vista de detallar los beneficios que brinda la motivación extrínseca en la productividad del talento humano de las MYPE de banano orgánico. Se afirma que son poco suficientes, debido a que no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos a fines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva. Se concluyó que describe que los elementos determinantes de la motivación y al competitividad del talento humano en las MYPE bananera, relativamente suficientes en la dirección de APBOSMAM, y eso debido a que no están integradas las áreas de las MYPE y generan poco valor agregado para la misma, con lo cual se aconseja implementar un Sistema Integrado de Gestión de Personal, que genere valor agregado al colaborador, a los procesos y productos; basándose en sistemas de comunicación efectiva, feedback constantes, utilizando la herramienta Cuadro Integral de Mando (Balanced Scorecard) como eje central, haciendo hincapié en la perspectiva de Innovación y Aprendizaje del personal

2.2 Bases Teóricas

Gestión de calidad

La gestión de la calidad se define como el diseño para combinar procesos o programas de medios para mejorar la efectividad de los productos o servicios en el mercado. (Perez, 2016)

Por otra parte, (Leonard & Valarie, 2015) nos dicen que: El sistema de gestión de calidad puede considerarse como La organización que desarrolla estrategias de gestión empresarial en todos los aspectos que tenga relación con la calidad de los productos y servicios

Beneficios de gestión de calidad

Según (Conexionesan, 2018). Los “beneficios de gestión de calidad” son:

Aclimatación: es muy importante tener un buen clima en las MYPE ya que en estas se debe de contar con lugares ventilados entre otros.

Equilibramiento: Toda MYPE debe de tener un Equilibramiento en el mercado ya que se debe de tener una estabilidad para seguir funcionando como empresa y así poder tener una buena sustentación en el mercado durante el tiempo que este realice sus actividades.

Reducción de costos: en las MYPE es muy importante tener una reducción de costos para que la empresa minimice sus gastos e incremente sus ganancias.

Importancia de gestión de calidad

La gestión de calidad es sustancial en la empresa para que todos los individuos sean competentes, estén preparados y comprometidos con la generación de valor. (Larrea, 2016).

Asimismo, (Larrea, 2016) afirma que la importancia de gestión de calidad se divide en las siguientes dimensiones:

Disparidad: Las MYPE deben de contar con una estrategia respecto a los precios de los productos ya que sin esto el precio será demasiado elevado con relación al producto ofrecido.

Cambio: Las MYPE deben de contar cambios diferentes de sus empresas para que los clientes y/o trabajadores se sientan aludidos de seguir asistiendo a esa MYPE.

Estabilidad en el Mercado: Se debería de implantar un costo de mercado en las MYPE debido a que la proporción de los productos buscados por los clientes es igual a la porción producida por los vendedores en el mercado.

Motivación Laboral

La motivación laboral es conocida cómo la intención de profesar altos niveles de ahínco hacia metas empresariales, restringidas por la complacencia de una determinada necesidad individual. (Robbins, 2016)

Condiciones Laborales

Según (Robbins, 2016) define a las condiciones laborales con 2 indicadores los cuales son los siguientes:

Servicios adecuados: Toda MYPE debe de brindar servicios a los que su rubro está orientado, asimismo los clientes se sentirán cómodos en el ambiente de la MYPE.

Puestos específicos: Las MYPE deben de contar con un plan de trabajo y ubicar a cada trabajador en el lugar de trabajo que les corresponde ya que así se brindara una mejor atención y los trabajadores se sentirán motivados a seguir trabajando.

Participación

(Vaquero, 2017) señala 2 aspectos importantes de la participación en la motivación laboral los cuales son los siguientes:

Participación en el trabajo: Los trabajadores de las MYPE deben de incluirse en las decisiones, desempeño y aportar en el desempeño de las tareas de sus areas.

Asumir Responsabilidades: Los propietarios y/o trabajadores deben de asumir las responsabilidades que se les asigne en la MYPE.

III. HIPÓTESIS:

La presente investigación por de tipo descriptiva no presenta hipótesis ya que esta busca definir las propiedades importantes, las características y los perfiles de persona, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio.

(Hernández, 2015)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación:

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015), permitirá la obtención de información que permiten definir modelos de comportamiento y demostrar teorías o hipótesis, confiando en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística. Por ello la investigación fue de tipo cuantitativa, porque tuvo una estructura mediante la cual se cuantifico y midió numéricamente las variables estudiadas Gestión de Calidad Y Motivación Laboral en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

4.2 Nivel de la investigación

Este estudio fue de nivel descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de los representantes, MYPE y la variable en estudio. De acuerdo a (Salinas, 2015), la investigación fue descriptiva, se conoce que no hay alteración de la variable independiente. Solo se observan los cambios que ocurren.

4.3 Diseño de la investigación:

Para la elaboración de la presente investigación se empleó el diseño no experimental – transversal, una investigación de diseño no experimental o de campo procura la recolección de datos directamente de los individuos objeto de estudio o de la misma realidad donde acontecen, y en la cual el investigador no manipula ni controla las variables, solo se limita a observar el fenómeno en estudio en condiciones naturales sin alterarlo ni modificarlo. (Ávila, 2015)

Asimismo, se dice que es una investigación de corte transversal, porque la recolección de datos sólo será válida para el periodo de tiempo en que fue recolectada.

4.4 Población y muestra

Población

Según (Tamayo, 2015) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población materia de estudio tiene como finalidad analizar a las MYPE del rubro restaurantes del distrito de Suyo. La misma que está constituida por 3 MYPE por rubro Restaurantes del lugar antes indicado.

Muestra

Para la variable gestión de calidad: (Robledo, 2015), explica que, si la población es mínima o igual de 50 personas, la población es equivalente a su muestra por lo tanto no se requiere de aplicación de formula estadística, los elementos identificados conforman la muestra donde $N \leq 50 \rightarrow N = n$, por consiguiente, la n es igual a 30 personas. Por esta razón, la variable en estudio: “Gestión de calidad” se llegará a los poseedores, empleados; equivalente a un total de 33 personas en estudio, las cuales se consideran a 3 dueños y 30 empleados.

N°	MYPE	N Trabajadores
1	Restaurante 1	10
2	Restaurante 2	10
3	Restaurante 3	10
TOTAL		30

Fuente: Elaboración propia

Para la variable Motivación laboral, (Sabino, 2015) menciona que: Es un poco complicado porque no se tiene una probabilidad de contar o constituir un

marco muestra, por lo mismo que se desconoce el tamaño, para la variable motivación laboral se determinó que su población es infinita, para ello la fórmula que se utilizo es la siguiente:

Donde:

$Z_{\alpha/2}$ = grado de confiabilidad (0.975 = 1.96)

e = Margen de error (9%)

P = Probabilidad de ocurra (0.5)

Q = Probabilidad que no ocurra. (0.5)

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * P * Q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.09)^2}$$

$$n = 118 \text{ clientes}$$

Se adquiere como resultado una muestra representada por 118 clientes, la cual se determinado en la fórmula estadística y en consideración a la presencia de consumidores y el acceso a las MYPE para la aplicación de la encuesta respectiva.

La población para la variable Gestión de calidad fue finita ya se conoce el número de trabajadores, que integran las 3 MYPE restaurantes, el cual son, 30 trabajadores y 3 propietarios. Con un total de 33. El tamaño muestral de la variable de gestión de la calidad, según Linares (2013), cuando es menor de 50 elementos, no requiere de la aplicación estadística para definir el dato, se considera como tamaño muestral el número identificado en la población, por tanto, N = 33 por lo que n = 33, siendo esto conceptualmente aceptado el tamaño muestral de la variable gestión de calidad es 33.

Debido a que se ha recogido información sobre las variables gestión de calidad y motivación laboral, por ello, las fuentes de información a las que se recurrió para la recopilación fueron diferentes, por lo que esta puntualizado en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Fuente de Información

Variable: Gestión de Calidad		
Fuente de Información	Población	Muestra
Trabajador	Finita	30
Propietario	Finita	3
Variable: Motivación laboral		
Cliente	Infinita	118

Criterios de inclusión

- ✓ Los empleados que se encuentran laborando en el restaurante en estudio
- ✓ Trabajadores que oscilen entre la edad de mayor de 18 años y menores de 60 años.
- ✓ Trabajadores que se encuentren laborando mayor a los 06 meses.

Criterios de exclusión

- ✓ Aquellos empleados que tengan falta consecutivos
- ✓ No está permitido excluir a ningún empleado

4.5 Definición y Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN							
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	ESCALA	FUENTE	METODOLOGÍA
Gestión de calidad	Por otra parte, La gestión de la calidad se define como el diseño para combinar procesos o programas de medios para mejorar la efectividad de los productos o servicios en el mercado. (Perez, 2016)	Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Aclimatación - Equilibramiento - Reducción de costos 	Son aquellos que son medidos por sus indicadores como es: (Aclimatación, Equilibramiento y reducción de costos)	Nominal	Trabajadores y propietarios	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario
		Importancia	<ul style="list-style-type: none"> - Disparidad - Cambio - Estabilidad en el Mercado 	La misma que será medido con sus respectivos indicadores (Disparidad, cambio y estabilidad en el Mercado).	Nominal	Trabajadores y propietarios	
Motivación laboral	La motivación laboral es conocida cómo la intención de profesar altos niveles de ahínco hacia metas empresariales, restringidas por la complacencia	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios adecuados - Puestos específicos 	Es aquello que se trata de una medida del esfuerzo de cada individuo, el cual es medido por sus indicadores (Servicios adecuados, puesto específico)	Nominal	Clientes	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario

	de una determinada necesidad individual. (Robbins, 2016)	Participación	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en el trabajo - Asumir responsabilidades 	Es un acto de cada individuo en tiempo determinado, el cual es medido por sus indicadores (Participación en el trabajo, Asumir responsabilidades)	Nominal	Cientes	
--	--	---------------	---	---	---------	---------	--

4.6 Técnicas e instrumentos

De acuerdo a Alarcon & Saldaña (2015). Comenta que las técnicas: son medio empleados por el facilitador con la finalidad de recolectar información entre ellas tenemos: “la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. Por consiguiente, en el presente trabajo de investigación se utilizará la encuesta la misma que consiste donde el indagador consulta a los entrevistados acerca de datos que se desea adquirir. Es entonces que el cuestionario se elaborará a partir de la matriz de operación concerniente al presente estudio proponiéndose preguntas cerradas.

4.7 Plan de análisis

Según (Suárez, 2019), el plan de análisis abarcan técnicas que ayudan aprender preguntas formuladas a definirse antes de recoger los datos.

El procedimiento para la recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

- Se analizará algunas MYPE para hacer una encuesta algunos trabajadores tomándolas al azar.
- Los datos serán procesados, tabulados y plasmados en gráficos que posteriormente serán interpretados a través del programa Microsoft Excel
- Se tendrán Pruebas estadísticas
- Análisis de resultados.

4.8 Principios éticos

Protección a las personas. - Todo el personal en el estudio son fines, no medios. Por lo tanto, necesitan un cierto grado de protección. La protección debe determinarse de acuerdo con los riesgos involucrados y la posibilidad de obtener beneficios. En el campo de la investigación colaborativa con personas, debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo significa que las personas que son sujetos de investigación se ofrecen voluntariamente para participar en el estudio y obtener información suficiente, sino que también respetan plenamente sus derechos básicos, especialmente en el caso de vulnerabilidades especiales. (ULADECH, 2016)

Beneficioso y no malicioso: debe garantizarse el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En este sentido, el comportamiento de los investigadores debe seguir las siguientes reglas generales: no dañar, mitigar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (ULADECH, 2016)

Justicia. - Los investigadores deben hacer juicios razonables y razonables y tomar las precauciones necesarias para garantizar que sus prejuicios y limitaciones de sus capacidades y conocimientos no causen ni toleren prácticas injustas. En general, se acepta que la justicia y la justicia otorgan a todas las personas involucradas en una investigación el derecho a obtener los resultados de la investigación. Los investigadores también deben tratar a los involucrados en el proceso de investigación, procedimientos y servicios de manera justa. (ULADECH, 2016)

Integridad científica. - La honestidad o la integridad no solo deben controlar las actividades científicas del investigador, sino que también deben extenderse a sus actividades de enseñanza y práctica profesional. La integridad de los investigadores es especialmente importante al evaluar y anunciar daños, riesgos y beneficios potenciales

que pueden afectar a los involucrados en la investigación de acuerdo con sus estándares de ética profesional. Del mismo modo, cuando se declaran conflictos de intereses que pueden afectar el proceso de investigación o el intercambio de resultados de la investigación, se debe mantener la integridad científica. (ULADECH, 2016)

Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación, se debe reflejar la voluntad, el conocimiento, la libertad, la claridad y la voluntad específica; las personas que son el objeto de investigación o el propietario de los datos usan su consentimiento para usar la información para el propósito específico identificado en el proyecto, (ULADECH, 2016)

4.9 Matriz de Consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Gestión de calidad y motivación laboral en las Mype rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020</p>	<p>¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad y motivación laboral en las Mype rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020?</p>	<p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y motivación laboral en las Mype rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.</p> <p>Conocer la importancia de la mejora continua de la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020</p> <p>Identificar las condiciones laborales de motivación en las Mype rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020</p> <p>Identificar la participación de estrategias de motivación en las Mype rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.</p>	<p>Según Hernández (2015), la presente será descriptiva y por lo tanto no se formularán hipótesis.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <hr/> <p>Motivación laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable Gestión De Calidad

5.1.1.1 Objetivo: Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

Tabla 3
¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	87%
No	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

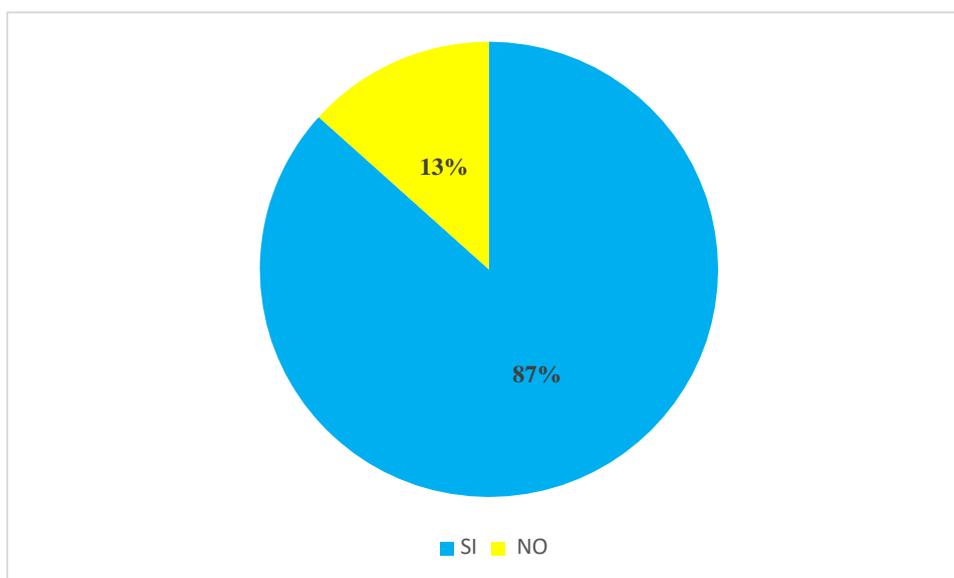


Figura 1: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1 denominadas ¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación? Se pudo observar que el 87% Si cree que el restaurante cuenta con una buena aclimatación mientras que el 13% No.

Tabla 4

¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	77%
No	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

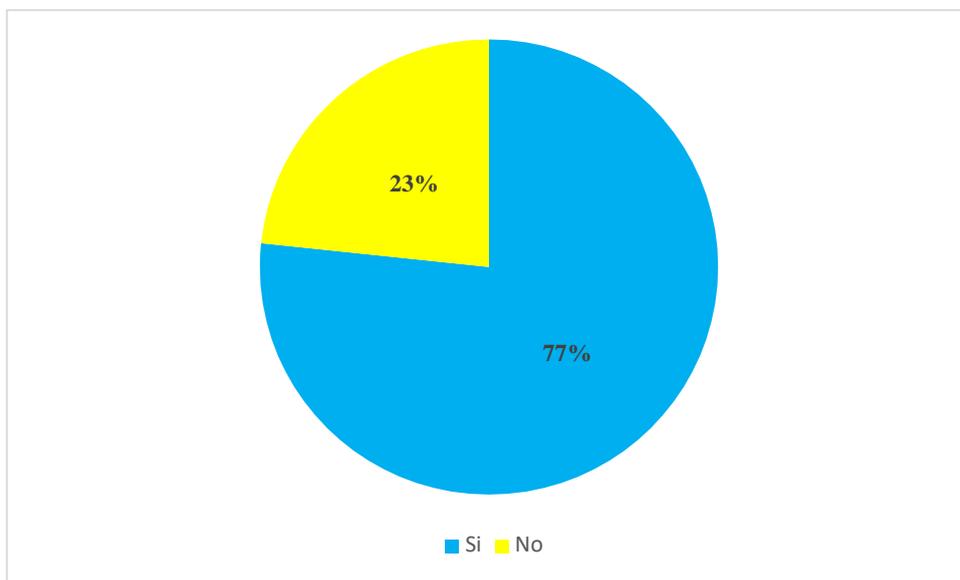


Figura 2: Diagrama Circular que representa ¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 denominadas ¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria? se puede observar que el 77% Si hacen descargas de trabajo de forma diaria, mientras que el 23% No.

Tabla 5

¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.

Elaboración: Propia

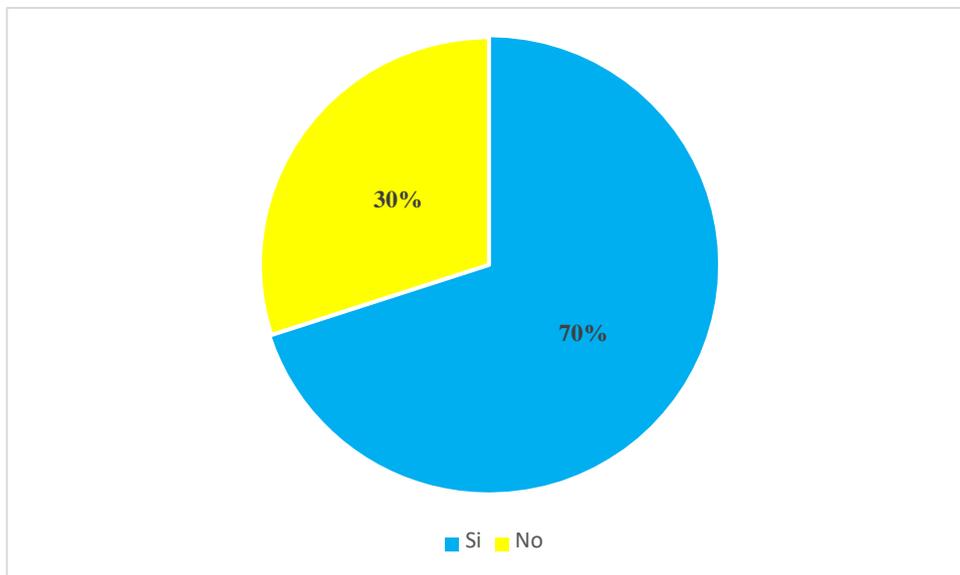


Figura 3: Diagrama circular que representa ¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3 denominadas ¿Cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajos? se puede observar que el 70% Si distribuye sus horas de trabajo, mientras que el 30% No.

Tabla 6
¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	63%
No	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

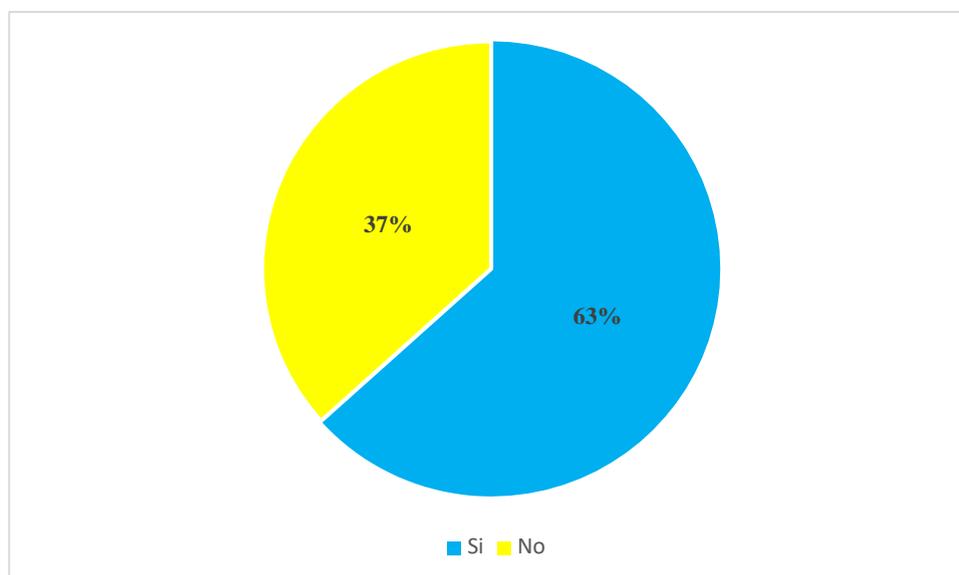


Figura 4: Diagrama circular que representa ¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4 denominadas ¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos? se puede observar que el 63% Si percibe el máximo aprovechamiento de los recursos, mientras que el 37% No.

Tabla 7
¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

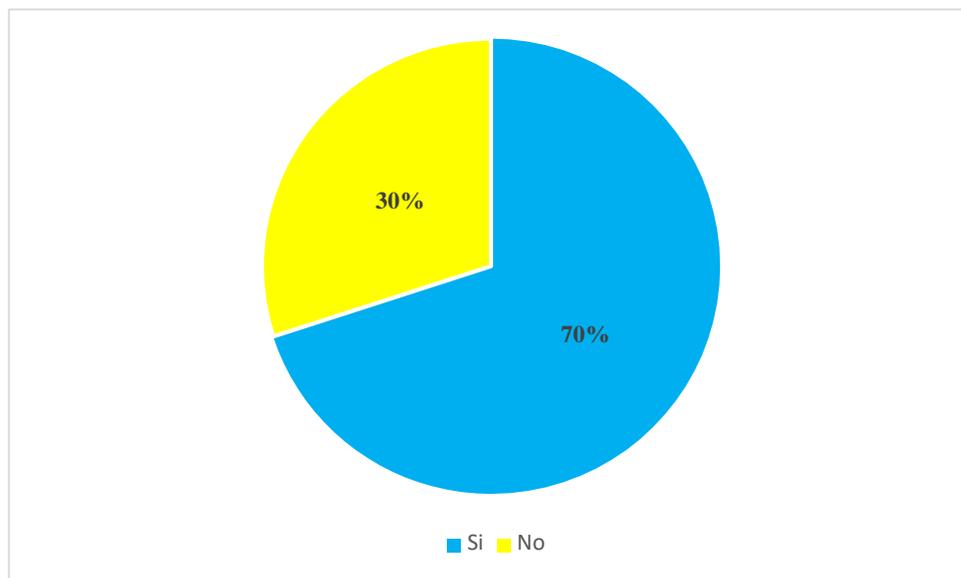


Figura 5: Diagrama circular que representa ¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5 denominadas ¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos? se puede observar que el 70% Si tiene una estrategia destinada a reducir costos mientras que el 30% No.

5.1.1.2 **Objetivo:** Conocer la importancia de la mejora continua de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

Tabla 8

¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

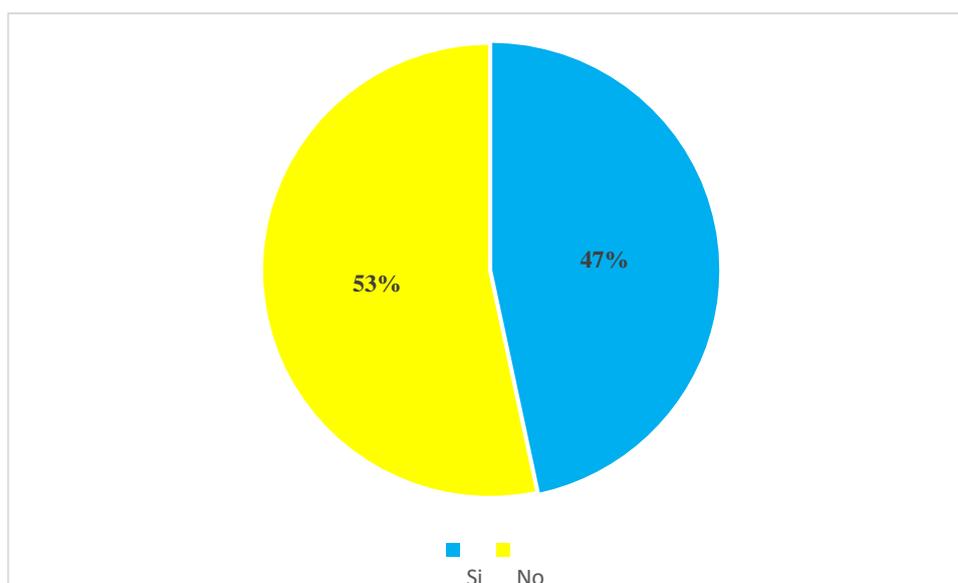


Figura 6: Diagrama circular que representa ¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6 denominadas ¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto? Se puede observar que el 47% Si considera que el precio es el correcto, mientras que el 53% No

Tabla 9
¿Las MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	83%
No	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

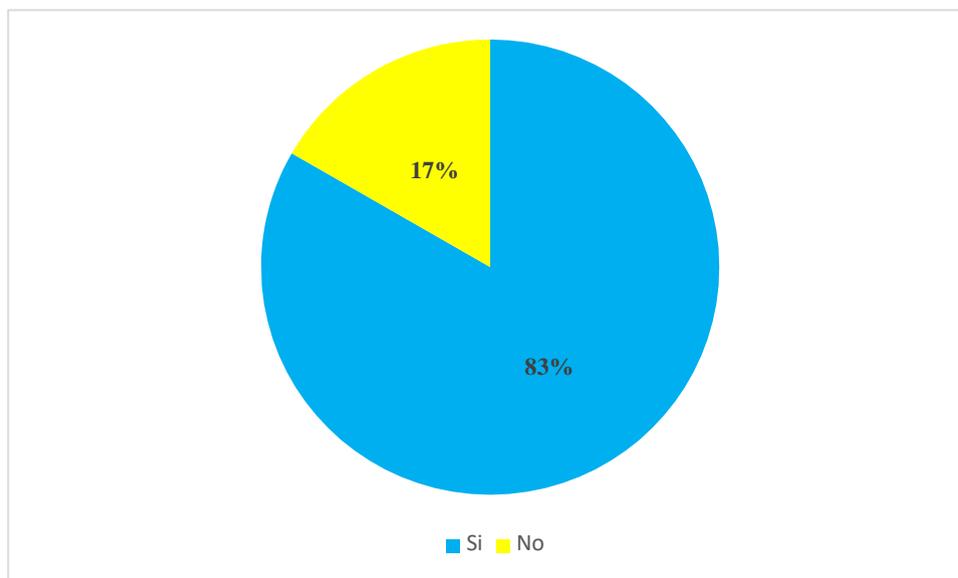


Figura 7: Diagrama circular que representa ¿Las MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7 denominadas ¿Las MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado? se puede observar que el 83% Si deberían ofrecer un menú variado, mientras que el 17% No.

Tabla 10

¿El personal de las MYPE rubro restaurante está en constante cambio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado al Propietario

Elaboración: Propia

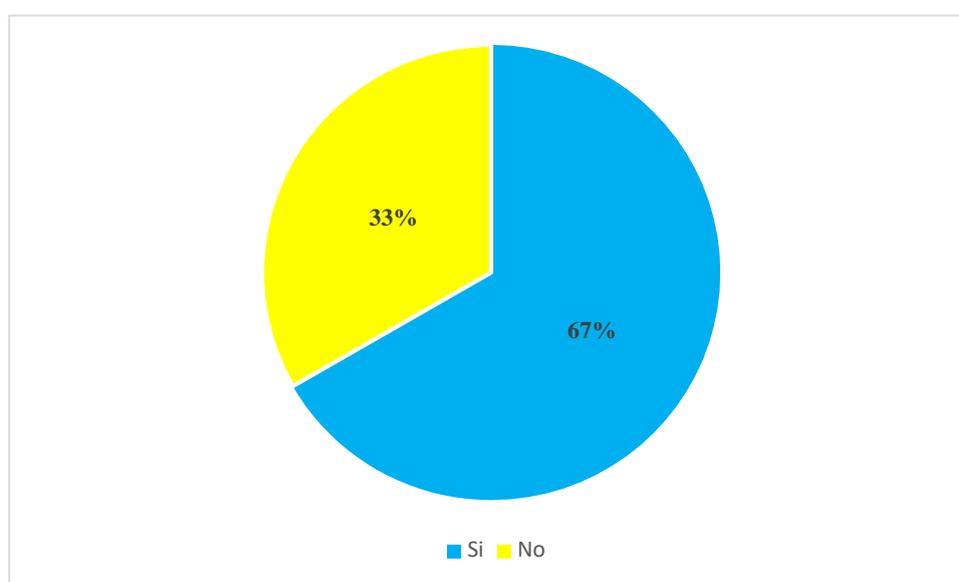


Figura 8: Diagrama circular que representa ¿El personal de las MYPE rubro restaurante está en constante cambio?

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8 denominadas ¿El personal de las MYPE rubro restaurante está en constante cambio? se puede observar que el 67% Si está en constante cambio mientras que el 33% No

Tabla 11
¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración: Propia

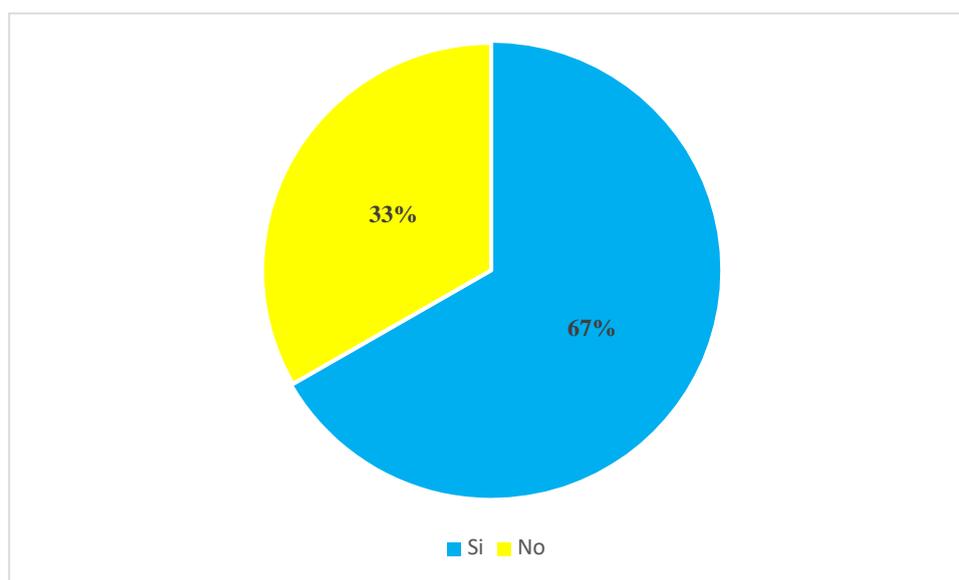


Figura 9: Diagrama circular que representa ¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?

Interpretación: En la tabla 11 y figura 9 denominadas ¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto? se puede observar que el 67% Si debe de ser movido de su puesto, mientras que el 33% No.

Tabla 12
¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	73%
No	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Elaboración: Propia

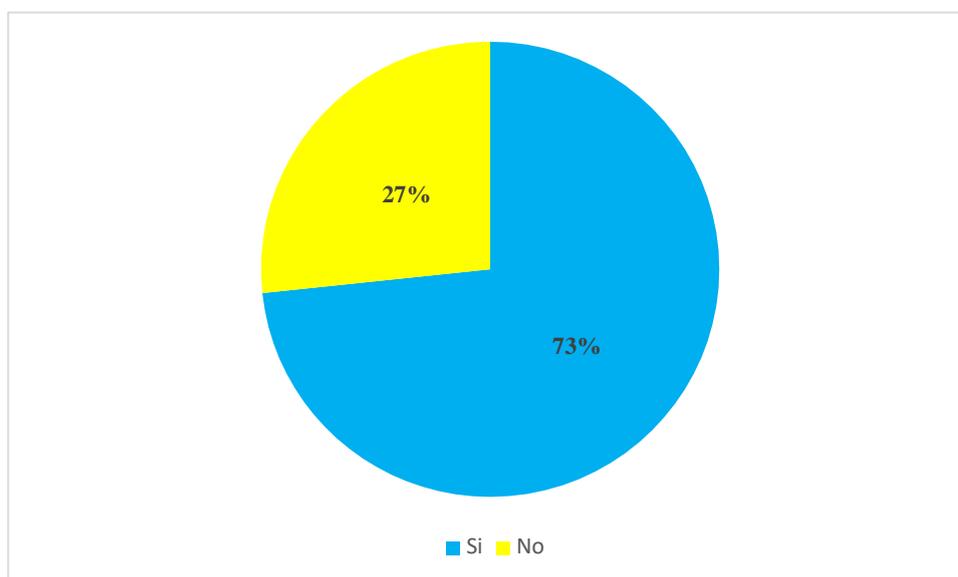


Figura 10: Diagrama circular que representa ¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10 denominadas ¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado? se puede observar que el 73% Si tienen estabilidad en el mercado mientras que el 27% No.

Tabla 13
¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	80%
No	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

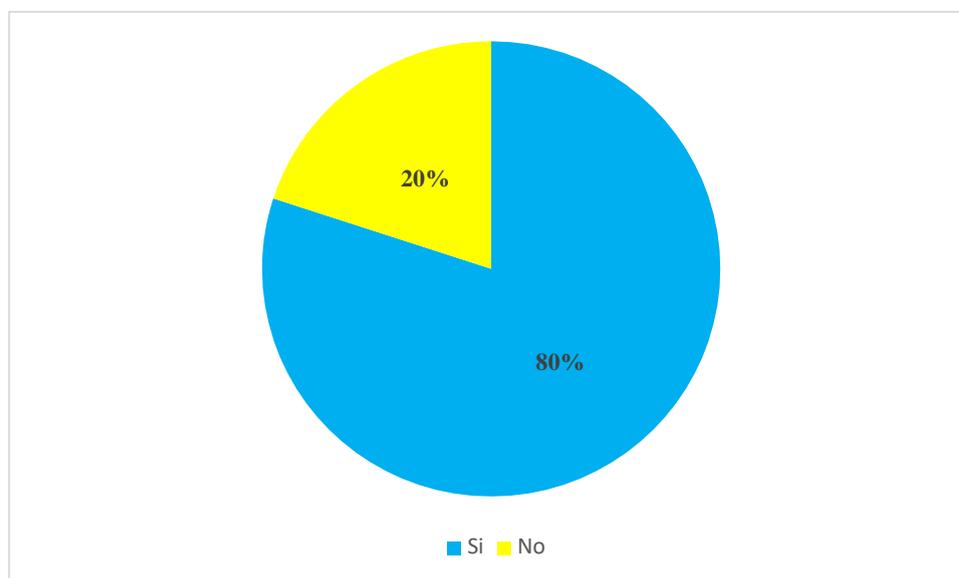


Figura 11: Diagrama circular que representa ¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11 denominadas ¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas? se puede observar que el 80% Si generan condiciones óptimas mientras que el 20% No.

5.1.2 Variable Motivación Laboral

5.1.2.1 **Objetivo:** Identificar las condiciones laborales de motivación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

Tabla 14

¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para para brindar un servicio adecuado al consumidor?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	103	87%
No	15	13%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.

Elaboración: Propia

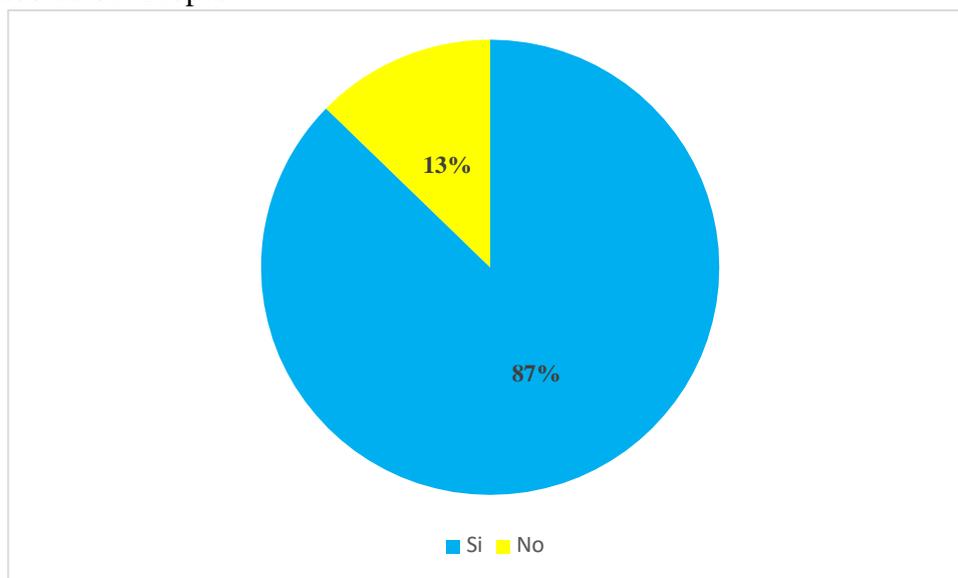


Figura 12: Diagrama circular que representa ¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para para brindar un servicio adecuado al consumidor?

Interpretación: En la tabla 14 y figura 12 denominadas ¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para para brindar un servicio adecuado al consumidor? se puede observar que el 87% si son capacitados mientras que el 13% No.

Tabla 15
¿Cumplen con todos los requerimientos para brindar un excelente servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	75%
No	29	25%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

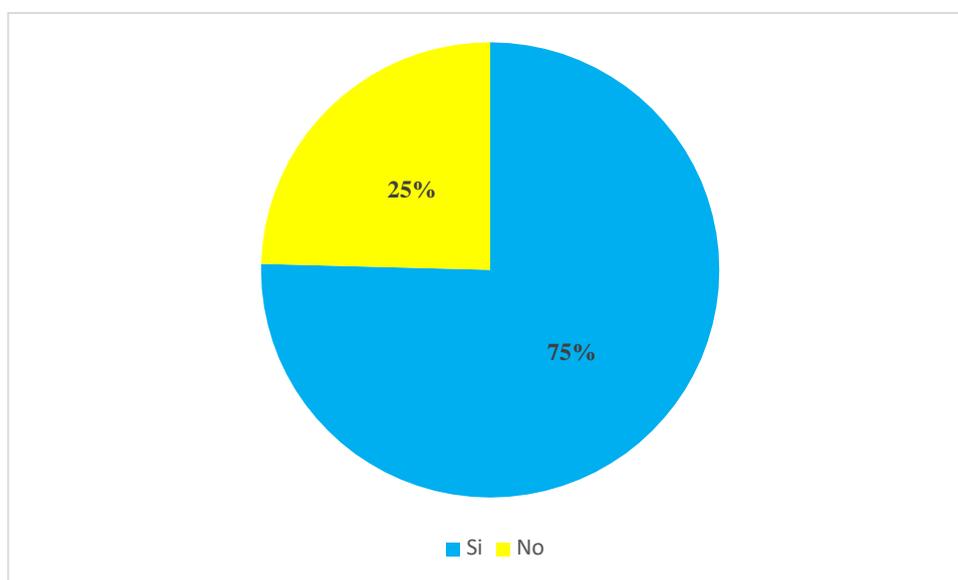


Figura 13: Diagrama circular que representa ¿Cumplen con todos los requerimientos para brindar un excelente servicio?

Interpretación: En la tabla 15 y figura 13 denominadas ¿Cumplen con todos los requerimientos para brindar un excelente servicio? se puede observar que el 75% Si cumple con todos los requerimientos, mientras que el 25% No.

Tabla 16

¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	69%
No	37	31%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

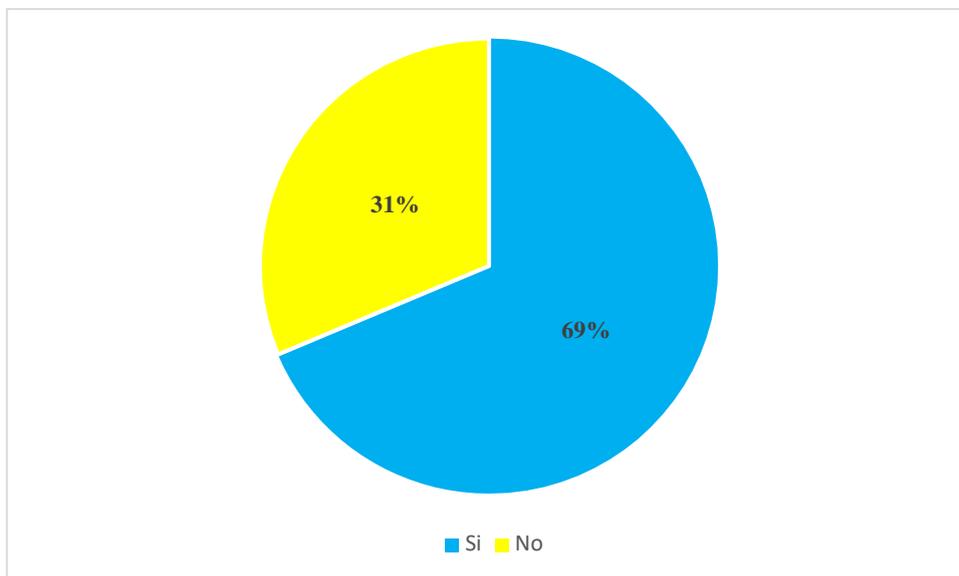


Figura 14: Diagrama circular que representa ¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?

Interpretación: En la tabla 16 y figura 14 denominadas ¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado? se puede observar que el 69% Si son altamente preparados o capacitados, mientras que el 31% No.

Tabla 17
¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	91	77%
No	27	23%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

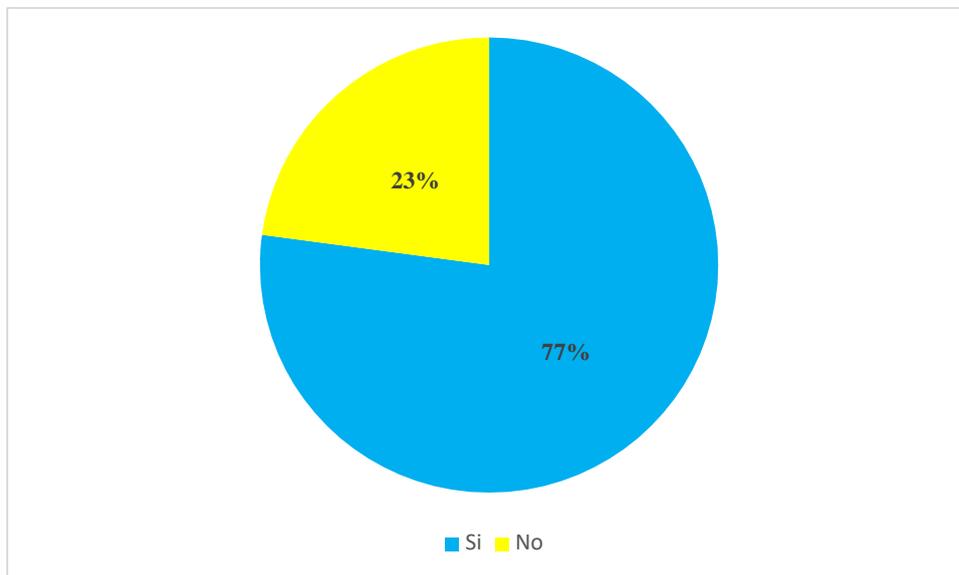


Figura 15: Diagrama Circular que representa ¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?

Interpretación: En la tabla 17 y figura 15 denominadas ¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa? se puede observar que el 77% Si cumple un rol importante, mientras que el 23% No.

5.1.2.2 **Objetivo:** Identificar la participación de estrategias de motivación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

Tabla 18

¿Ud. está conforme que los empleados participen correctamente en su puesto de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	75%
No	29	25%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

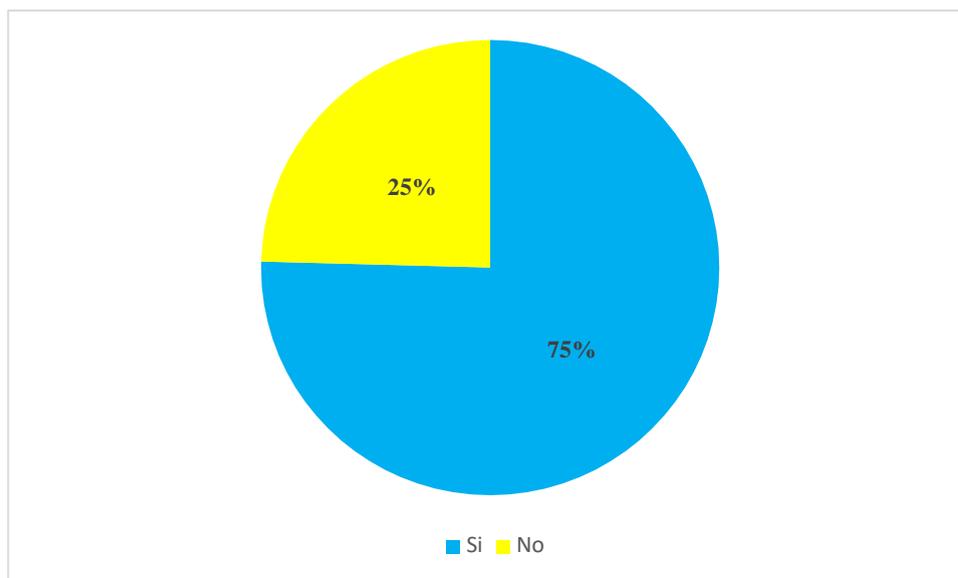


Figura 16: Diagrama circular que representa ¿Ud. está conforme que los empleados participen correctamente en su puesto de trabajo?

Interpretación: En la tabla 18 y figura 16 denominadas ¿Ud. está conforme que los empleados participen correctamente en su puesto de trabajo? se puede observar que el 75% Si están conformes, mientras que el 25% No.

Tabla 19
¿Cree que los trabajadores de las MYPE participan correctamente en su labor que desempeñan?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	73%
No	32	27%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

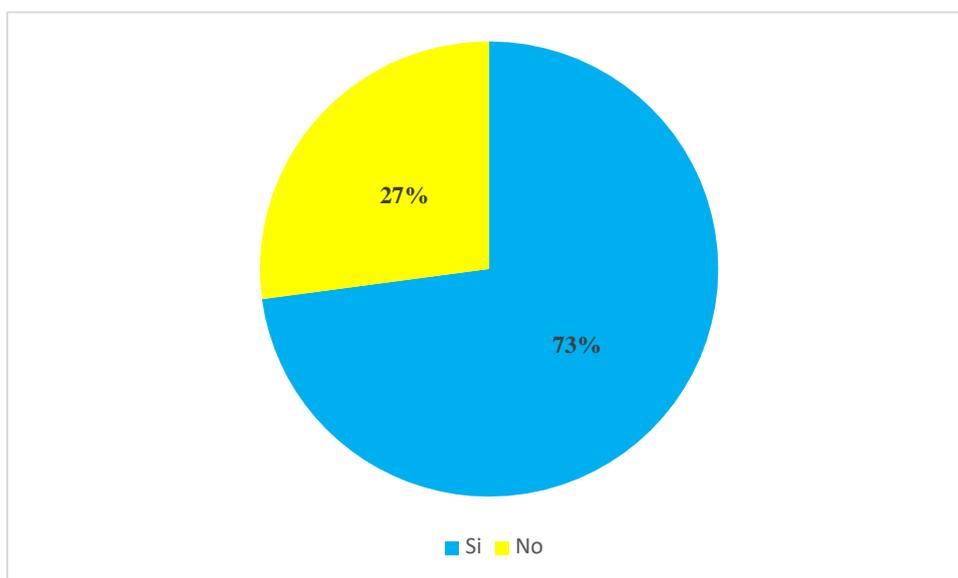


Figura 17: Diagrama Circular que representa ¿Cree que los trabajadores de las MYPE participan correctamente en su labor que desempeñan?

Interpretación: En la tabla 19 y figura 17 denominadas ¿Cree que los trabajadores de las MYPE participan correctamente en su labor que desempeñan? se puede observar que el 73% si participan correctamente, mientras que el 27% No.

Tabla 20
¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	75%
No	29	25%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

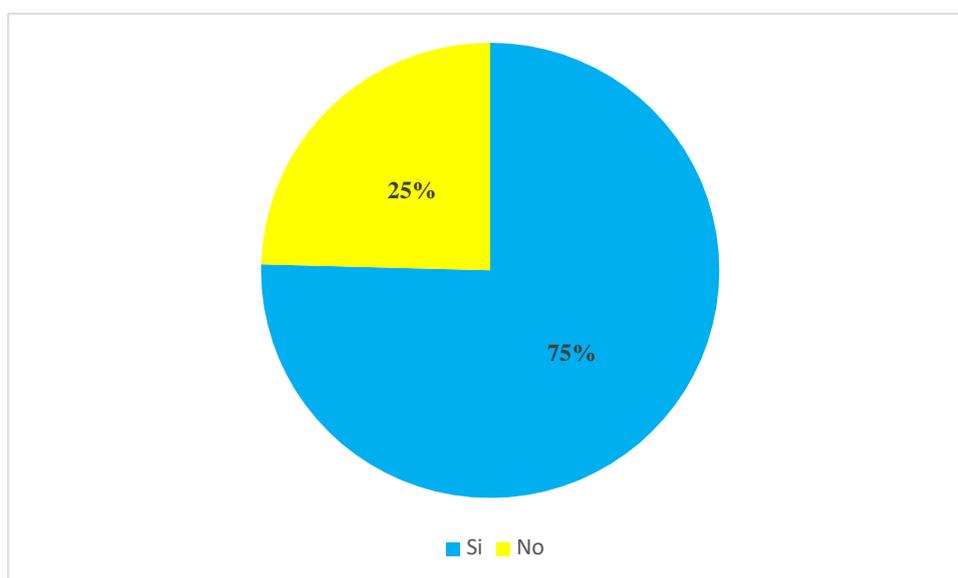


Figura 18: Diagrama circular que representa ¿Ud. ¿Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?

Interpretación: En la tabla 20 y figura 18 denominadas ¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas? se puede observar que el 75% Si asumen sus responsabilidades mientras que el 25% No.

Tabla 21

¿Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	76%
No	28	24%
Total	118	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

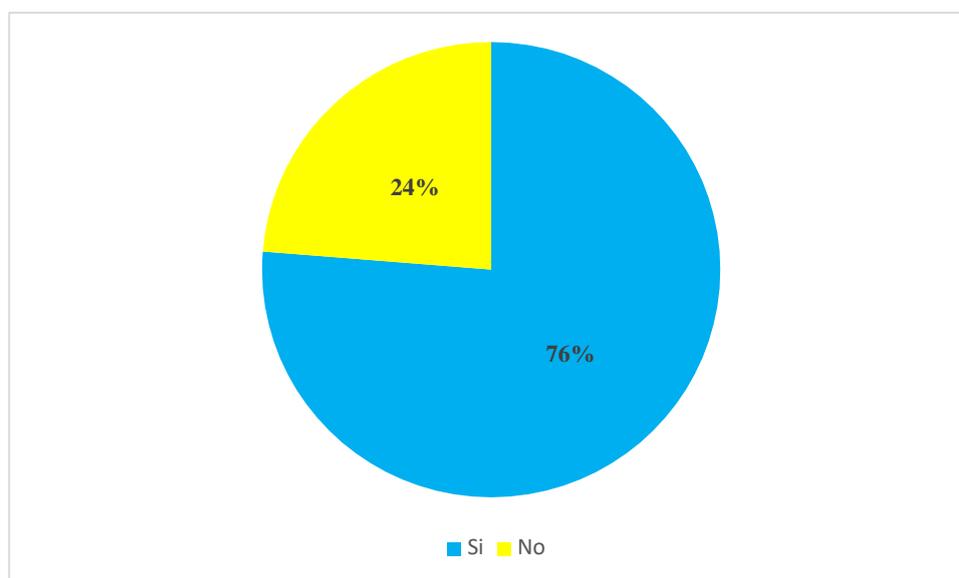


Figura 19: Diagrama circular que representa ¿Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?

Interpretación: En la tabla 21 y figura 19 denominadas ¿Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí? se puede observar que el 76% Si desarrollan sus habilidades, mientras que el 24% No.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Variable Gestión de Calidad

5.2.1.1 Objetivo: Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las

MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

En la tabla 3 denominada ¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación? Se pudo observar que el 87% Si cree que el restaurante cuenta con una buena aclimatación mientras que el 13% No.

Yupa Apaza (2020) en su investigación, señala que los restaurantes deben de contar con una buena aclimatación y deben de ofrecer buenos servicios para que los clientes y trabajadores se sientan agustos en ese ambiente y así logren cumplir con sus necesidades.

Para Mendoza F. (2015) en su investigación tenía como objetivo determinar cómo brindan el servicio al cliente los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, de tal manera que buscaban que los clientes salgan con una buena impresión de su clima y de los servicios que estos ofertaban.

Se concluye que en las MYPE investigadas si cuentan con una buena aclimatación ya que esto permite que los clientes se sientan agustos y se lleven una buena impresión del clima y los servicios que se ofertan en estas MYPES.

En la tabla 4 denominada ¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria? se puede observar que el 77% Si hacen descargas de trabajo de forma diaria, mientras que el 23% No.

Zevillano Ramirez (2020) en su investigación dice que es de suma importancia que todo empleado organice su trabajo de forma diaria ya que así tendrá un trato cordial y amable con las personas, por lo mismo que generara buenas expectativas.

Según Bueno (2018) manifiesta que al organizar las horas de trabajo de manera

diaria todos los trabajadores tendrán un mayor desempeño en sus áreas, con el fin de obtener una etapa de desarrollo favorable y crecimiento de los servicios relacionados con la atención a brindar.

Asimismo, podemos concluir en que todos los trabajadores si organizan sus horas de trabajo, ya que esto les ayuda a tener un mejor desempeño en sus áreas y poder atender a los clientes con un trato cordial y estos tengan una impresión y puedan recomendar a más clientes los servicios que esta oferta.

En la tabla 5 denominada ¿Cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajos? se puede observar que el 70% Si distribuye sus horas de trabajo, mientras que el 30% No.

Gonza Pintado (2020) en su trabajo de investigación nos dice que todo trabajador debe de distribuir sus horas laborales para tener una comunicación interna y asimismo deben de tener una buena coordinación con todo el personal para que no afecte la atención al cliente.

Para Quezada (2016) señala que todos los trabajadores deben de implementar una estrategia que se adecue a distribuir bien sus horas, para poder desempeñar bien sus roles y así poder ser identificados por parte de los clientes y propietarios.

Por otro lado, concluimos en que los trabajadores de las MYPE si distribuyen sus horas de trabajo y hace que estos tengan un mejor empeño en las áreas designadas por por propietarios.

En la tabla 6 denominada ¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos? se puede observar que el 63% Si percibe el máximo aprovechamiento de los recursos, mientras que el 37% No.

Gonza Pintado (2020) en su investigación nos dice los clientes perciben que deberían construir una relación con los servicios y productos prestados en el

aprovechamiento de los recursos utilizados, los empleados deben de involucrarse más y deben de tener prácticas de mejora para convertirse en una empresa de éxito.

Carrasco (2017) en la Calidad de servicio y el máximo aprovechamiento de los recursos en las MYPE del sector servicios rubro restaurantes, señala que se pretenden tener buenos desempeños y disposiciones para obtener un mejor aprovechamiento de estos en el cual se podrá crear un resultado favorable.

En tal sentido como resultado se identificó que si existe un máximo aprovechamiento de los recursos ya que esto hace que los empleados tengan mejor desempeño para obtener resultados favorables.

En la tabla 7 denominada ¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos? se puede observar que el 70% Si tiene una estrategia destinada a reducir costos mientras que el 30% No.

Mendoza F. (2015) en su trabajo de investigación nos dice que todo restaurante debe de tener una estrategia a reducir costos en la cual permitirá a la organización gestionar la reducción de costos en sus productos ya si poder obtener la fidelidad de toda su clientela.

Carrasco (2017) indica que en los últimos tiempos las MYPE se dedican a crear estrategias de reducción de costos en sus productos para tener un servicio eficiente, sin embargo, seria inconveniente depender únicamente de la rentabilidad, sino de enfocarse y centrarse más en mejorar e invertir en recursos humanos para lograr que los clientes tengan una buena conformidad y ganarse la fidelidad de estos.

Se concluye, en que las MYPE investigadas si tienen una estrategia para reducir costos ya que los productos que se ofertan van de acorde a la economía de la clientela, asimismo esta estrategia de reducción de costos ayuda a la MYPE a obtener una mejor fidelidad y conformidad de los clientes.

5.2.1.2 Objetivo: Conocer la importancia de la mejora continua de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurants en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

En la tabla 8 denominada ¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto? Se puede observar que el 47% Si considera que el precio es el correcto, mientras que el 53% No

Godos (2018) en su investigación nos dice que el precio va de acuerdo al producto ofrecido ya que no se debe incrementar tanto este por lo que la mayoría de clientes no cuentan con los recursos suficientes para poder cancelar el precio en caso se incremente, ya que solo se generaría que los clientes se alejen.

Quezada (2016) en su investigación manifiesta que el precio del producto o servicio ofertado debe de determinarse en función a la situación económica actual de la clientela.

Por otro lado, se concluye manifiesta en que el costo conocido por el servicio ofertado ayudara a determinar el precio en función de la calidad del servicio o producto proporcionado.

En la tabla 9 denominada ¿Las MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado? se puede observar que el 83% Si deberían ofrecer un menú variado, mientras que el 17% No.

Marín (2019) en su trabajo de investigación nos dice que todo restaurant debería de tener un menú variado ya que así estos serán más visitados por la clientela, asimismo manifiesta que al tener un menú variado su precio debe de ser el mismo y no incrementarlo.

Avilés & Cedeño (2018) en su investigación dice que deben de ofrecer variedades de menú y deben de tener diferentes tipos de menú de acuerdo a su especialidad, a veces los restaurantes ofrecen menús variados de acuerdo a sus costumbres es decir de acuerdo

a su región.

No obstante, se concluye, que las MYPE siempre deben de brindar menú variado ya que así serán más visitados por la clientela, por otro lado, la mayoría de las MYPE ofrecen servicios de acuerdo a sus costumbres.

En la Tabla 10 denominada ¿El personal de las MYPE rubro restaurante está en constante cambio? se puede observar que el 67% Si está en constante cambio mientras que el 33% No.

Lopez (2016) en su trabajo de investigación dice que todo personal debe de estar en constante cambio ya que así se ganara mayor confianza y se tendrá un poco más de rivalidad con su competencia.

Avilés & Cedeño (2018) nos dice en su trabajo de investigación que todo el personal de servicio debe de estar en constante cambio en la organización ya que así se obtendrá una mayor comunicación interna con sus compañeros de trabajo y una comunicación externa con la clientela logrando así ganarse la confianza de estos.

Se concluye en que el personal de las MYPE si están en constate cambio ya que esto permite generar una mayor confianza y se lograra obtener una mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo.

En la tabla 11 denominada ¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto? se puede observar que el 67% Si debe de ser movido de su puesto, mientras que el 33% No.

Lopez (2016) nos dice que el personal no debe de ser movido de su puesto ya que este debe de cumplir los roles o funciones que le decrete el propietario, y este debe de acceder para tener una mayor organización en la organización.

Ortíz (2018) nos dice que el personal debe de quedarse en el lugar que se le designe ya que se verá reflejado en la producción de alta calidad, la misma que influirá

en la satisfacción que siente el empleado al ejecutar bien su trabajo, y el propietario solo debe de estar en constante supervisión de cada una de las funciones que estos desarrollen.

Se logra concluir, en que el personal si debe de ser movido de sus puestos de trabajos ya que esto les permitirá y facilitará desarrollar nuevas habilidades en las nuevas áreas designadas.

En la tabla 12 denominada ¿Ud. ¿Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado? se puede observar que el 73% Si tienen estabilidad en el mercado mientras que el 27% No.

Suarez (2016) en su trabajo de investigación dice que todo restaurante formal tiene estabilidad en el mercado, ya que estos ofrecen servicios diferentes al resto, y la clientela siempre accederá de una u otra forma a estos para degustar de sus servicios que ofrecen.

Bueno (2018) nos dice que toda MYPE tiene estabilidad, pero siempre existirá el riesgo de que algunas desaparezcan del mercado y pierdan su estabilidad, por otro lado, los restaurantes son los que tienen mayor estabilidad en el mercado ya que sin ellos los clientes no podrían obtener sus servicios o productos prestados.

No obstante, se concluye, que las MYPE si tienen estabilidad en el mercado ya que estas brindan y ofrecen productos diferentes a la de su competencia.

En la tabla 13 denominada ¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas? se puede observar que el 80% Si generan condiciones óptimas mientras que el 20% No.

Yamunaquè Calderón (2020) nos dice que toda MYPE genera condiciones óptimas por lo que en su tesis coincide un poco ya que en ella indica que el 75% de sus resultados las MYPE si generan y un 25% no generan.

Para Avilés & Cedeño (2018) en su trabajo de investigación indica que las condiciones óptimas en las MYPE son de suma importancia ya que estas generaran que la clientela tenga un mayor concepto de las MYPE y harán publicidad para que asistan

más a estas.

Se concluye, que las MYPE si generan condiciones óptimas ya que estas generan que los clientes tengan un mejor concepto de las MYPE y la recomienden por brindar servicios de calidad.

5.2.2 Variable Motivación Laboral

5.2.2.1 Objetivo: Identificar las condiciones laborales de motivación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

En la tabla 14 denominada ¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para para brindar un servicio adecuado al consumidor? se puede observar que el 87% si son capacitados mientras que el 13% No.

Según Lopez (2016) en su trabajo de investigación dice que todo el personal debe de estar capacitado por sus propietarios ya que así pueden brindar una mejor atención al cliente, y estos tendrán una mejor comunicación y un mejor desenvolvimiento en el cumplimiento de sus labores.

Para Quezada (2016) en su investigación dice que todo propietario o administrador debe de mantener capacitado a todo su personal mínimo una vez al mes, ay que estos así se sentirán motivados y tendrán un mayor rendimiento en los roles que se les designen en sus cargos.

En conclusión, la mayoría de las MYPE si capacitan a sus trabajadores ya que esto les permite tener un mejor desenvolvimiento en sus áreas y pueden cumplir con sus objetivos propuestos en el día, asimismo ayuda a que los empleados brinden una mejor atención a los clientes.

En la tabla 15 denominada ¿Cumplen con todos los requerimientos para brindar un excelente servicio? se puede observar que el 75% Si cumple con todos los requerimientos, mientras que el 25% No.

Cortes (2017) nos dice que toda MYPE debe de cumplir con los requerimientos ya que si no tuviera o no cumpliera con estos serían multados por brindar sus servicios sin tener la licencia de una entidad.

Para Pedreras (2020) toda MYPE debe de brindar sus servicios con las licencias solicitadas, ya que es un requisito importante y debe de cumplir con estos, hoy en día se ve que la mayoría de las MYPE cumplen con una serie de requerimientos ya que sin estos no pueden brindarle a la clientela sus mejores servicios.

Se concluye en que las MYPE si cumplen en su mayoría con todos los requerimientos para poder brindar los servicios ya que esto ayuda a tener una mejor impresión de la MYPE.

En la tabla 16 denominada ¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado? se puede observar que el 69% Si son altamente preparados o capacitados, mientras que el 31% No.

Según Mendoza F. (2015) dice que todo personal debe de estar altamente capacitado ya que en caso de que no lo estuviera no podrá lograr obtener una buena comunicación con el cliente y tampoco podrá generar confianza en él.

Para Carrillo (2020) la preparación y capacitación del personal es muy importante en una organización, por lo que el propietario generara una mayor confianza en ellos y lograra motivarlos a que estos cumplan con todas las funciones que se les designen a cargo.

No obstante, se concluye que los empleados siempre deben de estar capacitados y motivados para poder brindar una mejor atención y así ellos puedan desarrollar sus habilidades.

En la tabla 17 denominada ¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa? se puede observar que el 77% Si cumple un rol importante, mientras que el 23%

No.

Para Marín (2019) cada empleado en una organización cumple con una función o un rol muy importante en esta ya que tiene una designación muy diferente al resto de sus compañeros.

Para Carrillo (2020) en su trabajo de investigación nos dice que todo empleado cumple con un rol importante en la empresa, ya que son muchas las áreas que existen en una organización y cada uno de estos tienen una habilidad especial para cumplir con los roles que se le designaran.

Se concluye, en que cada empleado cumple un rol importante en la MYPE ya que esto ayuda a que cada empleado desarrolle sus habilidades en las áreas designadas para poder lograr cumplir con los objetivos propuestos.

5.2.2.2 Objetivo: Identificar la participación de estrategias de motivación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020.

En la tabla 18 denominada ¿Ud. está conforme que los empleados participen correctamente en su puesto de trabajo? se puede observar que el 75% Si están conformes, mientras que el 25% No.

Opere (2017) en su trabajo de investigación dice que el 85% de los clientes están conformes con que los empleados participen correctamente en su puesto de trabajo mientras que el 15% no lo está. Por otro lado, en su investigación también dice que todo empleado debe de participar correctamente en sus puestos de trabajos ya que debe de generar y ganarse la confianza de toda la clientela para que así otro día pueda regresar a adquirir los servicios que esta ofrece.

Para Ortíz (2018) en su trabajo de investigación dice que todo aquel empleador debe de hacer uso correctamente del puesto que le designe su jefe ya que debe de generar una mayor comunicación con la clientela y debe de ser amable con todos.

Se concluye, que los clientes si están conformes en que los trabajadores participen correctamente en sus puestos de trabajos ya que esto les permite a ellos tener una mejor impresión de la MYPE.

En la tabla 19 denominada ¿Cree que los trabajadores de las MYPE participan correctamente en su labor que desempeñan? se puede observar que el 73% si participan correctamente, mientras que el 27% No.

Para Baldini (2018) en su trabajo de investigación dice que el 90% de los trabajadores deben de desempeñar una buena labor, mientras que el 10% no lo hace. Por otro lado, en su investigación también dice que esto es un requisito importante en toda organización ya que si un empleador no cumple con su buena labor el cliente se quedara con una mala impresión de los trabajadores de esta organización.

Para Bueno (2018) en su investigación nos dice que todo empleado o empleador debe de desempeñarse con buena actitud en su cargo, por lo que la gran mayoría de clientes tiene un carácter diferente a tratar y estos deben de ser siempre amables con ellos y sus compañeros.

Se concluye, en que los trabajadores si se desempeñan correctamente en sus labores ya que se sienten motivados para brindar una mejor atención a los clientes.

En la tabla 20 denominada ¿Ud. ¿Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas? se puede observar que el 75% Si asumen sus responsabilidades mientras que el 25% No.

Para Ayala (2016) todo trabajador debe de cumplir con sus responsabilidades asignadas, ya que si no las cumplen la organización no tendrá la fidelidad de la clientela y eso los perjudicaría como organización.

Para Mendoza F. (2015) todo empleador debe de cumplir con las responsabilidades que el empleador le designe para generar una mayor confianza en el

mercado y tener unos mejores resultados en la MYPE.

Se concluye, que los trabajadores de las MYPE siempre deben de asumir las responsabilidades que se les designe ya que esto ayudara a que ellos pongan más empeño, desarrollen sus habilidades y puedan brindar una atención de calidad.

En la tabla 21 denominada ¿Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí? se puede observar que el 76% Si desarrollan sus habilidades, mientras que el 24% No.

Para Mazariegos (2015) en su investigación dice que todo trabajador debe de desarrollar las habilidades que tienen en los puestos indicados, ya que, si el empleador los ubica en otros puestos, estos no tendrán un buen rendimiento en su trabajo.

Por otro lado, para Mendoza (2019) dice que cada trabajador demuestra las habilidades que tiene en el puesto correcto, en caso de que no estén en el puesto el empleador debe de motivarlos para que estos logren demostrar estas habilidades y así toda la clientela tenga una buena impresión y tenga más confianza con el trabajo que realizan estos.

En conclusión, Si es importante que los trabajadores de las MYPE desarrollen sus habilidades, ya que esto permite que tengan un mejor desempeño en sus áreas y puedan brindar una mejor atención a los clientes para que estos se lleven consigo una buena impresión.

VI. CONCLUSIONES

- a) En esta investigación se precisó conocer en cómo influyen las variables de Gestión de Calidad y Motivación Laboral teniendo en cuenta la falta de aplicación de mejoras en los restaurantes del distrito de Suyo teniendo en cuenta la falta de aplicación de las mejoras en los restaurantes, el hallazgo más importante es que al momento de conocer cómo influye la gestión de calidad y motivación laboral donde al realizar la encuesta se obtuvo como resultado un porcentaje en donde los clientes aciertan que los servicios que brindan estos restaurantes en el distrito de Suyo satisfacen todas las expectativas que ellos tienen sobre el servicio que estos brindan, asimismo los encargados de las MYPE dan a saber que para poder lograr una gestión de calidad en los restaurantes deben de cumplir con todas las normas y reglas establecidas, ya que estos cuentan con un personal capacitado y confiable para el cumplimiento de todas las actividades ateniendo con respeto, educación y amabilidad a los clientes. Se llegó a la conclusión, que se necesita una mejor asesoría en los dueños de las MYPE para que estos puedan brindar siempre servicios de calidad a la clientela, asimismo los dueños siempre motivan a su personal para que estos sean capaces y competentes de lograr siempre los objetivos propuestos y estén comprometidos con su trabajo.
- b) Se identificó que los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020, definen sus objetivos de acuerdo a las normas y reclamaciones del reglamento concerniente a los productos y servicios. Asimismo, incrementan el soporte de su establecimiento en la cual facilitan a la empresa evidenciarse en el mercado de forma conservada y sustentada en la realización de sus actividades. Por otro lado, se concluye que las MYPE cumplen en su mayoría con todos los requerimientos para brindar

productos de calidad.

- c) En cuanto a la importancia de la mejora continua de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020, es que todas las MYPE cuentan con personal competente, preparados y comprometidos con la empresa. No obstante, se logró concluir que las MYPE cuentan con un personal eficiente y capaz de realizar siempre una buena atención, ya que los clientes se sienten agustos en el ambiente, asimismo se observó que los trabajadores en su mayoría realizan las actividades asignadas por los propietarios logrando satisfacer las necesidades de los clientes.
- d) Por otro lado, de acuerdo a las condiciones laborales de motivación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020, es que en la mayoría de las MYPE el trabajador conoce cuáles son sus condiciones laborales entre ellos está la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que repercutan en el bienestar y la salud de ellos mismos. Se logró percibir que los trabajadores de las MYPE saben cuáles son sus condiciones laborales ya que estas les garantizan tener una buena seguridad y salud en el trabajo, asimismo se percibió que los dueños de las MYPE les ofrecen a sus empleados días de descanso.
- e) Por último, respecto a la participación de estrategias de motivación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Suyo (Ayabaca) año 2020, es que en las MYPE los empleados participan correctamente en sus puestos de trabajo, desempeñan correctamente sus labores, estos cumplen con todas las actividades que se les asignen y asimismo el personal tiene la experiencia necesaria con el servicio que se brinda. Se logró concluir que los trabajadores de las MYPE siempre asumen las responsabilidades o tareas que se les asignan en sus áreas de trabajo ya que eso

ayuda que ellos tengan un mejor desempeño, logren desarrollar sus habilidades, brinden una mejor atención de calidad a los clientes y estos se lleven una mejor impresión de la MYPE y de los productos ofrecidos por esta.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

- a) Es fundamental que se tenga una muy buena atención para lograr obtener clientes leales y que estos mismos puedan recomendar el servicio que los restaurantes ofrecen a otras personas, teniendo en cuenta que el servicio, la calidad y el precio son elementos que se deben de diferenciar al de las demás competencias.

- b) Deben de tomar bien las opiniones, las recomendaciones y/o críticas que reciban de los clientes para así tener una mejor calidad y atención en su servicio.

- c) Deben de implementar un plan de capacitaciones para motivar al personal a que tenga un mejor desempeño en las áreas asignadas y estos puedan cumplir con sus obligaciones.

- d) Deben de cumplir con todos los objetivos propuestos en el día para tener un mejor desempeño en la atención que se brindara a los clientes y así éstos se lleven una mejor expectativa de ellos como empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcon, M., & Saldaña., G. (2015). *Taller Juegos al aire libre para mejorar la coordinacion motora gruesa en los niños de tres años de la I.E. "Niño Jesús" de la ciudad de Trujillo 2012*. Trujillo - Perú.
- Avilés, E., & Cedeño, A. (2018). *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente pata el restaurante La Finquita*. Guayaquil, Ecuador.
- Ayala. (2016). *La motivación y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas, de tiendas efe sede Chiclayo 2016*. Chiclayo.
- Baldini. (2018). *Motivación Laboral en el Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura*. Piura.
- Barrientos. (2018). *Caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina, distrito de Ayacucho 2018*. Ayacucho.
- Bueno, M. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote*. Chimbote.
- Carrillo, V. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad, motivación y servicio al cliente en las Mype rubros restaurantes del centro de Paita - Piura*. Paita, Piura.
- Castañeda, B. (2016). *“Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora casther y asociados s.a.c. – Trujillo, año 2016”*, . Trujillo.
- Conexionesan. (2018). *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. Apuntes empresariales*.
- Cortes. (2017). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec*. Las Palmas.
- Drake, J. (2016). *Las Mypes el motor de crecimiento en Europa*. Europa.

- Gonza Pintado, D. I. (2020). *Gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes–Pollerías* . Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca.
- Ishikawa, K. (2015). *¿Que es control total de calidad?* Bogota: Norma.
- Larrea, P. (2016). *Calidad de Servicio: del Marketing a la Estrategia*. España: Díaz de Santos.
- Leonard, B., & Valarie, A. (2015). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Diaz de Santos.
- Lopez, M. R. (2016). “*Capacidad del personal y atención al cliente en el restaurant cevichería “Aaa su mare fusión*. Moyobamba .
- Marín, L. S. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*. . Colombia: Universidad Agustiniiana de Bogotá - Colombia. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/974/MarinBolanos-LeidyJohanna-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mazariegos. (2015). *Motivación laboral en las MYPE de la ciudad de Quetzaltenango 2015*. Quetzaltenango.
- Mendoza, C. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y motivación bajo el modelo servqual en las Mype del sector servicios, rubro restaurantes del distrito independencia*. Huaraz, Perú.
- Mendoza, F. (2015). *Gestión de la calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa*. Guatemala.
- Navarro. (2015). “*caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en las MYPE bananera rubro exportador APBOSMAM, Mallaritos – Sullana Piura*”. Piura.
- Nevado. (2015). “*Motivación y satisfacción laboral del personal de salud. Julio - agosto,*

- el Faique – 2015” en la universidad Cesar Vallejo (Piura). . Piura.*
- Ortíz, G. (2018). “*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio. Tumbes, piura.*
- Pedreras, G. (2020). *Gestión de calidad, motivación y endomarketing en las Mype rubro restaurantes del centro de la ciudad de Piura. Piura.*
- Perez, J. (2016). *Definición de Gestión de Calidad.* Recuperado el Martes de Diciembre de 2019, de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-decalidad/>.
- Quezada, B. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato. Ecuador.*
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento Organizacional Y otivacion laboral* (Primera ed.). Estados Unidos: Pearson.
- Robledo, M. (2015). “*Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica*”.
- Rodas. (2015). *La efectividad de un programa de motivación a los vendedores para incrementar las ventas del almacén de electrodomésticos de Guatemala 2015. Guatemala.*
- Sabino, C. (2015). *El proceso de Investigación* (Panapo ed.). Caracas.
- Salinas, P. (2015). *Metodología de la investigación científica.* Mérida - Venezuela: Universidad de los Andes.
- Samillan, M. y. (2015). *influencia del clima laboral, en la motivación laboral del personal administrativo de la universidad César Vallejo, Sede Piura, 2015. Piura.*
- Suárez, J. (10 de Octubre de 2019). *El plan de análisis.* Obtenido de http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/5_plan_analisis.pdf
- Tamayo., & Tamayo. (2015). *El proceso de investigación científica* (Cuarta ed.). México:

Limusa.

ULADECH, R. (2016). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Chimbote:

Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Vaquero, J. (2017). *Servicio en restaurante*. España: CEP, S.L.

Yamunaquè Calderón, L. (2020). *Gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes*. Lambayeque.

Yupa Apaza, Y. (2020). *Gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio de rubro gimnasios*. Juliaca.

Zapata. (2015). *Gestión De Calidad Y Merchandising En Las Mype Rubro Imprenta*.

Talara.

Zevillano Ramirez, F. I. (2020). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino,*.

Ayacucho.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla Matriz de indicador pregunta

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA
G E S T I Ó N D E C A L I D A D	Beneficios	Aclimatación	¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?	Trabajador y Propietario	N O M I N A L
		Equilibramiento	¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?	Trabajador y Propietario	
			¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?		
			¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?		
	Reduccion de costos	¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?	Trabajador y Propietario		
	Importancia	Disparidad	¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?	Trabajador y Propietario	
			¿Las MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?		
		Cambio	¿El personal de las MYPE rubro restaurante están en constante cambio?	Trabajador y Propietario	
			¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?	Trabajador y Propietario	
		Estabilidad en el Mercado	¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?	Trabajador y Propietario	
			¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?	Trabajador y Propietario	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA
M O T I V A C I Ó N L A B O R A L	Condiciones Laborales	Servicios adecuados	¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para brindar un servicio adecuado al consumidor?	Cliente	N O M I N A L
			¿Cumplen con todos los requerimientos para brindar un excelente servicio?		
		Puestos específicos	¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?	Cliente	
			¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?		
	Participación	Participación en el trabajo	¿Ud está conforme que los empleados participan correctamente en su puesto de trabajo?	Cliente	
			¿Cree que los trabajadores de las MYPE y participan correctamente en su labor que desempeñan?		
		Asumir responsabilidades	¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?	Cliente	
			¿Cree Ud. Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?	Cliente	

Anexo 2: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario estructurado, titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPES RUBRO RESTAURANTES EN SUYO (AYABACA) AÑO 2020”, para la obtención del título profesional de licenciado en Administración. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

PREGUNTAS:

1. ¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?

Sí No

2. ¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?

Sí No

3. ¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?

Sí No

4. ¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?

Sí No

5. ¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?

Sí No

6. ¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?

Sí No

7. ¿Los MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?

Sí No

8. ¿El personal de las MYPE rubro restaurante están en constante cambio?

Sí No

9. ¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?

Sí No

10. ¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?

Sí No

11. ¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?

Sí No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA

PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario estructurado, titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPES RUBRO RESTAURANTES EN SUYO (AYABACA) AÑO 2020”, para la obtención del título profesional de licenciado en Administración. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

I. MOTIVACIÓN LABORAL

1.1. Dimensión condiciones laborales

1. ¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para brindar un servicio adecuado al consumidor?

Sí No

2. ¿Cumplen con todo los requerimientos para brindar un excelente servicio?

Sí No

3. ¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?

Sí No

4. ¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?

Sí No

1.2. Dimensión participación

5. ¿Ud está conforme que los empleados participan correctamente en su puesto de trabajo?

Sí No

6. ¿Cree que los trabajadores de las MYPE y participan correctamente en su labor que desempeñan?

Sí No

7. ¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?

Sí No

8. ¿Cree Ud. Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?

Anexo 3: Constancia de validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Eddie Armando Gómez Caramantin Identificado con DNI: 44987018 MAGISTER en Administración, Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CELI CORREA SANDRA ISABEL a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES EN SUYO (AYABACA) 2020", que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Piura 24 de setiembre 2020


Eddie Armando Gómez Caramantin
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MOTIVACION LABORAL

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?	✓			✓	✓			✓
2	¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?	✓			✓	✓			✓
3	¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?	✓			✓	✓			✓
4	¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?	✓			✓	✓			✓
5	¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?	✓			✓	✓			✓
6	¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?	✓			✓	✓			✓
7	¿Los MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?	✓			✓	✓			✓
8	¿El personal de las MYPE rubro restaurante están en constante cambio?	✓			✓	✓			✓
9	¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?	✓			✓	✓			✓
10	¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?	✓			✓	✓			✓
11	¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?	✓			✓	✓			✓
12	¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para brindar un servicio adecuado al consumidor?	✓			✓	✓			✓
13	¿Cumplen con todo los requerimientos para brindar un excelente servicio?	✓			✓	✓			✓
14	¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?	✓			✓	✓			✓

[Firma]
 Ing. U.S. Emilio Amador Sarmiento
 REGISTRO COMERCIAL Nº 17198

15	¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?	✓			✓		✓		✓
16	¿Ud. está conforme que los empleados participan correctamente en su puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
17	¿Cree que los trabajadores de las MYPE y participan correctamente en su labor que desempeñan?	✓			✓		✓		✓
18	¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?	✓			✓		✓		✓
19	Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?	✓			✓		✓		✓

[Handwritten Signature]
 Mg. Lic. Edith Anacleto Cordero Coronado
 REGISTRO COMLAB Nº 12180

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega Identificado con DNI: 02867439 Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y Dirección de Empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CELI CORREA SANDRA ISABEL a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES EN SUYO (AYABACA) 2020", que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Piura 24 de setiembre 2020



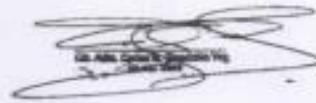
Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MOTIVACION LABORAL

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?	X			X		X		X
2	¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?	X			X		X		X
3	¿cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?	X			X		X		X
4	¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?	X			X		X		X
5	¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?	X			X		X		X
6	¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?	X			X		X		X
7	¿Los MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?	X			X		X		X
8	¿El personal de las MYPE rubro restaurante están en constante cambio?	X			X		X		X
9	¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?	X			X		X		X
10	¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?	X			X		X		X
11	¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?	X			X		X		X
12	¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para brindar un servicio adecuado al consumidor?	X			X		X		X
13	¿Cumplen con todo los requerimientos para brindar un excelente servicio?	X			X		X		X
14	¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?	X			X		X		X
15	¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?	X			X		X		X


 Dr. Aldo...

16	¿Ud. está conforme que los empleados participan correctamente en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
17	¿Cree que los trabajadores de las MYPE y participan correctamente en su labor que desempeñan?	X			X		X		X
18	¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?	X			X		X		X
19	Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?	X			X		X		X



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Héctor Hugo Calle Garcés Identificado con DNI: 43655438 MAGISTER en Gerencia Pública, Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CELI CORREA SANDRA ISABEL a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES EN SUYO (AYABACA) 2020", que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Piura 24 de setiembre 2020



Lic. Héctor H. Calle Garcés
CLAS 13512

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MOTIVACION LABORAL

ORDEN	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Cree usted que en la MYPE rubro restaurante cuenta con una buena aclimatación?	✓			✓		✓		✓
2	¿En las MYPE rubro restaurantes, los empleados organizan sus cargas de trabajo de forma diaria?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que en las MYPE rubro restaurantes los empleados se distribuyen sus horas de trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	¿Percibe que en la MYPE rubro restaurantes existe máximo aprovechamiento de los recursos?	✓			✓		✓		✓
5	¿Tiene una estrategia destinada a reducir costos?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera que el precio es el correcto con relación al producto?	✓			✓		✓		✓
7	¿Los MYPE restaurantes deberían ofrecer un menú variado?	✓			✓		✓		✓
8	¿El personal de las MYPE rubro restaurante están en constante cambio?	✓			✓		✓		✓
9	¿Cree Ud. que el personal no debe ser movido de su puesto?	✓			✓		✓		✓
10	¿Ud. Cree que las MYPES tienen estabilidad en el mercado?	✓			✓		✓		✓
11	¿Las MYPE rubro restaurante generan condiciones óptimas?	✓			✓		✓		✓
12	¿Los administradores de las MYPES tienen capacitado a sus trabajadores para brindar un servicio adecuado al consumidor?	✓			✓		✓		✓
13	¿Cumplen con todo los requerimientos para brindar un excelente servicio?	✓			✓		✓		✓
14	¿Los empleados son altamente preparados o capacitados para cumplir el puesto designado?	✓			✓		✓		✓



 Lic. Hector B. Calle Garci

 CLAS 11513

15	¿Cada empleado cumple un rol importante en la empresa?	✓		✓	✓	✓
16	¿Ud. está conforme que los empleados participan correctamente en su puesto de trabajo?	✓		✓	✓	✓
17	¿Cree que los trabajadores de las MYPE y participan correctamente en su labor que desempeñan?	✓		✓	✓	✓
18	¿Ud. Cree que los trabajadores de las MYPE restaurante asumen sus responsabilidades designadas?	✓		✓	✓	✓
19	Cree Ud. ¿Que es importante que los trabajadores desarrollen sus habilidades para dar lo mejor de sí?	✓		✓	✓	✓



 Lic. Hector El Calle Garci.

 CLAS 11511

Anexo 04: Libro de códigos

Propietarios

LIBRO DE CODIGOS	
SI	1
NO	2

PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
ENCUESTADOS											
PT1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
PT2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
PT3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL SI	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
TOTAL NO	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Trabajadores

LIBRO DE CODIGOS	
SI	1
NO	2

PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
ENCUESTADOS											
T1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T3	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
T4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
T5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T6	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
T7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
T8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
T10	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
T11	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
T12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
T13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1

T15	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
T16	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
T17	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
T18	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
T19	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
T20	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
T21	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
T22	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
T23	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
T24	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
T25	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
T26	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
T27	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
T28	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
T29	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
T30	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
TOTAL SI	26	23	21	19	21	14	25	19	12	22	24
TOTAL NO	4	7	9	11	9	16	5	11	18	8	6
TOTAL	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Clientes

LIBRO DE CODIGOS	
SI	1
NO	2

PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
ENCUESTADOS								
C1	1	1	1	1	1	2	1	1
C2	1	1	1	2	2	1	1	1
C3	2	2	1	1	2	2	1	1
C4	1	2	1	2	1	2	1	2
C5	1	1	1	1	1	1	1	1
C6	1	1	1	2	1	1	2	1
C7	1	1	2	2	1	1	2	2
C8	2	2	1	1	2	2	1	1
C9	1	1	2	2	1	1	2	2
C10	1	2	1	2	1	2	1	2
C11	2	1	2	1	2	1	2	1

C12	2	2	2	2	1	1	1	1
C13	1	1	1	2	2	2	1	1
C14	1	1	1	1	2	1	1	1
C15	1	2	1	2	1	2	1	1
C16	1	1	2	2	2	1	1	1
C17	2	2	2	2	2	2	2	2
C18	1	1	1	1	1	1	1	1
C19	1	1	1	1	2	1	1	1
C20	2	1	1	1	1	1	2	2
C21	1	1	2	2	1	1	2	2
C22	1	2	1	1	1	1	2	1
C23	1	1	2	2	1	1	2	2
C24	2	2	1	1	2	2	1	1
C25	1	2	1	2	1	2	1	2
C26	1	1	1	1	1	1	2	1
C27	1	1	2	1	1	2	1	1
C28	1	2	1	2	1	1	2	2
C29	1	1	2	1	2	1	1	1
C30	1	2	1	1	2	1	1	1
C31	2	1	1	1	1	1	1	1
C32	1	1	1	1	1	1	1	1
C33	1	1	1	1	2	2	2	2
C34	1	1	2	1	1	1	1	1
C35	1	2	1	1	1	1	2	1
C36	1	1	1	1	2	2	2	1
C37	1	1	1	1	1	1	1	1
C38	2	1	1	2	2	2	2	1
C39	2	2	1	1	1	2	2	1
C40	1	1	1	1	1	1	1	1
C41	1	1	1	1	1	1	1	1
C42	1	2	2	1	1	1	1	1
C43	1	1	1	1	1	1	1	1
C44	1	2	1	1	1	1	1	1
C45	1	1	2	1	1	1	2	2
C46	1	2	2	1	2	1	2	1
C47	1	1	1	1	1	1	1	1
C48	1	1	1	1	1	1	1	1
C49	1	1	2	1	1	1	1	1
C50	1	1	1	1	1	1	1	1
C51	1	1	1	2	1	2	1	1
C52	1	2	2	2	1	2	1	1
C53	1	2	1	1	1	2	1	2
C54	1	1	2	1	1	1	1	1
C55	1	1	1	1	1	1	1	1
C56	1	1	1	1	1	2	1	1

C57	1	1	1	1	1	1	1	1
C58	1	1	1	1	1	1	1	2
C59	1	1	1	1	1	1	1	2
C60	1	1	1	1	1	1	1	1
C61	1	1	2	1	1	1	1	1
C62	1	1	1	1	1	1	1	1
C63	1	1	2	1	2	1	1	1
C64	1	1	1	1	1	1	1	2
C65	1	1	1	1	1	1	2	1
C66	1	1	1	2	1	1	1	1
C67	1	1	1	1	1	1	1	1
C68	1	1	2	1	2	1	1	1
C69	1	1	1	1	1	1	1	1
C70	2	1	2	1	1	1	1	1
C71	1	2	1	1	1	1	1	1
C72	1	1	1	1	1	1	1	1
C73	1	1	2	1	1	1	1	1
C74	1	1	1	1	1	1	1	2
C75	1	1	2	1	2	1	1	1
C76	1	2	1	1	1	1	1	1
C77	1	1	1	1	1	2	1	1
C78	1	1	1	1	1	2	2	1
C79	1	1	2	1	1	1	1	2
C80	1	2	2	1	2	2	2	1
C81	1	1	2	1	1	1	1	2
C82	1	1	1	1	1	1	2	1
C83	1	1	1	1	1	1	1	1
C84	1	2	1	1	2	1	2	1
C85	1	1	1	1	2	1	1	1
C86	1	2	1	1	1	2	1	1
C87	1	1	1	1	2	2	1	1
C88	1	1	1	1	1	1	1	1
C89	1	2	1	1	1	1	1	1
C90	1	1	1	2	1	1	1	1
C91	2	2	1	1	2	2	1	1
C92	1	1	2	2	1	1	2	2
C93	1	2	1	2	1	2	1	2
C94	1	1	1	1	1	2	1	1
C95	1	1	2	2	1	1	2	2
C96	2	1	2	1	2	1	2	1
C97	1	1	1	2	2	2	1	2
C98	1	1	1	1	1	1	1	1
C99	1	1	1	1	1	1	1	1
C100	1	1	1	1	1	1	1	1
C101	2	1	2	1	2	1	2	1

C102	1	1	2	1	1	2	1	1
C103	1	1	2	1	1	1	1	1
C104	1	2	1	2	1	1	1	1
C105	1	1	2	1	2	1	2	1
C106	1	1	2	1	1	1	1	2
C107	1	1	2	1	1	2	1	1
C108	1	2	1	1	1	1	1	2
C109	1	1	2	1	1	1	1	2
C110	1	1	1	1	1	1	1	1
C111	1	1	1	1	1	1	1	2
C112	1	1	1	2	1	1	1	1
C113	1	1	2	1	1	1	1	2
C114	1	1	1	1	1	1	1	1
C115	2	1	1	1	2	2	2	1
C116	1	1	1	2	1	2	1	1
C117	1	1	1	1	1	1	1	1
C118	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL SI	103	89	81	91	89	86	89	90
TOTAL NO	15	29	37	27	29	32	29	28
TOTAL	118							

Anexo 5: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2020				AÑO 2021								AÑO 2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del Proyectos por el jurado de investigación		X	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	X	X	X				
12	Redacción del Informe Final														X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X
15	Redacción de artículo científico																X

EVIDENCIA DE TURNITIN INFORME FINAL

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 04-nov-2021 09:47 -05
Identificador: 1692380309
Número de palabras: 8127
Entregado: 2

TINV-IV-B-SCELIC-INFORME FINAL- TURNITIN-2021... Por SANDRA ISABEL CELI CORREA

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 4% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 0%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [ver informe en vista quickview \(vista clásica\)](#) [Change mode](#) [imprimir](#) [descargar](#)

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES EN SUYO (AYABACA) AÑO 2020 TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS AUTORA CELI CORREA, SANDRA ISABEL ORCID: 0000-0002-3165-8417 ASESOR REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA ORCID: 0000-0002-6399-5928 PIURA - PERÚ 2021 EQUIPO DE TRABAJO AUTORA Celi Correa, Sandra Isabel ORCID: 0000-0002-3165-8417 Estudiante de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Piura, Perú ASESOR Centurión Medina, Reinerio Zacarías ORCID: 0000-0002-6399-5928 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote. JURADO Vilela Vargas, Víctor Hugo ORCID: 0000-0003-2027-6920 Carmen Rosa Azabache Aquino ORCID: 0000-0001-8071-8327 Víctor Hugo Espinoza Otoyá ORCID: 0000-0002-7260-5581 Julio César, Cerna Izaguirre ORCID: 0000-0002-5471-4549 I. INTRODUCCIÓN A pesar de la realidad existente estas micro empresas en el rubro restaurantes confrontan una infinidad de inconvenientes que restringen su sobrevivencia, aceptando que su tasa de mortalidad de las MYPES superior en los países desarrollados que, en los países subdesarrollados, esto se debe por la falta de conocimiento de lo que es gestión de calidad y la misma que conlleva a la mala toma de decisiones. Por consiguiente, en el Perú, es problema fundamental y existente, pues se necesita mucho afán para llevar en pie, gestión de calidad en las MYPES, es por ello que a los profesionales de cierta área les falta resolver o determinar en la toma de decisiones para poner en funcionamiento una administración apropiado. Para esto se tendrá que procrear novedades de herramientas que posibiliten el funcionamiento apropiado de las Micro pequeñas empresas. Por esta razón el presente estudio nos permitirá conocer lo interesante que es comprender los conceptos, particularidades e importancia de lo que es gestión de calidad y motivación adaptarlo de la manera posible en la oportunidad de tomar decisiones. A su vez apoyara las pequeñas y micro empresas a conocer y dominar los procedimientos, componentes y herramientas que son imprescindible para aplicarlos. Al respecto el distrito de Suyo no queda ajena a esta realidad, motivo por el cual que existen MYPES dedicadas al negocio en el rubro restaurantes, las mismas que pertenecen a la industria de la gastronomía peruana, se ubican en un auge mayorista al de los demás países, como es la pluralidad de platos, el sabor tradicional, y la innovación de nuevos productos, pero lamentable es que los encargados de estas misma desconocen de cómo adaptar precisamente la gestión de calidad y esto los conlleva aminorar sus desembolsos operativos y costos de producción. Por esta razón, la presente investigación analiza la problemática, en el cual se ha conseguido contemplar cantidad de emprendedores en el rubro de restaurantes que

EVIDENCIA DE TURNITIN ARTICULO CIENTIFICO

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 14-oct-2021 12:22 -05
Identificador: 1673901637
Número de palabras: 3174
Entregado: 1

TINV-IV-B-SCELIC-ARTICULO CIENTIFICO-TURNITIN... Por SANDRA ISABEL CELI CORREA

Índice de similitud	Similitud según fuente
8%	Internet Sources: 12% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 13%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [ver informe en vista quickview \(vista clásica\)](#) [Change mode](#) [imprimir](#) [descargar](#)

4% match (trabajos de los estudiantes desde 27-nov.-2020)

[Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2020-11-27](#)

4% match (trabajos de los estudiantes desde 15-dic.-2020)

[Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2020-12-15](#)

GESTIÓN DE CALIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES EN SUYO (AYABACA) AÑO 2020 QUALITY MANAGEMENT AND LABOR MOTIVATION IN THE MYPE RUBRO RESTAURANTS IN SUYO (AYABACA) YEAR 2020 CELI CORREA SANDRA ISABEL Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas Piura, Perú ABSTRACT: The development of this research project is entitled Quality Management and Labor Motivation in MSMs Category Restaurants In the District of Suyo (Ayabaca) Year 2020. Its general objective is to determine the main characteristics of quality management and work motivation in MSEs. restaurant category in the district of Suyo (Ayabaca) year 2020. The research is quantitative, descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design, where the population is finite for the variables Quality Management and Labor Motivation, obtaining as results of the sample in study 3 owners, 30 employees and 118 clients, in which the survey and questionnaire technique was used as an instrument. After referring to the applications of the results analysis, it was concluded that these MSEs are based on having a good quality management, thus being able to satisfy all the needs of the clients, on the other hand, the work motivation in the MYPE in study allows to have a better teamwork and fulfill the activities that are designated, achieving to stand out in the market that is increasingly competitive, in the total of the representatives of the MYPE category restaurants in the district of Suyo (Ayabaca), a large part of the owners apply a good quality management, thus leading to an adequate planning of activities and responsibilities which allows the development of processes and procedures to meet the objectives set, also the MYPE have a highly trained, motivated and committed staff with the client, it is for This is why restaurant owners observe that it is of the utmost importance to train, motivate and execute strategies in quality management and work motivation. 1 INTRODUCCIÓN A pesar de la realidad existente estas micro empresas en el rubro restaurantes confrontan una infinidad de inconvenientes que restringen su sobrevivencia, aceptando que su tasa de mortalidad