



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES  
DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE  
COMIDAS (RESTAURANTES) DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2019

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

**AUTOR**

AVENDAÑO DEXTRE, EMELY KENT

ORCID: 0000-0002-1528-2587

**ASESOR**

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Avendaño Dextre, Emely Kent

ORCID: 0000-0002-1528-2587

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

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen  
ORCID: 0000-0003-2177-5676  
Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German  
ORCID: 0000-0002-8491-0751  
Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel  
ORCID: 0000-0003-1132-2243  
Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia  
ORCID: 0000-0001-9618-6177  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios  
todo poderoso, por darme salud,  
sabiduría, cuidar de mi familia y  
derramar su bendición cuando  
más lo necesito.

En segundo lugar, agradecer a mi  
papito Ñushito, mi mamita Ellita y  
mi hermanita Noly por el apoyo  
incondicional que me brindan, los  
amo infinitamente.

En tercer lugar, agradecer a la  
Miss Elida Estrada Díaz, por  
el método de enseñanza que  
nos brinda, así terminar la  
investigación de tesis.

## **DEDICATORIA**

Dios, gracias por darme la bendición y sabiduría en el momento muy difícil cuando tenía ganas de renunciar al estudio y darme la suficiente fuerza para seguir adelante.

Va dedicada a mis tres motivos de ser (mi familia), gracias por sus consejos motivadores, por darme la educación que muchos quisieran tenerlo, pero no lo tienen.

A la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, por la plana de docentes y formarme un gran profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019. La investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta, para el recojo de información se utilizó una población de 109 micro y pequeñas empresas con una muestra de 85, a quienes se les aplicó el cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica que fue la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 60.00% son de género femenino, el 80.00% las personas que trabajan son familiares, el 81.18% como objetivo de creación fue generar ganancias, el 80.00% afirman que las dificultades para la implementación de la gestión de calidad fue que no se adaptan a los cambios, el 69.41% las técnicas que utiliza para medir el rendimiento laboral fue mediante la observación, el 41.18% se evalúa el desempeño quincenalmente, el 60.00% quien evalúa el desempeño laboral son los propietarios. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas son dirigidos por mujeres y los que trabajan son sus familiares, así mismo la organización debe de implementar estrategias de gestión dado que existen deficiencias por parte del personal, porque no conocen funciones que deben realizar y por lo tanto deben hacerse orientaciones quincenales para adaptarse al cambio.

**Palabras clave:** Evaluación del desempeño, Gestión de calidad, Microempresas

## **ABSTRACT**

The present research work had as a general objective: To determine if the improvement of the relevant factors of the evaluation of the work performance allows a quality management in the micro and small companies category activities of restaurants and mobile food service (restaurants) of the district. de huaraz, 2019. The research was non-experimental - cross-sectional - descriptive - proposal design, for the collection of information a population of 109 micro and small companies was used with a sample of 85, to whom the questionnaire of 23 was applied. questions through the technique that was the survey, obtaining the following results: 60.00% are female, 80.00% of the people who work are family members, 81.18% as the objective of creation was to generate profits, 80.00% affirm that the difficulties for the implementation of quality management was that they do not adapt to changes, 69.41% the techniques used to measure performance l labor was through observation, 41.18% performance is evaluated fortnightly, 60.00% who evaluate work performance are the owners. The investigation concludes that the micro and small companies are directed by women and those who work are their relatives, likewise the organization must implement management strategies given that there are deficiencies on the part of the personnel, because they do not know functions that they must carry out and therefore, fortnightly orientations must be made to adapt to the change.

**Keywords:** Microenterprises, Performance evaluation, Quality management

## CONTENIDO

|  |      |
|--|------|
| 1. Título de la tesis.....   | i    |
| 2. Equipo de trabajo.....  | ii   |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor.....                                | iii  |
| 4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....                           | iv   |
| 5. Resumen y abstract.....   | vi   |
| 6. Contenido.....  | viii |
| 7. Índice de tablas y figuras.....                                       | ix   |
| I. Introducción.....   | 1    |
| II. Revisión de literatura.....  | 7    |
| III. Hipótesis.....  | 51   |
| IV. Metodología.....   | 52   |
| 4.1. Diseño de la investigación.....                                     | 52   |
| 4.2. Población y muestra.....  | 54   |
| 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores..... | 56   |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                | 60   |
| 4.5. Plan de análisis.....   | 61   |
| 4.6. Matriz de consistencia.....   | 62   |
| 4.7 Principios éticos.....   | 63   |
| V. Resultados.....   | 65   |
| 5.1. Resultados.....   | 65   |
| 5.2. Análisis de los resultados.....                                     | 83   |
| VI. Conclusiones.....  | 93   |
| Aspectos complementarios.....  | 96   |
| Referencias bibliográficas.....  | 98   |
| Anexos.....  | 98   |



## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019 .....   | 65 |
| Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019 .....   | 66 |
| Tabla 3. Pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019 .....  | 67 |
| Tabla 4. Etapas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019 .....   | 69 |
| Tabla 5. Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019 ..... | 70 |

## INDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos )

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1. Edad.....  | 148 |
| Figura 2. Género .....   | 148 |
| Figura 3. Grado de instrucción .....   | 149 |
| Figura 4. Cargo que desempeñan.....  | 149 |
| Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo .....                                      | 150 |
| Figura 6. Años de permanencia .....  | 151 |
| Figura 7. Número de trabajadores.....  | 151 |
| Figura 8. Personas que trabajan .....  | 152 |
| Figura 9. Objetivo de creación.....  | 152 |
| Figura 10. Nivel de ingreso promedio mensual.....                                      | 153 |
| Figura 11. Tipo de empresa de acuerdo con su constitución .....                        | 153 |
| Figura 12. La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo .. | 154 |
| Figura 13. Quien evalúa el desempeño laboral.....                                      | 154 |
| Figura 14. Tiempo que evalúan el desempeño laboral .....                               | 155 |
| Figura 15. Para que sirven los objetivos de la empresa .....                           | 155 |
| Figura 16. A través de qué factores se evalúan su desempeño .....                      | 156 |
| Figura 17. La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores.....            | 156 |
| Figura 18. Políticas de oportunidad que brinda la empresa .....                        | 157 |

|  |     |
|--|-----|
| Figura 19. Incentivos que recibe por su buen desempeño .....                           | 157 |
| Figura 20. Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal.....             | 158 |
| Figura 21. Dificultades para la implementación de la gestión de calidad .....          | 158 |
| Figura 22. La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa.....         | 159 |
| Figura 23. Las técnicas que utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores.... | 159 |

## I. INTRODUCCIÓN

El problema para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en América Latina, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) afirma que tiene muy poca productividad, porque existe baja inversión en el conocimiento, tecnología y capital. Así mismo las empresas deberían generar una integración para que se desarrollen las micro y pequeñas empresas. Por otra parte, dentro de la economía latinoamericana se tiene costos altos en la infraestructura, esto no le va a permitir ser competitivo dentro del nicho de mercado y tenga bajo poder de negociación. En la actualidad se ve que hay elevados costos tributarios, esto afecta para los que quieren invertir en su negocio, por eso hay mucha informalidad. (Universidad de lima, 2021)

En la actualidad las micro y pequeñas empresas, representan un rol muy importante en la economía del país, como también más de la mitad de mypes están dedicadas al sector servicio representando en un 52%, en segundo lugar, el sector comercio de un 32%, en tercer lugar, el sector de la producción del 13% y finalmente del sector de la producción y comercio en un 4%. (COMEXPERU, 2019)

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son importantes, porque generan empleos en un 88% en los distintos rubros, como también poseen un destacable comportamiento dentro del desarrollo social y económico, así mismo desempeñando un papel súper importante para el proceso del cambio tecnológico, de ese modo genera una fuente considerable de actividad innovadora, si bien es cierto toda microempresas también pueden estar constituidas por personas naturales y jurídicas, con el único propósito en

desarrollar diferentes actividades como es la extracción, comercialización de bienes y actividades de servicio, si bien es cierto en el mes de abril, el sector restaurantes (servicios de bebidas y comida) se incrementó en un 3.01% en los siguientes establecimientos que son los siguientes: pollería, restaurantes, cevicherías, comidas rápidas, comidas criollas y restaurantes turísticos. (INEI, 2018)

La situación de las micro y pequeñas empresas en el país estaban activas 2 millones 734 mil empresas, referenciándose en un porcentaje igual a un 14.3% siendo mayor a 2018, de los cuales el 95% son del régimen MYPE, mejor dicho, son pequeños negocios como la zapatería, los restaurantes, las bodegas, etc. De acuerdo al tipo de constitución el 63% son personas jurídicas, el 18% son sociedad anónima (S.A.), el 13% son Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.), el 3% Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) y el 3% acciones. (Hanampa y Alarcon, 2020)

En el país de Ecuador, las organizaciones en la actualidad deberían realizar una evaluación del desempeño laboral, para ver la capacidad en que se encuentra los trabajadores dentro de la empresa, así mismo existen métodos de la evaluación como es la sistemática, mediante el software, experiencias, pero también tiene que ver los objetivos que se quieran lograr, así mismo analizar y aplicar el correcto uso de esta herramienta, así permita mejorar la calidad de servicios en las empresas ecuatorianas. (Guartán, Torres y Ollague, 2019)

La evaluación del desempeño laboral en el país de Colombia dentro del sector privada va a permitir mejorar la calidad de vida laboral del colaborador dentro de la organización, como se vieron, hubo grandes avances en los procesos de reforma e inclusión respecto al tema de recursos humanos. Por esta razón, actualmente lo primordial en este sector es la calidad de la atención que brindan y el buen desempeño de sus colaboradores, también éstos realizan siempre la evaluación del desempeño laboral, para ver el desenvolvimiento de cada uno de ellos, tanto los gerentes, trabajadores, etc. (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2018)

El periódico “El Comercio”, la evaluación del desempeño laboral en el Perú se entiende como la clave de éxito para las empresas. Fischman (2017) afirma:

El 50% de personas opinan que la evaluación de desempeño es injusta, uno de cada cuatro empleados detesta las evaluaciones del desempeño más que cualquier cosa en su vida laboral y un 28% de gerentes de recursos humanos piensan que los jefes y gerentes solo llenan formularios solo por cumplir y salir del tema (p.3)

Perú es uno de los países que tiene miedo al cambio, a la evaluación de desempeño porque piensan que les van a botar del trabajo y temen a los nuevos cambios.

En el distrito de Huaraz, se observa que son pocas las empresas que aplican de manera adecuada la evaluación del desempeño laboral, porque los gerentes desconocen del tema, estos surgen por la falta de capacitación y por temor a los cambios. Muchos restaurantes solo se enfocan en parte de la infraestructura, dejando de lado los servicios que prestan, como también no invierten ni mejoran en lo que es el servicio de calidad.

El presente trabajo de investigación se enfocó al rubro de restaurantes, porque en estos tiempos se ven muchas falencias sobre la aplicación en la evaluación del desempeño laboral como gestión de calidad, por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿La mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

Para alcanzar al objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019. Describir las características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019. Describir los pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019. Detallar las etapas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019. Elaborar una propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad

en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

El presente trabajo de investigación se justificó porque permitió investigar cuáles eran las falencias que tenían las micro y pequeñas empresas, respecto a la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad y se plasmó el plan de mejora para que puedan aplicarlos en sus respectivos negocios. Así mismo se observó que tienen mucha deficiencia en implementar estrategias de calidad en la empresa, por ende, los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurante) deberían aplicar el plan de mejora, los procesos de la evaluación del desempeño laboral y la gestión de calidad así mejoren en los servicios que brindan a sus clientes. Finalmente se justificó esta investigación porque se tuvo en cuenta los principios éticos que cuenta la universidad, así mismo servirá como fuente de información para las futuras investigaciones realizadas dentro del ámbito geográfico de la región, del país y otras naciones.

En cuanto a la metodología aplicada para la investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta, para el recojo de información se utilizó una población de 109 micro y pequeñas empresas con una muestra de 85, a quienes se les aplicó el cuestionario de 23 preguntas estructuradas a través de la técnica que fue la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 60.00% son de género femenino, el 80.00% las personas que trabajan son familiares, el 81.18% como objetivo de creación fue generar ganancias, el 80.00% afirman que las dificultades para la implementación de la gestión de calidad fue que no se adaptan a los cambios, el 69.41% las técnicas que utiliza



para medir el rendimiento laboral fue mediante la observación, el 60.00% quien evalúa el desempeño laboral son los propietarios. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas son dirigidos por mujeres y los que trabajan son sus familiares, así mismo la organización debe de implementar estrategias de gestión dado que existen deficiencias por parte del personal, porque no conocen funciones que deben realizar y por lo tanto deben hacerse orientaciones quincenales para adaptarse al cambio.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

##### ***Variable 1. Evaluación del desempeño laboral***

Villadiego y Alzate (2017) en su tesis titulada *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en el petróleo & logísticos en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. Cuyo objetivo general fue, analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en petroleum & Logistics S.A.C. De la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016 con el fin de proponer soluciones que conlleven al mejoramiento de dicho clima, la metodología de investigación fue de tipo descriptivo de enfoque mixto, debido a que se analizó la situación al interior de la empresa con respecto al clima organizacional teniendo en cuenta principalmente las variables de desempeño laboral y relaciones interpersonales, para el recojo de información se identificó una población de 8 personas, por lo cual no se escogió muestra para esta investigación y se llevó a cabo con el 100% de la población, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 4 preguntas a los jefes. Se logró obtener los siguientes resultados el 35.5% tienen riesgo medio respecto al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 62.5% riesgo bajo respecto a la retroalimentación del desempeño, el 37.5% tienen riesgo alto a evaluar son control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y

conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol y capacitación, el 62.5% de nivel alto predomina el inconformismo en el de recompensas. Finalmente se llegó a una conclusión, para el mejoramiento del clima al interior de la organización, además de estar involucrados los trabajadores, es indispensable la participación de los jefes inmediatos y del departamento de talento humano. Así mismo, poner en práctica las políticas empresariales y demás estrategias organizativas que benefician tanto a los empleados como a la empresa.

### ***Variable 2. Gestión de calidad***

Lucero (2020) en su tesis titulada *Modelos de gestión de calidad utilizados en las pymes de servicio del sector automotriz en el norte de Quito*. Cuyo objetivo general fue, analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las pymes de servicios automotrices en el norte de Quito, proponiendo un modelo genérico de gestión de calidad, la metodología de investigación fue de método exploratorio - descriptivo, para el recojo de información se identificó una población de 13 empresas de servicios automotriz con el fin de recolectar información de una fuente primaria de tipo cualitativo, para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 8 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados, el 56 % tienen el cumplimiento parcial en dirigir la empresa, el 50% tienen el cumplimiento parcial al gestionar los recursos, el 58% tienen el cumplimiento parcial en entender al mercado, el 37% tienen el cumplimiento parcial al desarrollar producto, el 67% si cumplen al conseguir pedidos, el 50% si cumplen al entregar el pedido, el 42% si cumplen en atender al cliente, el 46% tienen el cumplimiento parcial al evaluar y mejorar. Finalmente se llegó

a una conclusión que se dio cumplimiento con el objetivo principal de la investigación, el cual permitió analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las pymes de servicios automotrices en el norte de Quito, de igual forma se consiguió desarrollar los objetivos específicos inicialmente previstos.

García (2017) en su tesis titulada *Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al supermercado rapifacil de Bogotá*. Cuyo objetivo general fue, realizar el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al supermercado rapifacil de Bogotá. La metodología de investigación fue descriptiva - transversal - de propuesta, se utilizó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario estructurado por 8 preguntas, cuya población fue de 4 propietarios. Se tuvo los siguientes resultados: el 100% señalan que si necesitan la implementación de una forma de gestión de calidad, el 89% desconoce el objetivo principal del proyecto de implementación, el 89% menciona que el problema no está documentado, el 95% identifica los factores internos positivos y negativos de la empresa, el 100% conoce los procedimientos necesarios para el funcionamiento de la empresa, el 100% conoce los objetivos y políticas de la calidad, el 100% sabe sus roles, responsabilidades principales para la dirección, el 100% señala que no tiene planes de mitigación para los riesgos de alto impacto y al riesgo, el 100% mencionan que si están listo para tomar una decisión de transición a la planificación. Se concluye que el diseño del SGC al supermercado rapifacil según los requisitos de la norma ISO 9001:2015. A partir de los diagnósticos realizados se evidencia la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar los puntos débiles de la organización. Se creó el manual de calidad especificando

los objetivos y políticas de calidad, los procesos con sus respectivas caracterizaciones, y cada uno de los documentos que soportan la actividad de la empresa y el cumplimiento con la norma ISO 9001:2015.

## **Antecedentes nacionales**

### ***Variable 1. Evaluación del desempeño laboral***

Rodriguez (2019) en su tesis titulada *Diseño del sistema de evaluación de desempeño del departamento de talento humano de la corporación Dole, Guayaquil, 2018*. Cuyo objetivo general fue, diseñar un sistema de evaluación del desempeño, que contribuya a elevar el rendimiento laboral del personal del departamento de talento humano de la corporación Dole, Guayaquil 2018. La metodología de investigación fue descriptiva, diseño no experimental descriptivo simple, en ella se integra la metodología cualitativa y cuantitativa, se utilizó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario estructurado por 13 preguntas, cuya población fue de 22 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron el 100% la valoración del rendimiento laboral permite el desarrollo de una organización, 50% permite mejoras en el rendimiento profesional, el 50% detectan errores en los diseños de los puestos de trabajo, el 100% existe bajo rendimiento laboral en el departamento de talento humano, el 37.5% la causa por el bajo rendimiento es el error de sección del empleado y falta de capacitación, el 62.5% describen la falta de conocimiento de la validez de la valoración del rendimiento laboral es la primordial causa para no implementarse en la empresa, el 37.5% resalta la necesidad de valorar el acatamiento de las metas de trabajo y cumplimiento de las funciones de trabajo,

el 100% si conocen que es un sistema de evaluación, el 100% la evaluación de desempeño permitirá elevar su rendimiento laboral, el 100% si mediría la idoneidad, motivación y habilidades, el 71.4% poseen la preparación para implementar y realizar la evaluación del desempeño a sus trabajadores, el 28.6% establecen el buen desenvolvimiento laboral de los empleados, resaltan el eficiente diseño de los puestos de trabajo y el cumplimiento de normas, el 85.7% es alta la importancia y necesidad de la implementación de un sistema de evaluación del desempeño. Finalmente se llegó a una conclusión, el departamento de talento humano carece de un sistema de valoración del desempeño, que le permita evaluar el rendimiento laboral de sus trabajadores. Existe el diseño de los cargos y funciones y no se tiene en cuenta las capacidades como indicadores de valoración, sino se basan en los resultados alcanzados al cierre del año. Los trabajadores desconocen las posibilidades que brinda la valoración del desempeño en el perfeccionamiento de sus habilidades y formación laboral, así mismo la evaluación del desempeño permitirá conocer las necesidades de capacitación y superación de los trabajadores, también establecerá una comunicación asertiva entre los trabajadores y sus jefes, desarrollando un clima organizacional adecuado.

López (2016) en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño de las MYPE rubro pollerías en Urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016*. Cuyo objetivo general fue, determinar las características de la capacitación y evaluación del desempeño de las MYPE en Piura, año 2016, la metodología de investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, para el recojo de información se identificó una población de 15, para la

recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 20 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados el 100% si conocen las políticas de la empresa, el 55% si cuentan con la carencias en competencias para el puesto, el 100% los medios para detectar necesidades es la observación, el 45% la importancia del plan de capacitación es determinar las principales necesidades, el 55% nunca reciben las capacitaciones, el 55% las técnicas de capacitación es mediante talleres, el 37% los factores de capacitación es la calidad y preparación de los instructores, el 100% si transmiten información, el 36% los temas sugeridos en la capacitación es la atención al cliente, el 45% su desarrollo de habilidades es aumentando la productividad, el 64% para el desarrollo de actitudes fue ayudando resolver problemas a diarios en la empresa, el 73% la adecuación al puesto de trabajo fue por horario, el 45% los incentivos fueron económicos, el 100% si hubo los resultados y la relación entre superiores y subordinados, el 64% los factores se evalúan su desempeño es a través de la calidad de trabajo, el 36% la importancia de la evaluación de su desempeño es para detectar necesidades de formación, el 100% fue siendo concretos y oportunos al dar la información de la evaluación como aspectos para que la comunicación sea eficiente, el 73% las políticas de oportunidades fue impulso y desarrollo personal. Finalmente se llegó a una conclusión, en cuanto a los objetivos de la evaluación del desempeño las facilidades que les brinda las MYPE para adecuarse a su puesto de trabajo se dan a través de los horarios, así mismo no reciben incentivos y los resultados en su trabajo dependen de la relación entre superiores y subordinados por tanto la motivación es un aspecto fundamental en la relación entre ambos para que los resultados influyan positivamente en su trabajo. En cuanto a los beneficios de la evaluación del desempeño si se les evalúa

constantemente su desempeño, además uno de los aspectos que toman en cuenta las MYPE para que la comunicación sea eficiente es que son concretos y oportunos al dar la información del individuo y una de las políticas de oportunidades que les brinda la empresa son el impulso y desarrollo personal.

Espinoza (2017) en su tesis titulada *Modelo de evaluación de desempeño en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir, Lima 2017*. Cuyo objetivo general fue diseñar un modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir, la metodología de investigación fue de diseño no experimental, para el recojo de información se identificó una población de 537 personas, así mismo la muestra fue de 203 personas, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento fue el cuestionario. Se logró obtener los siguientes resultados el 87% del personal evaluado supera el grado c (esperado), el 54% tiene un desempeño “bueno”. Finalmente se llegó a una conclusión el 85% de los trabajadores se encuentran en las categorías “sobresaliente” y “bueno”, sin embargo, cada trabajador requiere seguir el plan de mejora de desempeño tal como se detalla en el modelo del desempeño laboral propuesto para que desarrollen su línea de carrera. Con respecto al 15% restante requiere una capacitación y seguimiento continuo para aprovechar las oportunidades de mejora y obtener mejores resultados en las próximas evaluaciones. Tanto a nivel internacional como el nacional existe una necesidad de establecer un modelo de evaluación del desempeño laboral en las organizaciones, con la finalidad de mejorar la gestión de personal y lograr los objetivos organizacionales. la evaluación de desempeño laboral es una función de suma importancia para el área de



recursos humanos (también conocido como gestión de personas o talento humano) porque sirve para tomar decisiones sobre capacitaciones, remuneraciones, línea de carrera, entre otros. Los métodos de evaluación del desempeño son flexibles porque se adecuan a cada empresa, esto es debido a que la estructura interna de cada una de ellas es diferente, de tal manera que estos métodos se elaboran en base al área y puesto a evaluar. La evaluación efectuada en el proceso de costura integra diferentes evaluaciones a fin de obtener los resultados de manera más objetiva.

### ***Variable 2. Gestión de calidad***

Manchan (2019) en su tesis titulada *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las mype rubro restaurante en la urbanización santa ana Piura, año 2017*. Cuyo objetivo general fue, determinar las principales características de gestión de calidad y atención al cliente de las mype rubro restaurantes de la urbanización santa ana Piura, año 2017, la metodología de investigación fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, para el recojo de información se identificó una población y muestra de 9 mypes siendo en total de 384 clientes, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento fue el cuestionario de 49 preguntas cerradas escala nominal. Se logró obtener los siguientes resultados de acuerdo a los propietarios el 100% si tienen conocimiento de aplicar los principios de gestión de calidad, el 100% si es fundamental contar con estrategias de calidad, el 100% si revisan las necesidades de los clientes estén ligadas a los objetivos de la organización, el 100% si el liderazgo ayuda al desarrollo del personal de trabajo, el 77.78% si establecen comunicación con sus colaboradores para dar a conocer la necesidad

de satisfacer los requisitos de los clientes, el 77.78% si participa todo el personal en las reuniones realizadas, el 100% si consideran importante que su personal tenga participación, el 100% si adaptan medidas correctivas cuando ocurra algún problema, el 55.56% si poseen el manual de calidad, el 55.56% si tienen todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del sistema de gestión de calidad, el 77.78% si diseñan estrategias para la mejora continuo, el 100% si comunican a sus trabajadores los cambios del restaurante, el 100% si tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores, el 55.56% si emplea diversas técnicas para la toma de decisiones, el 55.54% si cuentan con métodos para evaluar a sus proveedores en referente a gestión de calidad, el 100 % no suelen cambiar a los proveedores, el 55.56% no se consideran en la capacidad de competir en los grandes mercados, el 100% no creen que la responsabilidad de un buen servicio sea solo de la parte administrativa, el 100% si es importante capacitar contantemente al personal de los restaurantes, el 100% si creen en el reconocimiento de mejor trabajador va a motivar y hacer que se esfuercen más sus trabajadores, el 77.78% no consideran a las mesas y sillas como único material tangible para brindar comodidad en los restaurantes, el 55.56% si contribuye la mecanización utilizada a disminuir costos y tiempos, el 77.78% si creen en la tecnología contribuye a tomar mejores decisiones para los restaurantes, el 55.56% si conocen y también implementan el sistema ISO 9001 en los restaurantes, el 100% si consideran obtener un mejor resultado con el sistema de gestión de calidad, el 88.89% si tienen conocimiento de prever o eliminar algún error del servicio al cliente, el 100% si tiene establecido estrategias para responder inmediatamente a los errores percibidos, el 100% si verifican y supervisan los productos antes de brindarlos al consumidor, el 100% si es necesario contar con servicios de seguridad, el 96.88% si ayuda a generar confianza,

la manera de ser honesto, el 86.46% si brindan publicidad honesta y veraz, el 98.95% respondieron que la comunicación si ayudara a ser los preferidos ante la competencia, el 100% si consideran necesario implementar estrategias para una buena atención al cliente, el 87.23% si tienen facilidad de acceso a los restaurantes, el 96.87% no les han solicitado alguna sugerencia, el 53.90% no son los mejores de la región los restaurantes, el 98.96% si deben contar con destrezas optimas los trabajadores de los restaurantes, el 98.17% si es personalizado el trato en los restaurantes de santa ana, el 98.96% si es necesario poder resolver los problemas o quejas de manera rápida, el 98.16% si puede influir el buen servicio desde el primer momento sea para ser considerados como los mejores de la región, el 90.10% si consideran que tienen buena imagen, el 100% si es importante preocuparse por la lealtad de sus clientes, el 90.62% si se considera ser clientes fieles de los restaurantes, el 91.14% si cuentan con diversidad de platos a la carta, el 91.14% si se cuenta con el personal calificado para la atención, el 69.27% si pagarían más dinero por una buena atención de servicio, el 98.17% si consideran que necesitan invertir en publicidad, el 90.62% si se necesita invertir en publicidad, el 90.62% si perciben a los trabajadores. Finalmente se llegó a una conclusión, identifican que la gestión de calidad y atención al cliente son necesarios para lograr su crecimiento continuo, además contribuye en formar estrategias para establecerse la mente de los consumidores hasta llegar a ser reconocidos como los mejores de la región, del mismo modo permite que las mype implementen estrategias para llegar a un alto nivel competitivo donde las más consideradas son la capacitación a su personal donde estén motivados para ofrecer un excelente servicio ya que son ellos.

Ortiz (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de Tumbes, año 2017*. Cuyo objetivo general fue, realizar la investigación orientada a conocer las características de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del centro de la ciudad de Tumbes, año 2017, la metodología de investigación fue de diseño tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, para el recojo de información se identificó una población de 15 personas, se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 40 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados, el 66.7% siempre la atención al cliente es importante en el negocio, el 66.7% siempre toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad, el 46.7% siempre repercute una mala atención en el negocio del restaurante, el 53.3% casi siempre el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio, el 53.3% a veces no se le atiende a tiempo opta por abandonar el negocio, el 40.0% siempre el tiempo que le dedican a su atención es suficiente, el 46.7% siempre la degustación es importante, el 60.0% siempre un restaurante que se encuentra en el centro de la ciudad debe estar bien presentable, el 80.0% siempre el local donde frecuenta se encuentra bien presentable, el 60.0% siempre la gestión de calidad se mide por el tipo de servicios brindado, el 60.0% siempre su negocio ofrece un servicio de calidad, el 46.7% siempre el servicio que le brindan, responde a sus expectativas. Finalmente se llegó a una conclusión, las características de precios y productos en la competitividad, toda vez que dichos niveles contribuyan a que las mypes que operan en el centro de la ciudad ejerzan buena competitividad o sean

competitivos en el sector servicios rubro restaurantes, a pesar de prevalecer sus precios altos por la zona donde ejercen sus actividades.

Goicochea (2016) en su tesis titulada *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Cuyo objetivo general fue las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. La investigación fue tipo cuantitativa - nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, para el recojo de información se escogió una muestra poblacional de 10 mype, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados, el 80% tienen edad de 31- 50 años, el 70% son de género masculino, el 70% son casados, el 100% son peruanos, el 40% cuentan con estudios secundarios, el 80% son los propios dueños, el 60% tienen más de 7 años de presencia en el mercado, el 60% cuentan con una estabilidad laboral permanente, el 90% si tienen conocimiento en gestión de calidad, el 80% si tienen misión y visión en el restaurante, el 60% si tienen un organigrama y manual de funciones, el 70% no desarrollan ninguna política de calidad del restaurante, el 80% si realizan capacitaciones para sus trabajadores, el 80% si realizan capacitaciones para sus trabajadores, el 90% su tiempo de atención al cliente es de 10 minutos, el 100 % si controla la preparación de los alimentos en el restaurante, el 60% si evalúa el proceso de atención que brinda sus mozos al cliente, el 90% realizan sus actividades de compra de materia

prima de forma planificada, el 100% si cuentan con un área de almacenamiento adecuado para la materia prima, el 40% si realizan algún evento, plato especial o promoción en fechas especiales, el 80% realizan su publicidad por medio de paneles, el 90% califica como buena el clima laboral del restaurante, el 50 % si tendría que mejorar su restaurante en la infraestructura del local. Finalmente se concluye que si tienen conocimiento en gestión de calidad, pero no existe interés por los propietarios y/o administradores poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad, la mayoría de las mype no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica, por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

### **Antecedentes regionales**

#### ***Variable 1. Evaluación del desempeño laboral***

Rodríguez (2021) en su tesis titulada *Propuesta del diseño organizacional para evaluar el desempeño del personal en la empresa SAOMA S.A.C., Chimbote 2020*. Cuyo objetivo general fue, proponer una propuesta de diseño organizacional para poder aumentar el desempeño personal de los trabajadores de la empresa, la metodología de investigación fue no experimental - descriptiva - correlacional - de propuesta, para el recojo de información se identificó una población de 15 trabajadores, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual

estuvo estructurado de 6 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados que el 60% a veces están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos dentro de la empresa, el 60% a veces se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa, el 53% a veces me muestro dispuesto a ayudar a los demás, el 47% a veces las respuestas son rápidas cuando hay un requerimiento, el 53% a veces conoce las tareas que tienen que realizar en sus puestos de trabajo, 53% a veces la empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo, el 67% a veces cuenta con la logística necesaria para la realización de sus funciones, el 33% a veces cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones, el 53% a veces la administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal. Finalmente se llegó a una conclusión, se deduce que este análisis permitió conocer los puntos débiles de la mala organización que tiene la empresa y la vez nos da a conocer en qué criterios de la empresa se deben fortalecer para dar las debidas correcciones que debe de tener la empresa y fortalecerla para la mejora de cada uno de los trabajadores y por la misma empresa.

### ***Variable 2. Gestión de calidad***

Cornejo (2021) en su tesis *El marketing como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Chimbote, 2019*. Cuyo objetivo general fue, determinar las características del marketing como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Chimbote, 2019, cuya metodología de la

investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 43 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó el cuestionario de 17 preguntas, utilizando como técnica la encuesta, llegando a obtener los siguientes resultados: el 62.79% tienen entre 18 y 30 años, el 72.09% son de sexo femenino, el 76.74% son dueños del negocio, el 46.51% desempeñan en el cargo de 4 a 7 años, el 44.19% tienen entre 4 a 8 años de permanencia en el rubro, el 51.16% cuentan con 6 a 10 trabajadores, el 62.79% los que trabajan son familiares, el 67.44% tienen como objetivo de creación generar ganancias, el 79.07% tienen cierto conocimiento del término gestión de calidad, el 65.12% conocen la técnica del marketing, el 93.02% a veces la gestión de calidad contribuye con el rendimiento del negocio, el 90.70 % conoce el termino de marketing, el 100% los productos ofrecidos a veces cumplen con las necesidades de los clientes, el 81.40% su nivel de ventas en la empresa con el uso del marketing ha aumentado, el 41.86% no utilizan ningún medio para publicitar su negocio, el 60.47% tipo de promoción de ventas que implementan en su negocio son las ofertas, el 76.74% consideran que el marketing no ayuda a mejorar la rentabilidad de su negocio. Finalmente se llegó a la conclusión, la mayoría los representantes si conocen el termino marketing y si ayuda a una mejor rentabilidad, dado que se llega a analizar un problema importante respecto a la acción que tienen los representantes en emplear medios de publicidad considerando que es la principal captación hacia el cliente, obteniendo mayores ingresos a la empresa



Angulo (2018) su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015*. Cuyo objetivo general fue, determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015, la metodología de investigación fue de diseño no experimental - transaccional descriptivo, para el recojo de información se identificó una población de 12 mypes y muestra censal, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 18 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados, el 100% son personas mayores de 30 años de edad, el 66.7% son de género masculino, el 66.6% cuentan con estudios superiores, el 58.3% han permanecido de 6 a más años en el mercado, el 50% cuentan con 10 a más colaboradores en su empresa, el 100% ejercen una situación legal formal de su empresa, el 100% han constituido su empresa con el fin de generar ganancias, el 75% administran su empresa bajo el enfoque al cliente, el 58% establecen visión, políticas y objetivos en su empresa, el 63.7% miden el desempeño en su empresa mediante la satisfacción al cliente, el 100% realizan cambios notables en su empresa, el 41.7% implementaron cambios en su empresa a raíz de la disminución de sus ventas, un 58.3% el cliente no siempre tiene la razón, un 75.0% miden la satisfacción del cliente analizando sus ventas, el 75.0% no realizan promociones, el 100% mantienen un buen clima laboral, el 58.3% no muestran compromiso por los objetivos de la empresa, el 66.7% una política de motivación si se reflejaría en la satisfacción de los clientes. Finalmente se llegó a una conclusión, los representantes han establecido visión, políticas y objetivos, realizando cambios durante el tiempo de

permanencia en el mercado. Los representantes manifiestan que el cliente no tiene la razón, miden la satisfacción del cliente por medio de sus ventas; así mismo manifiestan tener un buen clima laboral, pero que sus colaboradores no se muestran comprometidos con los objetivos de la empresa.

Enríquez (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, zona centro ciudad de Chimbote, 2017*. Cuyo objetivo general fue, determinar las principales características de gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, zona centro, ciudad de Chimbote, 2017, la metodología de investigación fue de diseño no experimental - transversal descriptivo, para el recojo de información se identificó una población de 26, se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 22 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados, el 60.00% tienen entre los 51 a más años de edad, el 66.7% son de género femenino, el 40.0% grado de instrucción secundaria, el 60.0% cargo que desempeñan son dueños, el 66.7% respecto al cargo que desempeñan es de 7 a más años, el 73.4% del tiempo de permanencia en el rubro es de 7 a más años, el 80.0% del número de trabajadores son de 1 a 5 trabajadores, 73.3% personas que trabajan son no familiares, el 93.3% objetivo de creación son para generar ganancias, el 93.3% si tiene el conocimiento del término gestión de calidad, el 86.7% conocen la técnicas modernas de la gestión de calidad al benchmarking, el 53.3% las dificultades para la implementación de gestión de calidad no se adaptan a los cambios, el 86.7% tienen el conocimiento a la técnicas para medir el rendimiento del personal la observación, el 100% si conocen la

gestión de la calidad mejora el rendimiento del negocio, el 66.7% conocen el término de marketing, el 100% si los productos atienden a las necesidades de los clientes, el 100.0% no saben la base de datos de los clientes, el 40.0% ha disminuido el nivel de ventas de su empresa, el 53.3% no realizan ningún medios para publicitar su negocio, el 53.3% no utilizan ninguna herramienta de marketing, el 46.7% si utiliza herramientas de marketing, el 93.3% si el marketing mejora la rentabilidad de la empresa. Finalmente se llegó a una conclusión que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son adultas y tienen una edad entre 51 a más años, siendo las dueñas mujeres administrando su propio negocio con más de 7 años en el cargo, así mismo la mayoría relativa de estos representantes tienen estudios de nivel secundaria y superior no universitario. La gran mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes se crearon con el objetivo de generar ganancias, sin embargo, la mayoría de éstas tienen más de 7 años en el rubro y disponen entre uno a 5 trabajadores que son personas no familiares. La totalidad de los representantes de las mypes consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, también sostienen que sus productos ofrecen y satisfacen las necesidades de los clientes, pero no cuentan con una base de datos de sus clientes-consumidores; por otro lado, la gran mayoría tienen conocimiento del término de gestión de calidad y sostiene que el marketing ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa; pero la mayoría de estos, tienen conocimiento de la técnica moderna de gestión de calidad como el benchmarking de forma empírica, así mismo también conocen la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y el término del marketing muchas veces de forma empírica, del mismo modo el personal no se adapta a los cambios por lo cual existe dificultades para la implementación de gestión de calidad,

así mismo no utilizan herramientas de marketing mencionadas y tampoco utilizan medios para publicitar su negocio, mientras que una minoría expresa que si utiliza herramientas de marketing pero de forma empírica no adecuada.

## **Antecedentes locales**

### ***Variable 1. Evaluación del desempeño laboral***

Rodríguez (2018) en su tesis titulada *Gestión del talento humano y evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa Phosting Perú, Huaraz - 2018*. Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa Phosting Perú, Huaraz-2018, la metodología de investigación fue no experimental, mientras que el nivel de investigación es correlacional de corte transversal, para el recojo de información se identificó una población de 30 colaboradores de la empresa y un muestreo no probabilístico, a quienes que se le aplicó el cuestionario con el fin de recoger información, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 24 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados que el 70% la gestión del talento humano estuvo al nivel medio, el 86.70% la evaluación del desempeño tuvo un nivel promedio, el 56.70% la situación de recursos humanos estuvo en nivel medio, el 60.00% los métodos de la evaluación del desempeño estuvieron en el nivel promedio, el 43.30% el desarrollo de las personas estuvo en nivel medio, el 46.70% el instrumento de métodos de evaluación del desempeño estuvo en nivel promedio, el 63.30% la incorporación de las personas estuvo en nivel medio, el 66.70%

los tipos de evaluación del desempeño estuvo en nivel promedio, el 53.30% la supervisión de las personas estuvo en nivel medio, el 60.00% los métodos de evaluación del desempeño estuvo en nivel promedio. Finalmente se llegó a una conclusión que la gestión del talento humano se relaciona directamente con la evaluación del desempeño, es decir ha quedado demostrado que si hay un nivel medio de gestión del talento humano también se presenta un nivel promedio de evaluación del desempeño en la empresa Phosting Perú. Se logró identificar la relación entre la incorporación de las personas y tipos de evaluación del desempeño, los resultados nos indican que la incorporación de las personas en la empresa Phosting Perú se encuentra en un nivel medio; ello implica que el reclutamiento del personal es moderada y a la misma vez solo son ocasionales la selección del personal para la incorporación a la empresa, ya que también los tipos de evaluación del desempeño que la empresa maneja se encuentra en un nivel promedio, se debe a que la retroalimentación o evaluación de 360°, siendo una evaluación importante, solo se ejecuta parcialmente entre los colaboradores de la empresa y a la misma vez se crean objetivos de la empresa solo esporádicamente.

Tolentino (2017) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de evaluación de desempeño del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (gestión de cobranza) en el distrito de Huaraz, 2015*. Cuyo objetivo general fue, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de evaluación de desempeño del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro otras actividades empresariales NCP (gestión de cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015, la metodología

de investigación fue de tipo descriptivo, nivel de investigación fue cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental y transeccional, para el recojo de información se identificó una población de 50 personas, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 15 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados, el 56% tienen de 26 a 35 años de edad, el 70% son de género masculino, el 50% manifiestan tener un grado de instrucción secundario, el 76% rara vez tienen la capacidad de tomar decisiones, el 80% rara vez organizan y planifican las tareas de grupo, el 60% a veces resuelve problemas que se presenta en el trabajo, el 58% rara vez ponen en práctica las técnicas, métodos e instrumentos más adecuados en su trabajo, el 72% a veces cumplen con la productividad de la empresa, el 70% rara vez logran los objetivos y resultados propuestos, el 64% a veces tienen iniciativa para resolver algún inconveniente que se presenta durante su hora de trabajo, el 70% rara vez se sienten comprometidos con la organización, el 74% a veces colaboran y cooperan con sus compañeros de trabajo, el 72% rara vez se sienten comprometido con la organización, el 72% a menudo se mantienen voluntariamente en el rendimiento laboral, el 70% indican que a menudo se mantienen voluntariamente en la calidad del trabajo, el 42% opinan que a menudo terminaron sus tareas a tiempo, el 50% a menudo utilizan eficientemente el tiempo de trabajo, el 80% a menudo tienen un ritmo eficientemente de trabajo. Finalmente se llegó a una conclusión, los resultados obtenidos en el presente estudio permiten concluir que la empresa adolece de problemas en el desempeño de los trabajadores a partir de la evaluación realizada, éstos no cumplen con objetivos de productividad ni se sienten comprometidos con la organización, lo que es perjudicial debido a que si estos problemas continúan corren el riesgo de fracasar. En

términos generales los objetivos no se cumplen de acuerdo con los requerimientos de la gerencia. Así mismo, no tienen la oportunidad ni capacidad suficiente para resolver problemas, con respecto a la productividad de la empresa esta se ve perjudicada debido a que no existe un eficiente ritmo de trabajo, de igual manera tienen el mismo resultado con el logro de los objetivos de la empresa.

### ***Variable 2. Gestión de calidad***

Domínguez (2019) en su tesis titulada *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*. Cuyo objetivo general fue, determinar las principales características de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019, la metodología de investigación fue de diseño no experimental transversal, para el recojo de información se identificó una población de 33 representantes, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 22 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados el 36.36% tienen de 31 - 50 años de edad, el 69.69% son de género masculino, el 33.30% son grado de instrucción secundaria, el 57.57% cargo que desempeñan es el dueño, el 45.45% tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de 6 a 9 años, el 51.51% cuentan con 1 a 6 trabajadores, el 63.63% las personas que trabajan en su empresa son familiares, el 57.57% como objetivo de creación fue generar ganancias, el 42.42% muy poco tiene conocimiento en la capacitación de personal como factor relevante en la gestión de calidad, el 39.39% a veces

tiene la capacidad de ponerse en lugar del otro y saber lo que siente el cliente e incluso estar al tanto lo que piensa por brindarle una atención rápida, el 30.30% nunca analiza el entorno para determinar sobre la información detallada hacia los clientes para una buena capacitación, el 42.42% a veces eres capaz de escuchar y responder acertadamente las opiniones de los clientes, 51.51% no muestra un sincero interés en los problemas que se presentan con los clientes, el 45.45% 1 a 2 veces planifica para brindar atención personalizada y toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares de los clientes, el 51.51% ninguna mide los resultados obtenidos durante el proceso, de capacitación de su empresa por primera vez, el 54.54% no se preocupa en cuanto al reclamo de los clientes, para poder resolverlos a tiempo, el 54.54% si la empresa mantiene la disciplina con los clientes, el 48.48% si el establecimiento como encargado eres responsable en el cumplimiento de tus funciones, el 48.48% si a veces efectúa cambios e implementa soluciones para brindar ayuda a los clientes en sus dificultades, el 57.57% si la capacitación aumenta la productividad, el 36.36% considera alto el servicio ofrecido. Finalmente se llegó a una conclusión, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas los representantes legales se encuentran entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino y tienen estudios secundarios y son representantes. La mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro de restaurantes del distrito de Huaraz, están en el mercado es de 6 a 9 años de actividad en el rubro, tienen trabajadores de 7 a 1, son familiares y la creación de la empresa es para generar ganancias. La minoría de los representantes de los restaurantes poco tienen conocimiento en la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad, a veces tienen la capacidad de ponerse en lugar de otro y la mayoría manifiestan que siempre analizan el entorno para determinar la



información detallada hacia los clientes, la empresa se preocupa en cuanto a los reclamos de los clientes, mantienen la disciplina con los clientes y manifiestan que la capacitación aumenta la productividad.

Rosas (2019) en su tesis titulada *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas, distrito de Huaraz, 2019*. Cuyo objetivo general fue, determinar las principales características de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas, distrito de Huaraz, 2019, la metodología de investigación fue de diseño no experimental - transversal, descriptivo, para el recojo de información se identificó una población muestral de 33 micro y pequeñas empresas, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado de 18 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados, el 66.67% tienen de 31 a 50 años, el 60.61% son mujeres, el 42.42% cuentan con un grado de instrucción secundaria, el 78.79% son dueños, el 66.67% permanecen de 7 años a más en el cargo, el 81.82% tiempo de permanencia en el mercado tienen 7 años a más, el 100% objetivo principal es generar ganancia, el 51.52% cuentan de 3 a 5 trabajadores. el 42.42% señalan que aplican la gestión de calidad en la atención al cliente, el 93.94% señalan que el trabajador siempre está disponible para escuchar al cliente, el 45.46% señalan que el personal está capacitado para atender al cliente, el 84.85% indican que el personal es comprensivo y amable con el cliente, el 81.82% indican que el cliente comprende toda la información brindada por el personal, el

51.52% señalan que no existe un tiempo establecido para atender al cliente, el 69.70% señalan que la atención al cliente es fundamental para el regreso del cliente, el 75.76% indican que no cuentan con un buzón de sugerencias, el 60.61% indican que el trabajador no brinda una atención personalizada y el 63.64% señalan que el establecimiento, equipos y herramientas son atractivos. Finalmente se llegó a una conclusión, la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años, son de género femenino, tienen un grado de instrucción secundario, también son los mismos dueños del negocio y llevan a cargo de 7 años a más, así mismo tienen como finalidad generar ganancias y por último cuentan con 3 a 5 trabajadores. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas aplican la gestión de calidad en la atención al cliente, los personales siempre están disponibles para escuchar las dudas y reclamos de los clientes, no es frecuente la capacitación en los personales para una buena atención al cliente, los personales son comprensivos y amables con los clientes, así mismo el cliente capta toda la información brindada por parte del personal. Por otra parte, no cuentan con un tiempo establecido para atender al cliente, determinan que es importante la buena atención para el retorno del cliente al establecimiento, no cuentan con un buzón de sugerencias para los clientes, los personales no brindan una atención personalizada y el establecimiento, equipos y herramientas son atractivos y agradables para los clientes. Se elaboró el plan de mejora según los resultados obtenidos en la investigación con la finalidad de obtener estrategias para mejorar la atención al cliente, ya que los clientes cada vez son más exigentes.

Vergara (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018*. Cuyo objetivo general fue, determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micro y pequeñas empresas del rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018, la metodología de investigación fue de tipo descriptivo, el nivel cuantitativo, el diseño no experimental trasversal, para el recojo de información se identificó una población de 108 representantes, se aplicó como técnica la encuesta e instrumento fue el cuestionario, lo cual estuvo estructurado de 30 preguntas. Se logró obtener los siguientes resultados, el 54.6% de los representantes tienen 18 a 30 años, un 59,3% son de género femenino, el 47.1% grado de instrucción secundaria, 83.3% cargo que desempeñan son los dueños, el 66.7% si realizan el trabajo que realiza es acorde al sueldo, el 49.1% de 0 a 3 años del tiempo de permanencia en el rubro, el 75.0% de 1 a 5 trabajadores cuenta la empresa, el 69.4% personas que trabajan en la empresa son no familiares, el 79.6% si la empresa se podría mejorar, el 79.6% la empresa se creó para generar ganancias, el 79.6% de acuerdo al nivel de ingreso son alrededor de S/. 51 875, el 66.7% está constituido empresa unipersonal, el 79.6% si la ubicación es apropiada, el 56.5% no conocen termino gestión de calidad, el 39.8% las técnicas modernas que utiliza son otros, el 57.4% si hay dificultad para implementar la gestión de calidad, el 52.8% si la asignación de recursos es la adecuada, el 46.3% la observación es como se evalúa el rendimiento de su personal, el 79.6% si la gestión de calidad ayudaría a mejorar el rendimiento de su negocio, el 88.6% si la gestión de calidad ayudaría a alcanzarlo, el 57.4% las actividades se toma en cuenta a la gestión de calidad, el 66.7% no escuchó hablar sobre neuromarketing, el 83.3% si la

empresa satisface al mercado objetivo, el 39.6% la buena sazón motiva al consumidor volver a su restaurante, el 77.8% si la variedad de los platos que ofrece satisfaga a sus clientes, el 48.1% los beneficios que destacaría del neuromarketing es conocer mejor al consumidor, el 69.4% si la herramienta administrativa ayudaría a mejorar, el 88.9% si el neuromarketing mejoraría la rentabilidad de su empresa. Finalmente se llegó a una conclusión, los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años, en su mayoría son de sexo femenino y son dueños de su propio negocio; así mismo las micro y pequeñas empresas está en el mercado entre 0 a 3 años y en su mayoría tienen trabajadores entre 1 a 5 y los que trabajan son personas no familiares y se generó para generar ganancias; respecto a la gestión de calidad no conocen esporádicamente y después de alguna información que se brindó se consideró que, si ayudase a mejorar su empresa, pero como no estarían acostumbrados habría alguna dificultad, pero estarían aptos en buscar alternativas de mejora de su empresa; en su mayoría desconocen el neuromarketing, pero mencionan que utilizan otras herramientas de mejora para su empresa así mismo brindaron una información que si satisface al cliente objetivo teniendo una buena sazón por lo cual el consumidor vuelve a su establecimiento, pero no les brinda expenderse más ya que no conocen adecuadamente para aplicarlo. Para concluir se pudo apreciar que la mayoría de los negocios del rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz no cuentan con una capacitación por parte de la municipalidad o de otras empresas que buscan mejorar la gastronomía como es la presentación de los platos, atención al cliente y el ambiente adecuado.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Variable 1. Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño laboral es un proceso estructurado que consiste en medir el desempeño de cada uno, tanto del mismo gerente y sus colaboradores, también es una herramienta estratégica para las organizaciones que permite cuantificar y establecer parámetros a la gestión, porque se va a establecer estrategias de mejora para conocer cuantitativamente si hubo avances y progresos en el desarrollo de evaluación que desarrollan una organización, así mismo menciona que el desempeño es el resultado más el conocimiento más la experiencia más las competencias, así obteniendo un buen desempeño exitoso. (Alles, 2017)

Una evaluación del desempeño se realiza para poder decidir si se aumenta los salarios o no, como también a quienes despedir de su puesto de trabajo, más allá de eso la evaluación va a permitir detectar las necesidades de capacitación, descubrir personas clave para la organización, así mismo poder encontrar a la persona idónea que estaba buscando para otra posición, también motivar a las personas sobre el desempeño que tiene, así involucrarlas en el objetivo de la organización, todo esto va ayudar mejorar los resultados. (Alles, 2015)

La evaluación del desempeño laboral es un proceso sistémico que evalúa la efectividad de cada integrante de una organización para lograr los objetivos propuestos, metas propuestas y sobre todo los resultados que se quiere llegar por el buen desempeño en el puesto laboral. Así mismo es una herramienta gerencial que va a permitir tanto el

evaluado como los jefes sean orientados por sus conocimientos y acciones hacia los resultados, lo cual conlleva en determinar el fracaso o éxito. (Juárez, s.f)

### ***La responsabilidad de la evaluación del desempeño***

Según (Chiavenato, 2017) la responsabilidad de la evaluación del desempeño laboral son los siguientes:

*El gerente:* es el encargado y quien asume las responsabilidades del desempeño y evaluación de los colaboradores, así mismo junto al supervisor evalúan con el asesoramiento del área quien está encargada de administrar el personal para establecer criterios para la evaluación. Tanto el gerente y el supervisor no tienen el conocimiento técnico en proyectar, mantener y desarrollar un plan de evaluación, sino los encargados de la administración del personal o recursos humanos son los encargados de instituir, dar seguimiento y poder controlar el sistema.

*La propia persona:* en las empresas que aplican la democracia, la propia persona es el encargado en su desempeño o desenvolvimiento, como también de su propia evaluación. En las organizaciones se realiza la autoevaluación del desempeño para ver el cumplimiento del puesto de trabajo de cada persona.

*El individuo y el gerente:* en la actualidad, las empresas optan por un esquema estructurado y dinámico en la administración del desempeño. De acuerdo con la Administración Por Objetivo (APO), la evaluación del desempeño se orienta a los siguientes pasos: formulación de objetivos mediante consenso, compromiso de la

persona para alcanzar objetivos, acuerdo y negociación con el gerente respecto a la asignación de recursos, desempeño, decisión de resultados y finalmente retroalimentación profunda.

*El equipo de trabajo:* como otra opción es pedir o dar al equipo de trabajo para que evalúe el desempeño de sus miembros, por ende, el equipo es el que asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de cada participante, así definir metas y cuyo objetivo.

*El área de recursos humanos (RH):* es el encargado en la administración de recursos humanos y responsable en evaluar el desempeño de todos los trabajadores dentro de una empresa.

*La comisión de evaluación:* son grupo de personas designadas o encargadas de realizar la evaluación del desempeño, así mismo son trabajadores que pertenezcan en el mismo o diferentes áreas de trabajo, tales como el presidente de la empresa, jefe de recursos humanos, especialistas en evaluación, etc.

### ***Diferentes métodos para la evaluación del desempeño laboral***

Según Alles (2017) los métodos de la evaluación son los siguientes:

*Los métodos basados en características:* su diseño está pensando en medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad iniciativa o liderazgo que una organización considere importante para el presente o para un futuro, son populares porque son sencillos o fáciles de administrar

si el listado de características no está diseñado en relación con el puesto, el resultado alejado de la realidad y pueden dar opiniones objetivas.

*Los métodos basados en comportamientos:* este método permite al evaluador identificar de inmediato el punto en que el empleado se aleja de la escala, estos métodos se desarrollan para describir de que maneras específicas, que acciones debería o no exhibirse en el puesto, por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo.

*Los métodos basados en resultados:* este método evalúa los logros de los empleados, los resultados que obtiene en su trabajo, sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados, la observación de resultados como cifras de venta o producción suponen menos subjetividad por lo cual quizá este menos abierta a una opinión subjetiva, esto sea si es a favor o en contra de los evaluadores.

### ***Beneficios de la evaluación del desempeño laboral***

Según Chiavenato (2017) en el programa de evaluación del desempeño se va a planificar y coordinar los beneficios en un largo, mediano y corto plazo, del mismo modo los principales beneficiarios serán los siguientes: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

*Beneficios para el gerente como administrador de personas:* evaluar el desempeño y comportamiento de subordinados y contar con el mejor sistema de



medición para equilibrar la imparcialidad. Facilitar medidas para mejorar el rendimiento de los colaboradores. Tener buena comunicación con el subordinado para hacerles entender que la evaluación les va a permitir ver como se están desarrollando en el puesto de trabajo.

*Beneficios para la persona:* debe conocer el comportamiento y desempeño de los colaboradores. Conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles después de cada evaluación, así mejorarlos en aspectos que los falta. Saber las medidas que el líder está tomando para mejorar el desempeño. Realizar una autoevaluación y la crítica de acuerdo con el desarrollo personal.

*Beneficios para la organización:* evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazo. Identificar a los trabajadores que se necesita rotar o perfeccionar de acuerdo con el puesto de trabajo, también ver quienes están más preparados para ascenderles de categoría.

### ***Dimensión. Pasos para la evaluación del desempeño***

Según Alles (2017) el desempeño de una persona siempre debería realizarse en relación con el puesto de trabajo. Por ello, para la evaluación del desempeño se determina en tres pasos importantes:

*Indicador 1. Definir el puesto:* implica que tanto el jefe como el colaborador conocen el contenido del puesto (documento mencionado, descriptivo de puesto) e implícitamente comprenden y están de acuerdo con las tareas y responsabilidades

allí descritas, así mismo la evaluación se realiza sobre la base de puesto que ocupa la persona, quien conoce y comprende su alcance.

*Indicador 2. Evaluar el desempeño:* será necesario utilizar algún tipo de herramientas o método, de lo cual surgirá una calificación, del mismo modo se debe contar con una escala bien definida previamente que indique el grado correspondientemente a la evaluación efectuada.

*Indicador 3. Retroalimentación:* el jefe dará la debida retroalimentación sobre el desempeño, los resultados obtenidos y progresos del colaborador.

### ***Problemas más comunes al momento de realizar la evaluación del desempeño***

Estos problemas se pueden corregir a través de una buena herramienta para evaluar el desempeño y un mejor entrenamiento entre jefes. Los problemas más comunes al momento de realizar una evaluación del desempeño laboral son por la falta o carencia de normas, el criterio poco realista, un desacuerdo entre el evaluador y el evaluado, mala retroalimentación y comunicación negativa, por último, los errores por parte del evaluador. Para evitar estos problemas se debe utilizar una adecuada evaluación del desempeño, del mismo modo capacitar a los evaluadores para que realicen bien su función dentro de la organización. (Alles, 2015)

## **Variable 2. Gestión de calidad**

De acuerdo a la norma ISO 9001, la gestión de calidad es definida como un marco estratégico que une la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora de la eficiencia, se tiene como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y de información, así mismo a lo largo de la organización es poder mejorar en la prestación de servicios que permitan la satisfacción del cliente. (González, 2015)

### ***Principios de gestión de calidad***

Según Marcelino y Ramírez (2014) de acuerdo con el modelo del sistema de gestión, los requisitos de la norma ISO 9001, detalla a sus ocho principios que son los siguientes:

*Enfoque al cliente:* las organizaciones deberían estar orientado al consumidor, tratar de adaptarse a la realidad, las empresas dependen de la aceptación y el consumo de sus productos por parte de los consumidores. Esta necesidad da origen al principio de enfoque con el cliente, aplicable a toda actividad u operativa dentro de la organización. Es importante conseguir el grado de satisfacción del cliente, así cubrir sus necesidades y exceder sus expectativas. A cambio, el consumidor se identificará con la organización y es probable que esté dispuesto mantener la lealtad con la empresa.

*Liderazgo:* los líderes son encargados de movilizar y encauzar el esfuerzo de la organización y deben ser un ejemplo para el resto de los miembros, planean y desarrollan el plan estratégico de la empresa para lograr los objetivos de calidad y tiene la obligación de poder transmitir su ímpetu al resto de la organización.

*Participación del personal:* los integrantes de la organización son los elementos que la constituyen, el desarrollo de sus potencialidades permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos por medio de la actividad en grupo, así conseguir mejores resultados.

*Enfoque basado en procesos:* está orientada hacia los procesos, también permite una identificación rápida y sencilla de los problemas, así como la pronta resolución sin la necesidad de mejorar el resto de los procesos que funcionan de manera correcta, lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado.

*Enfoque de sistema para la gestión:* este sistema se basa en procesos que consiste en poder identificar aquellos procesos que agregan valor.

*Mejora continua:* es un sistema de gestión de la calidad que tienen las características de ser flexibles, para ser específicos debe ser mejorado continuamente para alcanzar la excelencia del proceso de mejora.

*Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:* con una buena información es posible hacer estudios y analizar futuros o inciertos, así poder mejorar el producto y tomar decisiones oportunas que se presentan a corto plazo.

*Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:* existen proveedores gracias al comercio que se realizan con todas las organizaciones productoras o de servicio.

### ***Procesos de la gestión de calidad***

Según Cortés (2017) en este proceso todas las organizaciones se distinguen en cinco etapas y son las siguientes:

*La inspección;* en esta etapa se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo.

*El control estadístico del proceso:* en esta etapa la atención de calidad del servicio o producto que se ofrece se exige un buen seguimiento y observar aquellos procesos con fin de controlar y mejorarlos.

*El aseguramiento de la calidad o gestión integral de la calidad:* en esta etapa se ve todas las necesidades de asegurar la calidad en aquellos ciclos de vida del producto.

*La calidad total:* es una de las estrategias más importantes porque se ve el éxito del mercado frente a sus demás competidores

### ***Fases de la implementación del sistema de la gestión de calidad***

Según Sánchez (2017) cada fase cumple un rol importante dentro de cada organización ya sea de producción o servicio, para una buena implementación del sistema es importante que cumplan las siguientes etapas:

Compromiso de la dirección y del equipo, diagnóstico de la organización, designación de un responsable de calidad, compromiso de los mandos intermedios, sensibilización de los trabajadores, eliminación de la no-calidad, creación de un comité de calidad, identificación de los procesos de la empresa, redacción del manual de calidad, redacción de los procedimientos, puesta en marcha del sistema, creación del cuerpo de autores, practicar auditoria, aplicar ajustes en el sistema, certificación. (p. 159-160)

Estas fases están integradas por el personal eficiente de cada organización para asignar aquellas responsabilidades y funciones específicas de calidad.

### ***Dimensión: el ciclo Deming***

Según el autor Cuatrecasas y González (2017) el ciclo Deming también es conocido como el ciclo de mejora, así mismo está constituido principalmente por cuatro etapas fundamentales que son:

*Indicador 1. Planificar:* es la primera fase donde se analiza aquellos objetivos que se quieren alcanzar en las investigaciones y elegir el método correcto para lograrlos, así mismo en esta etapa se conoce en qué situación se encuentra la empresa mediante la recopilación de información para analizar técnicas a utilizar y crear aquellos objetivos.

*Indicador 2. Realizar:* es la segunda fase donde se lleva a cabo el trabajo y acción tomada, así mismo es importante para la mejor toma de decisiones en la implementación de gestión dentro de una organización y finalmente formalizar la acción de mejora para la última etapa.

*Indicador 3. Comprobar:* en esta tercera fase es importante de verificar los resultados y analizar si los objetivos dados se han logrado realizar de manera correcta, si no es así nuevamente ver de qué manera aplicar la gestión de calidad dentro de una organización.

*Indicador 4. Actuar:* es la última fase, donde se ven los resultados y se regulariza mediante documentos, describiendo los pasos que se realizaron, mejor dicho, se trata de formalizar la acción de mejora mediante procesos y técnicas a utilizar para medir lo que se está investigando o realizando.

## **Representantes de las micro y pequeñas empresas**

Según Conde (2017) se refiere a una persona quien evalúa aquellas dificultades, problemas que hay dentro de una organización y es capaz de poder encontrar aspectos positivos.

### ***Dimensión***

Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas que han asumido la dirección de la empresa o negocio, tienen diferentes características que cumplen funciones similares. Así mismo la dimensión de los representantes se medirá con los siguientes indicadores:

*Indicador 1. Edad:* es el tiempo que se vive contando desde el día de su nacimiento.

*Indicador 2. Género:* características que diferencia a una persona.

*Indicador 3. Grado de instrucción:* es el nivel de estudio realizado que tiene una persona.

*Indicador 4. Cargo que desempeña:* puesto que ocupa dentro de una organización.

*Indicador 5. Tiempo que desempeña en el cargo:* cantidad de año que trabajan en las mypes.



## **Micro y pequeñas empresas**

Esta ley se refiere a las MYPE como las micro y pequeñas empresas, son unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas, como se observa en la legislación vigente por la ley N° 28015. El único objetivo es desarrollar aquellas actividades que son la producción, comercialización de bienes, la prestación de servicios, transformación y extracción. (LEY N° 28015, 2003)

### ***Características de las micro y pequeñas empresas***

Mediante la ley 30056 del artículo 5, las micro, pequeñas y medianas empresas están ubicadas según las siguientes características ya establecidas de acuerdo con las ventas anuales y son las siguientes: *microempresas*, sus ventas anuales son el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). *Pequeña empresa*, sus ventas anuales son superiores de 150 hasta las 1700 unidades impositivas tributarias (UIT). *Mediana empresa*, sus ventas anuales son superiores de 1700 hasta un monto máximo de 2300 unidades impositivas tributarias (UIT). (LEY N° 30056, 2013)

### ***Dimensión***

Las micro y pequeñas empresas tienen las siguientes características o dimensiones que se medirán con los indicadores: años de permanencia, número de trabajadores, personas que trabajan, objetivo de creación, nivel de ingreso promedio mensual, tipo de empresa según su constitución, etc.

*Indicador 1. Años de permanencia:* es la cantidad en años de creación de la empresa.

*Indicador 2. Número de trabajadores:* cantidad de personas que trabajan en la organización.

*Indicador 3. Personas que trabajan:* si las personas tienen algún vínculo con el dueño de la empresa.

*Indicador 4. Objetivo de creación:* porque se creó la empresa.

*Indicador 5. Nivel de ingreso promedio mensual:* la cantidad de ingreso que hay en las ventas mensuales.

*Indicador 6. Tipo de empresa según su constitución:* la manera de creación de la empresa.

### ***Importancia de las micro y pequeñas empresas***

Las micro y pequeñas empresas son de vital importancia, porque son generadores fuente de empleo y para el crecimiento en la economía del país, de acuerdo a la asociación de emprendedores del Perú (ASEP), las mypes aportan el 40% del producto bruto interno (PBI), por eso se dice que es uno de los mayores promovedores para el buen crecimiento económico del país, si bien es cierto el Perú es uno de los países que cuentan con más emprendedores y es considerado uno de los más altos en todo Latinoamérica. (FONCODES, 2018)

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Calidad**

Se dice que es de calidad cuando los clientes satisfacen el servicio que se les ofrece de manera eficiente. Por ejemplo, si el cliente quiere una medalla de plata, va a ser de calidad cuando el vendedor sí la venda la medalla de plata, llega no ser de calidad cuando el vendedor venda de otro material y no de plata. (Hernández, Barrios y Martínez, 2018)

#### **Comex Perú**

Se refiere a la *Sociedad de Comercio Exterior del Perú*, está encargada en aprobar todas las políticas públicas, así mismo busca contribuir aquellas propuestas políticas públicas. (COMEX - Sociedad de Comercio Exterior del Perú , s.f.)

#### **Evaluación del desempeño laboral**

Son procesos que se realizan de acuerdo con aquellas características que cuentan cada organización, se emplea como estrategia para medir el desempeño tanto del gerente y de sus colaboradores, así cumplir con las metas tanto de la empresa y ellos mismos. (Alles, 2015)

## **FONCODES**

Significa el *Fondo de Operaciones para el Desarrollo Social*, es un programa nacional que se encarga en la sostenibilidad de familias de la zona rural que están en pobreza extrema, ayudándolos en tener una vida mejor, tanto en salud gratis, ayuda económica. (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2019)

## **Gestión**

Son conjuntos de procedimientos y acciones que va a permitir a una organización lograr un objetivo trazado, es decir para que haya una buena gestión se inicia de un análisis interno y externo o en la situación que se encuentra la empresa y que es lo que quiere lograr, para llevar a cabo una gestión. Por eso se debe de seguir los pasos que es la planificación, la organización, la dirección y finalmente el control. (Hernández, Barrios y Martínez, 2018)

## **INEI**

El *Instituto Nacional de Estadísticas e Informáticas*, es un organismo encargado de dar a conocer sobre las estadísticas oficiales del Perú, por ejemplo, con cuanta población cuenta el Perú, en qué nivel de pobreza se encuentra, etc. (INEI, s.f.)

## **Metodología**

Es un conjunto de métodos y procedimientos que se utiliza para una investigación, con el fin de lograr el objetivo que se pretende lograr. (Domínguez, 2015)

## **MYPE**

Significa la micro y pequeña empresa, es una unidad económica que está compuesta por persona natural o jurídica, con el único objetivo en desarrollar las actividades de comercialización, producción y de servicios. Son creadas por pequeños emprendedores con el fin de dar trabajo al que le necesita y un tengan ingresos mensuales para ellos. (COMEXPERU, 2019)

## **PBI**

Representa el *producto bruto interno*, es el valor de bienes y servicios, encargados de producir en un determinado tiempo dentro del país, así mismo hay tres métodos para poder calcular el PBI, los cuales son el método de gasto, el método de producción y finalmente el método de ingreso. (Instituto Peruano de Economía, 2021)

## **UIT**

La *unidad impositiva tributaria*, es un valor monetario en soles del estado peruano, que permite determinar impuestos, infracciones multas y otros aspectos tributarios, en el 2021 el valor de 1UIT es S/. 4,400.00. (LEY N° 30056, 2013)

### **III. HIPÓTESIS**

Es necesario aclarar que no todas las investigaciones formulan hipótesis, por ende, para la investigación descriptiva no se formula hipótesis, asimismo va a depender del enfoque de estudio y su alcance. (Domínguez, 2015)

En el presente trabajo de investigación “Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019”, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta.

Según Arias y Covinos (2021) el estudio de diseño no experimental, no hay estímulo o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio (p.78).

Fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente a la variable sobre la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad, es decir solo se observó los fenómenos tal y como se presentó en el contexto conforme a la realidad sin realizar ningún tipo de modificaciones.

El estudio transversal recoge los datos en un solo momento y solo una vez. Es como tomar una foto o una radiografía para luego describirlas en la investigación. (Arias y Covinos, 2021, p.78)

Fue transversal, porque el presente trabajo de investigación, propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019. Se llevó a cabo en un tiempo determinado teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2019.

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández y Mendoza, 2018, p.108)

Fue descriptivo, porque el presente trabajo de investigación, propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019, solo se describieron las características de los representantes y se realizó la propuesta de mejora, del mismo modo no hubo manipulación de las variables y se describió como se presenta en la realidad.

La propuesta, proyecto o protocolo de investigación consiste en un documento que incluye un plan completo para realizar un estudio, en el cual se identifican y articulan las necesidades, estrategias y actividades para llevarlo a buen término: responder al planteamiento del problema. (Hernández y Mendoza , 2018, p.678)

Fue de propuesta, porque se plasmó soluciones para que cada microempresa puedan aplicarlo en su negocio, con el fin de mejorar en las falencias que tienen.



## **4.2. Población y muestra**

### **Población**

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008). Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra representa de manera automático. Por ello, es preferible establecer tales características con claridad, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 198)

Se utilizó una población de 109 representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, la información se obtuvo a través de la municipalidad provincial de Huaraz. (Ver anexo 3)

### **Muestra**

Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectan los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 196)

Se utilizó una muestra de 85 representantes de las micro y pequeñas empresas rubro de actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, así mismo fue probabilística para lo cual se utilizó una fórmula para hallar al tamaño de muestra.

*Tamaño de muestra*

$$n = \frac{N * Z^2 * p(1-p)}{(N-1) * e^2 + Z^2 * p * (1-p)}$$

Donde:

- N = Tamaño del universo o población  $\Rightarrow$  109 restaurantes
- Z = Nivel de confianza (95%)  $\Rightarrow$  1.96
- p = Proporción que esperamos encontrar (50%)  $\Rightarrow$  0.50
- e = Margen de error (5%)  $\Rightarrow$  0.05
- n = Tamaño de muestra  $\Rightarrow$  ¿?

*Solución*

$$n = \frac{109 * 1.96^2 * 0.5(1-0.50)}{(109-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1-0.50)}$$

$$n = \frac{104.6836}{1.2304}$$

$$n = 85$$

| <b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN<br/>PARA LAS DOS VARIABLES</b> | <b>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN<br/>PARA LAS DOS VARIABLES</b> |
|--|--|
| <i>Variable 1.</i> Evaluación del desempeño laboral      | <i>Variable 1.</i> Evaluación del desempeño laboral      |
| <i>Variable 2.</i> Gestión de calidad                    | <i>Variable 2.</i> Gestión de calidad                    |
| $\Rightarrow$ Representantes de las mypes                | $\Rightarrow$ Clientes                                   |
|  | $\Rightarrow$ Trabajadores                               |
|  | $\Rightarrow$ Contador                                   |

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

| Aspecto complementario                           | Definición conceptual  | Dimensión   | Indicadores                       | Ítems   | Escala de medición |
|--|--|---|-----------------------------------|---|--------------------|
| Representantes de las micro y pequeñas empresas. | Según Conde (2017) se refiere a una persona quien evalúa aquellas dificultades, problemas que hay dentro de una organización y es capaz de poder encontrar aspectos positivos. | Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas. | Edad                              | 1. ¿Cuál es su edad?  | Nominal            |
|  |  |   | Género                            | 2. ¿Cuál es su género?  |                    |
|  |  |   | Grado de instrucción              | 3. ¿Cuál es su grado de instrucción?  |                    |
|  |  |   | Cargo que desempeñan              | 4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de las micro y pequeñas empresas? |                    |
|  |  |   | Tiempo que desempeñan en el cargo | 5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?                                |                    |

| Aspecto complementario        | Definición conceptual   | Dimensión  | Indicadores                                    | Ítems   | Escala de medición |
|-------------------------------|---|--|--|---|--------------------|
| Las Micro y Pequeñas empresas | Según LEY N° 30056 (2013) es la unidad económica que están constituidas por personas naturales o jurídicas. | Características de las micro y pequeñas empresas | Años de permanencia                            | 6. ¿Cuántos años de permanencia tiene la empresa en el rubro?   | Nominal            |
|                               |   |  | Número de trabajadores                         | 7. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?                 |                    |
|                               |   |  | Personas que trabajan                          | 8. Las personas que trabajan en su empresa son:                 |                    |
|                               |   |  | Objetivo de creación                           | 9. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?              |                    |
|                               |   |  | Nivel de ingreso promedio mensual              | 10. El nivel de ingreso promedio mensual de la empresa es:      |                    |
|                               |   |  | Tipo de empresa de acuerdo con su constitución | 11. ¿Cuál es el tipo de empresa de acuerdo con su constitución? |                    |

| <b>Variable 1</b>                | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Dimensión</b>                             | <b>Indicadores</b>       | <b>Ítems</b>  | <b>Escala De Medición</b> |
|----------------------------------|--|--|--------------------------|---|---------------------------|
| Evaluación del desempeño laboral | Según Alles (2017) la evaluación del desempeño laboral es un proceso estructurado para poder medir el desempeño de cada uno tanto del mismo gerente y colaborador. | Pasos de la evaluación del desempeño laboral | Puesto de trabajo        | 12. ¿Qué facilidad le brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo?        | Nominal                   |
|                                  |  |  | Evaluación del desempeño | 13. ¿Quién evalúa el desempeño laboral?   |                           |
|                                  |  |  |                          | 14. ¿Cada que tiempo evalúan el desempeño laboral?                                    |                           |
|                                  |  |  |                          | 15. ¿Para qué sirven los objetivos de la empresa?                                     |                           |
|                                  |  |  |                          | 16. ¿A través de qué factores se evalúan su desempeño?                                |                           |
|                                  |  |  |                          | 17. ¿Por qué crees usted que es importante evaluar el desempeño de sus colaboradores? |                           |
|                                  |  |  | Retroalimentación        | 18. ¿Qué políticas de oportunidad le brinda la empresa?                               |                           |
|                                  |  |  |                          | 19. ¿Qué incentivos recibe por su buen desempeño?                                     |                           |

| <b>Variable<br/>2</b> | <b>Definición<br/>conceptual</b>  | <b>Dimensión</b>  | <b>Indicadores</b> | <b>Ítems</b>   | <b>Escala de<br/>medición</b> |
|-----------------------|---|---|--------------------|--|-------------------------------|
| Gestión de<br>Calidad | Según<br>González<br>(2015) la<br>gestión de<br>calidad es<br>definida como<br>un marco<br>estratégico<br>que a lo largo<br>de la<br>organización<br>puede mejorar<br>la satisfacción<br>del cliente, así<br>mismo la<br>gestión de<br>calidad se<br>puede medir<br>por las etapas<br>del ciclo<br>Deming, etc. | Etapas de la<br>gestión de<br>calidad<br>(Ciclo Deming) | Planificar         | 20. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce                        | Nominal                       |
|                       |   |   | Realizar           | 21. ¿Cuáles son las dificultades para la implementación de gestión de calidad? |                               |
|                       |   |   | Comprobar          | 22. ¿De qué manera se aplica la gestión de calidad en la empresa?              |                               |
|                       |   |   | Actuar             | 23. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores?      |                               |

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

La encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. La encuesta se puede utilizar tanto en investigaciones experimentales como no experimentales, también puede aplicarse en estudios con alcances exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos (Arias, 2020, pp. 18-19)

La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta, a base de la población adquirida según el rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas (Arias, 2020, pp. 21-22)

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, los cuales estuvo estructurado por 23 preguntas distribuidos en 4 partes: los 5 primeros estuvieron relacionado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, las siguientes 6 preguntas respecto a las características de las micro y pequeñas

empresas, así mismo 8 preguntas sobre la evaluación del desempeño laboral, finalmente 4 preguntas respecto a la gestión de calidad. (Ver Anexo 6)

#### **4.5. Plan de análisis**

Antes de aplicar el cuestionario se utilizó el programa SPSS versión 25, para ver la confiabilidad de las preguntas estructuradas mediante el alfa de Cronbach de 0.734 “magnitud alta” con una muestra del 10% de la población (Ver Anexo 7), así mismo se validó por el juicio de expertos (Ver Anexo 8), luego se aplicó el cuestionario (Ver Anexo 6) a través de la técnica de la encuesta, así mismo se presentó el consentimiento informado (Ver Anexo 4), pero como no se logró hacer firmar a los representantes de las micro y pequeñas empresas, se realizó el llenado de la declaración jurada (Ver Anexo 5) para dar fe que la información recolectada fue real y no manipulada. Después para el procesamiento de datos y la elaboración de tablas y figuras se utilizó el Excel, del mismo modo se manejó el programa Microsoft Word para el recojo del trabajo de investigación, también se utilizó el programa PDF para la entrega final, de igual manera se manejó el programa del antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud con otros estudios de investigación, finalmente el programa de PowerPoint para la elaboración de la ponencia y sustentación final de investigación para optar el grado académico de licenciada en administración.



#### 4.6. Matriz de consistencia

| Título   | Enunciado del problema   | Objetivos  | VARIABLES  | Población y muestra  | Metodología   | Técnica e instrumento   | Plan de análisis  |
|--|--|--|--|--|---|---|---|
| Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019 | ¿La mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019? | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar si la mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.</li> <li>2. Describir las características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.</li> <li>3. Describir los pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.</li> <li>4. Detallar las etapas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.</li> <li>5. Elaborar una propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.</li> </ol> | <p><b>Variable 1</b><br/>Evaluación del desempeño laboral</p> <p><b>Variable 2</b><br/>Gestión de calidad.</p> | <p><b>Población:</b><br/>109 representantes de las micro y pequeñas empresas.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>85 representantes de las micro y pequeñas empresas.</p> | Fue de diseño: no experimental-transversal - descriptivo - de propuesta | <p><b>Técnica:</b><br/>encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>cuestionario</p> | <p>Los programas utilizados para la recolección de información fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El SPSS versión 25</li> <li>- Excel</li> <li>- Microsoft Word</li> <li>- PDF</li> <li>- Turnitin</li> <li>- Power Point.</li> </ul> |

#### **4.7 Principios éticos**

Según Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), aprobado por el consejo universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, en el presente trabajo de investigación los principios éticos que se utilizaron fueron los siguientes: protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia y no maleficencia, justicia e integridad científica.

##### **Protección a las personas**

Se respetó la privacidad de cada uno de los representantes que colaboraron en la investigación, dándoles la seguridad de la información que dieron fue confidencial.

##### **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

Dentro del trabajo de investigación para aplicar la encuesta se utilizó hojas reciclajes, después estos papeles fueron enviados al depósito de reciclaje, así mismo se ahorró la energía eléctrica, realizando la investigación en ambientes abiertos.

##### **Libre participación y derecho para estar informado**

Para la recolección de información, en primer lugar, se dialogó con los representantes de las micro y pequeñas empresas, lo cual se los informó del tema a investigar, se presentó el consentimiento informado (Ver Anexo 4) para ser encuestados, lo cual solo colaboraron en llenar la encuesta y no querían firmar el consentimiento

informando, por ende es aceptable, por eso se adjuntó la declaración jurada (Ver Anexo 5) para dar validez a la investigación y que los datos recolectados fueron reales, tal cual se ve en el informe.

### **Beneficencia y no maleficencia**

La información obtenida de los representantes se realizó de manera ordenada y clara, así mismo se consideró el tiempo y el lugar adecuado, respetando la información dada.

### **Justicia**

La información solicitada y adquirida por parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019, se plasmó sin modificación en el recojo de información.

### **Integridad científica**

Dentro de este punto se realizó una adecuada búsqueda de información honestamente, con transparencia y responsable, como se ve reflejado en el trabajo de investigación desarrollada.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019*

| Características de los representantes    | n  | %      |
|--|----|--------|
| <b>Edad</b>                              |    |        |
| 18 a 30 años                             | 17 | 20.00  |
| 31 a 50 años                             | 17 | 20.00  |
| 51 a más años                            | 51 | 60.00  |
| Total                                    | 85 | 100.00 |
| <b>Género</b>                            |    |        |
| Masculino                                | 34 | 40.00  |
| Femenino                                 | 51 | 60.00  |
| Total                                    | 85 | 100.00 |
| <b>Grado de instrucción</b>              |    |        |
| Sin instrucción                          | 17 | 20.00  |
| Primaria                                 | 0  | 0.00   |
| Secundaria                               | 42 | 49.41  |
| Superior no universitaria                | 26 | 30.59  |
| Superior universitaria                   | 0  | 0.00   |
| Total                                    | 85 | 100.00 |
| <b>Cargo que desempeñan</b>              |    |        |
| Dueño                                    | 60 | 70.59  |
| Administrador                            | 25 | 29.41  |
| Total                                    | 85 | 100.00 |
| <b>Tiempo que desempeñan en el cargo</b> |    |        |
| 0 a 3 años                               | 0  | 0.00   |
| 4 a 6 años                               | 42 | 49.41  |
| 7 a más años                             | 43 | 50.59  |
| Total                                    | 85 | 100.00 |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019*

| Características de las micro y pequeñas empresas      | n  | %      |
|---|----|--------|
| <b>Años de permanencia</b>                            |    |        |
| 0 a 3 años  | 0  | 0.00   |
| 4 a 6 años  | 27 | 31.76  |
| 7 a más años  | 58 | 68.24  |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>Número de trabajadores</b>                         |    |        |
| 1 a 5 trabajadores                                    | 68 | 80.00  |
| 6 a 10 trabajadores                                   | 17 | 20.00  |
| 11 a más trabajadores                                 | 0  | 0.00   |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>Personas que trabajan</b>                          |    |        |
| Familiares  | 68 | 80.00  |
| Personas no familiares                                | 17 | 20.00  |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>Objetivo de creación</b>                           |    |        |
| Generar ganancias                                     | 69 | 81.18  |
| Subsistencia  | 16 | 18.82  |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>Nivel de ingreso promedio mensual</b>              |    |        |
| De s/1,000 hasta s/ 51,875                            | 33 | 38.82  |
| De s/ 57,875 hasta s/ 587,917                         | 26 | 30.59  |
| De s/ 587,917 a más                                   | 26 | 30.59  |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>Tipo de empresa de acuerdo con su constitución</b> |    |        |
| Persona natural                                       | 77 | 90.59  |
| EIRL  | 8  | 9.41   |
| SRL   | 0  | 0.00   |
| SAC   | 0  | 0.00   |
| SAA   | 0  | 0.00   |
| Total   | 85 | 100.00 |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 3**

*Pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019*

| Pasos de la evaluación del desempeño laboral                              | n  | %      |
|---|----|--------|
| La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo. |    |        |
| Horarios  | 35 | 41.18  |
| Perfil de puesto adecuado   | 42 | 49.41  |
| Puesto idóneo   | 8  | 9.41   |
| Total   | 85 | 100.00 |
| Quien evalúa el desempeño laboral.  |    |        |
| Propietario   | 51 | 60.00  |
| Encargado   | 34 | 40.00  |
| Total   | 85 | 100.00 |
| Tiempo que evalúan el desempeño laboral.                                  |    |        |
| Quincenal   | 35 | 41.18  |
| Mensual   | 25 | 29.41  |
| Anual   | 25 | 29.41  |
| Total   | 85 | 100.00 |
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                              |    |        |
| Para un buen desempeño en las labores                                     | 67 | 78.82  |
| Para la competencia   | 0  | 0.00   |
| Un buen ambiente de trabajo   | 18 | 21.18  |
| Total   | 85 | 100.00 |

Continua...

**Tabla 3**

*Pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019*

Concluye ...

| Pasos de la evaluación del desempeño laboral                       | n  | %      |
|--|----|--------|
| <b>A través de qué factores se evalúan el desempeño</b>            |    |        |
| A través de la calidad del trabajo                                 | 44 | 51.76  |
| A través de su iniciativa  | 25 | 29.41  |
| A través de las relaciones con los compañeros de trabajo           | 0  | 0.00   |
| A través de la puntualidad   | 16 | 18.82  |
| Total  | 85 | 100.00 |
| <b>La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores</b> |    |        |
| Para mejorar su desempeño laboral                                  | 17 | 20.00  |
| Para detectar necesidades de formación                             | 43 | 50.59  |
| Para establecer criterios de rotación                              | 8  | 9.41   |
| Para conocer sus habilidades                                       | 17 | 20.00  |
| Total  | 85 | 100.00 |
| <b>Políticas de oportunidad que brinda la empresa</b>              |    |        |
| Ascenso  | 0  | 0.00   |
| Beneficios económicos  | 60 | 70.59  |
| Impulso y desarrollo personal                                      | 25 | 29.41  |
| Mejora en las relaciones interpersonales                           | 0  | 0.00   |
| Total  | 85 | 100.00 |
| <b>Incentivos que recibe por su buen desempeño</b>                 |    |        |
| Incentivos económicos  | 17 | 20.00  |
| Incentivos no económicos   | 9  | 10.59  |
| Otros  | 59 | 69.41  |
| Total  | 85 | 100.00 |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 4**

*Etapas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019*

| Etapas de la gestión de calidad   | n  | %      |
|---|----|--------|
| <b>Técnicas modernas de la gestión de calidad.</b>                              |    |        |
| Benchmarking  | 0  | 0.00   |
| Las 5S  | 0  | 0.00   |
| Evaluación del desempeño laboral  | 26 | 30.59  |
| Atención al cliente   | 59 | 69.41  |
| Otros   | 0  | 0.00   |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>Dificultades para la implementación de la gestión de calidad.</b>            |    |        |
| Poca iniciativa   | 0  | 0.00   |
| Aprendizaje lento   | 9  | 10.59  |
| No se adapta a los cambios  | 68 | 80.00  |
| Desconocimiento del puesto  | 0  | 0.00   |
| Otros   | 8  | 9.41   |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa.</b>          |    |        |
| Mediante la atención al cliente   | 44 | 51.76  |
| Evaluación del desempeño laboral  | 16 | 18.82  |
| Capacitación al personal  | 25 | 29.41  |
| Total   | 85 | 100.00 |
| <b>Las técnicas que utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores.</b> |    |        |
| Mediante la observación   | 59 | 69.41  |
| Mediante la evaluación del desempeño laboral                                    | 9  | 10.59  |
| Mediante la capacitación constante  | 17 | 20.00  |
| Total   | 85 | 100.00 |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.



**Tabla 5**

*Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019*

| <b>Indicadores</b>  | <b>Problemas encontrados</b>   | <b>Causas del problema</b>  | <b>Acción de mejora</b>  | <b>Responsable</b> |
|---|--|---|--|--------------------|
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                          | No solamente sirven los objetivos de la empresa para el buen desempeño laboral.                        | Desconocimiento acerca de los objetivos de la empresa.                  | -Verificar y analizar el cumplimiento de los objetivos tanto de la microempresa y todos sus colaboradores.<br>-Aplicar el plan de mejora dentro de las organizaciones. | Representantes     |
| Técnica moderna de la gestión de calidad.                             | Pocos conocen a la evaluación del desempeño laboral como una técnica moderna de la gestión de calidad. | Los gerentes solo se basan en temas sobre la atención del cliente.      | -Analizar el problema que tiene la microempresa.<br>-Inscribirse en talleres sobre la evaluación del desempeño y aplicar lo aprendido.                                 |                    |
| Dificultades para implementar la gestión de calidad.                  | Los representantes de las micro y pequeñas empresas no se adaptan a los cambios.                       | Los gerentes tienen miedo al fracaso.                                   | Mensualmente deberían capacitarse y actualizar mediante el avance de la tecnología, así mismo hacerlos participe a sus colaboradores.                                  |                    |
| Técnicas que utilizan para medir el rendimiento de sus colaboradores. | Desconocen las técnicas de la gestión de calidad para medir el rendimiento del personal.               | Los gerentes solo observan y no evalúan al personal de su organización. | Realizar la evaluación para saber el rendimiento del personal, aplicando los pasos de la evaluación del desempeño laboral.   |                    |

**Nota.** Elaboración propia

# **PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS (RESTAURANTES) DEL DISTRITO DE HUARAZ**

## **1. DATOS GENERALES**

**Nombre o razón social:** Restaurante “...”

**Giro de la empresa:** servicios

**Lugar:** Distrito de Huaraz

**Nombre del representante:** dueños del restaurante.

## **2. VISIÓN**

Ser el mejor restaurante de Huaraz, ofreciendo un mejor servicio y cumpliendo con los estándares de calidad.

## **3. MISIÓN**

Somos una empresa que se encarga de satisfacer las necesidades básicas de cada cliente, ofreciendo alimentos y servicios de buena calidad, manteniendo la higiene, teniendo un ambiente seguro, agradable y a un precio accesible para el bolsillo de cada cliente.

## **4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

Ofrecer alimento de buena calidad, con precios accesibles.

Evaluar a cada integrante del restaurante.

Analizar y solucionar los problemas que se encuentran.

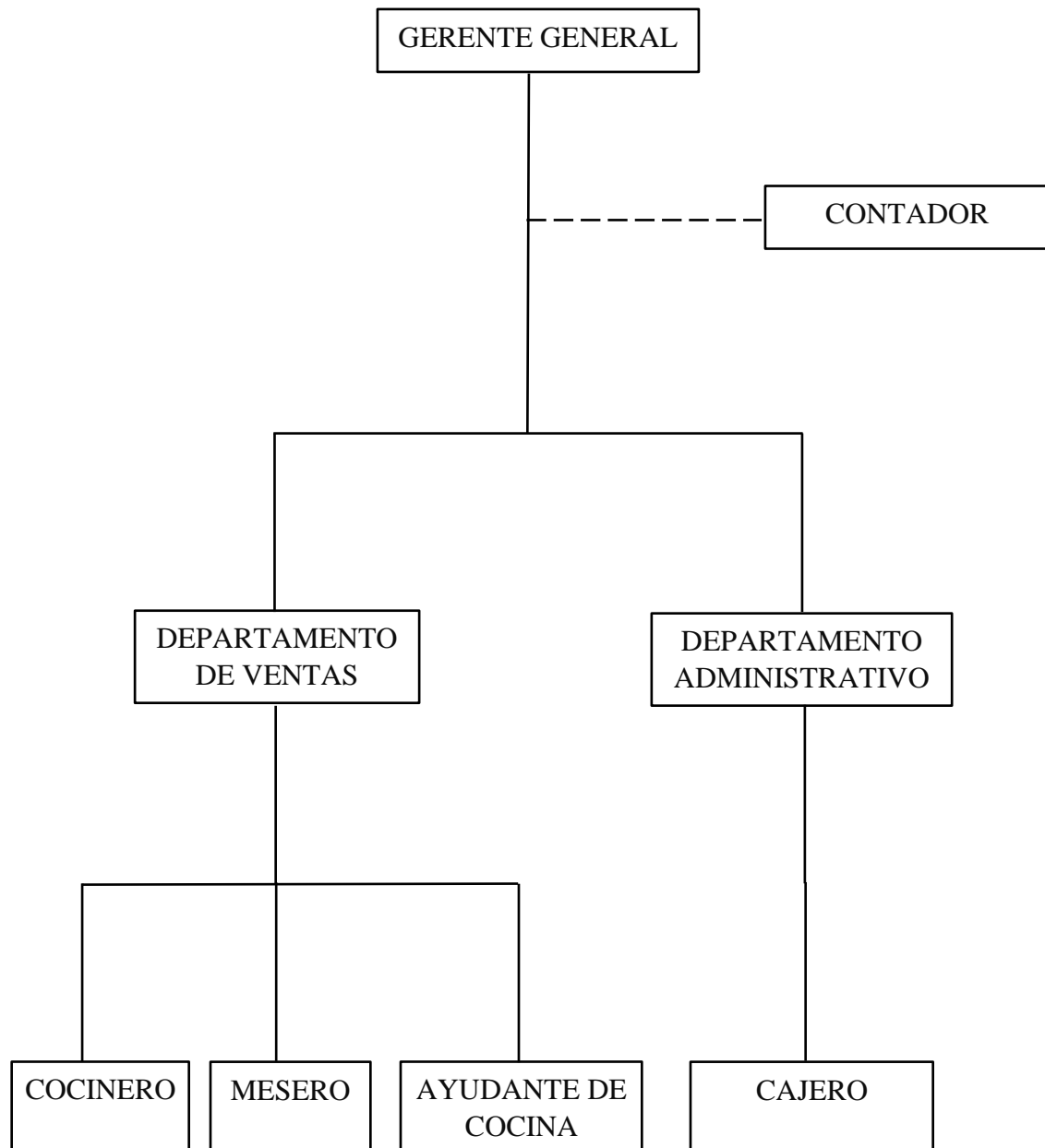
Fidelizar a los clientes.

## **5. PRODUCTOS Y/O SERVICIO**

El servicio que ofrece los restaurantes de Huaraz es: Delivery y diversos tipos de potaje como son menús, platos a la carta, Bebidas o infusiones.

## 6. Estructura orgánica

### 6.1. Organigrama



## 6.2. Descripción de funciones

| <b>Cargo</b> | <b>Gerente General</b>   |
|--------------|--|
| Perfil       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Licenciado en administración</li><li>- Conocedor del rubro restaurante</li></ul>   |
| Funciones    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Administrar el negocio.</li><li>- Planificar, hacer, controlar y actuar para hacer cumplir los objetivos del Restaurante.</li><li>- Administrar de los ingresos y egreso de la microempresa.</li><li>- Supervisar a los personales del restaurante, encargado de poner horarios, designar funciones.</li><li>- Supervisar en la preparación diaria de los alimentos, manejo de inventario de los productos cuando no haya en el almacén y controlar los pedidos de los clientes.</li></ul> |

| <b>Cargo</b> | <b>Contador</b>  |
|--------------|--|
| Perfil       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Licenciado en contabilidad.</li><li>- Tener el conocimiento en declaración de impuesto.</li></ul>  |
| Funciones    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Asesorar contablemente al restaurante, para la toma de decisiones.</li><li>- Revisar los libros contables, para analizar las ganancias y gastos de la microempresa.</li><li>- Analizar el registro contable del restaurante.</li><li>- Redactar los informes sobre el estado financiero.</li></ul> |

| <b>Cargo</b>     | <b>Jefe del departamento de ventas</b>   |
|------------------|--|
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser licenciado en administración y carreras afines.</li> <li>- Conocedor en la buena atención al cliente, medición de estrategias, capacidad de liderazgo y trabajar en equipo.</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar los presupuestos de venta.</li> <li>- Establecer metas y objetivos del restaurante.</li> <li>- Motivar y hace trabajar en equipo a todos los trabajadores del negocio.</li> <li>- Crea y ayuda hacer cumplir los objetivos a cada persona que atiende al cliente.</li> </ul> |

| <b>Cargo</b>     | <b>Jefe del departamento administrativo</b>  |
|------------------|--|
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en administración y carreras afines.</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear, supervisar, coordinar y controlar con el desarrollo de los proyectos del restaurante.</li> <li>- Dirigir los recursos humanos y el pago a los trabajadores del restaurante.</li> <li>- Administrar la parte contable, legal, tesorería, etc, para hacer cumplir con las metas propuestas.</li> </ul> |

| <b>Cargo</b>     | <b>Cocinero</b>   |
|------------------|---|
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiante en gastronomía</li> <li>- Conocimiento en preparar todo tipo de comidas.</li> </ul>   |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encargado de preparar los alimentos.</li> <li>- Ayudar en realizar los menús y platos a carta, que se van a preparar todos los días.</li> <li>- Colaborar en la gestión de los costos e inventarios.</li> <li>- Realizar listas semanales para la compra de la materia prima (alimentos para preparar los menús).</li> </ul> |

| <b>Cargo</b>     | <b>Mesero</b>   |
|------------------|---|
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en ventas.</li> <li>- Tener las habilidades para la atención al cliente.</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar el local antes de atender a los clientes.</li> <li>- Dar la bienvenida a los clientes, presentarles la carta o menú.</li> <li>- Tomar nota y entregar los pedidos</li> <li>- Estar pendiente de sus inquietudes.</li> <li>- Retirar los servicios de la mesa, llevarlos al área de la cocina y desinfectar.</li> <li>- Entregar la cuenta de consumo al cliente para que vaya al área de caja y haga el pago correspondiente.</li> </ul> |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Cargo</b>     | <b>Ayudante de cocina</b>   |
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en cocina.</li> <li>- Ayudante del cocinero.</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar los servicios de la cocina del restaurante.</li> <li>- Limpiar todas las zonas de la preparación de los alimentos.</li> <li>- Retirar la basura en el tacho de basura y sean llevados por la municipalidad.</li> <li>- Acomodar las mercaderías en la cocina y en el área de almacén.</li> </ul> |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Cargo</b>     | <b>Cajero</b>   |
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional en cajera</li> <li>- Experiencia para la capacidad de hablar y escuchar.</li> <li>- Tener habilidades de manejar el Excel y matemáticas.</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciar con la apertura y cierre de caja.</li> <li>- Administrar y procesar los pagos.</li> <li>- Saber administrar las quejas del cliente.</li> <li>- Agradecer a los clientes por la preferencia.</li> </ul> |

## 7. Diagnostico General

### MATRIZ FODA

|   | <b>OPORTUNIDAD</b>   | <b>AMENAZA</b>   |
|---|--|--|
|   | <p>O1. Incremento en el consumo de alimentos nutritivos y de calidad.</p> <p>O2. Captar nuevos clientes insatisfechos por el servicio.</p>   | <p>A1. Apertura de nuevos competidores.</p> <p>A2. Inestabilidad de precio al adquirir mercaderías.</p>  |
| <p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. La marca del negocio es reconocida.</p> <p>F2. Contar con mucha variedad de platos típicos</p> <p>F3. Precios accesibles.</p> | <p>(F1, O1, O2) Ampliar el negocio en más distritos.</p> <p>(F2, O1) Realizar un plan de negocio adecuando para cumplir los objetivos.</p> <p>(F3, O2) Fidelizar a los clientes.</p> | <p>(F1, F3, A2) Marcar la diferencia y crear un valor agregado.</p> <p>(F2, A1) Establecer estrategias para el crecimiento del restaurante.</p>                    |
| <p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. El personal no está muy capacitado para atender al cliente.</p> <p>D2. Tener miedo al cambio.</p>                            | <p>(D1, O2) Dar confianza a los clientes para que regresen nuevamente.</p> <p>(D2, O1) Realizar capacitaciones constantes para los trabajadores.</p>                                 | <p>(D2, A2) Realizar dinámicas antes de iniciar su trabajo y darles incentivos.</p> <p>(D1, A1) Realizar publicidad, para que el restaurante sea más conocido.</p> |



## 8. Indicadores de una buena gestión

| <b>Indicadores</b>  | <b>Evaluación de los indicadores dentro de las micro y pequeñas empresas</b>  |
|---|---|
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                          | Los representantes no tienen muy en claro para que sirven los objetivos de la empresa.  |
| Técnicas modernas de la gestión de calidad.                           | Pocos conocen a la evaluación del desempeño laboral como una técnica moderna de la gestión de calidad y solo se basan en temas de atención al cliente, lo cual debería realizar capacitaciones y talleres respecto a la evaluación. |
| Dificultades para implementar la gestión de calidad.                  | Los gerentes de la organización tienen mucha dificultad al momento de implementar la gestión de calidad, porque tienen miedo al fracaso.  |
| Técnicas que utilizan para medir el rendimiento de sus colaboradores. | Desconocen las técnicas de la gestión de calidad para medir el rendimiento de los trabajadores, esto hace que solo observen y no evalúan al personal de su organización.  |

## 9. Problemas

| Indicadores   | Causa problema  | Efecto - surgimiento del problema   |
|---|---|---|
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                          | Los gerentes de la organización no tienen claro sobre los objetivos de la empresa.  | No se logra cumplir los objetivos de la empresa, porque los gerentes no tienen muy en claro lo que se quiere lograr.                |
| Técnicas modernas de la gestión de calidad.                           | Pocos conocen a la evaluación del desempeño laboral como una técnica moderna de la gestión de calidad.  | Solo se basan sobre temas en atención al cliente y dejan de lado la evaluación del desempeño laboral.                               |
| Dificultades para implementar la gestión de calidad.                  | Los gerentes de la organización tienen mucha dificultad al momento de implementar la gestión de calidad y no se adaptan a los cambios.  | Tienen miedo al fracaso y no se adecuan al avance de implementación de las tecnologías.   |
| Técnicas que utilizan para medir el rendimiento de sus colaboradores. | Desconocen las técnicas de la gestión de calidad para medir el rendimiento del personal, así mismo los representantes de las micro y pequeñas empresas solo observan y no evalúan al personal de su organización. | No se logra crecer como empresa por la falta de evaluación al personal y ver que tan capacitados están para atender a los clientes. |

## 10. Establecer acciones de mejora

| Indicadores   | Problemas   | Acción de mejora   |
|---|---|--|
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                          | Desconocimiento acerca de los objetivos de la empresa.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar y analizar el cumplimiento de los objetivos tanto de la microempresa y todos sus colaboradores.</li> <li>- Aplicar el plan de mejora dentro de las organizaciones.</li> </ul> |
| Técnicas modernas de la gestión de calidad.                           | Los gerentes solo se basan en temas sobre la atención al cliente.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el problema que tiene la microempresa.</li> <li>- Inscribirse en talleres sobre la evaluación del desempeño y aplicar lo aprendido.</li> </ul>                                 |
| Dificultades para implementar la gestión de calidad.                  | Los representantes tienen miedo al fracaso, por eso no se adaptan al cambio que hay en la actualidad. | Mensualmente deberían capacitarse y actualizar mediante el avance de la tecnología y hacerlos participe a sus colaboradores.   |
| Técnicas que utilizan para medir el rendimiento de sus colaboradores. | Los gerentes solo observan y no evalúan al personal de su organización.                               | Realizar la evaluación para que saber el rendimiento del personal, aplicando los pasos de la evaluación del desempeño laboral.   |

### 11. Recursos para la implementación de estrategias

| N° | Estrategias   | Recursos humanos | Recursos Económicos | Recurso Tecnológico | Tiempo  |
|----|---|------------------|---------------------|---------------------|---------|
| 1  | <p>Verificar y analizar el cumplimiento de los objetivos tanto de la microempresa y todos sus colaboradores.</p> <p>Aplicar el plan de mejora dentro de las organizaciones.</p> | Gerente general  | S/. 500.00          | Computadora         | 1 mes   |
| 2  | <p>Analizar el problema que tiene la microempresa.</p> <p>Inscribirse en talleres sobre la evaluación del desempeño y aplicar lo aprendido.</p>                                 | Gerente general  | S/. 1,000.00        | Computadora         | 3 Meses |
| 3  | Mensualmente deberían capacitarse y actualizar mediante el avance de la tecnología y hacerlos participe a sus colaboradores.  | Gerente general  | S/. 1,000.00        | Computadora, local  | 2 mes   |
| 4  | Realizar la evaluación para saber el rendimiento del personal, aplicando los pasos de la evaluación del desempeño laboral.  | Gerente general  | S/. 1,000.00        | Computadora, local  | 1 meses |

## 12. Cronograma de actividades

| N° | Estrategias   | Inicio     | Termino    | Abril |   |   |   | Mayo |   |   |   | Junio |   |   |   | Julio |   |   |   |
|----|---|------------|------------|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
|    |   |            |            | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Verificar y analizar el cumplimiento de los objetivos tanto de la microempresa y todos sus colaboradores. Aplicar el plan de mejora dentro de las organizaciones. | 01/04/2022 | 30/04/2022 | X     | X | X | X |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 2  | Analizar el problema que tiene la microempresa. Inscribirse en talleres sobre la evaluación del desempeño y aplicar lo aprendido.                                 | 01/04/2022 | 30/06/2022 | X     | X | X | X | X    | X | X | X | X     | X | X | X |       |   |   |   |
| 3  | -Mensualmente deberían capacitarse y actualizar mediante el avance de la tecnología y hacerlos participe a sus colaboradores.                                     | 01/05/2022 | 30/06/2022 |       |   |   |   | X    | X | X | X | X     | X | X | X |       |   |   |   |
| 4  | -Realizar la evaluación para saber el rendimiento del personal, aplicando los pasos de la evaluación del desempeño laboral.                                       | 01/07/2022 | 30/07/2022 |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   | X     | X | X | X |

## 5.2. Análisis de los resultados

### Tabla 1. Características de los representantes

Edad: el 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 años a más (Tabla 1). El resultado coincide con la investigación realizada por Enríquez (2018) quien mencionó el 60.0% indica tener la edad de 51 años a más. Pero contrasta con la investigación ejecutada por Domínguez (2019) quien afirmó que el 36.36% tienen una edad de 31 a 50 años, del mismo modo contrasta con la investigación elaborada por Rosas (2019) quien señaló el 66.67% afirmó tener entre los 31 a más años, así mismo contrasta con la investigación desarrollada por Goicochea (2016) quien detalló que el 80% tienen de 31 a 50 años, también contrasta con la investigación ejecutada por Cornejo (2021) quien afirmó el 62.79% tienen la edad de 18 a 30 años, de igual manera contrasta con la investigación realizada por Angulo (2018) que el 100% son personas de 30 años, finalmente contrasta con la investigación hecha por Vergara (2019) quien indicó que el 54.6% tienen entre los 31 a 50 años. Esto muestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes están siendo dirigidas por personas adultas, también están en condiciones de administrar y controlar la organización, así mismo por tener una edad ya adulta aún siguen siendo emprendedores brindando el servicio al cliente.

Género: el 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla 1). Este resultado coincide con la investigación elaborada por Enríquez (2018) quien señaló que el 66.7% son de género femenino, también coincide con

la investigación realizada por Rosas (2019) quien afirmó que el 60.61% son de género femenino, del mismo modo coincide con la investigación desarrollada por Cornejo (2021) quien indicó el 72.09% son de género femenino, finalmente coincide con la investigación desarrollada por Vergara (2019) quien mencionó que el 59.3% son de género femenino. Pero contrasta con la investigación realizada por Domínguez (2019) quien indicó que el 69.69% son de género masculino, así mismo contrasta con la investigación desarrollada por Goicochea (2016) quien señaló que el 70% son de género masculino, finalmente contrasta con la investigación ejecutada por Angulo (2018) quien afirmó que el 66.7% son de género masculino. La mayoría de las micro y pequeñas empresas son dirigidas por mujeres, esto quiere decir que son los responsables de surgir en el mundo del negocio sin discriminación alguna, también cuentan con los conocimientos respecto al negocio, por ende, en la actualidad se ve más que las mujeres son emprendedoras con más éxito.

Grado de instrucción: el 49.41% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene estudios secundarios (Tabla 1). Este resultado coincide con la investigación ejecutada por Enríquez (2018) quien mencionó el 40.0% tienen el grado de instrucción secundario, del mismo modo coincide con la investigación ejecutada por Domínguez (2019) quien afirmó que el 33.30% tienen el grado de instrucción secundaria, también coincide con la investigación realizada por Rosas (2019) quien indicó que el 42.42% tienen como grado de instrucción secundaria, así mismo coincide con la investigación desarrollada por Vergara (2019) quien señaló que el 48.1% afirmaron tener estudios secundarios como grado de instrucción, de igual manera coincide con la investigación elaborada por Goicochea (2016) quien indicó el 40% tiene los estudios

secundarios. Pero contrasta con la investigación hecha por Angulo (2018) el 66.6% tiene los estudios superiores. Estas personas a pesar de que tienen estudios secundarios tienen la capacidad de poder surgir en el mundo del negocio, ya sea por años de experiencia que tienen en el rubro, etc; no es necesariamente tener estudios superiores sino las ganas de seguir adelante, brindando un mejor servicio al cliente.

Cargo que desempeñan: el 70.59% son dueños (Tabla 1). Este resultado coincide con la investigación realizada por Vergara (2019) quien mencionó que el 83.59% son dueños, también coincide con la investigación elaborada por Enríquez (2018) quien indicó que el 60.0% son dueños, del mismo modo coincide con la investigación ejecutada por Rosas (2019) quien señaló que el 78.79% son dueños, así mismo coincide con la investigación desarrollada por Domínguez (2019) quien detalló que el 57.57% son dueños, finalmente coincide con la investigación hecha por Goicochea (2016) quien menciona el 80% son los propios dueños. Se dicen entonces que el cargo que desempeñan dentro de las micro y pequeñas empresas son los dueños, porque son los que tiene más experiencia y por seguridad de su negocio ellos mismos los administran, del mismo modo por ser negocios pequeños no tienen muchos trabajadores.

Tiempo que desempeñan en el cargo: el 50.59% tiene de 7 años a más (Tabla 1). Este resultado coincide con la investigación desarrollada por Enríquez (2018) quien mencionó que el 66.7% vienen desempeñando de 7 años a más en el cargo, así mismo coincide con la investigación ejecutada por Rosas (2019) quien señaló que el 66.67% desempeñan de 7 a más años en el cargo. Se llega a un análisis que, por tener más de siete



años de experiencia en el rubro, se mantiene firme frente a sus demás competidores en el mercado, como también están por la necesidad de ganar dinero y mantener a sus familias.

## **Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas**

Años de permanencia de la empresa en el rubro: el 68.24% tienen de 7 años a más (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación realizada por Rosas (2019) quien indicó que el 81.82% tiene de 7 años a más en la permanencia en el rubro, así mismo coincide con la investigación elaborada por Enriquez (2018) quien señaló que el 73.4% tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro. Pero contrasta con la investigación ejecutada por Vergara (2019) quien mencionó que el 49.1% tienen del 0 a 3 años de permanencia en el rubro, también contrasta con la investigación desarrollada por Dominguez (2019) quien señaló que el 45.45% son de 6 a 9 años de permanencia en el rubro. Como aporte personal se dice que es importante el tiempo de permanencia de la empresa en rubro, porque se ve que estas organizaciones afrontan diferentes cambios y siguen ahí frente a los demás competidores, desarrollando sus actividades, mejorando en los aspectos que les falta.

Número de trabajadores: el 80.00% la empresa cuenta de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación desarrollada por Enriquez (2018) quien mencionó que el 80.0% cuentan con 1 a 5 trabajadores, así mismo coincide con la investigación realizada por Vergara (2019) quien afirmó que el 75.0% tiene de 1 a 5 trabajadores, también coincide con la investigación ejecutada por Dominguez (2019) quien señaló que el 51.51% cuenta de 1 a 5 trabajadores. Pero contrasta con la

investigación elaborada por Rosas (2019) quien indicó que el 51.52% cuentan de 3 a 6 trabajadores, también contrasta con la investigación hecha por Angulo (2018) quien mencionó que el 50% cuentan con mas de 10 colaboradores en la organización. Esto quiere decir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan cómo máximo de hasta los cinco trabajadores, esto se da porque los locales que ellos atienden son pequeños pero acogedores, como también son las personas naturales según su constitución.

Personas que trabajan en la empresa: el 80.00% son familiares (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación realizada por Dominguez (2019) quien afirmó que el 63.63% son familiares, también coincide con la investigación ejecutada por Cornejo (2021) quien mencionó que el 62.79% son familiares. Pero contrasta con la investigación desarrollada por Enriquez (2018) quien indicó que el 73.3% son personas no familiares. Cada representante de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Huaraz son personas de una misma familia y entre ellos mismos se apoyan para trabajar en el negocio sin la tanta necesidad de contratar personas fueras o no familiares.

Objetivo de creación: el 80.18% son para generar ganancias (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación realizada por Rosas (2019) quien mencionó que el 100% son para generar ganancias, también coincide con la investigación ejecutada por Enriquez (2018) quien afirmó que el 93.3% son para generar ganancias, así mismo coincide con la investigación elaborada por Domínguez (2019) quien indicó que el 57.57% son para generar ganancias, igualmente coincide con la investigación desarrollada por Vergara (2019) quien señaló que el 79.6% fueron para generar ganancia, de igual manera coincide con la investigación ejecutada por Cornejo (2021) quien señaló el

67.44% tuvo como objetivo en generar ganancias, finalmente coincide con la investigación hecha por Angulo (2018) quien detalló el 100% fue para generar ganancias. Esto señala que el objetivo de creación de la empresa es para generar ganancias, también está en un buen nivel de ritmo frente a los demás competidores, así obtener un mejor resultado y generar mayores ganancias.

Nivel de ingreso promedio mensual: el 38.82% son de S/. 1,000 hasta los S/. 51,875 (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación realizada por Vergara (2019) quien mencionó que el 97.2% el ingreso promedio mensual de la empresa fue alrededor de S/. 1,000 hasta los S/. 51,875. Con el pasar del tiempo estas organizaciones cada vez más tienen un crecimiento favorable y continuo, como también se sabe que las micro y pequeñas empresas tiene el nivel de ingreso dependiendo al tipo de empresa creada.

Tipo de empresa de acuerdo con su constitución: el 90.59% son personas naturales (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación hecha por Vergara (2019) quien mencionó que el 66.7% fueron personas naturales. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son personas naturales, estas son las encargadas en asumir todas las obligaciones, mejor dicho, de pagar las deudas que tienen las microempresas, así mismo al iniciar un pequeño negocio como son las bodegas, restaurantes, juguería, peluquerías, zapaterías, etc les conviene ser persona natural.

### **Tabla 3. Pasos de la evaluación del desempeño laboral**

La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo: el 49.41% fueron de acuerdo con el perfil de puesto adecuado (Tabla 3). Este resultado contrasta con la investigación desarrollada por López (2016) quien indicó que el 73% fue por horarios. Esto demuestra que estas facilidades ayudan mejorar el desempeño en su trabajo, ya sea por el puesto que ocupa ayudando mutuamente y sin ser egoístas.

Quien evalúa el desempeño laboral: el 60.00% fueron los mismos propietarios y el 40.00% fue el encargado el responsable de ver la evaluación del desempeño laboral (Tabla 3). Los dueños o propietarios de las micro y pequeñas empresas son los mismos gerentes y estos ven con frecuencia que es lo que le falta a la empresa, porque están todo el día en su negocio y son los encargados de evaluar el desempeño laboral, así mejoren como debe de ser.

Tiempo que evalúan el desempeño laboral: el 41.18% evalúan cada quincenal, así mismo el 29.41% evalúan mensual y el 28.41% anual (Tabla 3). La manera más adecuada es evaluar quincenalmente, para poder ver el desenvolvimiento que tienen y así estar tomando medidas acertadas para una buena administración de la organización.

Para que sirven los objetivos de la empresa: el 78.82% sirven para un buen desempeño en las labores, el 21.18% son para un buen ambiente de trabajo (Tabla 3). Es importante mencionar que antes de la evaluación del desempeño laboral, se tenga en cuenta cuales son los objetivos que quiere alcanzar la organización, para que así haya un buen ambiente de trabajo, como también una buena atención.

A través de qué factores que se evalúan su desempeño: el 51.76% a través de la calidad del trabajo (Tabla 3). Este resultado contrasta con la investigación realizada por López (2016) quien afirmó que el 64% fue a través de la calidad del trabajo. Por ello se dice que la calidad de vida en el trabajo es un concepto difícil de definir por su alta complejidad y gran variedad de indicadores involucrados, como son el grado de motivación, satisfacción laboral e identificarse con la organización.

La importancia de evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores: el 50.59% para detectar la necesidad (Tabla 3). Este resultado coincide con la investigación ejecutada por López (2016) quien indicó que el 36% fue para detectar las necesidades de formación. Es importante para cada organización el evaluar el desempeño laboral, porque mediante esta medida sabremos cuáles son las falencias que se tiene, para así mejorar o implementar estrategias claves.

Políticas de oportunidad que brinda la empresa: el 70.59% beneficios económicos (Tabla 3). Este resultado contrasta con la investigación desarrollada por López (2016) quien señaló que el 73% fue por impulso y desarrollo personal. Esto quiere decir que es importante aprovechar las oportunidades que brinda la empresa, porque cada vez más invierten en los conocidos beneficios sociales o económicos, con el único propósito de motivar y satisfacer, para que haya un mayor rendimiento en el trabajo que realizan dentro de la organización.

Incentivos que recibe por su buen desempeño: el 69.41% fue por otros incentivos (Tabla 3). Este resultado contrasta con la investigación ejecutada por López (2016) quien mencionó que el 45% fueron los incentivos económicos. Cada incentivo que se recibe después de la evaluación del desempeño laboral es válido, porque esto los va a motivar más en el trabajo que realizan día a día y mejoren en su nivel de desempeño.

#### **Tabla 4. Etapas de la gestión de calidad**

Técnicas modernas de la gestión de calidad: el 69.41% fueron la atención al cliente (Tabla 4). Este resultado contrasta con la investigación realizada por Enríquez (2018) quien afirmó que el 86.7% fue el benchmarking, así mismo contrasta con la investigación desarrollada por Vergara (2019) quien indicó que el 39.8% otras técnicas. Si bien es cierto las técnicas modernas van a permitir controlar y organizar aquellos procesos que realiza cada organización, así puedan cumplir las metas u objetivos que cuentan estas.

Dificultades para implementación de la gestión de calidad: el 80.00% no se adaptan a los cambios (Tabla 4). Este resultado coincide con la investigación ejecutada por Enríquez (2018) quien señaló que el 53.3% también no se adaptan a los cambios. Los representantes de las organizaciones no se adaptan a los cambios por muchos motivos, ya sea por la falta de costumbre y entre otros motivos más.

La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa: el 51.76% mediante la atención al cliente, el 29.41% capacitación al personal, el 18.82% mediante la evaluación del desempeño laboral (Tabla 4). En la actualidad existen diferentes formas que se aplica la gestión de calidad, uno como gerente debería tener en cuenta cada uno de

ellos, ya sea por la atención al cliente, capacitando al personal, evaluado el desempeño laboral, etc.

Las técnicas que se utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores: el 69.41% mediante la observación (Tabla 4). Este resultado coincide con la investigación realizada por Enríquez (2018) quien mencionó que el 86.7% fue mediante la observación, del mismo modo coincide con la investigación ejecutada por Vergara (2019) quien afirmó que el 46.9% fueron mediante la observación. Una de las técnicas más utilizadas por los gerentes en la actualidad es mediante la observación, porque se puede ver cuáles son las falencias que tienen, el impacto de una actividad a lo largo de un periodo de tiempo, si sus colaboradores realizan bien sus trabajos, como también si atienden bien el negocio, etc, pero también se debería analizar más técnicas que son más confiables que es el método de investigación de campo, así mismo también la entrevista individual.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, en su mayoría afirmó que el 60.00% son de género femenino, el 60.00% tiene de 51 años a más, el 70.59% cargo que desempeñan son los mismos dueños, el 50.59% vienen desempeñando 7 a más años en el cargo y en su minoría que el 49.41% del grado de instrucción tienen estudios secundarios. Los gerentes o representantes son los encargados de administrar y hacer cumplir las metas dentro de la organización, si la empresa está en quiebra, va recaer todo el peso sobre ellos, por eso es importante saber cuáles son las funciones esenciales de cada uno de ellos, así mismo estos tienen la capacidad de poder surgir en el mundo del negocio por los años de experiencia que tienen, porque son los que tiene más experiencia y por seguridad de su microempresa ellos mismos los administran sin discriminación alguna, también cuentan con los conocimientos necesarios respecto al negocio.

Las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, en su mayoría el 90.59% son personas naturales y de acuerdo con su tipo de creación, el 68.24% tiene de 7 a más años de acuerdo con la permanencia en el mercado, el 80.00% cuentan con un total de 1 a 5 trabajadores que son familiares, el 81.18% están creadas con el único objetivo de generar ganancias, finalmente en su minoría el 38.82% cuenta con el ingreso mensual en un S/. 1,000 hasta S/. 51,875. Las micro y pequeñas empresas son creadas con el fin de proporcionar puestos de empleo a los más necesitados, como también dar trabajo a sus



propios familiares, en su mayoría el rubro restaurante es creada como persona natural por asumir ellos mismos las responsabilidades y porque son pequeños emprendimientos.

De acuerdo a la evaluación del desempeño laboral, en su mayoría el 78.82% los objetivos de la empresa fueron para un buen desempeño en las labores, de acuerdo a las políticas de oportunidad el 70.59% fue por beneficios económicos, el 69.41% recibieron otros incentivos por el buen desempeño, así mismo el 60.00% dijeron el quien evalúa el desempeño laboral son los propietarios, de igual manera el 51.76% los factores que se evalúa el desempeño laboral es a través de la calidad del trabajo, por consiguiente el 50.59% la importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores para detectar necesidades de formación, en su minoría el 49.41% la facilidad que brinda la empresa para que se adecuen a sus puestos de trabajado es por el perfil de puesto adecuados que se los asignen, finalmente el 41.18% quincenalmente se evalúan el desempeño laboral. La evaluación del desempeño laboral es importante dentro de cada organización, en primer lugar, el gerente debería analizarse y evaluarse para seguir con sus colaboradores, de ese modo se sabrá qué es lo que está pasando dentro de la organización y se puedan corregir los errores, por más pequeños que sean, en la gran mayoría los gerentes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz no se dan cuenta que este factor relevante es lo más importantes, porque les servirá como pieza clave dentro de la competencia. También se ve en la actualidad que solo se basan en la atención al cliente, sin antes analizar o evaluar a sus colaboradores, pero no debería ser así, sino ver que analizar y evaluar tanto los mismos gerentes como a sus colaboradores.

Respecto a la gestión de calidad, en su mayoría las dificultades para la implementación de la gestión de calidad el 80.00% no se adaptan a los cambios, el 69.41% afirmaron que las técnicas modernas de la gestión de calidad fue la atención al cliente, como técnica que utilizan para medir el rendimiento de sus colaboradores el 69.41% fue mediante la observación, finalmente la manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa el 51.76% fue mediante la observación. Es importante implementar la gestión de calidad dentro de una organización para mejorar el desempeño de los colaboradores, así mismo prestar atención porque la mayoría no se adaptan a los cambios, hacer saber a los trabajadores que no solo la técnica de gestión de calidad es la atención al cliente sino también la evaluación del desempeño laboral.

Finalmente se elaboró y/o planteó una propuesta de mejora, porque dentro de este punto se detalló los problemas encontrados, como también se puntualizó el surgimiento del problema, para eso se planteó una acción de mejora y para el cumplimiento de ésta se puso el responsable. Del mismo modo se detalló punto por punto el plan de mejora a base de los resultados adquirido durante la investigación, como es la misión, visión, objetivos, el organigrama de cómo estará estructurado, descripción de funciones para cada trabajador que pertenecen en las microempresas, diagnóstico empresarial como es el FODA, indicadores de gestión, problema y final establecer estrategia, mejor dicho se plasmó las soluciones para cada uno de las micro y pequeñas empresas, así puedan mejorar respecto a la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Administrar de manera adecuada el negocio, cada representante de la empresa debería estar actualizándose cada cierto tiempo para que así pueda mejorar en brindar el servicio a sus clientes, así mismo por la experiencia que tiene en el rubro no será muy difícil en implementar la propuesta de mejora desarrollada en esta investigación.

Hacer crecer de manera adecuada a las micro y pequeñas empresas, corrigiendo las falencias que se tiene, mejorando día a día, esto dependerá de cada representante de las organizaciones, así mismo velar por el futuro de que la empresa crezca y sea reconocida al igual de otras empresas del mismo rubro que brindan el mismo servicio a nivel nacional.

Asistir a talleres o capacitaciones respecto a la evaluación del desempeño laboral, el gerente como los colaboradores deben estar involucrados en la evaluación y el manejo del negocio, porque es una de las herramientas estratégicas si uno quiere ser diferente a la competencia que ofrecen el mismo servicio, así mismo actualizarse en la tecnología, como también en recolectar los datos reales, así poder aplicar con mayor certeza los tres pasos de la evaluación dentro de las microempresas que son las siguientes, en primer lugar, definir el puesto, en segundo lugar, evaluar el desempeño, finalmente en tercer lugar realizar la retroalimentación, así se detectaría los problemas comunes para el cumplimiento de los objetivos tanto de la microempresa y todos sus colaboradores.

Diseñar objetivos, estrategias y una buena gestión de calidad para que puedan saber lo que se quiere lograr, analizar dentro y fuera de la organización, por eso es bueno que cada gerente de conocer a sus colaboradores el objetivo de la empresa. También escuchar las sugerencias y quejas de parte de sus clientes y trabajadores, porque son los que tienen la razón.

Aplicar e implementar en sus negocios el plan y propuesta de mejora que se realizó en esta presente investigación, porque les ayudará mejorar su negocio, teniendo en cuenta que los datos recolectados fueron reales, como también las falencias que se encontró se dio algunas soluciones para que pueda mejorar este rubro en el distrito de Huaraz.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias: Estrategia: Desarrollo de personas.*

*Evaluación de 360°. 3ra edición.*

<https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Evaluaci%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiiyNqr7LrwAhURJrkGHVIDBKcQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias.*

*3a edición.*

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FuMRCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=C%C3%B3mo+Realizar+una+Evaluaci%C3%B3n+del+Desempe%C3%B1o:+M%C3%A9todo+Paso+a+Paso+para+llevarlo+a+cabo+y+convertirte+en+consultor.+Bajo+el+Modelo+de+Gesti%C3%B3n+por+Competenci>

Angulo, Y. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas*

*empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del*

*distrito de Chimbote, 2015.* [Tesis para optar el título profesional de licenciada en

administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio

Institucional ULADECH CATÓLICA.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/3771/GE](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/3771/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_ANGULO_CORZO_YESSICA_OFELIA.pdf)

[STION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPES\\_ANGULO\\_CORZO\\_YESSICA\\_OFELIA.pdf](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/3771/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_ANGULO_CORZO_YESSICA_OFELIA.pdf)

[?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/3771/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_ANGULO_CORZO_YESSICA_OFELIA.pdf)

Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Primera edición digital.

Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Primera edición.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill: 10 ED.

COMEX - Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (s.f.). COMEX - Sociedad de Comercio Exterior del Perú: <https://www.comexperu.org.pe/nosotros>

COMEXPERU. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Comité Institucional de Ética en Investigación. (2019). *Código de ética para la investigación*. ULADECH. <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Conde, R. (2017). *¿Cuáles son las principales características de los gerentes modernos que permite identificarlos como líderes en el siglo XXI en las organizaciones?* <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16695/CondeMartinezRicardoAndres2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Cornejo, M. (2021). *El marketing como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Chimbote, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25285/GESTION\\_MARKETING\\_CORNEJO\\_QUEREVALU\\_MARYURY\\_STHEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25285/GESTION_MARKETING_CORNEJO_QUEREVALU_MARYURY_STHEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYloCB4rrwAhWqnpUCHfnNCRgQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>
- Cuatrecasas, L., y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Profit Editorial I. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Domínguez, I. (2019). *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14894/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_DOMINGUEZ\\_LEIVA\\_ITAN\\_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14894/GESTION_DE_CALIDAD_DOMINGUEZ_LEIVA_ITAN_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. Tercera versión. <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040338>

Enriquez, B. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, zona centro ciudad de Chimbote, 2017*. [Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote]. Acceso Libre a Información Científica para la Innovación. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_3776ed705c48f9fda9eaea2c5fba1c8d](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_3776ed705c48f9fda9eaea2c5fba1c8d)

Espinoza, G. (2017). *Modelo de evaluación de desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de pendas de vestir. (tesis para optar título profesional de ing. industrial)*. [Tesis para optar el título profesional de Ingeniera Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis Repositorio de tesis digitales – UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7066/Espinoza\\_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7066/Espinoza_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Fischman, D. (06 de Abril de 2017). "Evaluaciones de desempeño". *El comercio*.

<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>

FONCODES. (2018). *MYPEs contribuyen al crecimiento de la economía nacional*.

<http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/comunicacion-e-imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economia-nacional>

García, J. (2017). *Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al supermercado Rapifacil de Bogotá*. [Trabajo de Grado, Universidad de La Salle].

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2373&context=adminis-tracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2373&context=adminis-tracion_de_empresas)

Goicochea, K. (2016). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*.

[Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Biblioteca Virtual ULADECH.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042202>

González, O. (2015). *Sistema de gestión de calidad.*

<https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+de+la+calidad:+nuevas+perspectivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiknsfTyLrwAhUnqJUCHYcgAhoQ6AEwBHoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>

Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde*

*una perspectiva integral de varios factores.* DOI:

<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Hanampa, T., y Alarcón, E. (4 de Mayo de 2020). *El futuro de las mypes tras el covid-19,*

*análisis de las medidas de reactivación empresarial y las barreras para el rápido*

*acceso a la liquidez. IUS 360°.* [https://ius360.com/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-](https://ius360.com/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/)

[covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-](https://ius360.com/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/)

[para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/](https://ius360.com/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/)

Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave*

*para el desarrollo de las organizaciones.* Criterio Libre.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas*

*cuantitativa cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096-5

INEI. (s.f.). *Instituto nacional de estadística e informática - INEI:* <https://www.gob.pe/inei>

INEI. (22 de abril de 2018). <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-aumento-304-abril-de-2018-y-crecio-por-decimo-tercer-mes-consecutivo-10812/>

Instituto Peruano de Economía. (2021). *¿Qué es el producto bruto interno (PBI)?*  
[https://www.ipe.org.pe/portal/producto-bruto-interno/#:~:text=El%20Producto%20Bruto%20Interno%20\(PBI\)%20es%20el%20valor%20de%20los,valor%20de%20los%20bienes%20intermedios.](https://www.ipe.org.pe/portal/producto-bruto-interno/#:~:text=El%20Producto%20Bruto%20Interno%20(PBI)%20es%20el%20valor%20de%20los,valor%20de%20los%20bienes%20intermedios.)

Juárez, J. (s.f). *Administración y evaluación del desempeño del personal.*  
<https://dosconsultores.com/libro-administracion-y-evaluacion-del-desempeno-del-personal/>

LEY N° 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.*  
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

LEY N° 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.*  
[http://www.sice.oas.org/SME\\_CH/PER/Ley\\_30056\\_s.pdf](http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf)

López, C. (2016). *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las mype rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016.* [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Acceso Libre a Información Científica para la Innovación.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_dd0dba05321787f9e207b529fc959566](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_dd0dba05321787f9e207b529fc959566)

Lucero, J. (2020). *Modelos de gestión de calidad utilizados en las pymes de servicio del sector automotriz en el norte de Quito*. [Maestría en Administración de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB - Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7207/1/T3108-MAE-Lucero-Modelos.pdf>

Manchan, C. (2019). *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las mype rubro restaurante en la urbanización santa ana Piura, año 2017*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14367/MYPE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARCHAN\\_CASTILLO\\_CINTHIA\\_DE\\_LOS\\_ANGELES.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14367/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_MARCHAN_CASTILLO_CINTHIA_DE_LOS_ANGELES.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Marcelino, M., y Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas*. [https://books.google.com.pe/books?id=9\\_DhBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+de+la+calidad:+nuevas+perspectivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiHm-HDyLrwAhV8qpUCHR-XAk0Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%3A%20nuevas%](https://books.google.com.pe/books?id=9_DhBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+de+la+calidad:+nuevas+perspectivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiHm-HDyLrwAhV8qpUCHR-XAk0Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%3A%20nuevas%20)

- Mares, C. (2014). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. *Revista Jurídica Thomson Reuters*, 1 - 20.  
[http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 176-187.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. (2019). Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES - Gobierno del Perú:  
<http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/nosotros/quienessomos3#:~:text=E1%20Fondo%20de%20Cooperaci%C3%B3n%20para,entre%20los%20actores%20privados%20del>
- Ortiz, C. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de Tumbes, año 2017*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_ORTIZ\\_GUERRERO\\_CECILIA\\_YARETT.pdf?sequence=3](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ORTIZ_GUERRERO_CECILIA_YARETT.pdf?sequence=3)

- Rodríguez, K. (2018). *Gestión del talento humano y evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa phosting Perú, Huaraz - 2018*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27303/Rodr%C3%A1guez\\_AKD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27303/Rodr%C3%A1guez_AKD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Rodríguez, M. (2019). *Diseño del sistema de evaluación de desempeño del departamento de talento humano de la corporación dole, Guayaquil, 2018*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43937/Rodriguez\\_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43937/Rodriguez_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, S. (2021). *Propuesta del diseño organizacional para evaluar el desempeño del personal en la empresa saoma S.A.C., Chimbote 2020*. [Tesis para obtener el título profesional de ingeniería industrial, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63471/Rodriguez\\_RSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63471/Rodriguez_RSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rosas, D. (2019). *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas, distrito de Huaraz, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14705/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_ROSAS\\_RUPAY\\_DEISY\\_MAYUMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14705/ATENCION_AL_CLIENTE_ROSAS_RUPAY_DEISY_MAYUMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. <https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYloCB4rrwAhWqnpUCHfnNCRgQ6AEwAnoECAAQA#v=onepage&q&f=false>

Tolentino, O. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de evaluación de desempeño del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales ncp (gestión de cobranza) en el distrito de Huaraz, 2015*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/4969>

Universidad de lima. (2021). *El presente de las MYPES en Latinoamérica*. <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/rosana-builes-18-01-2021>

Vergara, E. (2019). *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018*. [Tesis para optar el título profesional licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11792/GESTI%C3%93N\\_DE\\_CALIDAD\\_RESTAURANTES\\_VERGARA\\_ANTUNEZ\\_ELIZABETH\\_NOEMI.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11792/GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD_RESTAURANTES_VERGARA_ANTUNEZ_ELIZABETH_NOEMI.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Villadiego, A., y Alzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en el petroleum & logistincs en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. [Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional UdeC - Universidad de Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5505/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf;jsessionid=7C5891E0247A8B50BD31282DDB0D3C0E?sequence=1>



## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |
|---------------------------|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|
| N°                        | Actividades   | 2019       |   |   |   |             |   |   |   | 2021       |   |   |   |             |   |   |
|                           |   | Semestre I |   |   |   | Semestre II |   |   |   | Semestre I |   |   |   | Semestre II |   |   |
|                           |   | TESIS I    |   |   |   | TESIS II    |   |   |   | TESIS III  |   |   |   | TESIS IV    |   |   |
|                           |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 |
| 1                         | Elaboración del proyecto.   | X          |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 2                         | Revisión del proyecto por el jurado de investigación.               |            | X |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 3                         | Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.             |            |   | X |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 4                         | Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor. |            |   |   | X |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 5                         | Mejora del marco teórico.   |            |   |   |   | X           |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 6                         | Redacción de la revisión de la literatura.                          |            |   |   |   |             | X |   |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 7                         | Elaboración del consentimiento informado.                           |            |   |   |   |             |   | X |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 8                         | Ejecución de la metodología.  |            |   |   |   |             |   | X |   |            |   |   |   |             |   |   |
| 9                         | Resultados de la investigación.                                     |            |   |   |   |             |   |   | X | X          | X |   |   |             |   |   |
| 10                        | Conclusiones y recomendaciones.                                     |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   | X |   |             |   |   |
| 11                        | Redacción del pre-informe de investigación.                         |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   | 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 |

*Elaboración propia*

## Anexo 2. Presupuesto

| <b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>                            |             |                       |                     |
|--|-------------|-----------------------|---------------------|
| <b>Categoría</b>   | <b>Base</b> | <b>% o<br/>Número</b> | <b>Total (S/. )</b> |
| <b>Suministros</b>   |             |                       |                     |
| * Impresiones  | 50.00       | 4                     | 200.00              |
| * Fotocopias   | 50.00       | 4                     | 200.00              |
| * Empastado  | 150.00      | 1                     | 150.00              |
| * Papel bond A-4 (500 hojas)   | 500.00      | 1                     | 500.00              |
| * Lapiceros  | 2.50        | 4                     | 10.00               |
| <b>Servicios</b>   |             |                       |                     |
| *Uso del turnitin  | 50.00       | 2                     | 100.00              |
| *Internet  | 120.00      | 4                     | 480.00              |
| <b>SUB TOTAL</b>   |             |                       | <b>1640.00</b>      |
| <b>Gasto de viaje</b>  |             |                       |                     |
| * Pasaje para recolectar información                                     | 10.00       | 1                     | 10.00               |
| <b>SUB TOTAL</b>   |             |                       | <b>10.00</b>        |
| <b>Total de presupuesto desembolsable</b>                                |             |                       | <b>1650.00</b>      |
| <b>Presupuesto no desembolsable (universidad)</b>                        |             |                       |                     |
| <b>Categoría</b>   | <b>Base</b> | <b>% o<br/>Número</b> | <b>Total (S/. )</b> |
| <b>Servicios</b>   |             |                       |                     |
| * Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital- LAD)              | 30.00       | 4                     | 120.00              |
| * Búsqueda de información en base de información                         | 35.00       | 2                     | 70.00               |
| * Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University -MOIC) | 40.00       | 4                     | 160.00              |
| *Publicación de artículo en repositorio institucional                    | 50.00       | 1                     | 50.00               |
| <b>SUB TOTAL</b>   |             |                       | <b>400.00</b>       |
| <b>Recursos Humanos</b>  |             |                       |                     |
| * Asesoría personalizada (5 horas por semana)                            | 63.00       | 4                     | 252.00              |
| <b>SUB TOTAL</b>   |             |                       | <b>252.00</b>       |
| <b>Total de presupuesto no desembolsable</b>                             |             |                       | <b>652.00</b>       |
| <b>Total (S/. )</b>  |             |                       | <b>2302.00</b>      |

*Elaboración propia*

### Anexo 3. Cuadro de sondeo

Micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

| <b>Razón Social</b>                  | <b>Nombre Comercial</b>           | <b>RUC</b>  | <b>Dirección</b>           | <b>Provincia y distrito</b> |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------|----------------------------|-----------------------------|
| Aguedo Rosas<br>Irma Regina          | Restaurant<br>Cevichería "Renato" | 10418382631 | Jr. 13 De<br>diciembre     | Huaraz                      |
| Albornoz<br>Dextre<br>Beronica Ninfa | Restaurante<br>Vertientes         | 10406612479 | Av. Raymondi               | Huaraz                      |
| Ames Espinoza<br>Victor Manuel       | Restaurant Mr. Fish               | 10013326130 | Ramón<br>Castilla          | Huaraz                      |
| Angeles<br>Huaranga<br>Genoveva      | Restaurant<br>Genoveva            | 10316211131 |                            | Huaraz                      |
| Aranibar<br>Regalado Sonia<br>Olga   | Restaurant Giordani               | 10423083064 | Jr. Francisco<br>Bolognesi | Huaraz                      |
| Araucano Loli<br>Mateo               | Restaurante Las<br>Puyas          | 10316222043 | Julian De<br>Morales       | Huaraz                      |
| Arbildo Araujo<br>Severa Emiteria    | Restaurant Polleria<br>Shevita    | 10334099488 | Jr.27 De<br>noviembre      | Huaraz                      |
| Atoc Shocush<br>Ruben Hilario        | Restaurant Que<br>Delicia         | 10705678257 | Jr. Caraz                  | Huaraz                      |
| Ayala Medina<br>Joel Arturo          | Restaurante Sabor<br>Huanuqueño   | 10468022970 | Av. 28 De<br>Julio         | Huaraz                      |

*Continua...*

|  |                                   |             |                                 |        |
|--|-----------------------------------|-------------|---------------------------------|--------|
| Barreto De<br>Robles Romula                | Restaurant Robles                 | 10316322412 | Mcal Toribio<br>De Luzuriaga    | Huaraz |
| Bedon Castro<br>Peter Ibernon              | Restaurant Peters                 | 10409198347 | Jr. San Martin                  | Huaraz |
| Bojorquez Leon<br>Flor De Maria<br>Cecilia | Restaurante<br>Jeancarlo          | 10448242833 | Av. 28 De<br>Julio              | Huaraz |
| Brito Barreto<br>Cristian Jesus            | Restaurant Manos<br>Andinas       | 10440659042 | Jr. Julian De<br>Morales        | Huaraz |
| Bustamante<br>Rodriguez Juan<br>Manuel     | Rest. Cevicheria<br>Punta Roca    | 10106847512 | Jose De San<br>Martin           | Huaraz |
| Cacha Antigua<br>Rodrigo<br>Teodoro        | Restaurant La<br>Delicia          | 10316304716 | Av. Raymondi                    | Huaraz |
| Cacha Sanchez<br>Norma Juana               | Rest.El Rincon De<br>Jose         | 10316562260 | Jose De La<br>Mar               | Huaraz |
| Cacha Yauri<br>Sonia Juana                 | Restaurant<br>Exelencia           | 10316411318 | Pj. Zarumilla                   | Huaraz |
| Cadillo<br>Sanchez Betty<br>Asuncion       | Restaurante<br>Cevicheria Leolito | 10316290774 | Jr. Jose De<br>Sucre            | Huaraz |
| Caldua Flores<br>Eichi Christofio          | Restaurante Nieve                 | 10454741663 | Confrat.<br>Internacional<br>Es | Huaraz |
| Calvo Minaya<br>Baylon Vidal               | Rest.Pizza<br>Vegetariano         | 10316256347 | Luzuriaga                       | Huaraz |

*Continua...*

|   |                                   |             |  |        |
|---|-----------------------------------|-------------|--|--------|
| Camasca<br>Chavez<br>Josefina<br>Maximiliana    | Restaurante El<br>Sabor Del Cielo | 10101158719 | Jr. Juan De La<br>Cruz Romero                  | Huaraz |
| Camones<br>Villacorta<br>Cecilia Juana          | Restaurante El<br>Ancashino       | 10326437188 | Av. Conf.<br>Internacional<br>Este             | Huaraz |
| Carbajal<br>Pumashonco<br>Esperanza<br>Dionisia | Restaurante Teresita              | 10316727609 | Av. Francisco<br>Bolognesi                     | Huaraz |
| Castro Gamarra<br>De Bidón<br>Rufina            | Rest.Tur.Yerupaja<br>En Los Andes | 10413094696 | Julián De<br>Morales                           | Huaraz |
| Ccolquehuanca<br>Lazaro Fredy<br>Wilder         | Restaurante El<br>Palomar         | 10414654385 | Av.<br>Confraternidad<br>Internacional<br>Este | Huaraz |
| Ceferino<br>Pallaca River<br>Walter             | Restaurant River                  | 10725597768 | Av. Francisco<br>Bolognesi                     | Huaraz |
| Chacon Dueñas<br>Luis Rafo                      | Restaurant El<br>Centro           | 10802080650 | Jr. 28 De Julio                                | Huaraz |
| Chavez Padilla<br>Niceforo Jaime                | Restaurant 4-44                   | 10075062694 | Jr. Andrés<br>Avelino<br>Cáceres               | Huaraz |

*Continua...*

|   |                                     |             |                               |        |
|---|-------------------------------------|-------------|-------------------------------|--------|
| Chupa Niño<br>Alipia                      | Restaurant Kory                     | 10086255460 | Luzuriaga                     | Huaraz |
| Clemente<br>Torres Adolfo<br>Leonid       | Restaurant La<br>Romántica          | 10411035773 | Jr. Juan De La<br>Cruz Romero | Huaraz |
| Cochachin<br>Lopez Julia<br>Rosa          | Rest. Fuente De<br>Soda Delicioso   | 10316078040 | Av. Antonio<br>Raymondi       | Huaraz |
| Coral Huaman<br>Magna                     | Restaurant Turistico<br>Ciula       | 10316398249 | Av.<br>Fitzcarrald            | Huaraz |
| Cunza<br>Malpartida<br>Marcos             | Restaurant El<br>Maratón            | 10322926044 |                               | Huaraz |
| De La Cruz<br>Rosario Yenina<br>Elena     | Restaurant Taberna<br>Duende        | 10457629589 | Pedregal Bajo                 | Huaraz |
| Depaz Ponte<br>Margarita<br>Reyna         | Restaurante Sharon                  | 10801087791 | Jr. Caraz                     | Huaraz |
| Depaz Sanchez<br>Cecilio Agustin          | Restaur.<br>Multiservicios<br>Cabey | 10316698676 | 28 De Julio                   | Huaraz |
| Dextre<br>Guillermo<br>Mylena Luz<br>Mary | Restaurante Mily                    | 10461607689 | Jr. Francisco<br>Bolognesi    | Huaraz |

*Continúa...*

|  |                                  |             |                          |        |
|--|----------------------------------|-------------|--------------------------|--------|
| Divin Maguiða<br>Julia                         | Restaurante Any                  | 10316275082 | Raymondi                 | Huaraz |
| Dominguez<br>Vergaray Luz<br>Guadalupe         | Restaurante Ajo-<br>Limon        | 10316499533 | Jr. Ramon<br>Castilla    | Huaraz |
| Ebony<br>Servicios<br>Turisticos Scrl          | Restaurante Ebony                | 20119139547 | Jose De Sucre            | Huaraz |
| El Horno<br>E.I.R.L.                           | Restaurante El<br>Horno          | 20531045689 | Parque Del<br>Periodista | Huaraz |
| Espinoza Blas<br>Clelia Gladys                 | Restaurant Jefferson             | 10413028014 | Av. Tarapaca             | Huaraz |
| Espinoza Flores<br>Zenon Cirilo                | Restaurant Tabariz               | 10316240467 | Fitzcarral               | Huaraz |
| Espinoza Milla<br>Pamela Jossylu               | Restaurant El<br>Mezon           | 10452318186 | Jr. 27 De<br>Noviembre   | Huaraz |
| Evaristo Salas<br>Hugo Ceferino                | Restaurante Betty                | 10408919784 | Jr. Caraz                | Huaraz |
| Fernandez<br>Norabuena<br>Epifania<br>Victoria | Restaurant Rocio                 | 10316204207 | Jr. Huascaran            | Huaraz |
| Figueroa<br>Barreto<br>America Justina         | Restaurant Turistico<br>El Horno | 10316277778 | Raymondi                 | Huaraz |

*Continua...*

|  |                              |             |                         |        |
|--|------------------------------|-------------|-------------------------|--------|
| Figueroa<br>Urbano Edgar<br>Claudio    | Restaurant Chocho<br>Leyla   | 10316616670 | Rosas Pampa             | Huaraz |
| Gomez Aponte<br>Marcos                 | Restaurant Yefer             | 10409149567 | Av. Antonio<br>Raymondi | Huaraz |
| Gomez<br>Pacahuala<br>Edgar Ricardo    | Restaurant "Tullpa-<br>Raju" | 10316514290 | Av. Villon<br>Alto      | Huaraz |
| Gonzales<br>Calderon<br>Natividad      | Restaurante Minash<br>Janca  | 10081394003 | Lucar Y Torre           | Huaraz |
| Gonzales Leon<br>Paulina<br>Francisca  | Restaurant Gonzales          | 10316543842 | Agustin<br>Gamarra      | Huaraz |
| Huaman -<br>Zoraida Ines               | Restaurant El<br>Rancho      | 10316280311 | Comercio                | Huaraz |
| Huaman<br>Guzman Furita<br>Azucena     | Restaurant Lupita            | 10418769080 | Av. 28 De<br>Julio      | Huaraz |
| Huaman<br>Maguiđa<br>Teodoro<br>Maximo | Restaurant Araceli           | 10316543834 | Av. Mariscal<br>Caceres | Huaraz |
| Huanca Coral<br>Josefa Doris           | Restaurante Huanca           | 10316511932 | Al Malecon<br>Sur       | Huaraz |

*Continua...*



|   |                                   |             |                         |        |
|---|-----------------------------------|-------------|-------------------------|--------|
| Huerta Gamez<br>Lesly Carol             | Restaurante Zarik                 | 10436625052 | Jr. Simon<br>Bolivar    | Huaraz |
| Huerta Rojas<br>Aldegunda<br>Martina    | Restaurant<br>Aldegunda           | 10326439113 | Antonio<br>Raymondi     | Huaraz |
| Hurtado<br>Rosario Dora<br>Margot       | Restaurant Geymar                 | 10316760274 | Jr. Ramon<br>Castilla   | Huaraz |
| Jara Fidel Hugo<br>Roman                | Restaurant Don<br>Hugo            | 10320436686 | Simon Bolivar           | Huaraz |
| Javier Reyes<br>Julia Asuncion          | Rest. Las Tullpas Y<br>Chimichurr | 10316732467 | Julian De<br>Morales    | Huaraz |
| Jesus Chinchay<br>Carmen<br>Yolanda     | Rest."Callejon De<br>Huaylas"     | 10316394871 | 13 De<br>Diciembre      | Huaraz |
| Jesus Chinchay<br>Lucy Pilar            | Restaurant Mayely                 | 10316747961 | Comercio                | Huaraz |
| Livias Solis<br>Teresa Aurelia          | Restaurant Valdivia               | 10228608845 | Av. Raymondi            | Huaraz |
| Lopez Bañez<br>Priscila Ysabel          | Restaurant Rosalyn                | 10433300292 | Av. Conf.<br>Inter.Este | Huaraz |
| Lozano Sal Y<br>Rosas Olga<br>Elizabeth | Restaurant Sazones<br>Del Peru    | 10451323941 | Jr. Jose De<br>Sucre    | Huaraz |
| Lucero Macedo<br>Santa Margarita        | Restaurante<br>Margarita          | 10316590701 |                         | Huaraz |

*Continua...*

|   |                                  |             |                                     |        |
|---|----------------------------------|-------------|-------------------------------------|--------|
| Maguita Vargas<br>De Shuan<br>Viviana Teresa  | -Restaurant Sabor<br>Latino      | 10316142686 | Hualcan                             | Huaraz |
| Marquez<br>Rodriguez<br>Jorge Jesus           | Restaurante Cerro<br>Blanco      | 10316657864 | Julian De<br>Morales                | Huaraz |
| Mayhuay<br>Colonia<br>Francisco<br>Dionicio   | Restaurante Patito<br>Amarillo   | 10320441213 | Prolonga<br>Antonio<br>Raymondi     | Huaraz |
| Maypu<br>Huamani Reyna<br>Yessica             | Restaurant El<br>Recuaino        | 10447945598 | Jr. Huascaran                       | Huaraz |
| Mejia Cacha<br>Julia Josefina                 | Restaurant Las<br>Puyas          | 10316529149 | Julian De<br>Morales                | Huaraz |
| Melendez<br>Cabello<br>Estefania<br>Roselvina | Restaurant El Toque<br>Del Sabor | 10066353546 | Av. Fitzcarral                      | Huaraz |
| Mendoza Rios<br>Flor De Maria                 | Restaurant Sabor<br>Ancashino    | 10316023971 | Av. Confra<br>Internacional<br>Este | Huaraz |
| Moreno Jaimes<br>Roger Lee                    | Restaurante<br>Almendra          | 10455664981 | Prl.Mcal<br>Toribio<br>Luzuriag     | Huaraz |

*Continua...*

|                                       |                             |             |                        |        |
|---------------------------------------|-----------------------------|-------------|------------------------|--------|
| Nivin Rurush<br>Bibiana<br>Ceferina   | Restaurant Deysy            | 10316412047 | Jr. Cajamarca          | Huaraz |
| Ocaña Ramirez<br>Ricardina            | Restaurante El<br>Campero   | 10256382798 | 13 De<br>Diciembre     | Huaraz |
| Ortiz Baltazar<br>Apolonia Sara       | Restaurant Mileydy          | 10465260641 | Av. Agustin<br>Gamarra | Huaraz |
| Pacheco<br>Guerrero<br>Yuliana Gabina | Restaurant Crillon<br>Chico | 10438197317 | Agustin<br>Gamarra     | Huaraz |
| Panduro Palla<br>Nervith Mayela       | Restaurant<br>Rancheros     | 10476407783 | Av. 28 De<br>Julio     | Huaraz |
| Picon Flores<br>Teofila               | Restaurant Las<br>Flores    | 10322954200 | Prolong. Jose<br>Olaya | Huaraz |
| Poma Pinto<br>Guisella Maytte         | Restaurant El Buen<br>Sabor | 10705742672 | Jr. Leonisa<br>Lescano | Huaraz |
| Quispe Yanez<br>Tomas                 | Restaurant La<br>Mistiana   | 10295143067 | Bartolome<br>Herrera   | Huaraz |
| Raprey Huerta<br>Felix Marcelino      | Restaurant Yhoset           | 10316177994 | Villon Bajo            | Huaraz |
| Rimac Vega<br>Teolinda Julia          | Reststaurant Lisbeth        | 10322697401 | Antonio<br>Raymondi    | Huaraz |
| Rocha<br>Urdanivia<br>Marlon Cesar    | Restaurant El<br>Miguelén   | 10410384511 | Luzuriaga              | Huaraz |

*Continua...*

|  |                                   |             |                               |        |
|--|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|--------|
| Rodriguez<br>Herrera Eulalio               | Restaurant Nueva<br>Jerusalim     | 10447402446 | Av. Agustin<br>Gamarra        | Huaraz |
| Rojas Verde<br>Robert Angel                | Restaurant Rojas                  | 10449973017 | Jr. Caraz                     | Huaraz |
| Rosales - Lucia<br>Victoria                | Restaurant Denis                  | 10316379473 | Prol. Antonio<br>Raymondi     | Huaraz |
| Rosales<br>Gonzales<br>Zacarias<br>Maurino | Restaurant Portal<br>De Los Andes | 10304947565 | Jose De La<br>Mar             | Huaraz |
| Rosales Robles<br>Marlitt Gady             | Restaurant La<br>Rustika          | 10316744911 |                               | Huaraz |
| Salazar Caceres<br>Sonia Denisse           | Restaurant<br>Kamikase            | 10421729587 | Call.<br>Sebastian De<br>Beas | Huaraz |
| Salinas<br>Dominguez<br>Robin Domingo      | Resta. El Rincon.<br>Del Pes. Fri | 10094709755 | Jr. Enrique<br>Ramirez Luna   | Huaraz |
| Salvador<br>Rosales<br>Michael<br>Reinaldo | Mike's Restaurant                 | 10316821664 | Av. Raymondi                  | Huaraz |
| Sanchez<br>Cipriano<br>Anatolia<br>Juliana | Restaurante Lo<br>Nuestro         | 10316686007 | Prol.<br>Luzuriaga            | Huaraz |

*Continua...*

|   |                                  |             |                             |        |
|---|----------------------------------|-------------|-----------------------------|--------|
| Sanchez<br>Ramirez Heber<br>Alberto         | Restaurant Bryam                 | 10421114299 | Pj. Jose De<br>San Martin   | Huaraz |
| Santillan<br>Espinoza<br>Eugenia            | Restaurant Santa<br>Ines         | 10316509237 | Malecon Sur-<br>Rio Quilcay | Huaraz |
| Sarmiento<br>Sanchez Wilson<br>Yofre        | Restaurante Rocotos              | 10428361054 | Jr. Teofilo Del<br>Castillo | Huaraz |
| Silva Broncano<br>Wilfredo<br>Sisinio       | Restaurant -<br>Cafet=N Silva    | 10412132365 | Luzuriaga                   | Huaraz |
| Sucesion Leiva<br>Saenz Daniel<br>Samuel    | Restaurant Samuels<br>Y Polleria | 10316328771 | Av. Luzuriaga               | Huaraz |
| Sullca Cancho<br>Paulina                    | Restaurant La<br>Delicia         | 10224902633 | Fitzcarrald                 | Huaraz |
| Tarazona<br>Asencios Jesus<br>Johny         | Rest, Sabor<br>Huaracino         | 10436007286 | 13 De<br>Diciembre          | Huaraz |
| Torres Lopez<br>Glicerio                    | Restaurant Rosana                | 10316033780 | Prolong. A.<br>Raymondi     | Huaraz |
| Urteaga<br>Guzman<br>Melody Luisa<br>Soraya | Restaurant Bar<br>Maipu          | 10435370361 | Ginebra                     | Huaraz |

*Continua...*

Concluye...

|   |                                 |             |                          |        |
|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|--------|
| Vargas Shuan<br>Tomas Victor            | Restaurant<br>Cebicheria Kellyn | 10316075580 | Jr. Mariscal<br>Cáceres  | Huaraz |
| Veramendi De<br>Garcia Felicitas        | Rest.San Martin De<br>Porras    | 10316186705 | Las Américas             | Huaraz |
| Veramendi<br>Villarreal<br>Domila Rosa  | Restaurant El<br>Asador         | 10316021234 | Ba. Zona<br>Comercial    | Huaraz |
| Victor Alvaro<br>Diaz Vidal<br>E.I.R.L. | Restaurantes La<br>Mediterranea | 20530945384 | Eduardo<br>Lucar Y Torre | Huaraz |
| Villanueva<br>Lujan Maria<br>Del Pilar  | Restaurant Sabor<br>Norte±Oa    | 10431742778 | Jr. Huascarán            | Huaraz |

Fuente: municipalidad distrital de Huaraz 2019

#### Anexo 4. Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

*Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019*

Yo, ....., identificado con DNI N° .....  
acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento con señal de conformidad.

Fecha: .....

Firma del participante: .....

Firma del investigador: .....

## Anexo 5. Declaración jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo Avendaño Dextre Emely Kent, identificado (a) con DNI N° 71089145 y código de estudiante 1211151069 de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del informe final de tesis son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en forma voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

El informe de tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente declaración jurada asumo frente a la universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y frente a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudiera derivarse para la universidad en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el informe de tesis, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Huaraz 17 de mayo del 2021



.....  
Emely Kent Avendaño Dextre  
DNI: 71089145



## Anexo 6. Cuestionario



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTO  
ACADÉMICO DE METODOLOGÍA\_MIMI**

Cuestionario aplicado a los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del rubro, la misma que podrá servir para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

Propuesta de mejora de la evaluación del desempeño laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

La información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un X indicando lo que usted considere adecuado:

### **1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.**

1. ¿Cuál es su edad?
  - a) 18 - 30 años
  - b) 31-50 años
  - c) 1 a más años
  
2. Género
  - a) Masculino
  - b) Femenino

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?
  - a) Sin instrucción
  - b) Primaria
  - c) Secundaria
  - d) Superior no universitaria
  - e) Superior universitario
  
4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?
  - a) Dueño
  - b) Administrador
  
5. ¿Hace cuántos años desempeña en el cargo?
  - a) 0 a 3 años.
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años

**1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.**

6. ¿Cuántos años de permanencia tiene la empresa en el rubro?
  - a) 0 a 3 años.
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años
  
7. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?
  - a) 1 a 5 trabajadores
  - b) 6 a 10 trabajadores
  - c) 11 a más trabajadores
  
8. Las personas que trabajan en su empresa son:
  - a) Familiares
  - b) Personas no familiares

9. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?
- a) Generar ganancia
  - b) Subsistencia
10. El nivel de ingreso promedio mensual de la empresa es:
- a) De s/1,000.00 hasta s/ 51,875.00
  - b) De s/ 57,875.00 hasta s/ 587,917.00
  - c) De s/ 587,917.00 a más
11. ¿Cuál es el tipo de empresa de acuerdo con su constitución?
- a) Persona natural
  - b) EIRL
  - c) SRL
  - d) SAC
  - e) SAA

### **1.3. Referente a la variable de investigación.**

#### ***Variable 1. Evaluación del desempeño laboral***

12. ¿Qué facilidad le brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo?
- a) Horarios
  - b) Perfil de puesto adecuado
  - c) Puesto idóneo
13. ¿Quién evalúa el desempeño laboral?
- a) Propietario
  - b) Encargado
  - c) Cliente

14. ¿Cada que tiempo evalúan el desempeño laboral?
- a) Quincenal
  - b) Mensual
  - c) Anual
15. ¿Para qué sirven los objetivos de la empresa?
- a) Para un buen desempeño en las labores
  - b) Para la competencia
  - c) Un buen ambiente de trabajo
16. ¿A través de qué factores se evalúan su desempeño?
- a) A través de la calidad del trabajo
  - b) A través de su iniciativa
  - c) A través de las relaciones con los compañeros de trabajo
  - d) A través de la puntualidad
17. ¿Por qué crees usted que es importante evaluar el desempeño de sus colaboradores?
- a) Para mejorar su desempeño laboral
  - b) Para detectar necesidades de formación
  - c) Para establecer criterios de rotación
  - d) Para conocer sus habilidades
18. ¿Qué políticas de oportunidad le brinda la empresa?
- a) Ascensos
  - b) Beneficios económico
  - c) Impulso y desarrollo personal
  - d) Mejora en las relaciones interpersonales
19. ¿Qué incentivos recibe por su buen desempeño?
- a) Incentivos económicos
  - b) Incentivos no económicos
  - c) Otros

***Variable 2. Gestión de la calidad***

20. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?
- a) Benchmarking
  - b) Las 5S
  - c) Evaluación del desempeño laboral
  - d) Atención al cliente
  - e) Otros
21. ¿Cuáles son las dificultades para la implementación de gestión de calidad?
- a) Poca iniciativa
  - b) Aprendizaje lento
  - c) No se adapta a los cambios
  - d) Desconocimiento del puesto
  - e) Otros
22. ¿De qué manera se aplica la gestión de calidad en la empresa?
- a) Mediante la atención al cliente
  - b) Evaluación del desempeño laboral
  - c) Capacitación del personal
23. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores?
- a) Mediante la observación
  - b) Mediante la evaluación del desempeño laboral
  - c) Mediante la capacitación constante

## Anexo 7. Alfa de Cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N | %     |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido                | 8 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0 | ,0    |
|       | Total                 | 8 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,734             | 23             |

### Estadísticas de total de elemento

|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| Edad   | 45,1250  | 36,125  | ,060                                     | ,746  |
| Género   | 45,3750  | 41,411  | -,602                                    | ,771  |
| Grado de instrucción   | 43,7500  | 33,929  | ,229                                     | ,733  |
| Cargo que desempeñan   | 45,5000  | 37,429  | -,023                                    | ,742  |
| Tiempo que desempeñan en el cargo                            | 44,5000  | 35,143  | ,349                                     | ,722  |
| Años de permanencia  | 44,0000  | 36,286  | ,268                                     | ,728  |
| Número de trabajadores                                       | 45,6250  | 36,839  | ,089                                     | ,735  |
| Personas que trabajan  | 45,6250  | 35,696  | ,297                                     | ,726  |
| Objetivo de creación   | 45,7500  | 39,357  | -,435                                    | ,753  |
| Nivel de ingreso promedio mensual                            | 44,8750  | 29,839  | ,678                                     | ,686  |
| Tipo de empresa de acuerdo a su constitución                 | 45,7500  | 35,071  | ,563                                     | ,717  |
| Dificultades para la implementación de la gestión de calidad | 45,6250  | 35,125  | ,404                                     | ,720  |

|  |         |        |       |      |
|--|---------|--------|-------|------|
| Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal               | 45,3750 | 35,125 | ,207  | ,731 |
| La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa           | 45,1250 | 34,411 | ,319  | ,722 |
| Las técnicas que utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores  | 44,5000 | 37,429 | -,023 | ,742 |
| La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo | 45,0000 | 28,000 | ,817  | ,667 |
| Quien evalúa el desempeño laboral  | 44,3750 | 36,554 | ,047  | ,743 |
| Tiempo que evalúan el desempeño laboral                                  | 45,1250 | 28,125 | ,761  | ,672 |
| Para que sirven los objetivos de la empresa                              | 44,6250 | 35,125 | ,404  | ,720 |
| A través de qué factores se evalúan su desempeño                         | 45,6250 | 32,554 | ,906  | ,695 |
| La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores              | 44,1250 | 34,696 | ,485  | ,716 |
| Políticas de oportunidad que brinda la empresa                           | 45,1250 | 32,411 | ,577  | ,703 |
| Incentivos que recibe por su buen desempeño                              | 44,5000 | 33,143 | ,695  | ,703 |

## Anexo 8. Validación de instrumento

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Lázaro Díaz Juan Renee
- 1.2. Grado Académico: Magister en MBA, administración de negocios
- 1.3. Profesión: Licenciado en administración
- 1.4. Institución donde labora: CREC 10
- 1.5. Cargo que desempeña: Administrador
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Avendaño Dextre Emily Kent
- 1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACION

Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable evaluación del desempeño laboral.

| N° de ítem  | Validez de contenido                                   |    | Validez de constructo                              |    | Validez de criterio  |    | Observaciones |
|---|--|----|--|----|--|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable. |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado. |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas. |    |               |
|   | SI   | NO | SI   | NO | SI   | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Definir el puesto</b>                                     |  |    |  |    |  |    |               |
| La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo. | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 2: Evaluar el desempeño</b>                                  |  |    |  |    |  |    |               |
| Quien evalúa el desempeño laboral.  | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Tiempo que evalúan el desempeño laboral.                                  | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                              | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| A través de qué factores se evalúan su desempeño.                         | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores.              | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 3: Retroalimentación</b>                                     |  |    |  |    |  |    |               |
| Políticas de oportunidad que brinda la empresa                            | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Incentivos que recibe por su buen desempeño                               | X  |    | X  |    | X  |    |               |



**Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Gestión de la calidad**

| N° de Ítem   | Validez de contenido                                |    | Validez de Constructo                              |    | Validez de criterio  |    | Observaciones |
|--|---|----|--|----|--|----|---------------|
|  | Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable. |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado. |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas. |    |               |
|  | SI  | NO | SI   | NO | SI   | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Planificar</b>                                       |   |    |  |    |  |    |               |
| Técnicas modernas de la gestión de calidad.                          | X   |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 2: Realizar</b>   |   |    |  |    |  |    |               |
| Dificultades para la implementación de la gestión de calidad.        | X   |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 3: Comprobar</b>  |   |    |  |    |  |    |               |
| La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa.      | X   |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 4: Actuar</b>   |   |    |  |    |  |    |               |
| Técnicas que utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores. | X   |    | X  |    | X  |    |               |

Otras observaciones generales:

  
 Lic. Adrián Juan Bertrán Lizcano Díaz  
 Reg. CLAD N° 04133  


---

 DNI N° 31680471

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.9. **Apellidos y Nombres:** Torres Reyes Roger Robert
- 1.10. **Grado Académico:** Maestro en administración de negocios
- 1.11. **Profesión:** Licenciado en administración
- 1.12. **Institución donde labora:** Universidad San Pedro
- 1.13. **Cargo que desempeña:** docente universitario
- 1.14. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.15. **Autor del instrumento:** Avendaño Dextre Emely Kent
- 1.16. **Carrera:** Administración

**III. VALIDACION**

**Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable evaluación del desempeño laboral.**

| N° de ítem  | Validez de contenido                                   |    | Validez de constructo                              |    | Validez de criterio  |    | Observaciones |
|---|--|----|--|----|--|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable. |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado. |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas. |    |               |
|   | SI   | NO | SI   | NO | SI   | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Definir el puesto</b>                                     |  |    |  |    |  |    |               |
| La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo. | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 2: Evaluar el desempeño</b>                                  |  |    |  |    |  |    |               |
| Quien evalúa el desempeño laboral.  | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Tiempo que evalúan el desempeño laboral.                                  | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                              | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| A través de qué factores se evalúan su desempeño.                         | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores.              | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 3: Retroalimentación</b>                                     |  |    |  |    |  |    |               |
| Políticas de oportunidad que brinda la empresa                            | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Incentivos que recibe por su buen desempeño                               | X  |    | X  |    | X  |    |               |

**Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Gestión de la calidad**

| N° de ítem   | Validez de contenido                                |    | Validez de Constructo                              |    | Validez de criterio  |    | Observaciones |
|--|---|----|--|----|--|----|---------------|
|  | Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable. |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado. |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas. |    |               |
|  | SI  | NO | SI   | NO | SI   | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Planificar</b>                                       |   |    |  |    |  |    |               |
| Técnicas modernas de la gestión de calidad.                          | X   |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 2: Realizar</b>   |   |    |  |    |  |    |               |
| Dificultades para la implementación de la gestión de calidad.        | X   |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 3: Comprobar</b>  |   |    |  |    |  |    |               |
| La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa.      | X   |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 4: Actuar</b>   |   |    |  |    |  |    |               |
| Técnicas que utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores. | X   |    | X  |    | X  |    |               |

**Otras observaciones generales:**



Mg. Riger Robert Torres Rojas  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 08951

DNI N° 30430458

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES**

1.17. Apellidos y Nombres: Salinas Herrera Nahum Thony

1.18. Grado Académico: Magister en administración

1.19. Profesión: Licenciado en administración

1.20. Institución donde labora: CONTRATISTAS M&S E.I.R.L.

1.21. Cargo que desempeña: Gerente general

1.22. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.23. Autor del instrumento: Avendaño Dextre Emely Kent

1.24. Carrera: Administración

**IV. VALIDACION**

**Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable evaluación del desempeño laboral.**

| N° de ítem  | Validez de contenido                                   |    | Validez de constructo                              |    | Validez de criterio  |    | Observaciones |
|---|--|----|--|----|--|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable. |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado. |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas. |    |               |
|   | SI   | NO | SI   | NO | SI   | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Definir el puesto</b>                                     |  |    |  |    |  |    |               |
| La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo. | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 2: Evaluar el desempeño</b>                                  |  |    |  |    |  |    |               |
| Quien evalúa el desempeño laboral.  | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Tiempo que evalúan el desempeño laboral.                                  | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Para que sirven los objetivos de la empresa.                              | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| A través de qué factores se evalúan su desempeño.                         | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores.              | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 3: Retroalimentación</b>                                     |  |    |  |    |  |    |               |
| Políticas de oportunidad que brinda la empresa                            | X  |    | X  |    | X  |    |               |
| Incentivos que recibe por su buen desempeño                               | X  |    | X  |    | X  |    |               |

**Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Gestión de la calidad**

| N° de Ítem   | Validez de contenido                                |  | Validez de Constructo                              |    | Validez de criterio  |    | Observaciones |
|--|---|--|--|----|--|----|---------------|
|  | Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable. |  | El ítem contribuye a medir el indicador planteado. |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas. |    |               |
|  |   |  | SI   | NO | SI   | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Planificar</b>                                       |   |  |  |    |  |    |               |
| Técnicas modernas de la gestión de calidad.                          | X   |  | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 2: Realizar</b>   |   |  |  |    |  |    |               |
| Dificultades para la implementación de la gestión de calidad.        | X   |  | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 3: Comprobar</b>  |   |  |  |    |  |    |               |
| La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa.      | X   |  | X  |    | X  |    |               |
| <b>Dimensión 4: Actuar</b>   |   |  |  |    |  |    |               |
| Técnicas que utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores. | X   |  | X  |    | X  |    |               |

**Otras observaciones generales:**



Mgtr. Nahum Thony Salinas Herrera.

DNI N° 42726011











Pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

| <b>Preguntas</b>  | <b>Respuestas</b>         | <b>Tabulación</b>   | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
|---|---------------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo. | Horarios                  | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII                                    | 35                         | 41.18%                     |
|   | Perfil de puesto adecuado | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II                                 | 42                         | 49.41%                     |
|   | Puesto idóneo             | IIII-III  | 8                          | 9.41%                      |
|   | Total                     | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII | 85                         | 100.00%                    |
| Quien evalúa el desempeño laboral.  | Propietario               | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-I                                  | 51                         | 60.00%                     |
|   | Encargado                 | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII                                    | 34                         | 40.00%                     |
|   | Total                     | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII           | 85                         | 100.00%                    |
| Tiempo que evalúan el desempeño laboral.                                  | Quincenal                 | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII                                    | 35                         | 41.18%                     |
|   | Mensual                   | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII  | 25                         | 29.41%                     |
|   | Anual                     | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII  | 25                         | 29.41%                     |
|   | Total                     | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII           | 85                         | 100.00%                    |

Continua...



Pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

*Concluye...*

|   |  |   |    |         |
|---|--|---|----|---------|
| La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores | Para mejorar su desempeño laboral        | IIII-IIII-IIII-II   | 17 | 20.00%  |
|   | Para detectar necesidades de formación   | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II                            | 43 | 50.59%  |
|   | Para establecer criterios de rotación    | IIII-IIII   | 8  | 9.41%   |
|   | Para conocer sus habilidades             | IIII-IIII-IIII-II   | 17 | 20.00%  |
|   | Total                                    | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII | 85 | 100.00% |
| Políticas de oportunidad que brinda la empresa              | Ascenso                                  | -   | 0  | 0.00%   |
|   | Beneficios económicos                    | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII           | 60 | 70.59%  |
|   | Impulso y desarrollo personal            | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII  | 25 | 29.41%  |
|   | Mejora en las relaciones interpersonales | -   | 0  | 0.00%   |
|   | Total                                    | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII | 85 | 100.00% |
| Incentivos que recibe por su buen desempeño                 | Incentivos económicos                    | IIII-IIII-IIII-II   | 17 | 20.00%  |
|   | Incentivos no económicos                 | IIII-IIII   | 9  | 10.59%  |
|   | Otros                                    | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII           | 59 | 69.41%  |
|   | Total                                    | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII | 85 | 100.00% |

Etapas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

| <b>Preguntas</b>  | <b>Respuestas</b>                | <b>Tabulación</b>   | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
|---|----------------------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| Técnicas modernas de la gestión de calidad.                   | Benchmarking                     | -   | 0                          | 0.00%                      |
|   | Las 5S                           | -   | 0                          | 0.00%                      |
|   | Evaluación del desempeño laboral | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-I  | 26                         | 30.59%                     |
|   | Atención al cliente              | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII           | 59                         | 69.41%                     |
|   | Otros                            |   | 0                          | 0.00%                      |
|   | Total                            | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII | 85                         | 100.00%                    |
| Dificultades para la implementación de la gestión de calidad. | Poca iniciativa                  | -   | 0                          | 0.00%                      |
|   | Aprendizaje lento                | IIII-IIII   | 9                          | 10.59%                     |
|   | No se adapta a los cambios       | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII           | 68                         | 80.00%                     |
|   | Desconocimiento del puesto       | -   | 0                          | 0.00%                      |
|   | Otros                            | IIII-IIII   | 8                          | 9.41%                      |
|   | Total                            | IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII | 85                         | 100.00%                    |

*Continua...*



## Anexos 10. Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019.

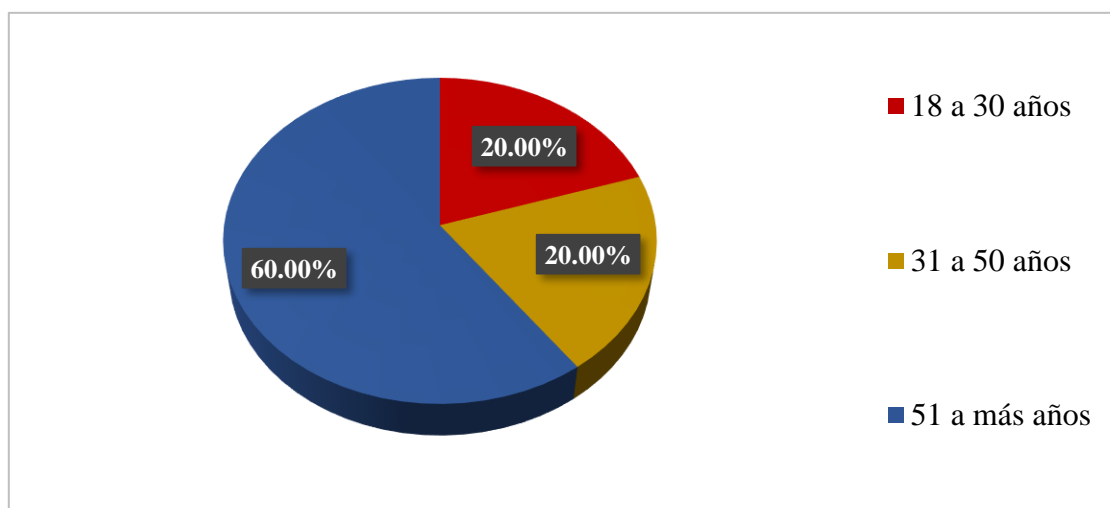


Figura 1. Edad  
Fuente. Tabla 1

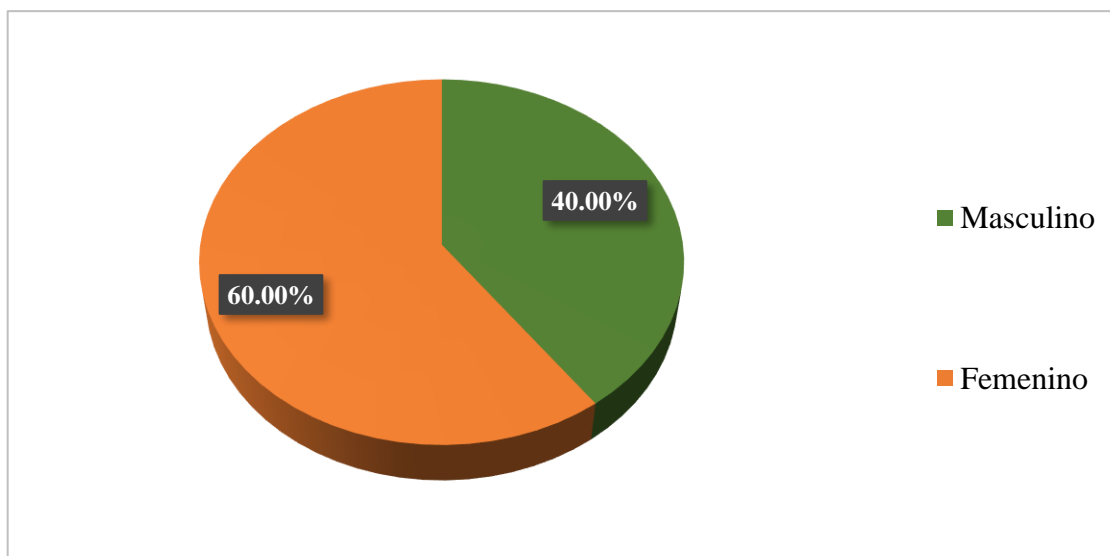


Figura 2. Género  
Fuente. Tabla 1

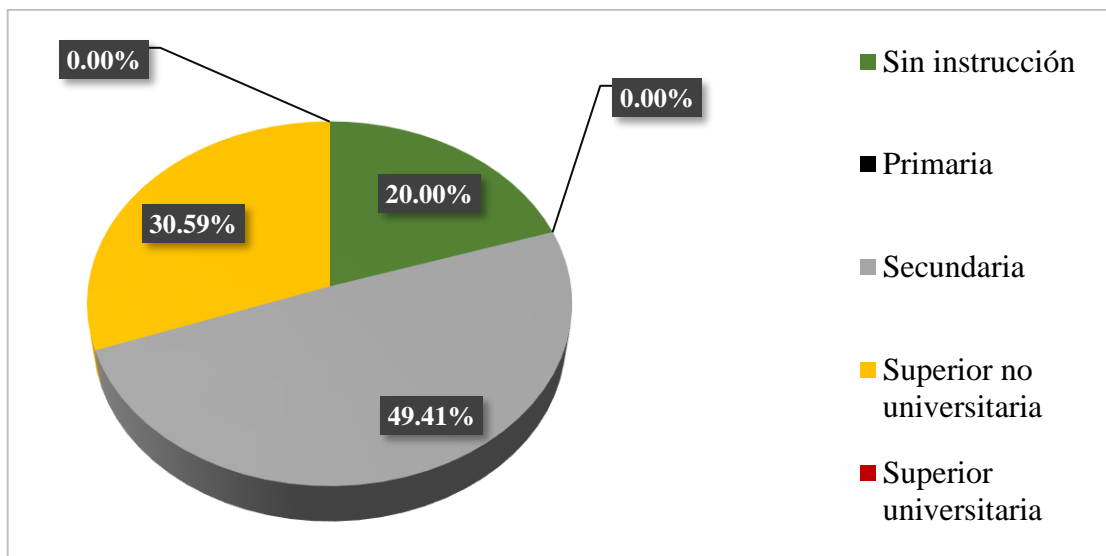


Figura 3. Grado de instrucción  
Fuente. Tabla 1

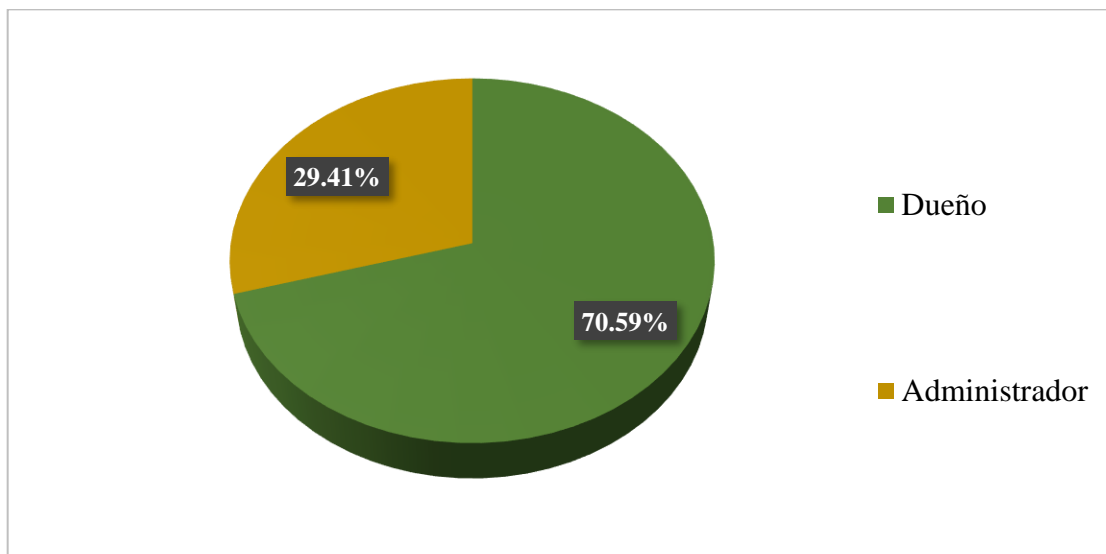


Figura 4. Cargo que desempeñan  
Fuente. Tabla 1



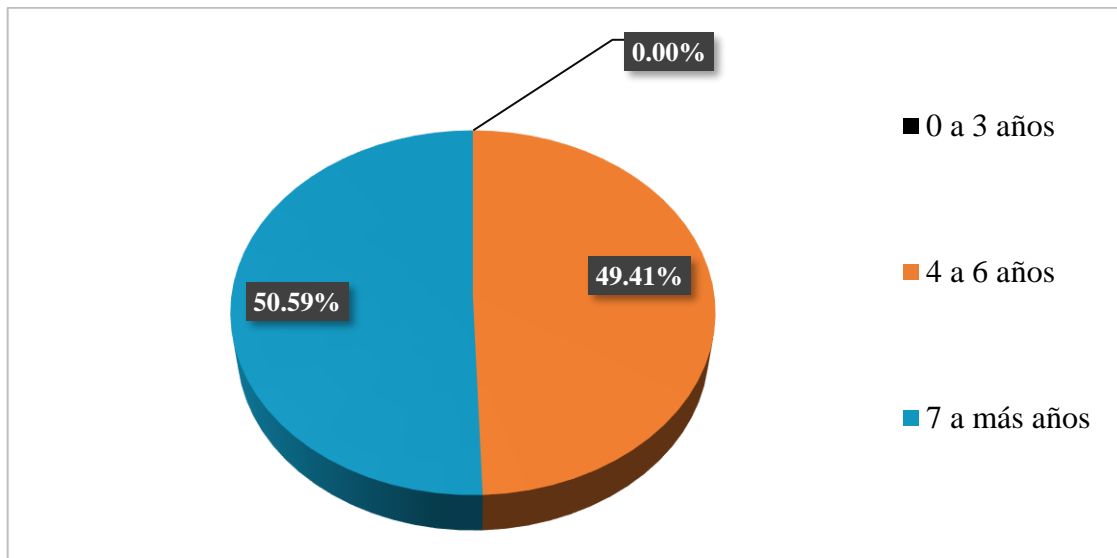


Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo  
Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

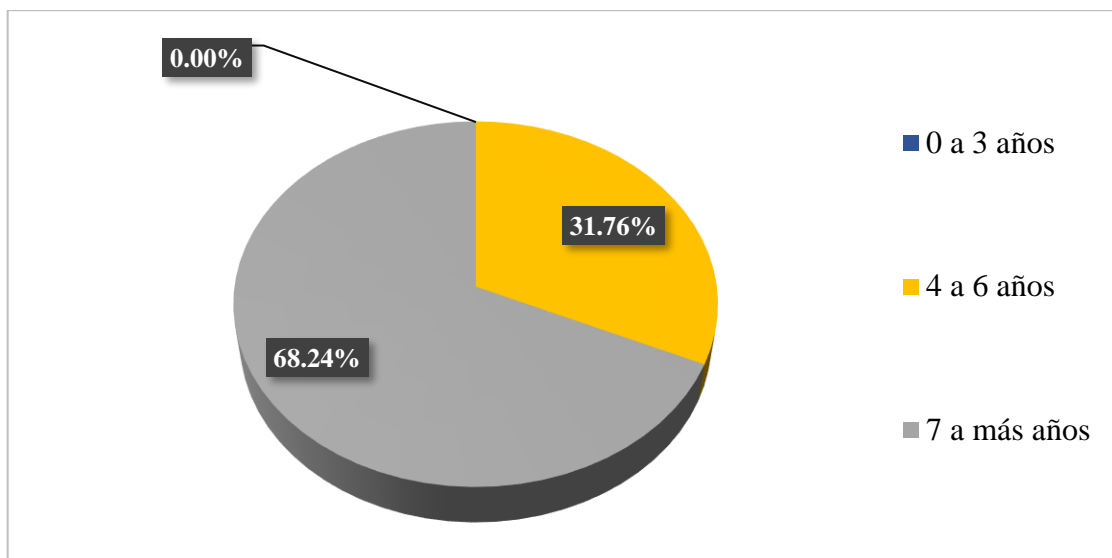


Figura 6. Años de permanencia  
Fuente. Tabla 2

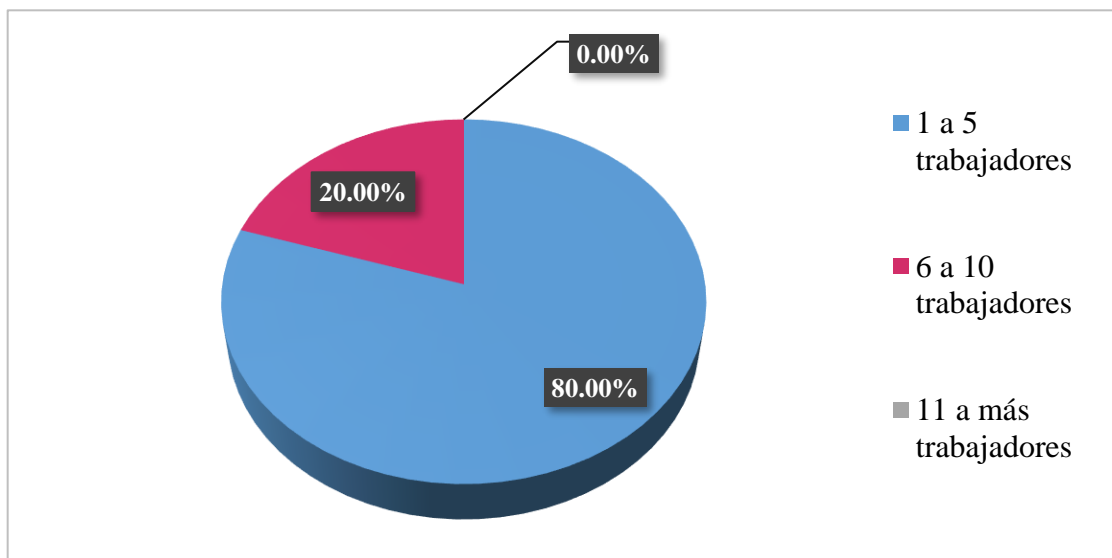


Figura 7. Número de trabajadores  
Fuente. Tabla 2

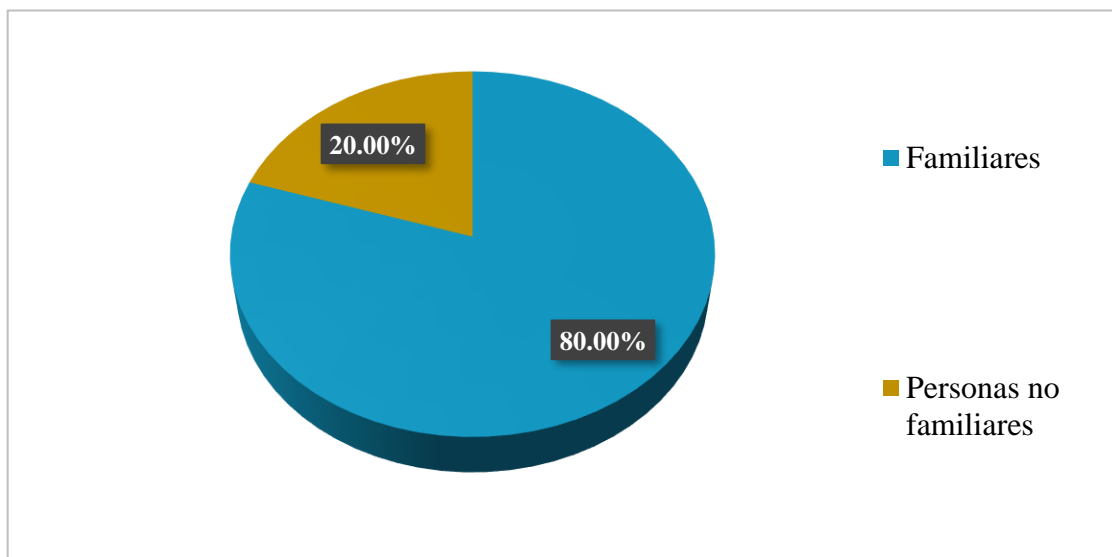


Figura 8. Personas que trabajan  
Fuente. Tabla 2

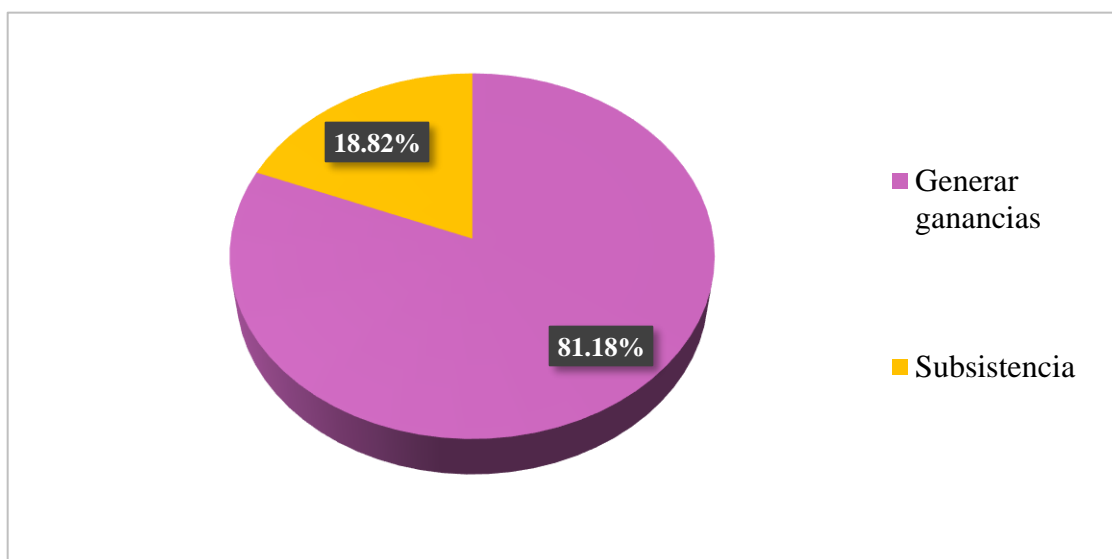


Figura 9. Objetivo de creación  
Fuente. Tabla 2

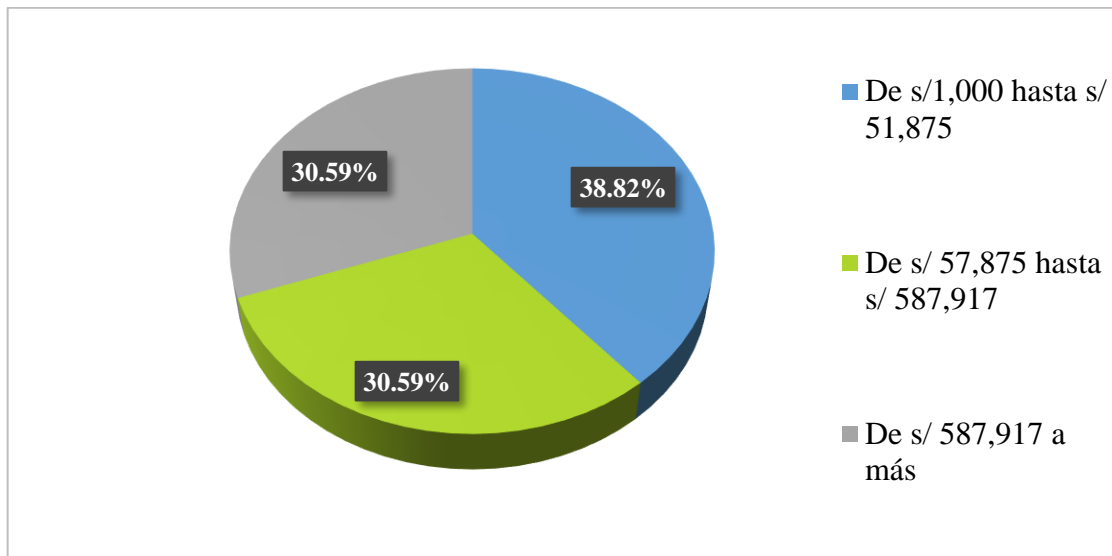


Figura 10. Nivel de ingreso promedio mensual  
Fuente. Tabla 2

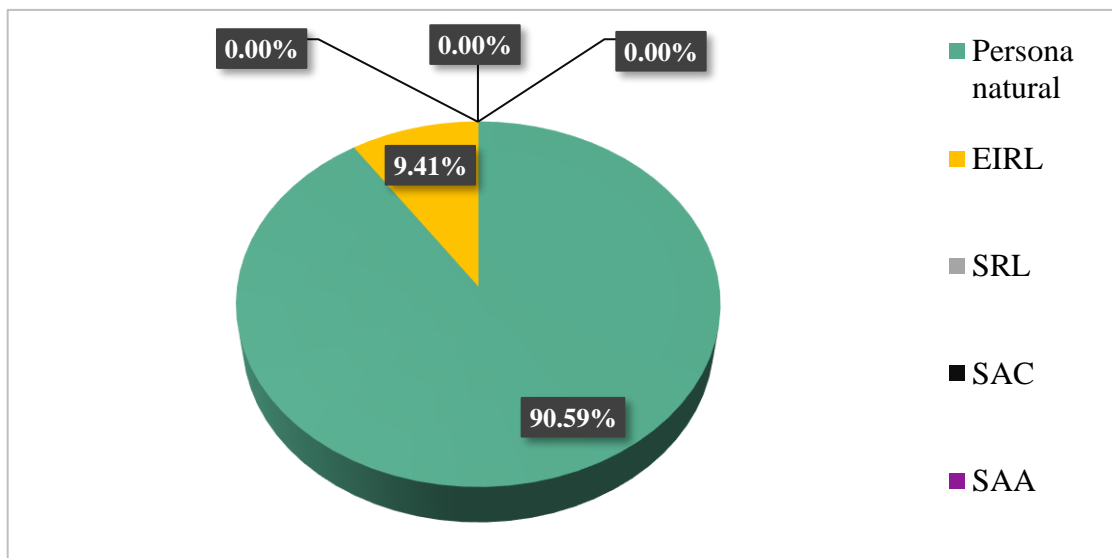


Figura 11. Tipo de empresa de acuerdo con su constitución  
Fuente. Tabla 2

Pasos de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurante y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

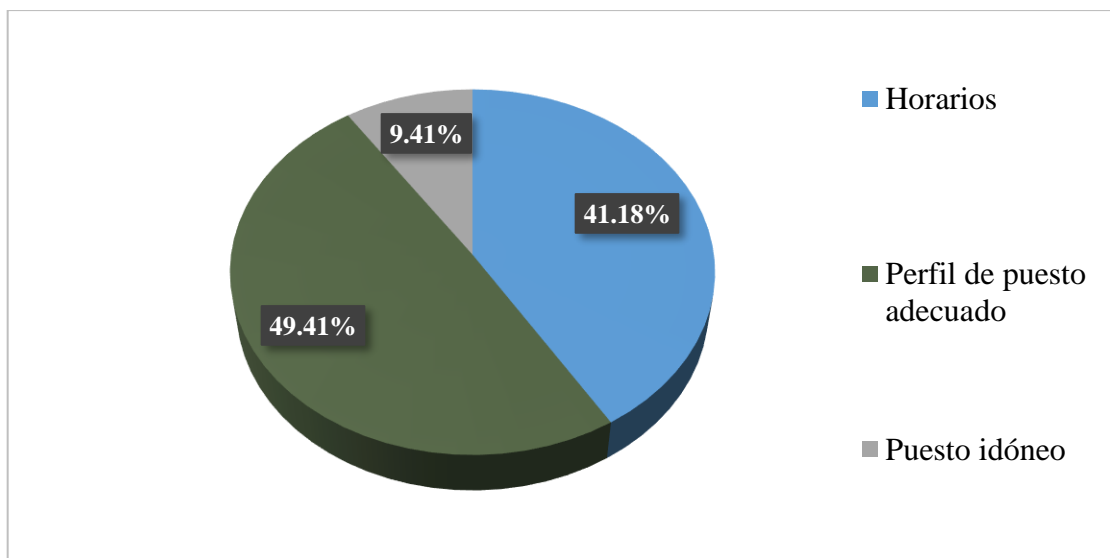


Figura 12. La facilidad que brinda la empresa para adecuarse a su puesto de trabajo  
Fuente. Tabla 3

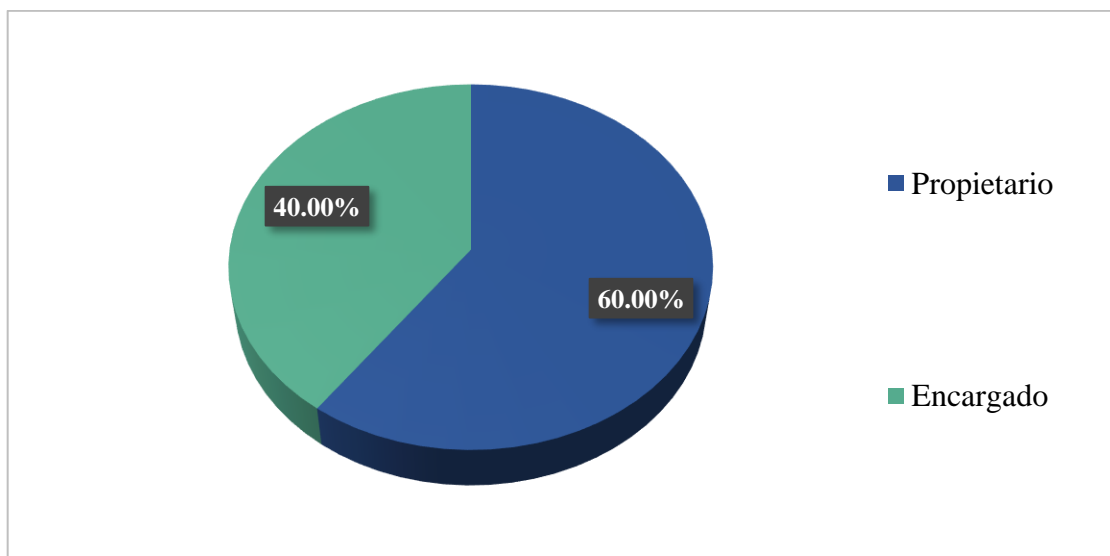


Figura 13. Quien evalúa el desempeño laboral  
Fuente. Tabla 3

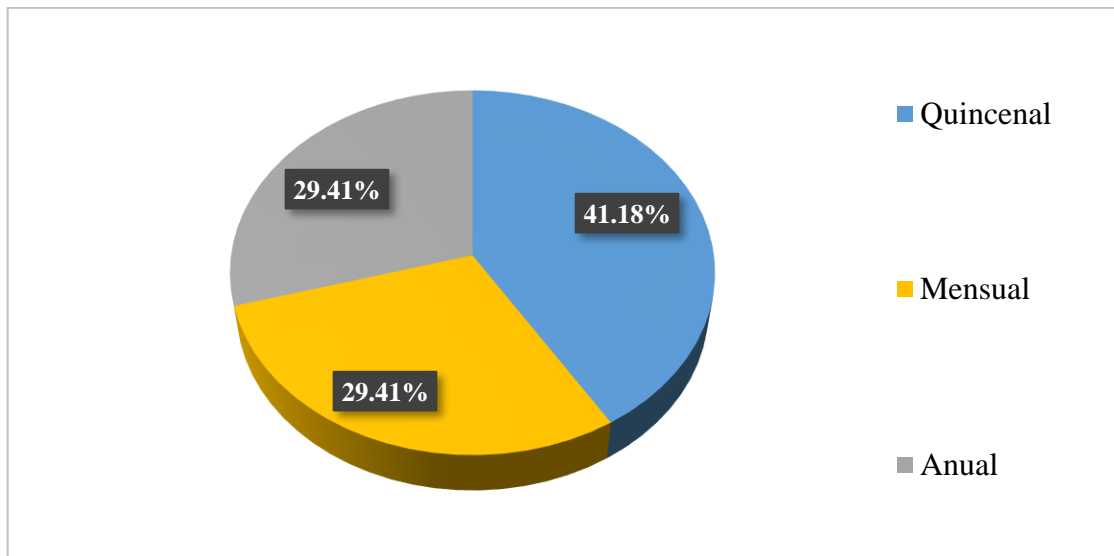


Figura 14. Tiempo que evalúan el desempeño laboral  
Fuente. Tabla 3

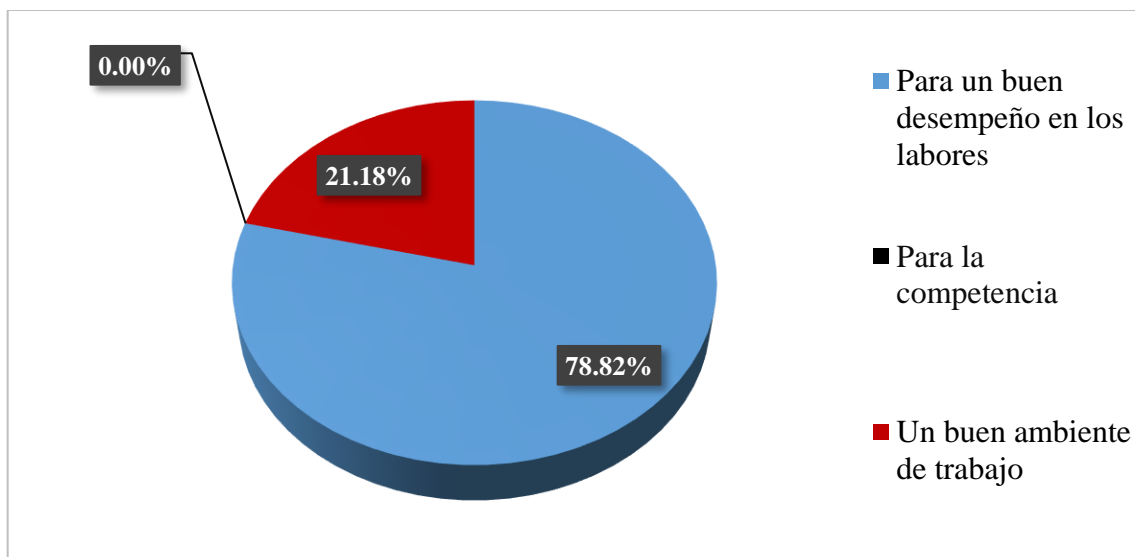


Figura 15. Para que sirven los objetivos de la empresa  
Fuente. Tabla 3

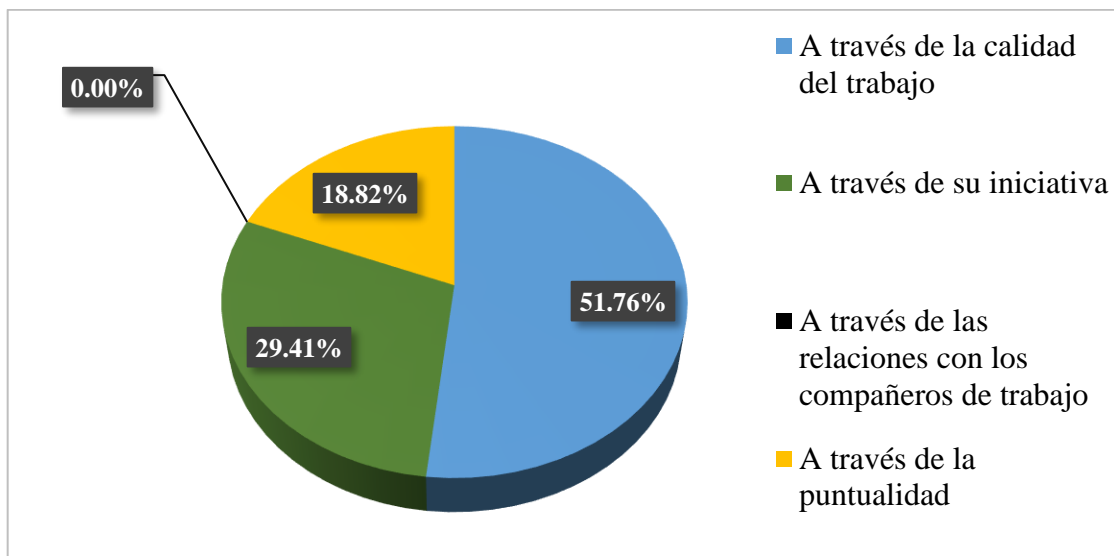


Figura 16. A través de qué factores se evalúan su desempeño  
Fuente. Tabla 3

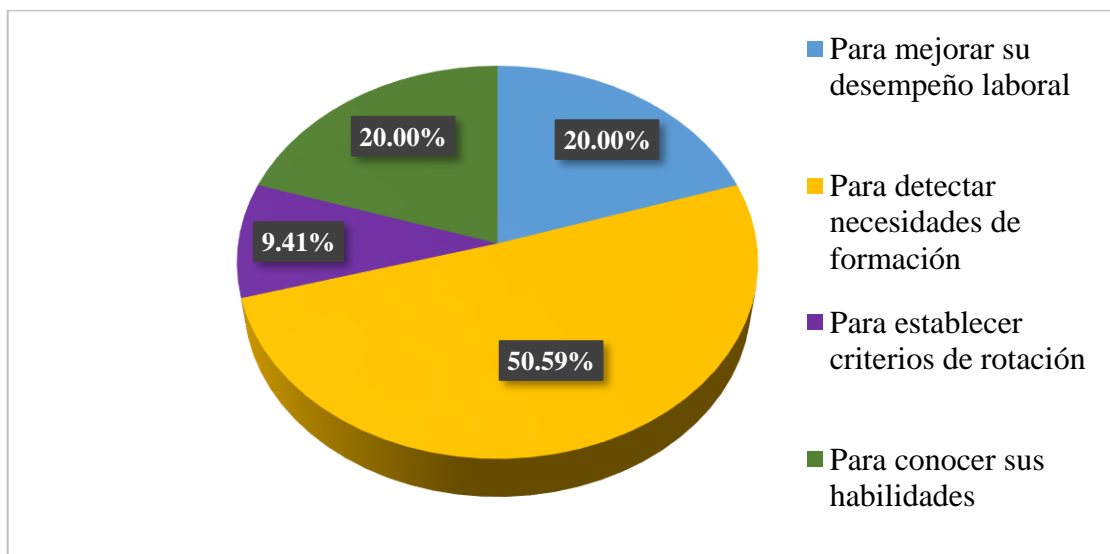


Figura 17. La importancia de evaluar el desempeño de sus colaboradores  
Fuente. Tabla 3

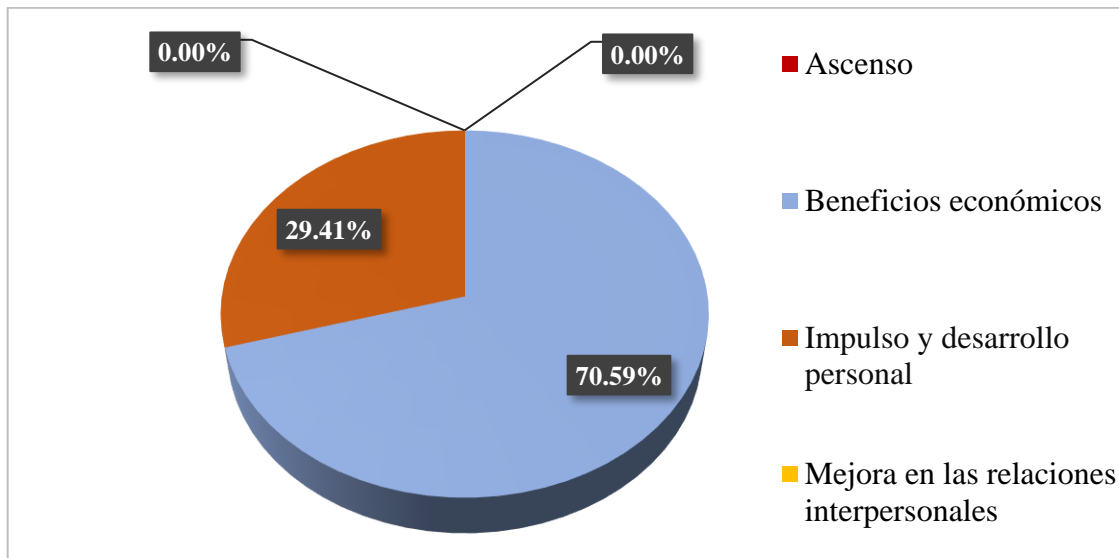


Figura 18. Políticas de oportunidad que brinda la empresa  
Fuente. Tabla 3

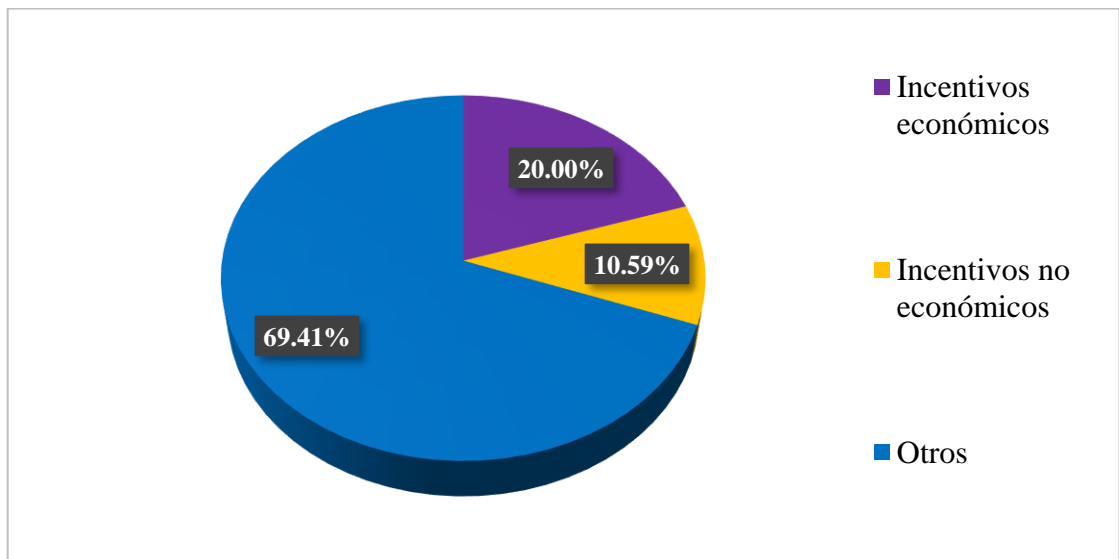


Figura 19. Incentivos que recibe por su buen desempeño  
Fuente. Tabla 3



Etapas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurante y de servicio móvil de comidas (restaurantes) del distrito de Huaraz, 2019

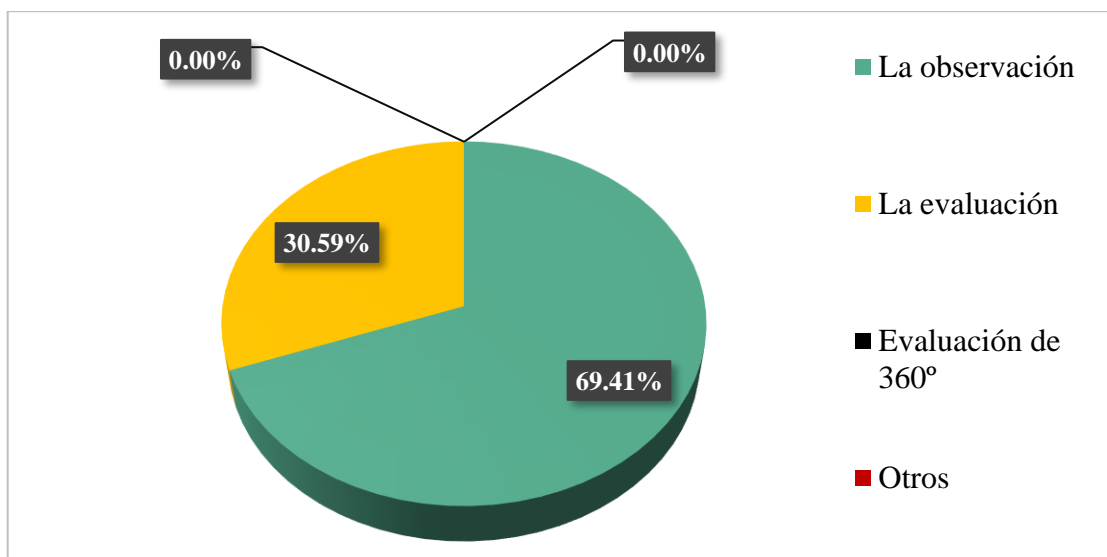


Figura 20. Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal  
Fuente. Tabla 4

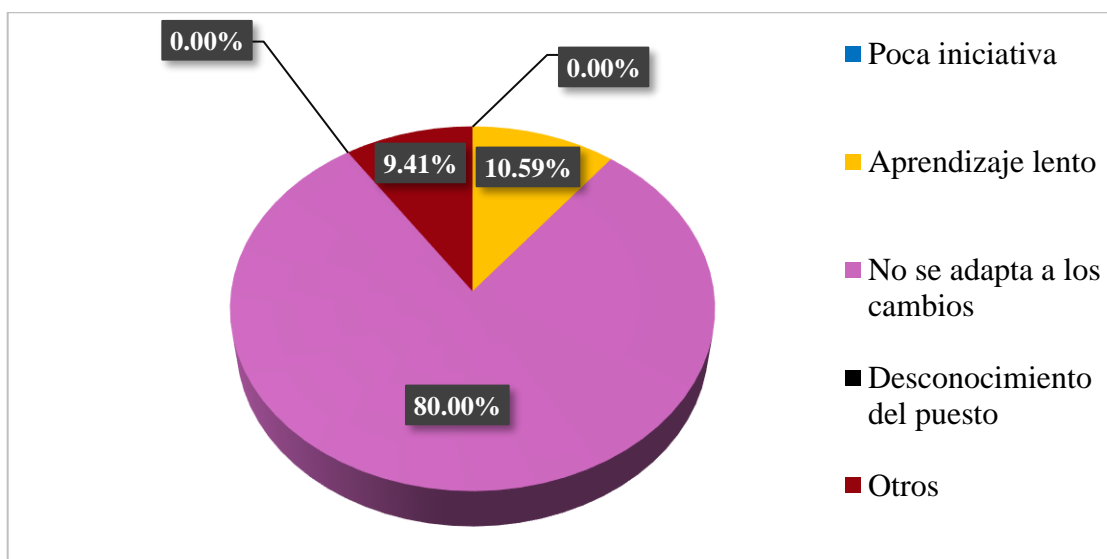


Figura 21. Dificultades para la implementación de la gestión de calidad  
Fuente. Tabla 4

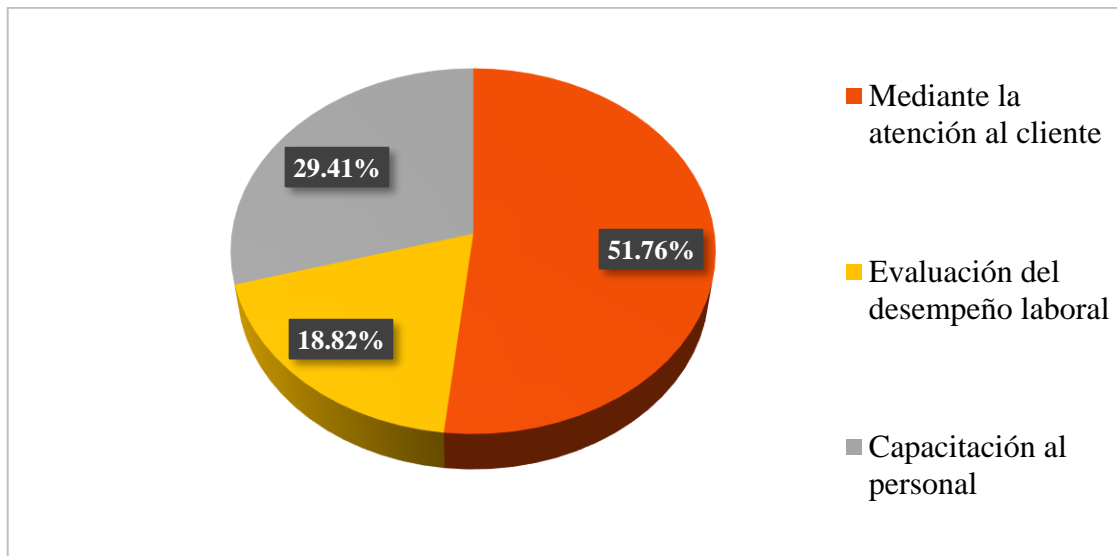


Figura 22. La manera en que se aplica la gestión de calidad en la empresa  
Fuente. Tabla 4

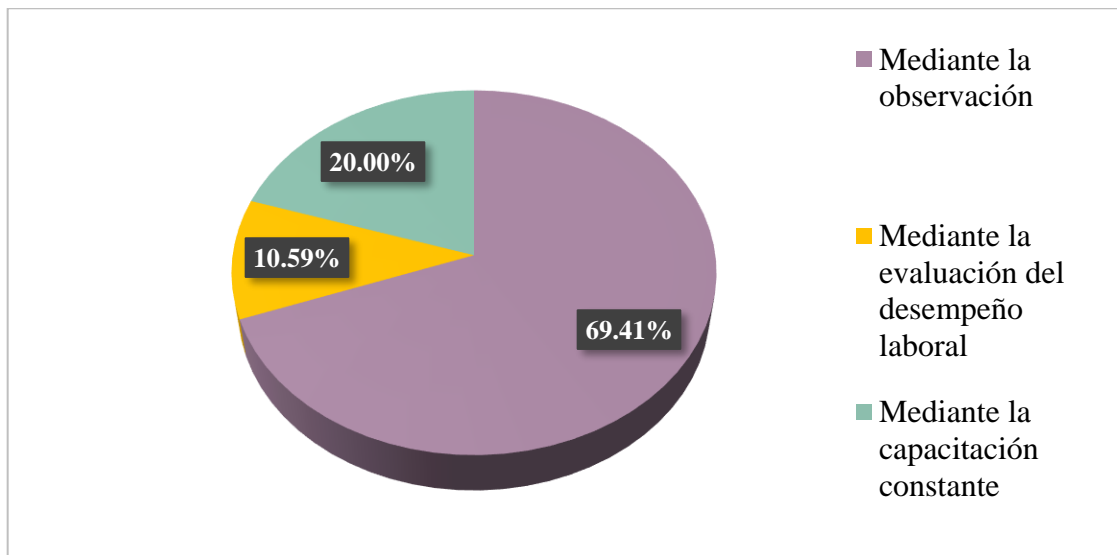


Figura 23. Las técnicas que utiliza para medir el rendimiento de sus colaboradores  
Fuente. Tabla 4

# PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%



Mg. María Del C. Rosillo de Purizaca  
CLAD 03970

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

Presidente – Jurado Evaluador