



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO EN EL
RUBRO POLLERÍA, CASO: RODRIGO'S, SAN VICENTE,
CAÑETE, 2020**

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

AUTOR

TEJEDA LUYO BRENDA KAROLINA

ORCID: 0000-0002-2072-6656

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CAÑETE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Tejeda Luyo, Brenda Karolina

ORCID: 0000-0002-2072-6656

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, 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. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a mi familia por el apoyo brindado, a mis amistades que siempre han confiado en mí, así mismo un agradecimiento especial a mi tío el Dr. Pedro Tonny Luyo Mendieta por su tiempo y disponibilidad dedicado hacia mi persona en este tiempo de desarrollo, así mismo por permitirme ejercer lo aprendido en su Institución.

Agradecer de la misma forma a mis docentes, a quienes les debo gran parte de este trabajo, agradecerles por toda su paciencia y enseñanza; finalizar agradeciendo a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por el apoyo a los estudiantes para que podamos tener un futuro exitoso, prometedor y competitivo a su vez por formarnos como buenas personas que tenemos como principio la responsabilidad social.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo y aunque nos faltan muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento es tan especial para ti como lo es para mí. A mis sobrinas, Maricielo y Mariajosé porque sin sus alientos, sin sus palabras y cariño de siempre no hubiera podido cumplir con esta meta.

INDICE DE CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Índice de contenido.....	vi
6. Índice de tablas y figuras.....	viii
7. Resumen y Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	16
III. Hipótesis.....	24
IV. Metodología.....	25
4.1. Diseño de la investigación.....	25
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.....	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5. Plan de análisis.....	30
4.6. Matriz de consistencia.....	31
4.7. Principios éticos.....	32
V. Resultados.....	34

5.1. Resultados.....	34
5.2. Análisis de los resultados.....	42
VI. Conclusiones.....	46
VII. Recomendaciones.....	49
Referencias bibliográficas.....	68
Anexos.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Características del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.....</i>	34
Tabla 2: <i>Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.....</i>	37
Tabla 3: <i>Propuesta de mejora de la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.....</i>	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Metas del restaurante.....	97
Figura 2: Técnicas de evaluación.....	97
Figura 3: Comunicación fluida.....	98
Figura 4: Equipos de última tecnología.....	98
Figura 5: Supervisión constante.....	99
Figura 6: Información para actualizar conocimientos.....	99
Figura 7: Desarrollo participativo.....	100
Figura 8: Planes específicos.....	100
Figura 9: Lluvia de ideas.....	101
Figura 10: Ambiente del restaurante.....	101
Figura 11: Estrategias para captar clientes.....	102
Figura 12: Servicios de acuerdo a necesidades.....	102
Figura 13: Ofertas que promociona.....	103
Figura 14: Participación del personal.....	103
Figura 15: Definición de objetivo de calidad.....	104
Figura 16: Mecanismos para el control del desempeño.....	104
Figura 17: Retroalimentación a colaboradores.....	105
Figura 18: Capacitación en temas de atención.....	105
Figura 19: Integración formando grupos de trabajo.....	106
Figura 20: Protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias.....	106

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: “Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020”. Metodológicamente, la investigación fue de diseño no experimental – transversal, descriptivo – de propuesta. La población estuvo constituida por la Micro y Pequeña Empresa y la muestra fue aplicada a 03 representantes de la empresa, dueño, administrador y supervisor. Esta encuesta fue con respecto al desempeño laboral y gestión de calidad; referente al desempeño laboral: El 100% mencionó que a veces se cumplen los objetivos y metas, el 75% indicó que casi nunca cuentan con equipos de última tecnología, el 75% indica que casi nunca brindan supervisión constante, el 75% mencionó que casi nunca el trabajador se desarrolla participativamente. Referente a gestión de calidad: El 75% indicó que a veces el restaurante aplica estrategias, el 75% mencionó que a veces se brinda servicios de acuerdo a las necesidades, el 100% indicó que casi siempre el restaurante cuenta con las ofertas que promociona. Concluyendo que lo planteado en la propuesta se centra en realizar mejoras respecto a las características en el desempeño de los empleados en términos de competencia y dignidad de los empleados, con capacitación y respuestas periódicas para lograr la coherencia y política de la empresa.

Palabras clave: Calidad, Desempeño y MYPE.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: "Determine the proposal for the improvement of labor performance for quality management in micro and small Companies of the service sector in the poultry industry, case: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020". Methodologically, the research was of a non-experimental design - cross-sectional, descriptive - proposal. The population was constituted by the Micro and Small Enterprise and the sample was applied to 03 representatives of the company, owner, administrator and supervisor. This survey was regarding job performance and quality management; Regarding work performance: 100% mentioned that sometimes the objectives and goals are met, 75% indicated that they almost never have state-of-the-art equipment, 75% indicate that they almost never provide constant supervision, 75% mentioned that they almost the worker never develops participatively. Regarding quality management: 75% indicated that sometimes the restaurant applies strategies, 75% mentioned that sometimes services are provided according to needs, 100% indicated that the restaurant almost always has the offers it promotes. Concluding that what is stated in the proposal focuses on making improvements regarding the characteristics of employee performance in terms of competence and dignity of employees, with training and periodic responses to achieve coherence and company policy.

Keywords: Quality, Performance and MYPE.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente abunda la competencia en las MYPES de distintos rubros, en esta ocasión el tema principal son los restaurantes, pollerías, etc.; que primordialmente debemos tener conocimiento de la diferencia del servicio que brindamos, para tener este tipo de información debemos conocer concretamente el requerimiento del cliente. Según INEI (2021) el Perú fue identificado y seleccionado por tres años como el “Mejor destino culinario del mundo” brindando reconocimiento a las MYPES como bandeja principal creadora de oficios, generando crecimiento a la economía del Perú.

En Estados Unidos se realizó un estudio referido a la gestión de calidad, que fue publicado por la revista Accenture (2017) dentro de este se logró encontrar el motivo por el que realizaron un cambio de servicio o proveedor, siendo la respuesta más frecuente, la inconformidad. Se argumentó que el 30% de los encuestados cambia de servicio debido a la mala calidad de este mismo, también nos detalla que un 51% de los encuestados comentó que la posibilidad de volver a contratar los servicios de su anterior proveedor es nula, y según sostienen, al menos debería pasar un año para dar a dichas empresas “una nueva oportunidad”. En concreto, ocho de cada diez dijeron que si su proveedor les hubiera cuidado más como clientes se hubieran mantenido.

En el Perú, la realidad basada en estudio a 2,470 personas en una población de 25 años a más, pertenecientes a los estratos A, B y C, residentes en Lima Metropolitana. Según Consultores (2019) el 71% de los limeños suele no regresar más a un lugar ante una mala experiencia de servicio. El 36% ha utilizado las redes sociales para publicar una

mala experiencia. Así, los limeños consideran que la calidad del servicio influye en un 60% en su decisión de la compra de un producto o servicio.

En Cañete muchas Mypes no tienen a su alcance buenas herramientas con respecto a la gestión de calidad y a su vez omiten acerca de su importancia dentro de la organización, no se encuentran muy bien orientadas al desarrollo y uso de nuevas técnicas innovadoras del desempeño laboral; estas empresas no tienen buen conocimiento sobre esta variable ni de la aplicación la misma que está afectando a la calidad y a la gestión. Piensan que los productos y/o servicios pueden y deben venderse solos y pasan por alto el hecho de realizar presencia activa dentro del mercado donde se están desarrollando, no conocen de los métodos para que el personal sea más empeñoso, descartan la posibilidad de realizar reconocimientos o capacitaciones lo cual ya sea a mediano o largo plazo afectará en el crecimiento de la empresa. (Barragan, 2019)

Para ello se llevó a cabo esta investigación que llevó como título: “Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020”. El cual tuvo como propósito estudiar la calidad del desempeño laboral en la Pollería Rodrigo’s, para lo cual se propuso como enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020? y para brindar la respuesta se propuso como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo’s, San Vicente, Cañete, 2020. Así como

también se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. Elaborar una propuesta de mejora de la micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

En la presente investigación se justificó a nivel teórico porque pretendió llenar un vacío en el conocimiento de las variables como desempeño laboral, gestión de calidad y MYPES, logrando de tal forma crecer en desarrollo y mejora continua; a nivel práctico ya que permitió brindar recomendaciones para que la empresa directa tome decisiones de acuerdo a las características del desempeño laboral y gestión de calidad. Tuvo una justificación metodológicamente ya que eso permitió la aplicación de técnicas matemáticas y estadísticas, que ayudaron a obtener datos y se realizaron con instrumentos necesarios para la recopilación de estas.

Se utilizó el diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo – de propuesta, se realizó el uso de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario. La población estuvo constituida por la micro y pequeña empresa y la muestra fue aplicada a 03 representantes de la empresa, al dueño, al administrador y al supervisor ya que fueron las personas adecuadas para evaluar y brindar dicha información.

Los resultados que se obtuvieron con referencia al desempeño laboral, se observa que el 100% menciona que a veces se cumplen las metas del restaurante, el 75% indica que

casi nunca y el 25% que a veces cuentan con equipos de última tecnología, el 75% indica que casi nunca y el 25% que a veces brindan supervisión constante, el 75% indica que casi nunca y el 25% que a veces el trabajador se desarrolla participativamente. Con referencia a la gestión de calidad: El 25% indica que casi nunca y el 75% que a veces el restaurante aplica estrategias, el 75% indica que a veces y el 25% que casi siempre se brinda servicios de acuerdo a las necesidades, el 100% indica que casi siempre el restaurante cuenta con las ofertas que promociona.

Se concluyó que la organización tiene que contar con cierto patrón (estándar) de categoría (calidad) la cual conceda dirigir los procesos de los componentes de planificar, controlar y mejorar la calidad, se finiquita que la micro y pequeña empresa en formación aplica estas herramientas de una forma práctica conforme a la experiencia que tiene en el rubro debido a que dominan la administración en la demanda.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Desempeño Laboral

Santacruz (2017) en su trabajo de investigación que lleva como título: “*La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*”. El cual tuvo como objetivo General: “Determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano De Quito”. Teniendo una metodología cuantitativa, con nivel descriptivo y diseño no experimental, donde se aplicó como instrumento el cuestionario de 20 preguntas que fue dirigido a los 128 trabajadores. Dentro de los resultados se constató que existen ciertos factores que afectan al desempeño laboral de los colaboradores así mismo se encontró que la organización no aplica el método de la evaluación para medir el desempeño el cuál puede ayudar a explotar y mejorar el desempeño del personal. Se llegó a la conclusión que la evaluación para medir el desempeño es un método esencial, importante y factible que permite a la empresa analizar, calificar y conocer el grado (nivel) de sus colaboradores, pero se observó que han dejado de lado la aplicación de ello y por esa razón se percibe la disminución del desempeño y compromiso de los trabajadores con el desarrollo de sus funciones ya que por lo mismo no se está haciendo el seguimiento correspondiente.

Variable 2: Gestión de calidad

Parreño (2019) en su caso de estudio que lleva por título: *“Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de la Provincia del Guayas”*. El cual tuvo como objetivo general: *“Evaluar los procesos operativos y recursos internos del Restaurante la Jama, para diseñar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015”*. Siendo metodológicamente de enfoque cuantitativo con diseño descriptivo de corte transversal. Contando con una población de 700 potenciales clientes que frecuentan constantemente el restaurante, donde se aplicó un cuestionario que constó de 18 preguntas. En los resultados que se obtuvieron se constató la baja satisfacción de los clientes, también la falencia en el sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO. Finalmente se llegó a la conclusión que se debe realizar la implementación de la norma ISO 9001: 2015, para la mejora general del plan rentable y económico del restaurante “La Jama”. Indicando que al implementar las normas ISO se notará una gran mejora de la calidad del servicio y/o producto que brinda la empresa.

Escobar y Goyes (2019) en su estudio que lleva como título: *“Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas”*. El cual tuvo como objetivo general: *“Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas”*. Contando con una metodología analítica e inductiva, siendo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo de corte transversal; teniendo una población total de 900 clientes. En los resultados se pudo constatar que dentro de la organización hay

cierta flaqueza con referencia al sistema de la gestión de calidad, así como en la atención al cliente. Se llegó a la conclusión de que se realizará la implementación de un modelo distinto de gestión, donde se permitirá brindar un mejorado servicio al cliente como también una excelente gestión de calidad con referencia a los alimentos que se brindan en la empresa.

López y Roa (2018) en su trabajo de grado titulado *“Desarrollo de un sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. Bajo los lineamientos de la Ntc Iso 9001:2015”*, planteo el siguiente objetivo general: Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Usando una metodología de tipo: Cuantitativa, nivel: Descriptiva y diseño: Transversal, utilizando técnicas como: Cuestionarios y entrevistas, obteniendo como conclusión: La organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos, cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando la satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

Quezada (2018) en su caso de estudio que lleva como título: *“Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato”*. Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. El cual

tuvo como objetivo General: “Proponer un modelo de calidad, para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato”. Teniendo una metodología mixta con diseño descriptivo, donde se aplicó la encuesta y a su vez se planteó el estudio asignado. Dentro de los resultados se constató que existía falta de conocimiento con referencia a la gestión de calidad. Se llegó a la conclusión que las mayorías de restaurantes en Ambato no tienen un conocimiento amplio del tema de gestión de calidad; para ello se propone aplicar el modelo de gestión de calidad PDCA que se centra directamente en solucionar y agilizar en su mayoría los procesos de producción en las empresas dedicadas especialmente a la industria de restauración, se puede manifestar que esta implementación de modelo de gestión de calidad contribuirá en su mayoría a la mejora de productos y servicios.

Nacionales

Variable 1: Desempeño Laboral

Condo (2018) en su caso de estudio que lleva como título: “*Desempeño Laboral y la Calidad total de Servicio Mediante la Técnica del Cliente Misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco 2018*”. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Trujillo – Perú. El cual tuvo como objetivo general: “Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio mediante la técnica del cliente misterioso en el restaurante de la calle del medio cusco 2018”. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. Donde se aplicó la técnica de la encuesta con preguntas cerradas; los resultados obtenidos indicaron que el

32.14% de los trabajadores tienen un buen desempeño laboral y el 25% de ellos presenta una calidad de servicio bueno. Finalmente se llegó a la conclusión que hay una relación directa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

Atoche (2017) en su trabajo de investigación que lleva como título: *“Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017”*. El cual tuvo como objetivo general: “Determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro – Restaurantes del caserío Miraflores Medio Piura, año 2017”. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo. Donde se aplicó la técnica de la encuesta a 16 MYPES, teniendo como muestra a 118 colaboradores para la variable de capacitación y por otro lado a 43 prospectos para la variable de desempeño laboral; donde los resultados manifestaron que un 70% se importancia se encuentra en el desempeño laboral un 71% manifestó que es bajo el nivel con respecto a las capacitaciones en los colaboradores, el 93% manifestó que los platillos ofrecidos se miden como factor del desempeño que ponen los trabajadores al elaborarlos y el 70% manifestó que brindan buen servicio sintiendo satisfacción. Finalmente se llegó a la conclusión que la capacitación se enfoca directamente en el desempeño laboral de los trabajadores teniendo como finalidad conseguir el logro de las metas del restaurante y a su vez mantenerlos motivados para conseguir el aumento de la productividad.

Variable 2: Gestión de Calidad

Parihuamán (2019) en su estudio que lleva como título: “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPE’S del sector servicios-rubro restaurantes del Distrito de Huacho, 2018*”. Para optar el título de licenciado en Administración. Lima – Perú. El cual tuvo como objetivo general: “Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE’S del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018”. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – corte transversal. Con una población de 117 MYPE’S de rubro: Restaurante. En los resultados obtenidos se observa que el 80% del total de encuestados indicaron que casi siempre se tiene el conocimiento de otros posibles servicios que puedan sustituir al servicio que se ofrece, el 60% afirmó que siempre se desarrollan estrategias para que prevenir las amenazas de los posibles nuevos competidores. Finalmente se llegó a la conclusión de que la gestión de calidad y la competitividad son uno de los elementos más importantes en el estudio para el buen direccionamiento de las organizaciones. Se puede mencionar también que la gestión de calidad y la competitividad son uno de los elementos fundamentales para conseguir el éxito una organización.

Hurtado (2019) en su caso de estudio que lleva como título: “*Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha Cuadra 1 A 9 Del Distrito de Huaral, 2018*”. Para optar el título de licenciado en Administración. Lima – Perú. El cual tuvo como objetivo general: “Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la

gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Calle Derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018”. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – corte transversal. Con una población general de 34 MYPES, donde se aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas. En los resultados obtenidos se pudo corroborar que el 62% algunas veces han puesto en práctica la gestión de calidad, así como también cumplen con los objetivos y promueven la premiación de sus colaboradores. Finalmente se llegó a la conclusión que los factores relevantes con respecto a la motivación laboral encontrado es mejorar la gestión de calidad en conjunto. Adicionalmente se podría mencionar que el factor relevante que se encontró dentro de la investigación ayudará a que la empresa comience a tomar mejores decisiones y se enfoque en sus colaboradores.

Pascual (2018) en la tesis titulada “*Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las Normas Iso 9001 en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2015*”, tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015, utilizando una metodología: tipo de descriptivo, nivel: Descriptivo y diseño: Transversal, técnicas como: Encuestas y herramientas de recopilación de información, llegando a las siguientes conclusiones: La minoría de los gerentes perciben poca deficiencia en la gestión de calidad tales como: política de calidad, logro de objetivos planteados, deficiencia en asignación de responsabilidades de los trabajadores; existe carencia

en cuanto a los procesos de comunicación, personal poco capacitado, lugar de producción no apropiado y equipos no modernos.

Locales

Variable 1: Desempeño Laboral

Amaya (2019) en su estudio realizado que lleva como título: *“Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L, San Vicente – Cañete, 2019”*. El cual tuvo como objetivo general: “Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – cañete – 2019”. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal, diseño descriptivo. Contando con una población de 20 MYPES y con una muestra de 15 colaboradores del Policlínico. Los resultados que se obtuvieron consideran que la mayoría de ellos desconocen, también que los trabajadores se integran en el trabajo grupal e individual, el 67% desconocen que los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas. Finalmente se llegó a la conclusión que el personal médico labora de manera desmotivada, motivo por lo que se propone realizar capacitaciones motivacionales. Se puede mencionar que la motivación al personal dentro de una empresa es de suma importancia ya que ello se reflejará en los logros de los objetivos de la organización.

Moza y Rojas (2019) en su estudio desarrollado que lleva como título: “*Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018*”. El cual tuvo como objetivo general: “Determinar, en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018”. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo con un estudio no experimental y descriptivo. Los resultados obtenidos consideran que los comportamientos éticos influyen sobre el desempeño laboral. Finalmente se llegó a la conclusión que las estrategias organizacionales, influye sobre eficiencia y eficacia en el desempeño laboral que permiten ser elementos claves en la gestión talento humano en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital. Se puede decir que las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral, siendo el elemento primordial de la gestión de calidad.

Villalobos (2018) en su estudio planteado que lleva como título: “*Desempeño laboral del personal de servicio del restaurante estadio futbol Club del Cercado De Lima, 2017*”. El cual tuvo como objetivo general: “Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de servicio del restaurante Estadio Futbol Club del cercado de lima, 2017”. Teniendo una metodología de enfoque mixto, diseño no experimental transversal y con un nivel descriptivo. Se trabajó con 03 poblaciones para utilizar el método de evaluación 360; Los resultados obtenidos

manifiestan que existe una valoración alta con referencia a la destreza de tareas, conocimiento y adaptabilidad, pero hay flaquezas con respecto al trabajo en equipo, gestión de trabajo y disciplina. Se llegó a la conclusión que dentro de la empresa el desempeño laboral está en un nivel medio ya que existen flaquezas por mejorar. Se puede precisar que la evaluación del desempeño mejorara las flaquezas que existen dentro de la organización, con la finalidad de lograr las metas y lograr obtener personal altamente capacitado.

Torres (2017) en su caso de estudio que lleva como título: *“La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector- Panamericana, Año 2017”*. Para optar el título 16 profesional de licenciado en administración. Lima - Perú. El cual tuvo como objetivo general: *“Determinar la relación entre las variables Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector-Panamericana, año 2017”*. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Contando con una muestra de 60 MYPES, donde se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos con 20 preguntas cerradas; según los resultados recopilados se indicó que existe una significativa relación positiva entre el desempeño laboral y la motivación. Finalmente se llegó a la conclusión que internamente en la organización existe motivación extrínseca la misma que adecua las funciones de los colaboradores con la finalidad que tienen de obtener un excelente desempeño laboral. Adicional a ello se puede manifestar que el clima laboral es uno de los factores más importantes dentro de la empresa, que por consiguiente los

trabajadores deben estar siempre motivados para que de esta manera puedan desempeñar de mejor forma sus tareas y así lograr las metas planteadas por la organización.

Variable 2: Gestión de Calidad

Soto (2020) en su caso planteado que tiene como título: *“Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019”*. El cual tuvo como objetivo general: *“Determinar las características de la gestión de calidad en la competitividad de la MYPES del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2019”*. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque fenomenológico – estudio de caso, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación no experimental transversal. Los resultados obtenidos consideran que la planificación tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, el control de calidad se basa en medición de los objetivos y no establecen un plan de mejora de la calidad para así fomentar una mejora continua. Finalmente se llegó a la conclusión que la empresa debe contar con un estándar de calidad, que le permita manejar el proceso de los elementos de la planificación, control y mejora de la calidad, y dejando de laborar de forma empírica con el fin de tener resultados verídicos. Se puede mencionar que la estructura organizacional, ayudara a delegar funciones y responsabilidades y minimizar la carga laboral, permitiendo lograr los objetivos de la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Desempeño laboral

Chiavenato (2009) indica que es el trabajo que muestra el empleador cuando está realizando la tarea correctamente. De esta forma, se considera si la persona es apta para un puesto en particular.

Objetivo del Desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2013) se logran detectar ciertas necesidades de capacitaciones y desarrollo para lograr brindar conocimientos al personal para que puedan desenvolverse de una manera adecuada en su lugar de trabajo. Desarrollando todas las habilidades que poseen de forma eficaz por medio de la retraining. (p.555)

Elementos del desempeño laboral

Para Werther (2008) estos elementos apoyan al potencial de los trabajadores con relación a la toma de decisión referente a sus propios conocimientos, objetivos de estudios y desafíos, es un método que admite emplear en el cumplimiento de una persona en el área de trabajo que desempeña sus labores y se valora su capacidad de progreso.

Del mismo modo se usan para la mejora de resultados dentro de la compañía, evalúa la capacidad humana, perfecciona el desarrollo, ofrece oportunidades de progresión dentro de la empresa, entre ellas se puntualizan las siguientes:

- **Objetivos:** Son aptos para dirigir al trabajador en el desarrollo de sus actividades dentro de la organización para el cumplimiento de las metas haciendo

el uso de estrategias plasmadas en la empresa, podrían ser metas estratégicas y de preparación.

- **Competencias:** Se muestran con ciertas finalidades como la guía al desempeño por medio de la definición de las conductas ordenadas por la empresa, el manejo total del riesgo que pueden presentarse al momento que se realiza el cumplimiento de las metas y expresar ciertos desvíos que se originen en el desarrollo de las metas. Estos comportamientos conceden detectar si el colaborador se encuentra apto para realizar o no la labor.

- **Indicadores de Gestión:** Tiene como finalidad dirigir y tener el control del desempeño para lograr el cumplimiento de las estrategias de la organización, la valoración del desempeño mediante ciertos elementos que dan a conocer cuál fue el desarrollo del colaborador en un año de trabajo.

Factores del desempeño laboral

Según Jimenez (2012) indica 2 factores importantes que son:

- **Ambientales:** Se refiere a los que se hallan dentro de la condición de labor, materiales, tecnología, supervisión, equipos y nivelación de conocimiento de entrada. Hay argumentos para la mejora de estos factores como el almacenamiento y manipulación de materiales, para un uso más eficiente en el espacio de trabajo, el manejo y control de sustancias químicas peligrosas, para proteger la salud de los trabajadores, la iluminación de luz natural, seleccionando fondos visuales adecuados.

- **Motivacionales:** Hacen referencia a los bonos e incentivos, también asensos, capacitaciones, participaciones en equipos de labor que con lleva al

excelente desarrollo de la organización. Se han detectado entidades que desarrollan programas de inducción y capacitación planificados que dirigen y con llevan al logro de las metas generales de la organización.

Gestión de calidad

Definición de la gestión de calidad

Según Soto (2016) la gestión de calidad es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad, también conocido, en ese país como “Círculos de Deming” y Joseph Juran. La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios.

Beneficios de la gestión de calidad

Para John (2014) su uso puede generar una mayor eficacia y un estímulo anímico a los empleados y hasta dotar a una empresa con reconocimiento Internacional ya por eso solo son algunas de las ventajas. Un sistema de gestión de calidad abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí y promueven un buen cumplimiento de los requisitos de la calidad en una organización, esto contribuye que los productos, servicios y todos los procesos relacionados a ellos cumplan con las condiciones que se les exige.

Principios de la gestión de calidad

Iso 9001 (2015) indica que existen una cantidad de 8 principios y son los que a continuación se menciona:

- Enfoque al cliente: Se centra especialmente en satisfacer de manera completa todas las necesidades que tienen los clientes incluyendo las expectativas.
- Liderazgo: Se trata de un conjunto de estrategias o directrices que inciden en las emociones y el desempeño de los individuos o grupos, asegurando que estos equipos trabajen con diligencia para lograr sus metas y objetivos.
- Participación del Personal: Los empleados son el núcleo de la organización en todos los niveles y su compromiso total les permite utilizar su experiencia en beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: Se da cuando las actividades y los recursos relacionados se implementan como un proceso, el resultado deseado es muy exitoso.
- Enfoque de Sistema para la Gestión: Consiste en estudiar, conocer y gestionar las relaciones entre las diferentes etapas para lograr el mayor objetivo de satisfacción del cliente.
- Mejora continua: Continuar impulsando el desarrollo de la organización en su conjunto se ha convertido en uno de los principales objetivos de la organización.
- Enfoque basado en los hechos para la toma de decisión: Las decisiones tomadas en relación con los datos y la investigación y evaluación de los datos son más apropiadas para lograr el éxito requerido.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Las organizaciones y sus proveedores son regularmente interdependientes y las relaciones de beneficio mutuo que desarrollan las dos competencias generan un gran valor.

Técnicas de la gestión de calidad

Para Francisco (2007) las técnicas con las que cuenta la calidad son las mencionadas a continuación:

- Diagrama de Flujo: Es un instrumento grafico muy eficaz para describir el funcionamiento como la estructura de los procesos empresariales, las 32 fases y los componentes de la empresa y finalmente brindar una visión global de ella.
- Diagrama Causa – Efecto: Este diagrama muestran una serie de factores (causas) del sistema que pueden contribuir al problema (impacto); las ilustraciones y las influencias se utilizan para identificar las causas de un problema en particular.
- Histograma: Está técnica se emplea para la eficacia de la medida de mejora implantada o para verificar el grado de cumplimiento de las especificaciones en los resultados.
- Análisis de Pareto: Está técnica es un gráfico sencillo que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales.
- Gráficos de Control: Un programa de control de calidad es una herramienta para determinar si un proceso está controlado o necesita reparación. El propósito es distinguir entre las diferencias del proceso de fabricación que afectan la calidad de los resultados.

- Diagrama de Correlación: Los gráficos de dispersión se utilizan para mostrar cómo se relacionan dos variables entre sí. Su objetivo es observar estas variables para ver cómo se relacionan entre sí o qué tan independientes son.
- Hojas de Control de Datos: La evidencia es una forma de tabla o diseño gráfico destinado a registrar y compilar datos de una manera simple y ordenada, como una combinación de símbolos asociados con la ocurrencia de un evento en particular.

MYPE

Concepto de MYPE

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gesto empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaño y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es la aplicación para las Microempresas. (SUNAT, 2003)

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Las MYPES deben reunir las siguientes características concurrentes:

- El número total de trabajadores.
- La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive.

- Niveles de ventas anuales.
- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas.
- Tributarias – UIT.
- La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan su criterio de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (SUNAT, 2003)

Marco conceptual

Desempeño

Para Chiavenato (2012) el desempeño define el rendimiento laboral decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Calidad

Según Fontalvo y Vergara (2010) la calidad son los grados de cumplimiento de todos los requisitos plasmados por todas las partes involucradas, puede que sean externos o internos, judiciales o normativos, tanto por parte de los clientes como de la directiva.

MYPE

Las MYPE son las unidades económicas constituidas por un individuo natural o jurídico (empresa), por debajo de cualquier estructura de constitución el cual

debe tener como principal objetivo perfeccionar ciertas actividades de erradicación, renovación, realización, comercialización de patrimonio o préstamo de servicios.

(SUNAT, 2003)

III. HIPÓTESIS

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) “no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis”.

En esta investigación no se aplicó hipótesis por referirse a una investigación de nivel descriptivo, por el hecho de que estas investigaciones enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, se darán a conocer ciertas costumbres, actitudes y situaciones por medio de la descripción precisas de las labores, procedimientos y la relación que existe en las variables por lo que no es necesario establecer hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental – Transversal, descriptivo de propuesta.

No experimental

Porque no se manipuló ninguna de sus variables.

Para Bernal (2010) “se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto”.

(p.43)

Transversal

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2003) “tiene el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p.154)

Descriptivo

El nivel de investigación fue Descriptivo, porque puntualiza, describe, registra y analiza las características del problema que fue planteado.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2003) “miden o recogen información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (p.92)

De propuesta

Esta investigación fue de propuesta por lo mismo que se plantearon ciertas propuestas y se estableció un plan de mejora que se basaron en los resultados obtenidos, con la finalidad de que se puedan tomar en cuenta por los propietarios

de la empresa y se implementen en la gestión para que de esta forma se logre reducir las dificultades o problemas hallados, que dicho sea de paso dificulta el crecimiento del negocio.

Según Monroy y Nava (2018) mencionan que las investigaciones de propuesta radican de un procedimiento que implica el establecimiento de actividades que deben desarrollarse con la finalidad de reestablecer las imperfecciones que se han encontrado dentro de la investigación.

4.2. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por 03 representantes de la Micro y Pequeña Empresa del sector Servicio en el rubro Pollería en San Vicente de Cañete, Caso: Rodrigo's San Vicente, Cañete, 2020.

Carrillo (2015) “es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”.

Muestra

Para Palomino (2015) se le denomina muestra a una parte reducida del universo, también llamado población. (p 140)

Para este caso de estudio, la muestra fue determinada por un muestreo no probabilístico que ayudará a definir la cantidad de representantes.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no

brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados”. (p. 176)

La muestra fue aplicada a 03 representantes de la empresa, al dueño, al administrador y al supervisor ya que fueron las personas adecuadas para evaluar y brindar dicha información.

Criterios de Inclusión:

- Personal administrativo y directivo.

En este caso se tomó a los representantes de la pollería Rodrigo’s.

Criterios de exclusión:

- Clientes

En esta oportunidad no se optó por los clientes ya que ellos no tienen el conocimiento acerca del manejo de la pollería.

Según Palella y Martins (2008) definen la muestra como: "Una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible”. (pág. 98)

4.3. Definición y Operacionalización de las variables e investigadores

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable 1 Desempeño Laboral	El desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. (Cuello y Fructus, 2020)	El desempeño laboral se dividió en tres dimensiones entre ellas tenemos: Características, factores del desempeño y desempeño laboral, de los cuales se extrajeron diez preguntas que se emplearon en el cuestionario aplicado a los representantes de la empresa.	Características	Iniciativa	1. ¿El trabajador cumple con las metas del restaurante demostrando iniciativa en la relación de actividades en el tiempo indicado? 2. ¿Utiliza las técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal?	Propietario	Nominal
				Comunicación	3. ¿La comunicación es fluida dentro de su restaurante?		
			Factores del Desempeño	Trabajo en equipo	4. ¿El restaurante cuenta con equipos de última tecnología? 5. ¿Brinda supervisión constante para maximizar el desempeño de su personal?		
				Habilidades	6. ¿El restaurante brinda información para actualizar los conocimientos de las funciones de su personal?		
				Clima Organizacional	7. ¿El trabajador se desarrolla participativamente en dirección a los objetivos del restaurante?		
			Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	8. ¿El restaurante cuenta con planes específicos destinados a mejorar las habilidades de sus colaboradores?		
				Calidad del trabajo	9. ¿Con que frecuencia utiliza la lluvia de ideas para mejorar el rendimiento laboral?		
				Relaciones de las personas	10. ¿El ambiente con el que cuenta el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor y sacar lo mejor de sí?		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable 2 Gestión de Calidad	El sistema de “Gestión de Calidad” es un mecanismo de planeamiento, ejecución y control de funciones para el logro del objetivo de la organización. (Cortéz, 2017)	La gestión de calidad, se centra tanto en la calidad del producto como en el servicio y la satisfacción de los clientes y, sobre todo, en los medios necesarios para obtenerla. La gestión de calidad utiliza la seguridad de la calidad y el control de los procesos con la meta puesta en la obtención de una calidad aún más consistente.	Conformidad	Satisfacción del cliente	11. ¿El restaurante aplica estrategias para captar clientes mediante la atención? 12. ¿El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a las necesidades de sus clientes?	Propietario	Nominal
				Fidelización del cliente	13. ¿El restaurante cuenta con las ofertas que promociona?		
			Desempeño	Calidad del trabajo	14. ¿El personal participa colaborativamente en las tareas asignadas? 15. ¿El restaurante tiene definido su objetivo de calidad?		
				Eficiencia	16. ¿El restaurante tiene mecanismos para controlar la eficiencia del personal? 17. ¿Retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar para mejorar su eficiencia?		
			Control de calidad	Capacitación	18. ¿El personal del restaurante está siendo capacitado en temas de atención? 19. ¿El personal se integra formando un grupo de trabajo?		
				Seguridad	20. ¿El restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias?		

Nota: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de la investigación fue la encuesta la cual tuvo una escala de medición nominal, el mismo que constó de 20 preguntas.

Ackerman, Com y Postolski (2013) “las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente. (p.94)

Instrumento

El instrumento de la investigación fue el cuestionario, que fue aplicado a los 03 representantes de la empresa, al dueño, al administrador y al supervisor ya que fueron las personas adecuadas para evaluar y brindar dicha información.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar datos”. (p.217)

4.5. Plan de análisis

Se empleó el uso de programas como Excel para la elaboración de tabulaciones, diseño de figuras insertando datos recolectados de la encuesta realizada, el Word para la elaboración de la investigación, el Power Point para el diseño de las diapositivas para exposición y el Turnitin como sistema de antiplagio.

4.6. Matriz de consistencia

Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector

Servicio en el rubro Pannería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

Título	Enunciado	Objetivos	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Hipótesis	Plan de análisis
Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020	¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. - Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. - Elaborar la propuesta de mejora de la micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020. 	<p>Variable 1</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Variable 2</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental - Transversal - Descriptiva - de propuesta</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo constituida por 03 representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's San Vicente, Cañete, 2020.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue aplicada a 03 representantes de la empresa, al dueño, al administrador y al supervisor.</p>	<p>Técnica</p> <p>Cuestionario</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta</p>	<p>En esta investigación no se aplicó hipótesis por referirse a una investigación de nivel descriptivo, por el hecho de que estas investigaciones enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, se darán a conocer ciertas costumbres, actitudes y situaciones por medio de la descripción precisas de las labores, procedimientos y la relación que existe en las variables por lo que no es necesario establecer hipótesis.</p>	<p>Se empleó el uso de programas como Excel para la elaboración de tabulaciones, diseño de figuras insertando datos recolectados de la encuesta realizada, el Word para la elaboración de la investigación, el Power Point para el diseño de las diapositivas para exposición y el Turnitin como sistema de antiplagio.</p>

Nota: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

Protección a las personas

En esta investigación los participantes fueron registrados de manera anónima, protegiendo debidamente sus identidades sin infringir sus derechos, asegurando de esta manera su participación voluntaria.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

En aras del cuidado del medio ambiente, la recaudación de datos y participación de los encuestados se efectuaron por medios electrónicos, para la entrega del trabajo se empleó el Entorno Virtual Angelino.

Libre participación y derecho a estar informado

Los participantes fueron informados claramente sobre los objetivos y fines académicos de esta investigación, estos participaron voluntariamente y sin presión de ninguna parte.

Beneficencia no Maleficencia

Los encuestados fueron considerados en cuanto a su disponibilidad y tiempo, brindándoles las facilidades necesarias para su comodidad, con el objeto de recaudar información sin afectarlos en ningún aspecto.

Justicia

Se respetó y valoró a todos los participantes que aportaron en esta investigación, sin hacer diferencias de ninguna índole, primando las normas y reglamentos establecidos por la universidad.

Integridad científica

En esta investigación los resultados se dieron a conocer sin manipular o adulterar de alguna forma la información recaudada.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

Características del desempeño	N	%
Metas del restaurante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Técnicas de evaluación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	100.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Comunicación fluida		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Equipos de última generación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	75.00
A veces	1	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

Características del desempeño laboral	N	%
Supervisión constante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	75.00
A veces	1	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Información para actualizar conocimiento		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	100.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Desarrollo participativo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	75.00
A veces	1	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Planes específicos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	75.00
A veces	1	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Lluvia de ideas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	100.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

Concluye

Características del desempeño laboral	N	%
Ambiente del restaurante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	75.00
Casi siempre	1	25.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00

Nota: Datos obtenidos del instrumento aplicado a los representantes de la Pollería Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

Característica de la gestión de calidad	N	%
Estrategias para captar clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	75.00
A veces	1	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Servicios de acuerdo a necesidades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	75.00
Casi siempre	1	25.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Ofertas que promociona		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	100.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Participación del personal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

Característica de la gestión de calidad	N	%
Definición de objetivo de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	100.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Mecanismos para control del desempeño		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Retroalimentación a colaboradores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
Capacitación en temas de atención		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

		<i>Concluye</i>
Característica de la gestión de calidad	N	%
<hr/>		
Integración formando grupos de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	100.00
Siempre	0	0.00
Total	3	100.00
<hr/>		
Protocolos de bioseguridad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	3	100.00
Total	3	100.00

***Nota:** Datos obtenidos del instrumento aplicado a los representantes de la Pollería Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.*

Tabla 3

Propuesta de mejora de la micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

PROPUESTA DE MEJORA							
Problemas	Propuesta de mejora	Actividades	Tiempo	Indicadores de medición	Metas	Presupuestos	Responsable
Poca participación de los trabajadores	Plan de acción	Ejecutar reuniones mensuales para que los colaboradores se involucren y se sientan amas comprometidos	Mensual	% de bienestar de los trabajadores	100% de trabajadores con bienestar personal	S/. 1,500.00	Dueño de la Pollería Rodrigo's
Los representantes a veces brindan motivación a los empleados		Realizar motivaciones constantes brindándoles consejos constructivos, ascensos de puestos o cargos y reuniones para mejorar el ambiente laboral	Mensual	% de buen clima laboral	100% de trabajadores que optan por el trabajo en equipo	S/. 2,000.00	
Los representantes casi nunca brindan supervisión constante a los empleados		Realizar supervisiones constantes con la finalidad de mejorar el desempeño del personal, estableciendo una buena comunicación, dándole confianza al colaborador de poder expresarse de manera abierta	Mensual	% de trabajadores reconocidos	100% de trabajadores reconocidos	S/. 1,500.00	
Los representantes a veces brinda retroalimentación		Plantear estrategias para brindar el reconocimiento necesario al esfuerzo de los trabajadores ofreciéndoles gratificaciones,	Semanal	% de trabajadores motivados	100% de trabajadores motivados	S/. 3,000.00	

n, reconoce e incentiva a los empleados		incentivos, implementando beneficios como pueden ser los permisos y/o días para descansar					
Los representantes a veces brindan capacitaciones en temas de atención.		Implementar planes de capacitaciones de manera mensual o trimestral, para tener al personal preparado y sepa cómo actuar en momentos de dificultades	Semanal	% de trabajadores que asumen cargos posteriores	100% de trabajadores comprometidos con la organización	S/. 1,500.00	
Los representantes casi nunca utilizan técnicas de evaluación del desempeño		Implementar ciertas herramientas y/o técnicas de evaluación para tener conocimiento del avance del desempeño del personal, ejecutando encuestas para conocer las falencias y/o pensar de cada uno de ellos	Semanal	% de la productividad laboral	100% de trabajadores competitivos	S/. 1,500.00	

Nota: Elaboración propia

5.2. Análisis de los resultados

Tabla 1

Características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pannería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

Con relación a la investigación desarrollada mediante la encuesta realizada a los representantes de la empresa se obtuvieron los siguientes resultados: En la supervisión constante (Tabla 1) se puede observar que el 75% de los encuestados indicó que casi nunca y el otro 25% restante indicó que a veces brindan supervisión constante para maximizar el desempeño, la cual coincide con Atoche (2017) donde en su trabajo menciona que los administradores de las empresas nunca o casi nunca les brindan supervisión a su personal, para medir su desempeño, para conocer las falencias o inconvenientes que pueden tener, de la misma forma para poder maximizar su desarrollo dentro de las organizaciones. Se llegó a la conclusión que la capacitación y supervisión se enfoca directamente en el desempeño laboral de los trabajadores teniendo como finalidad conseguir el logro de las metas del restaurante, maximizar el desempeño de los colaboradores y a su vez mantenerlos motivados para conseguir el aumento de la productividad.

El trabajador se desarrolla participativamente en dirección a los objetivos del restaurante (Tabla 1), el 75% de los encuestados indicó que casi nunca y el otro 25% que a veces el trabajador se desarrolla participativamente en dirección a los objetivos del restaurante, la cual coincide con Avendaño (2017) donde en su caso de estudio menciona que el desempeño del personal es poco eficiente y afectivo en la organización, en reducidas ocasiones los trabajadores demuestran tener la

capacidad del liderazgo, no organizan adecuadamente el tiempo en la atención que brindan causando de esta forma molestias en los consumidores. Se llegó a la conclusión que los colaboradores de la organización muestran poca eficacia al momento de realizar sus tareas, ocasionando una baja calidad con respecto al servicio brindado y generando a su vez molestias en los comensales. Se podría decir que la implementación de las estrategias del desempeño, mejora la efectividad de los colaboradores.

Como se puede observar en la encuesta sobre si el ambiente con el que cuenta el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor y sacar lo mejor de sí (Tabla 1), el 75% de los encuestados indicó que a veces y el 25% restante indicó que casi siempre el ambiente es bueno para laboral y sacar lo mejor de su personal. De acuerdo a lo presenciado se propone que se elaboren y desarrollen ciertos programas donde se brinde entrenamiento adecuado y capacitación acerca de los conocimientos y los manejos de productos, así como también el realizar motivaciones a los colaboradores con incentivos, bonos, etc.; con la finalidad de reforzar el desempeño de ellos y la identificación que tienen con la organización, por lo que coincide con el antecedente de Parreño (2019) en los resultados que se obtuvieron se constató que el ambiente donde se labora a veces motiva a los colaboradores a desempeñarse de una mejor forma y no les impulsa a sacar lo mejor de sí mismos ni lograr los objetivos de la organización. Finalmente se llegó a la conclusión que se debería realizar la implementación de ciertas reglas equitativas, para la mejora general del restaurante. Indicando que al implementarlas notará una gran diferencia en la calidad y de esta manera mejorará

también el ambiente de trabajo; adicional a ello las normas ISO 9001: 2015, que permite una mejora general del plan rentable y económico de la organización, mencionando que al implementar las normas ISO se notará una gran mejora en la calidad del producto, así como el del producto que brinda y ofrece la organización.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

Con relación a la investigación desarrollada mediante la encuesta realizada a los representantes de la empresa se obtuvo la siguiente información: El restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias (Tabla 2), se puede observar que el 100% de los encuestados indicó que siempre el restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias; teniendo esto similitud con Soto (2020) donde en su investigación realizada considera que es importante y fundamental se realice el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, ya que esta pandemia afecta a todo el público en general sin excepción alguna; debemos concientizarnos en el uso de mascarillas en todo momento y lugar, mantener nuestra distancia entre personas y usar el alcohol para la desinfección, de la misma forma en los establecimientos con la bandeja de desinfección para los calzados, el termómetro y el alcohol en gel.

Para finalizar se llegó a la conclusión que este cumplimiento de estas reglas tiene como finalidad proteger a los clientes y cubrir sus necesidades, con respecto al control de la calidad se refiere a la medición de metas y objetivos que no establecen cierto plan de mejora ni fomentan la mejora de la empresa. Adicional a

ellos cabe mencionar que las organizaciones deben contar con estándares de calidad, cumplir con las medidas establecidas que permitan se maneje de mejor forma los procesos de protección, mejorar y control.

Por otro lado, dentro de esta investigación se realizó la propuesta de mejora donde se pueden resaltar algunos aspectos que se deben mejorar para que de esta forma se consiga la satisfacción total de los consumidores. Esta propuesta hacia el desempeño laboral se enfoca en las falencias de compromiso por parte de los empleados, en la confraternidad, en el desarrollo de sus actividades, en el trabajo en equipo y para ello se plantearon ciertas actividades con el fin de lograr una mejora en estos aspectos y de esta forma conseguir resultados provechosos para la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión que la propuesta planteada se enfoca únicamente en realizar cambios y mejoras en el desempeño laboral, en la eficacia y en el desenvolvimiento. Con el fin de lograr esto se deberá implementar capacitaciones, las mismas que deberán aplicarse continuamente y a su vez ser retroalimentadas, con la intención de que se logren las metas y objetivos, asimismo implementar motivaciones a los colaboradores con bonos y proponer ascensos para que así puedan alcanzar las metas de la Pollería. La organización debe contar con ciertos patrones (estándar) de categoría (calidad) la cual otorgue dirigir los procesos de los componentes de planificar, controlar y mejorar la calidad, se concluye que la Micro y Pequeña Empresa en formación aplica estas herramientas de una forma práctica conforme a la experiencia que tiene en el rubro debido a que dominan la administración en la demanda.

Por otro lado, con respecto a las “Características del Desempeño Laboral”, la Pollería casi siempre desarrolla entrenamientos y cursos para actualizar la información que se tiene; respecto al desenvolvimiento, la Mype de estudio cuenta con ciertas acciones específicamente planeadas que están destinados a realizar mejoras en dirección a las habilidades de los colaboradores, también se puede mencionar que se observó la falta de comunicación que existe dentro de la organización y que existe disminuida motivación hacia los empleados en realizar cada vez mejor sus labores y tareas. Con la eficacia, se puede mencionar que la Pollería tomó como opción el mejorar este punto importante para tener un buen trabajo en un plazo determinado y la organización considera que el género y la

edad de los empleados es un factor importante para la elaboración y desarrollo de sus actividades. La preparación de la categoría es una herramienta (elemento) valiosa dentro de la gestión, aunque en la organización realizando estudios se detectó que ciertamente las metas se fundamentan directamente en la complacencia de sus consumidores y/o clientes, acorde a sus requerimientos o necesidades y de esta forma llegar a cumplir con sus grandes expectativas; pese a ello, no conserva el patrón de categoría (calidad) que estima la planificación; en otras palabras, se maneja de una manera empírica, sin apoyo de un mediador que tenga alto conocimiento en el rango para aplicarlo dentro de la organización.

Se llegó a la conclusión con relación a la gestión de calidad que dentro de la organización se detectan deficiencias con respecto al control, para ser específicos y puntuales se refiere a la participación de los colaboradores, a su vez a la libertad para participar en relación al control de categoría (calidad), lo cual causa que no se tenga un buen control que admita la intervención positiva en la dirección de la evolución de la calidad. No obstante, sí emplea el cálculo de la meta u objetivo que se encuentra establecido en la evolución de la planificación de la categoría; se centre en la característica del producto como también en la asistencia que se brinde a los clientes o comensales, ya que de esta forma se detectará y se corregirá las disconformidades.

Asimismo se concluyó que la propuesta de mejora planteada se enfoca netamente en realizar cambios y mejoras en el desempeño laboral, en la eficacia y en el desenvolvimiento, para lograr eso se deberá implementar ciertas capacitaciones que se apliquen constantemente y a su vez retroalimentar adicional

a ello con la única intención que se logren las metas y objetivos de la organización, asimismo implementar motivaciones a los colaboradores con buenos bonos y con algunos ascensos para que así puedan llegar a las metas de la Pollería. La evaluación al personal es de suma importancia aplicarla para así mantener una mejora continua, se concluye que no se define las metas que se adecuan a un plan de acción; para así generar una comparación de los resultados o a donde se quiere llegar; si bien es cierto realiza algunas mejoras de acuerdo a la atención o calidad del producto; pero no mantiene un estándar definido para una buena toma de decisión.

VII. RECOMENDACIONES

Incentivar a las empresas a desarrollar una buena gestión de calidad para mejorar su rendimiento organizacional. Se sugiere trabajar en equipo impartiendo conocimientos, involucrando a todo el personal de la empresa.

Crear la estructura organizacional, establecer jerarquía delegando funciones y responsabilidades. Tener objetivos claros en la MYPE y tener claro a donde se quiere llegar. Establecer procesos en la empresa para la medición de la calidad a raíz de ello crear procedimiento para el cumplimiento del mismo.

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores realizando evaluaciones utilizando las mejores técnicas de medición, incentivándolos y a la vez motivándolos a mejorar.

Implementar una política de calidad, plan estratégico, trabajar en equipo impartiendo conocimientos involucrando a todo el personal de la empresa. Crear un estándar de calidad de un producto en referencia que facilita la tarea de crear condiciones mínimas, de las características de un producto y servicio.

Enfocarse y concentrarse en el desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores de la organización, tanto dentro como fuera de la empresa.

Realizar la retroalimentación a todo el personal para el logro de los objetivos de la MYPE en estudio, buscar la participación de todos otorgando una función a cada uno para así a raíz del comportamiento real comparar con los objetivos ya planteados en el proceso de la planificación juntos con el estándar de calidad de un producto y servicio; fomentar la capacitación de expertos en el tema dentro de la MYPE, para así mantenerlos informados y capacitados formalmente.

Capacitar al personal en programas sobre evaluación de desempeño relativo a la calidad para así revisar los resultados de calidad en comparación con el plan y las metas. Definir responsabilidades a cada persona para así obtener una mejora de calidad través del estándar de calidad de producto y servicio.

Establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad. Identificar las necesidades concretas de mejora- que se trataran como proyectos de mejora; que no son más que un problema elegido para solucionar.

PLAN DE MEJORA PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO POLLERÍA, RODRIGO'S, SAN VICENTE, CAÑETE

Para elaborar la siguiente propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020; se consideraron las variables de la investigación como son el Desempeño Laboral y la Gestión de Calidad, así como también los resultados que se obtuvieron según la encuesta que se realizó.

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** MYPE del rubro Pollería Rodrigo's, San Vicente, Cañete.
- **Giro de empresa:** Servicios
- **Dirección:** Av. Los libertadores 1150
- **Nombre del representante:** Anchante Palacios, María Elizabeth
- **Historia:**

La pollería Rodrigo's de San Vicente de Cañete, es una micro y pequeña empresa que ofrece servicios y venta de distintos platos como son: Pollo a la brasa, mostritos, broaster y demás; asimismo, mantienen su enfoque el lograr la satisfacción de todas las necesidades de los comensales quienes buscan pasar un momento agradable en familia disfrutando de un buen platillo.

2. Misión

Brindar servicios que logren la satisfacción de las necesidades de los clientes considerando todo el rango de edad, teniendo la seguridad de que nuestros platos

son de calidad, servidos en un buen tiempo y sobretodo con un precio accesible para el público que lo requiera.

3. Visión

Formar parte del sector líder del rubro de las pollerías en el mercado, donde los consumidores y clientes brinden y tengan una excelente referencia con respecto al servicio que brindamos, nos tengan buena consideración y seamos la mejor opción para su satisfacción alimenticia. Por consiguiente, también pertenecer al grupo de pollerías reconocidas y posicionadas nacionalmente para que de esta manera nos podamos ampliar y aperturar sucursales en distintas provincias y regiones.

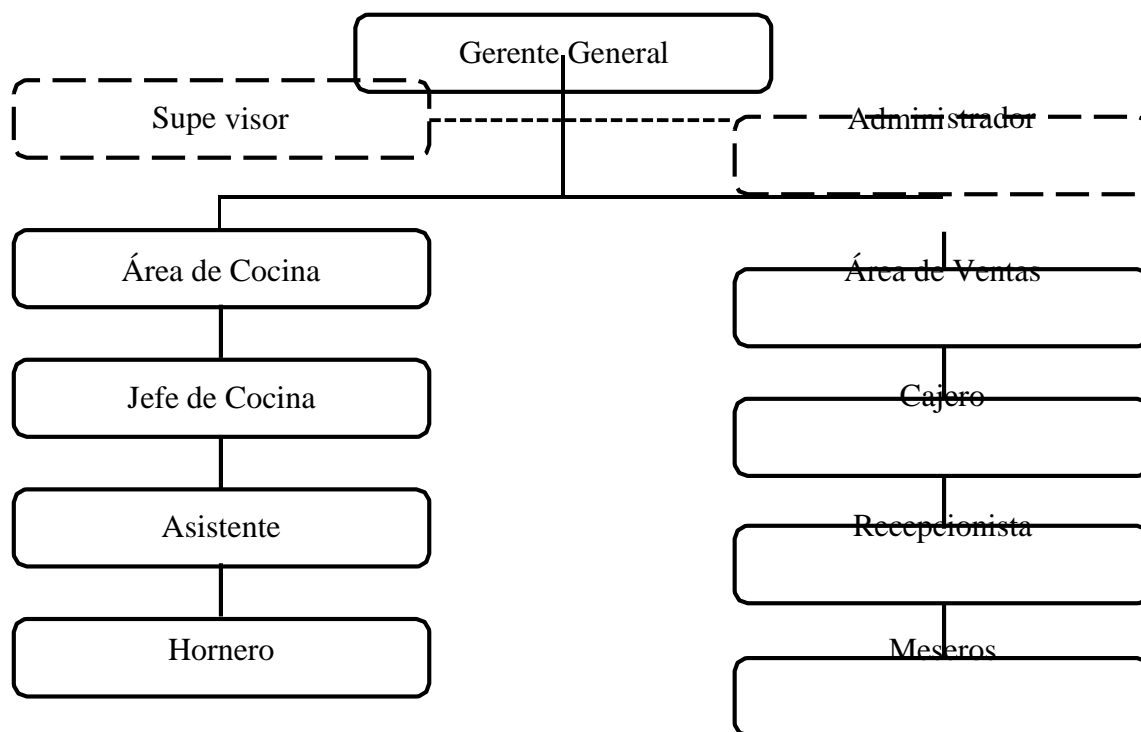
4. Objetivos

- Mejorar el trato que se brinda a los clientes, capacitando al personal para que otorgue una atención personalizada.
- Incrementar la calidad de los platos que logren cumplir con todos los requerimientos y expectativas de los comensales.
- Otorgar un buen servicio y un ambiente armonioso y acogedor a los clientes para que sientan comodidad al acudir a nuestro local.
- Reforzar las capacidades blandas y duras de los trabajadores de la MYPE.

5. Productos y/o servicios

Las MYPE que se encuentran en el rubro Pollería, se centran en la preparación y venta de platos como son: Pollo a la brasa, mostritos, broaster, entre otros.

6. Organigrama



Nota: Elaboración propia

6.1. Descripción de funciones

Gerencia	
Cargo	Gerencia General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administrador - Contar con la experiencia mínima de 2 años y medio en el cargo - Contar con capacidades de liderazgo y comunicación - Ser responsable, proactivo y saber trabajar en equipo - Tener conocimiento en gestión financiera
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la planificación y organización del negocio - Ejecutar el reclutamiento, selección y contratación del personal - Revisar los reportes de planillas - Establecer capacitaciones a los colaboradores - Asegurar la buena calidad del producto y servicio brindado
Cargo	Administrador

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tener como mínimo 1 año de experiencia - Contar con estudios técnicos y/o universitarios - Tener conocimientos en estados financieros - Manejo de office - Capacidad de trabajo en equipo - Capacidad de comunicación y comprensión
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar los recursos de la empresa - Manejar el control de ingresos y salidas del negocio - Brindar el apoyo necesario al gerente - Ejecutar los estudios de mercado - Tener conocimiento de la situación financiera de la pollería para que se puedan tomar buenas decisiones
Cargo	Supervisor
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con la experiencia mínima de 1 año - Contar con capacidades de liderazgo y comunicación - Manejo de office - Capacidad de comunicación y comprensión
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar el apoyo necesario al gerente - Apoyar en el reclutamiento, selección y contratación del personal - Ejecutar la supervisión de los colaboradores - Brindar asesorías, capacitaciones y motivación - Realizar estrategias de promoción - Mejorar el desempeño de los trabajadores

Área de Cocina	
Cargo	Jefe de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos o universitarios en Gastronomía - Contar con la experiencia mínima de 1 año - Tener creatividad al elaborar los platos - Trabajar bajo presión - Ser responsable, honesto, puntual y proactivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimiento en preparación de bebidas - Tener conocimiento en preparación de ensaladas - Tener conocimiento en preparación de distintos platillo - Brindar supervisión de los ingredientes de cocina

	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenar los insumos requeridos - Brindar apoyo en la elaboración de los inventarios
Cargo	Asistente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un 1 año como mínimo de experiencia - Brindar el apoyo necesario en el área de cocina - Tener disponibilidad de tiempo - Disponibilidad y ganas de aprender diversas cosas - Ser comprometido y tener buena actitud - Tener marcado el positivismo, paciencia y rapidez
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar en la limpieza y orden del ambiente - Realizar la desinfección de verduras y frutas - Clasificar los ingredientes e insumos - Realizar la verificación de fechas de vencimiento de los productos - Ayudar en la preparación de las cremas
Cargo	Hornero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con la experiencia mínima de 1 año - Tener la capacidad del trabajo en equipo - Ser comprometido, honesto y eficaz - Tener disponibilidad de tiempo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimiento en manejo de hornos - Realizar el mantenimiento del horno - Ejecutar la limpieza de la freidora - Freír pollos, papas, entre otros - Hornear los pollos

Área de Ventas	
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un 1 año como mínimo de experiencia - Contar con disponibilidad de tiempo - Brindar buena atención a los clientes - Tener conocimientos en office avanzado, arqueos de caja, cuadros y liquidaciones - Ser honesto, paciente, responsable y comprometido - Tener la capacidad de identificar monedas y billetes falsos - Saber el manejo de aplicaciones y POS

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar las cobranzas y facturaciones - Atender las llamadas o mensajería para delivery - Ejecutar las aperturas y los cierres de caja - Mantener ordenado y limpio su ambiente laboral - Brindar la información que solicitan los clientes y consumidores
Cargo	Recepcionista
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con la experiencia mínima de 2 años - Contar con estudios universitarios y/o académicos - Tener la capacidad del trabajo en equipo - Ser responsable, tolerante y dinámico
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener ordenado y limpio su ambiente laboral - Ejecutar y aplicar todas las medidas de seguridad - Brindar la información que solicitan los clientes y consumidores - Recepcionar, verificar y almacenar los productos (mercadería) - Atender las llamadas o mensajería para delivery - Realizar inventario de los productos e insumos
Cargo	Meseros
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar como mínimo con estudios secundarios - Con o sin experiencia en el área - Disponibilidad de tiempo - Ser puntual, responsable, honesto y proactivo - Tener la capacidad del trabajo en equipo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención personalizada a los clientes - Ofrecer la carta y explicar las promociones - Brindar soluciones rápidas a los inconvenientes que se presenten - Organizar y mantener ordenado los cubiertos de la cocina - Brindar apoyo en el área que lo necesite - Mantener limpio su ambiente laboral - Conocer los platos y bebidas que ofrece la empresa - Brindar apoyo en la elaboración de ciertos platos

Nota: Elaboración propia

7. Diagnostico General

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS FODA</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. El plato central “Pollo a la brasa” se encuentra considerado como un platillo bandera del Perú</p> <p>O2. El plato central genera vínculos familiares</p> <p>O3. Tener contacto cercano con proveedores que cuentan con experiencia</p> <p>O4. Facilidad de financiamiento con entidades bancarias</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1. Alto nivel de competencias</p> <p>A2. Alta cantidad de productos sustitutos</p> <p>A3. Incremento de valor de los insumos y/o ingredientes</p> <p>A4. Intensa publicidad de las competencias</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F1. Excelente atención y servicio de buena calidad</p> <p>F2. Ofrece precios y promociones accesibles</p> <p>F3. Cuenta con personal con amplia experiencia</p> <p>F4. Ofrece y cuenta con una variedad de platos y bebidas</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F – O</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ofrecer atención personalizada a los comensales, brindando comodidad en su estancia (F1, O1, O2) – Brindar descuentos, mostrar promociones y ofertas especiales a los clientes recurrentes para mantener la fidelidad (F2, F3, O2, O4) – Implementar los platos ofrecidos con guarniciones nuevas (F4, O3, O4) 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F – A</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborar ventajas competitivas basadas con relación a los servicios y productos ofrecidos (F1, A1, A4) – Efectuar un buen uso de los insumos evitando desperdicios (F4, A4) – Mejorar ciertas estrategias para aumentar el reconocimiento de la empresa (F2, F3, A1, A2, A3)
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D1. Deficiencia en tecnología y escaso equipamiento</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS D – O</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realizar la implementación de instrumentos tecnológicos y 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS D – A</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realizar alianzas con ciertas empresas que proveen tecnología y

<p>D2. Cuenta con un listado corto de promociones</p> <p>D3. Poca eficiencia en la entrega de los pedidos mediante el delivery</p> <p>D4. Aforo reducido</p> <p>D5. Ubicación del local poco concurrida</p>	<p>motorizado para el área de delivery (D1, D2, O4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aperturar sucursales con un aforo incrementado de clientes (D4, D5, O3, O4) - Realizar capacitaciones para lograr una mejora en el rendimiento de los trabajadores (D3, D5, O3, O5) 	<p>equipamiento para renovación de las existentes (D1, A2, A4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y mejorar la fachada de manera que ésta sea más llamativa para el público (D5, A4) - Realizar la implementación de un área con la finalidad de distraer a los visitantes (D4, D5, A3, A4)
---	--	---

Nota: Elaboración propia

8. Indicadores de buena gestión

INDICADORES	EVALUACIÓN DE INDICADORES DE LA MYPE
Participación de los colaboradores en las tareas asignadas	Los colaboradores a veces participación en el desarrollo de las tareas asignadas
Motivación a colaboradores	Los líderes no brindan motivación recurrentemente al personal ofreciendo incentivos o ascensos.
Los colaboradores trabajan bajo supervisión constante	Casi nunca el personal administrativo brinda supervisión constante, presiona ni exige en el cumplimiento de todas las actividades establecidas.
Retroalimentar, reconocer e incentivar a los trabajadores	Las empresas a veces brindan retroalimentaciones y reconocimientos a los trabajadores.
Capacitar en temas de atención a los colaboradores	Las MYPE en su mayoría a veces brindan capacitaciones a los trabajadores para que ellos brinden un excelente servicio y buena atención.
Utilizar técnicas de evaluación del desempeño de los colaboradores	El personal administrativo casi nunca realizan evaluaciones continuas con relación al desempeño del personal, por lo que no tienen conocimiento de las técnicas para lograr medir el rendimiento de los mismos.

Nota: Elaboración propia

9. Problemas

INDICADORES	PROBLEMAS	CAUSAS DEL PROBLEMA
Participación de los colaboradores	El 100% de los representantes indican que los colaboradores a veces participan en las tareas asignadas	A veces participan den las tareas asignadas por la falta de iniciativa y compromiso hacia la empresa, puesto que consideran que no cuentan con los conocimientos suficientes para desarrollarlas.
Motivación a colaboradores	El 75% de los representantes a veces brindan motivación a los colaboradores.	A veces motivan al personal ya que no cuentan con los conocimientos adecuados para realizar la implementación de estrategias.
Los colaboradores trabajan bajo supervisión constante	El 75% de los representantes casi nunca brindan supervisión constante a los colaboradores.	Esto sucede ya que los representantes indican que el rendimiento y desempeño de los colaboradores no se generan siempre bajo presión.
Retroalimentar, reconocer e incentivar a los trabajadores	El 100% de los representantes a veces brinda retroalimentación, reconoce e incentiva a los colaboradores.	No retroalimentan, ni incentivan a los trabajadores ya que no lo ven necesario y a su vez no cuentan con los recursos suficientes para realizarlo de manera constante.
Capacitar en temas de atención a los colaboradores	El 100% de los representantes a veces brindan capacitaciones en temas de atención.	A veces realizan capacitaciones al personal ya que no tienen el conocimiento de las técnicas y/o herramientas de gestión y capacitación.
Utilizar técnicas de evaluación del desempeño de los colaboradores	El 100% de los representantes casi nunca utilizan técnicas de evaluación del desempeño.	Casi nunca aplican las técnicas de evaluación del desempeño de su personal ya que no conocen las herramientas para elaborarlas y desarrollarlas.

Nota: Elaboración propia

10. Soluciones

10.1. Establecer acciones de mejora

INDICADORES	PROBLEMAS	ACCIONES DE MEJORA
Participación de los colaboradores	El 100% de los representantes indican que los colaboradores a veces participan en las tareas asignadas	Considerar las participaciones de los colaboradores en las tareas asignadas, ejecutando reuniones mensuales para que gracias a ello los trabajadores se involucren, se sientan más comprometidos con la empresa y mejore la comunicación dentro de la misma.
Motivación a colaboradores	El 75% de los representantes a veces brindan motivación a los colaboradores.	Los representantes de la empresa deben realizar motivaciones constantes brindándoles consejos constructivos, dándoles opciones para ascender de puestos o cargos, brindar reuniones para mejorar el ambiente laboral.
Los colaboradores trabajan bajo supervisión constante	El 75% de los representantes casi nunca brindan supervisión constante a los colaboradores.	Se deben realizar supervisiones constantes con la finalidad de mejorar el desempeño del personal, estableciendo una buena comunicación, dándole confianza al colaborador de poder expresarse de manera abierta.
Retroalimentar, reconocer e incentivar a los trabajadores	El 100% de los representantes a veces brinda retroalimentación, reconoce e incentiva a los colaboradores.	Plantear estrategias para brindar el reconocimiento necesario al esfuerzo de los trabajadores ofreciéndoles gratificaciones, incentivos, implementando beneficios como pueden ser los permisos y/o días para descansar.
Capacitar en temas de atención a los colaboradores	El 100% de los representantes a veces brindan capacitaciones en temas de atención.	Implementar planes de capacitaciones de manera mensual o trimestral, para

		tener al personal preparado y sepa cómo actuar en momentos de dificultades, asimismo para aprovechar el potencial con el que cuentan, desarrollando su capacidad de resolución de problemas.
Utilizar técnicas de evaluación del desempeño de los colaboradores	El 100% de los representantes casi nunca utilizan técnicas de evaluación del desempeño.	Implementar ciertas herramientas y/o técnicas de evaluación para tener conocimiento del avance del desempeño del personal, ejecutando encuestas para conocer las falencias y/o pensar de cada uno de ello y así tener el conocimiento de que se pueda implementar para hacer surgir el negocio.

Nota: Elaboración propia

11. Recursos para la implantación de estrategias

N	ESTRATEGIAS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS	RECURSOS TECNOLÓGICOS	TIEMPO
1	Considerar las participaciones de los colaboradores en las tareas asignadas, ejecutando reuniones mensuales para que gracias a ello los trabajadores se involucren, se sientan más comprometidos con la empresa y mejore la comunicación dentro de la misma.	Representantes	S/. 1,500.00	Internet Laptop Proyector	3 meses
2	Los representantes de la empresa deben realizar motivaciones constantes brindándoles consejos constructivos, dándoles opciones para ascender de puestos o cargos, brindar reuniones para mejorar el ambiente laboral.	Representantes	S/. 2,000.00	Internet Laptop Celular	3 meses
3	Se deben realizar supervisiones constantes con la finalidad de mejorar el desempeño del personal, estableciendo una buena comunicación, dándole confianza al colaborador de poder expresarse de manera abierta.	Representantes	S/. 1,500.00	Internet Laptop Celular	3 meses
4	Plantear estrategias para brindar el reconocimiento necesario al esfuerzo de los trabajadores ofreciéndoles gratificaciones, incentivos, implementando beneficios como pueden ser los permisos y/o días para descansar.	Representantes	S/. 3,000.00	Internet Laptop Celular Proyector	3 semanas
5	Implementar planes de capacitaciones de manera mensual o trimestral, para tener al personal preparado y sepa cómo actuar en	Representantes	S/. 1,500.00	Internet Laptop Celular	3 semanas

	momentos de dificultades, asimismo para aprovechar el potencial con el que cuentan, desarrollando su capacidad de resolución de problemas.			Proyector	
6	Implementar ciertas herramientas y/o técnicas de evaluación para tener conocimiento del avance del desempeño del personal, ejecutando encuestas para conocer las falencias y/o pensar de cada uno de ello y así tener el conocimiento de que se pueda implementar para hacer surgir el negocio.	Representantes	S/. 1,500.00	Internet Laptop Celular	3 semanas

Nota: Elaboración propia

12. Cronograma de actividades

N	ESTRATEGIAS	INICIO	TÉRMINO	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Considerar las participaciones de los colaboradores en las tareas asignadas, ejecutando reuniones mensuales para que gracias a ello los trabajadores se involucren, se sientan más comprometidos con la empresa y mejore la comunicación dentro de la misma.	01/10/2022	31/12/2022				X				X					X
2	Los representantes de la empresa deben realizar motivaciones constantes brindándoles consejos constructivos, dándoles opciones para ascender de puestos o cargos, brindar reuniones para mejorar el ambiente laboral.	01/10/2022	31/12/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Se deben realizar supervisiones constantes con la finalidad de mejorar el desempeño del personal, estableciendo una buena comunicación, dándole confianza al colaborador de poder expresarse de manera abierta.	01/10/2022	31/12/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Plantear estrategias para brindar el reconocimiento necesario al esfuerzo de los trabajadores ofreciéndoles gratificaciones, incentivos,	01/10/2022	31/12/2022				X				X					X

	implementando beneficios como pueden ser los permisos y/o días para descansar.														
5	Implementar planes de capacitaciones de manera mensual o trimestral, para tener al personal preparado y sepa cómo actuar en momentos de dificultades, asimismo para aprovechar el potencial con el que cuentan, desarrollando su capacidad de resolución de problemas.	01/10/2022	31/12/2022	X				X			X				
6	Implementar ciertas herramientas y/o técnicas de evaluación para tener conocimiento del avance del desempeño del personal, ejecutando encuestas para conocer las falencias y/o pensar de cada uno de ello y así tener el conocimiento de que se pueda implementar para hacer surgir el negocio.	01/10/2022	31/12/2022				X				X				X

Nota: Elaboración propia

Conclusión

La propuesta de mejora se enfoca de forma específica en mejorar el desempeño laboral para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020; desde el fortalecimiento de todas las competencias desarrolladas entre los trabajadores, siendo necesario realizar juntas de confraternidad para que se logre la integración entre los mismos colaboradores que se desempeñan en la organización.

Ejecutar talleres informativos, reconocer el esfuerzo y esmero de los colaboradores e implementar algunas evaluaciones de forma periódica a los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Accenture. (2017). *La mala calidad en el servicio*.

Amaya, V. (2019). Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y pequeña Empresa del sector servicio, Rubro Salud Humana, caso: Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L” , San Vicente -Cañete , 2019.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/C>.

Atoche, V. (2017). Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el Caserío Miraflores Medio Piura, Año 2017.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5310>.

Avendaño, M. (2017). El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47695>.

Barragan, A. (2019). *Caracterización del marketing para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector vitivinícola en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22020/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_MIX_BARRAGAN_AREVALO_DE_FAUSTINO_ALISSON_GINETT.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

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

Carrillo, A. (Setiembre de 2015). Métodos de la investigación.
<http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>.

- Condo, O. (2018). Desempeño laboral y la calidad total de servicio mediante la técnica del cliente misterioso en el Restaurante Calle del Medio Cusco 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46553>.
- Consultores, J. (2019). *Encuesta: Calidad de servicio*. www.JLConsultores.com.
- Cortéz, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RhkWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=XSwj_mF_I2&sig=knzZ3Z3GME1yXNQephDqhETTiZY#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false.
- Cuello, R., & fructus, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Delgado, C. (2018). Análisis de la gestión de calidad de los servicios en a & b en el complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14003>.
- Francisco, J. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA127&dq=herramientas+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikyofp77pAhWhdN8KH RgOBHAQ6A>.

- Giraldo, M. (14 de Mayo de 2020). Conformidad.
<https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/1950>.
- Guerrero, M. (2014). Metodología de la investigación.
<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384086.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2003). Metodología de la investigación.
<https://institutoprofesionalmr.org/wp-content/uploads/2018/04/Hern%C3%A1ndez-Fern%C3%A1ndez-Baptista-2010-Metodologia-de-la-Investigacion-5ta-edicion.pdf>.
- Hurtado, R. (2019). Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la calle derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15240>.
- INEI. (2021). *Negocios de restaurantes (servicios de comidas y bebidas)*.
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-servicios-de-comidas-y-bebidas-crecieron-194-en-diciembre-de-2017-10601/>.
- Iso 9001. (2015). Nuevas Normas ISO, Escuela Europea de excelencia.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>.
- Jimenez, J. (2012). Motivación para mejorar y crecer.
<http://blog.banESCO.com/emprendedores/motivando.para.mejorar-ycrecer/#.UteMzjeij1U>.

- John. (2014). Beneficios de la gestión de calidad. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. <https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512>.
- Palomino, J. (2015). Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación.
- Parihuamán, G. (2019). Gestión de calidad y competitividad de las MYPE's del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11759>.
- Parreño, R. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de La Provincia del Guayas. Para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil - Ecuador: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47146/1/BINGQ-ISCE-19P91.pdf>.
- Quezada, B. (2018). Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato. Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5749>.
- Soto, K. (2020). GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO

TIENDA DE ROPA PARA DAMAS, ESTUDIO DE CASO “MODA URBANA MARY” DEL DISTRITO DE SAN VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERÍODO 2019.
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15613/GESTI%
%93N_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_MYPES_SOTO_QUISPE_KIARA_M
AYTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15613/GESTI%c3%93N_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_MYPES_SOTO_QUISPE_KIARA_MAYTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

SUNAT. (3 de Julio de 2003). Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>.

Torres, X. (2017). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18558>.

Uladech, Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote. (2019). “Código de Ética Universidad Los Ángeles de Chimbote”.
[file:///C:/Users/Brenda/Downloads/C%
C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20
para%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Brenda/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf).

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

Werther. (2008).

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022 – Semestre II															
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Primera asesoría Grupal/Cronograma de actividades	X															
2	Avance de análisis de resultados		X														
3	Redacción del documento Resultados y Análisis de resultados			X													
4	Redacción de las conclusiones y recomendaciones				X												
5	Programación de la segunda tutoría grupal/continúa la redacción de las conclusiones y recomendaciones					X											
6	Mejora de los resultados (Documento resultados, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones)						X										
7	Presentación de los documentos (Introducción, Resumen, Abstract y Metodología)							X									
8	Continuación de la presentación de Análisis e Interpretación de los resultados								X								
9	Tercera asesoría grupal/Calificación de la redacción de análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, introducción, resumen y abstract									X							
10	Levantamiento de observaciones del documento de las páginas preliminares, introducción, resumen, abstract y revisión de la literatura										X						
11	Calificación de la redacción de conclusiones, recomendaciones y metodología/Uso de Turnitin											X					
12	Documento mejorado del elemento: Metodología, resultados, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos												X				
13	Redacción del pre-informe													X			
14	Continuación de la redacción del pre-informe (Introducción, resumen, abstract, resultados, conclusiones y recomendaciones)														X		
15	Presentación y sustentación del pre-informe mejorado															X	
16	Resultados de la sustentación del pre-informe																X

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
CATEGORÍA	BASE	% O NÚMERO	TOTAL (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	20	6.00
• Fotocopia	0.10	100	10.00
• Empastado	20.00	2	40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	1	14.00
• Lapiceros	3.00	5	15.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	3	15.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			200.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
CATEGORÍA	BASE	% O NÚMERO	TOTAL (S/.)
SERVICIOS			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículos en repositorio institucional	50.00	1	50.00
SUB TOTAL			400.00
RECURSOS HUMANOS			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
SUB TOTAL			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
TOTAL (S/.)			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020.** Para obtener el grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. REFERENTE A LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSION 1: CARACTERÍSTICAS

- 1. ¿El trabajador cumple con las metas del restaurante demostrando iniciativa en la relación de actividades en el tiempo indicado?**
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 2. ¿Utiliza las técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal?**
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 3. ¿La comunicación es fluida dentro de su restaurante?**
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre

e) Siempre

DIMENSIÓN 2: FACTORES DEL DESEMPEÑO

- 4. ¿El restaurante cuenta con equipos de última tecnología?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 5. ¿Brinda supervisión constante para maximizar el desempeño de su personal?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 6. ¿El restaurante brinda información para actualizar los conocimientos de las funciones de su personal?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 7. ¿El trabajador se desarrolla participativamente en dirección a los objetivos del restaurante?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO LABORAL

- 8. ¿El restaurante cuenta con planes específicos destinados a mejorar las habilidades de sus colaboradores?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

9. ¿Con que frecuencia utiliza la lluvia de ideas para mejorar el rendimiento laboral?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

10. ¿El ambiente con el que cuenta el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor y sacar lo mejor de sí?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

DIMENSIÓN 1: CONFORMIDAD

11. ¿El restaurante aplica estrategias para captar clientes mediante la atención?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12. ¿El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a las necesidades de sus clientes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13. ¿El restaurante cuenta con las ofertas que promociona?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO

- 14. ¿El personal participa colaborativamente en las tareas asignadas?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 15. ¿El restaurante tiene definido su objetivo de calidad?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 16. ¿El restaurante tiene mecanismos para controlar el desempeño del personal?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 17. ¿Retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar para mejorar su eficiencia?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

DIMENSIÓN 3: CONTROL DE CALIDAD

- 18. ¿El personal del restaurante está siendo capacitado en temas de atención?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 19. ¿El personal se integra formando un grupo de trabajo?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca

- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

20. ¿El restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula **Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Rubro Pannería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020** y es dirigido por **Tejeda Luyo, Brenda Karolina**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Para optar el grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **5 minutos** de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del siguiente número de contacto **989 290 430**. Si desea, también podrá escribir al correo brendaluyo96@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: María Elizabeth Anchante Palacios

Fecha: 30/10/2020

Correo electrónico: anchante.p.c.28@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 5: Ficha RUC de la empresa

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10413449605 - ANCHANTE PALACIOS MARIA ELIZABETH		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 41344960 - ANCHANTE PALACIOS, MARIA ELIZABETH		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	11/03/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	11/03/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050206383) a partir del 01/09/2017		
Fecha consulta: 13/05/2021 2:05			

Anexo 6: Validaciones de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Espinoza Otoy, Víctor Hugo

1.2. Grado Académico: Maestro en Educación

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Instituto Superior Tecnológico Argentina

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Encuesta

1.7. Autor del instrumento: Tejeda Luyo, Brenda Karolina

1.8. Carrera: Administración de Empresas

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 – 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	
Dimensión 1: Características							
1. El trabajador cumple con las metas del restaurante demostrando iniciativa en la relación de actividades en el tiempo indicado	X		X		X		
2. Utiliza las técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal	X		X		X		
3. La comunicación es fluida dentro de su restaurante	X		X		X		
Dimensión 2: Factores del desempeño							
4. El restaurante cuenta con equipos de última tecnología	X		X		X		
5. Brinda supervisión constante para maximizar el desempeño de su personal	X		X		X		
6. El restaurante brinda información para actualizar los conocimientos de las funciones de su personal	X		X		X		
7. El trabajador se desarrolla participativamente en dirección a los objetivos del restaurante	X		X		X		
Dimensión 3: Desempeño laboral							
8. El restaurante cuenta con planes específicos destinados a mejorar las habilidades de sus colaboradores	X		X		X		

9. Con que frecuencia utiliza la lluvia de ideas para mejorar el rendimiento laboral	X		X		X		
10. El ambiente con el que cuenta el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor y sacar lo mejor de sí	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento II – Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Conformidad							
1. El restaurante aplica estrategias para captar clientes mediante la atención	X		X		X		
2. El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a las necesidades de sus clientes	X		X		X		
3. El restaurante cuenta con las ofertas que promociona	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño							
4. El personal participa colaborativamente en las tareas asignadas	X		X		X		
5. El restaurante tiene definido su objetivo de calidad	X		X		X		
6. El restaurante tiene mecanismos para controlar la eficiencia del personal	X		X		X		
7. Retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar para mejorar su eficiencia	X		X		X		
Dimensión 3: Control de calidad							
8. El personal del restaurante está siendo capacitado en temas de atención	X		X		X		
9. El personal se integra formando un grupo de trabajo	X		X		X		

10. El restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias	X		X		X		
---	---	--	---	--	---	--	--

Otras observaciones generales: APROBADO



Mgr. Espinoza Otoyá, Víctor Hugo
DNI N° 07535731

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Alvares Gallegos, Aurelio Francisco

1.2. Grado Académico: Magister en Educación

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

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

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Encuesta

1.7. Autor del instrumento: Tejeda Luyo, Brenda Karolina

1.8. Carrera: Administración de Empresas

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 – 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			
Dimensión 1: Características									
11.	El trabajador cumple con las metas del restaurante demostrando iniciativa en la relación de actividades en el tiempo indicado		X		X		X		
12.	Utiliza las técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal		X		X		X		
13.	La comunicación es fluida dentro de su restaurante		X		X		X		
Dimensión 2: Factores del desempeño									
14.	El restaurante cuenta con equipos de última tecnología		X		X		X		
15.	Brinda supervisión constante para maximizar el desempeño de su personal		X		X		X		
16.	El restaurante brinda información para actualizar los conocimientos de las funciones de su personal		X		X		X		
17.	El trabajador se desarrolla participativamente en dirección a los objetivos del restaurante		X		X		X		
Dimensión 3: Desempeño laboral									
18.	El restaurante cuenta con planes específicos destinados a mejorar las habilidades de sus colaboradores		X		X		X		

19. Con que frecuencia utiliza la lluvia de ideas para mejorar el rendimiento laboral	X		X		X		
20. El ambiente con el que cuenta el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor y sacar lo mejor de sí	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento II – Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Conformidad							
11. El restaurante aplica estrategias para captar clientes mediante la atención	X		X		X		
12. El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a las necesidades de sus clientes	X		X		X		
13. El restaurante cuenta con las ofertas que promociona	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño							
14. El personal participa colaborativamente en las tareas asignadas	X		X		X		
15. El restaurante tiene definido su objetivo de calidad	X		X		X		
16. El restaurante tiene mecanismos para controlar la eficiencia del personal	X		X		X		
17. Retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar para mejorar su eficiencia	X		X		X		
Dimensión 3: Control de calidad							
18. El personal del restaurante está siendo capacitado en temas de atención	X		X		X		

19. El personal se integra formando un grupo de trabajo	X		X		X		
20. El restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE - FILIAL - JULIACA

Dr. Aurelio F. Álvarez Gallegos

Mgr. Alvares Gallegos, Aurelio Francisco
DNI N° 29571960

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

3.2. Grado Académico: Maestra en Educación

3.3. Profesión: Licenciada en Administración

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

3.5. Cargo que desempeña: Docente

3.6. Denominación del instrumento: Encuesta

3.7. Autor del instrumento: Tejeda Luyo, Brenda Karolina

3.8. Carrera: Administración de Empresas

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 – 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	
Dimensión 1: Características							
1. El trabajador cumple con las metas del restaurante demostrando iniciativa en la relación de actividades en el tiempo indicado	X		X		X		
2. Utiliza las técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal	X		X		X		
3. La comunicación es fluida dentro de su restaurante	X		X		X		
Dimensión 2: Factores del desempeño							
4. El restaurante cuenta con equipos de última tecnología	X		X		X		
5. Brinda supervisión constante para maximizar el desempeño de su personal	X		X		X		
6. El restaurante brinda información para actualizar los conocimientos de las funciones de su personal	X		X		X		
7. El trabajador se desarrolla participativamente en dirección a los objetivos del restaurante	X		X		X		
Dimensión 3: Desempeño laboral							
8. El restaurante cuenta con planes específicos destinados a mejorar las habilidades de sus colaboradores	X		X		X		

9. Con que frecuencia utiliza la lluvia de ideas para mejorar el rendimiento laboral	X		X		X		
10. El ambiente con el que cuenta el restaurante motiva a trabajar cada vez mejor y sacar lo mejor de sí	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento II – Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Conformidad							
11. El restaurante aplica estrategias para captar clientes mediante la atención	X		X		X		
12. El restaurante brinda sus servicios de acuerdo a las necesidades de sus clientes	X		X		X		
13. El restaurante cuenta con las ofertas que promociona	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño							
14. El personal participa colaborativamente en las tareas asignadas	X		X		X		
15. El restaurante tiene definido su objetivo de calidad	X		X		X		
16. El restaurante tiene mecanismos para controlar la eficiencia del personal	X		X		X		
17. Retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar para mejorar su eficiencia	X		X		X		
Dimensión 3: Control de calidad							
18. El personal del restaurante está siendo capacitado en temas de atención	X		X		X		

19. El personal se integra formando un grupo de trabajo	X		X		X		
20. El restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

Mgr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

DNI N° 40311682

Anexo 7: Figuras

Identificar las características del Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

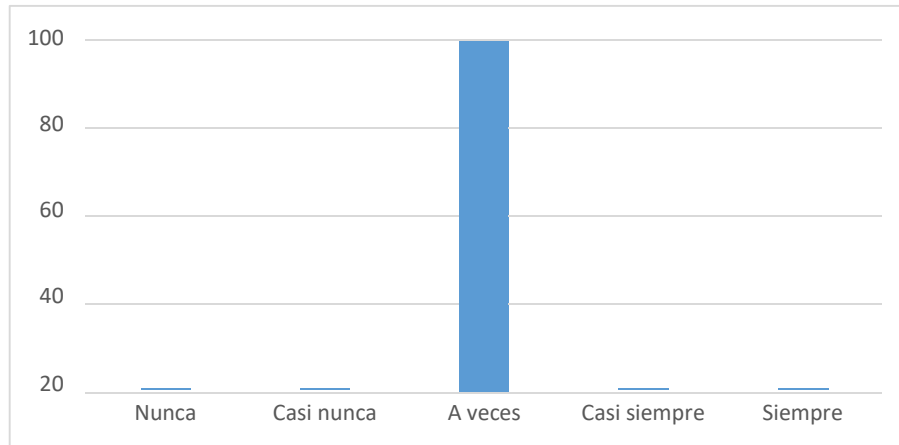


Figura 1: *Metas del restaurante*

Fuente: Tabla 1

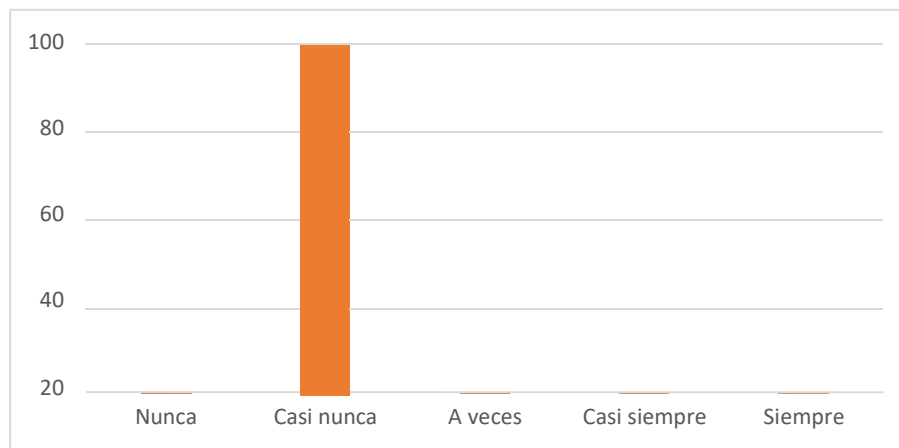


Figura 2: *Técnicas de evaluación*

Fuente: Tabla 1

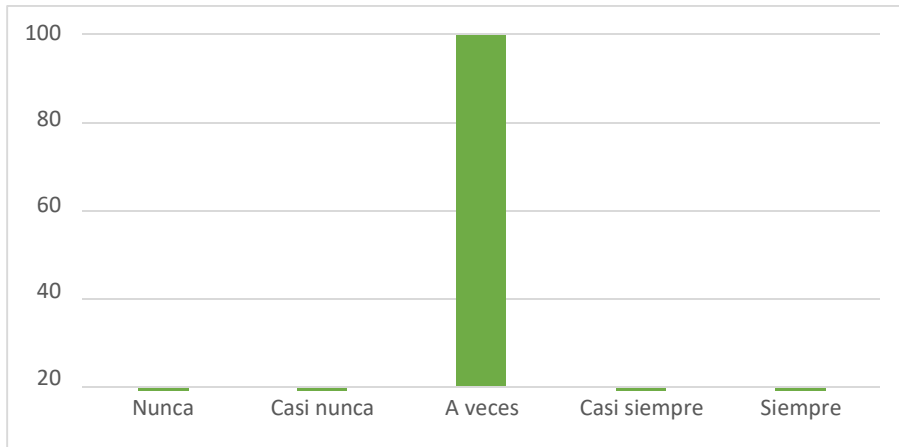


Figura 3: *Comunicación fluida*

Fuente: Tabla 1

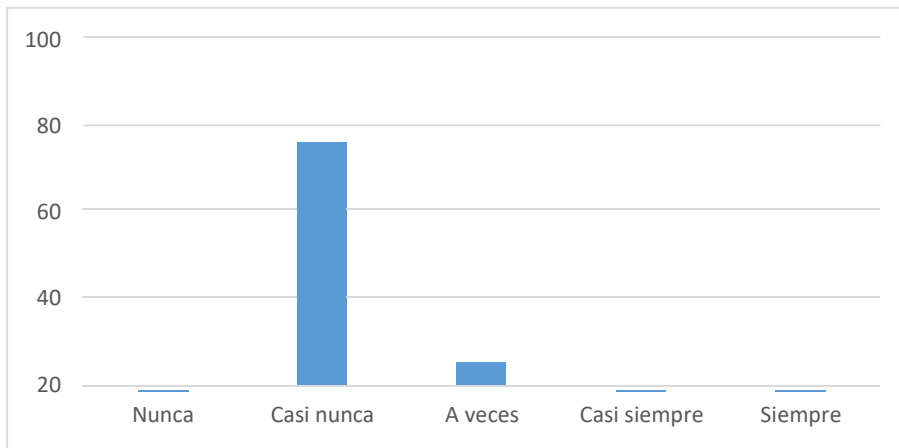


Figura 4: *Equipos de última tecnología*

Fuente: Tabla 1

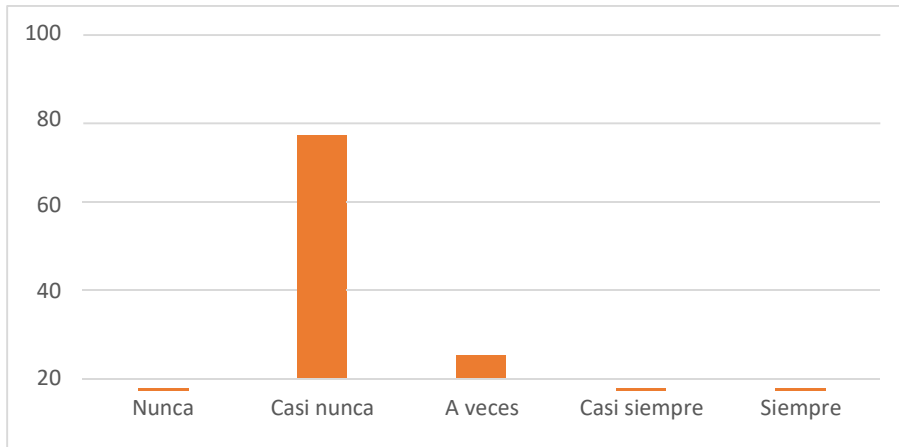


Figura 5: *Supervisión constante*

Fuente: Tabla 1

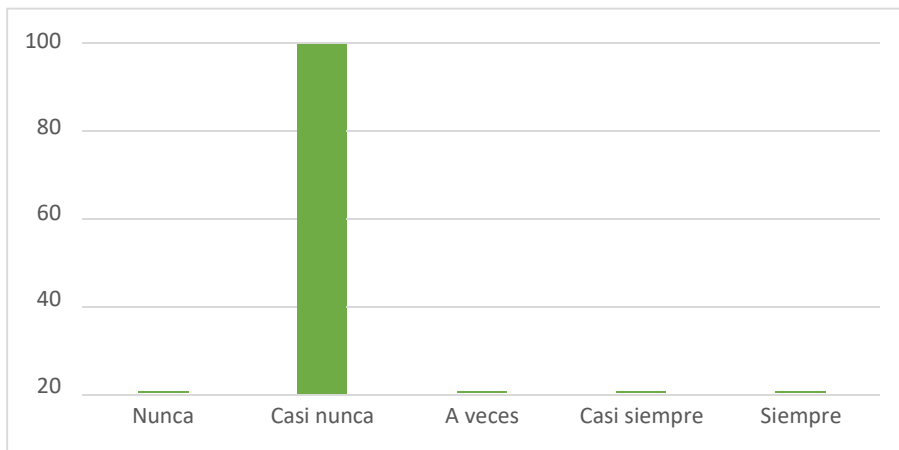


Figura 6: *Información para actualizar conocimientos*

Fuente: Tabla 1

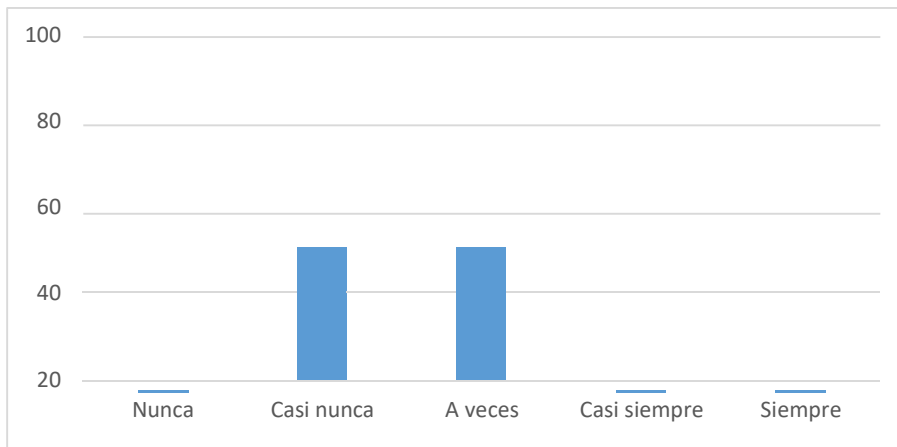


Figura 7: *Desarrollo participativo*

Fuente: Tabla 1

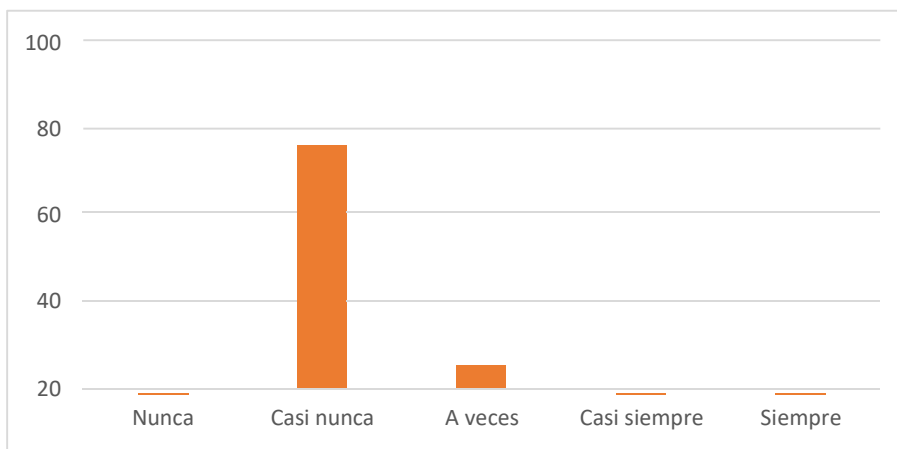


Figura 8: *Planes específicos*

Fuente: Tabla 1

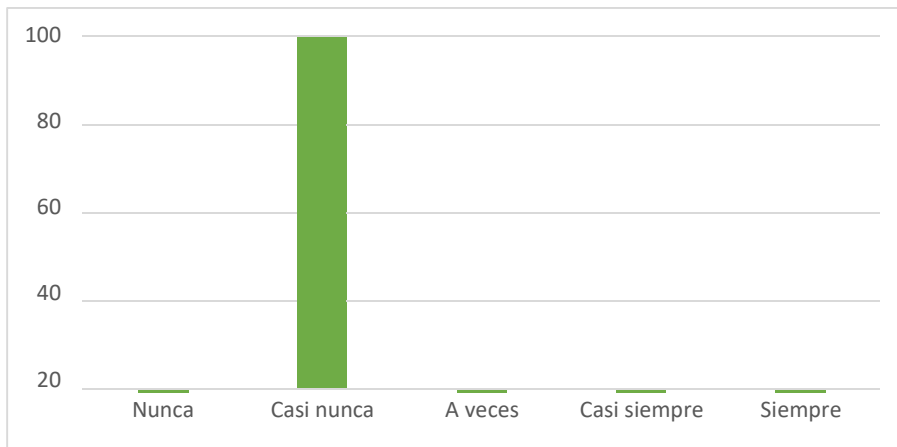


Figura 9: *Lluvia de ideas*

Fuente: Tabla 1

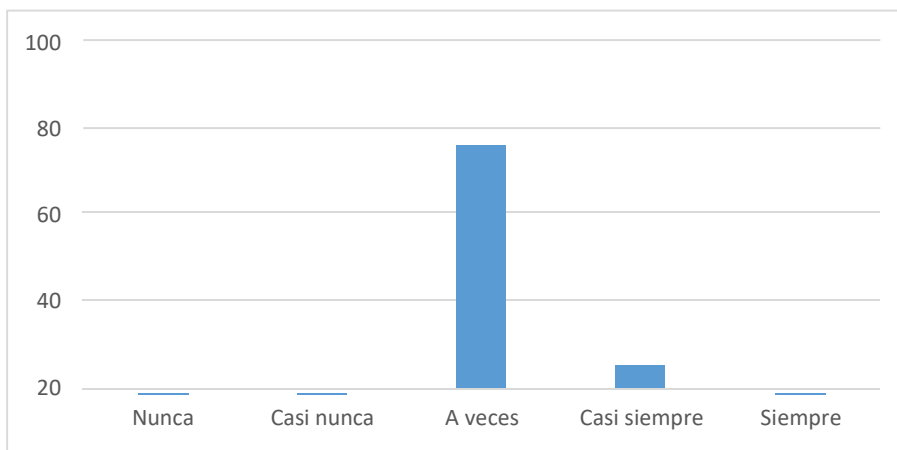


Figura 10: *Ambiente del restaurante*

Fuente: Tabla 1

Describir las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el rubro Pollería, Caso: Rodrigo's, San Vicente, Cañete, 2020

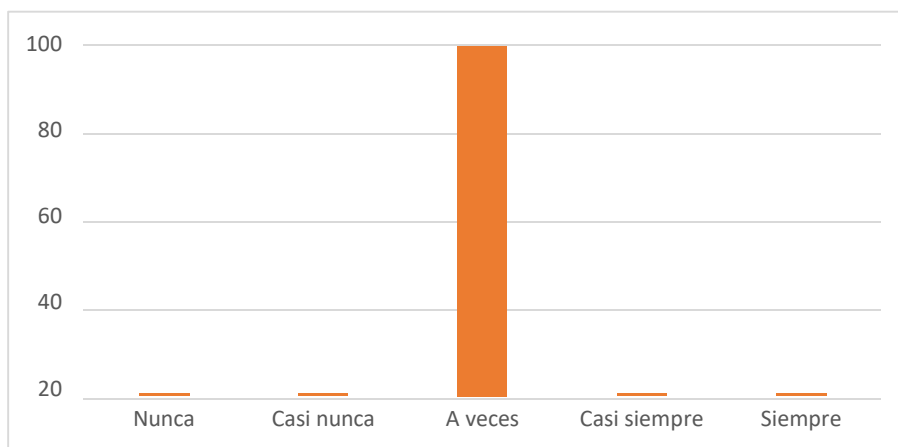


Figura 11: Estrategias para captar clientes

Fuente: Tabla 2

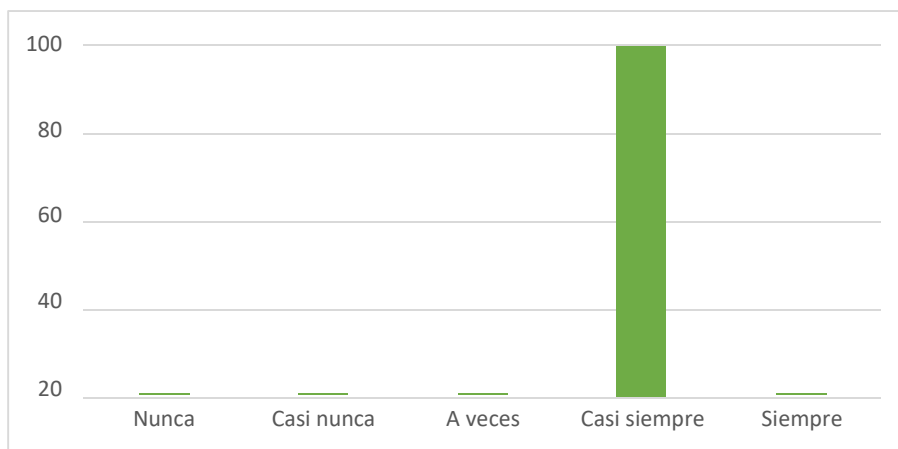


Figura 12: Servicios de acuerdo a necesidades

Fuente: Tabla 2



Figura 13: *Ofertas que promociona*

Fuente: Tabla 2

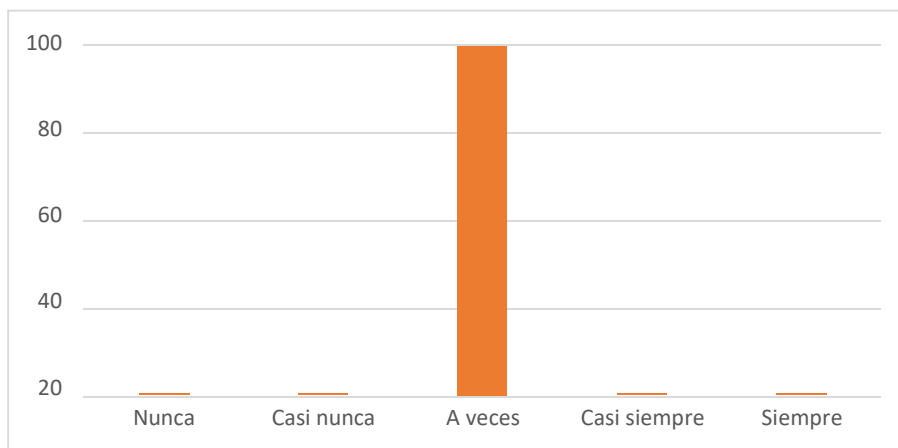


Figura 14: *Participación del personal*

Fuente: Tabla 2



Figura 15: *Definición de objetivo de calidad*

Fuente: Tabla 2

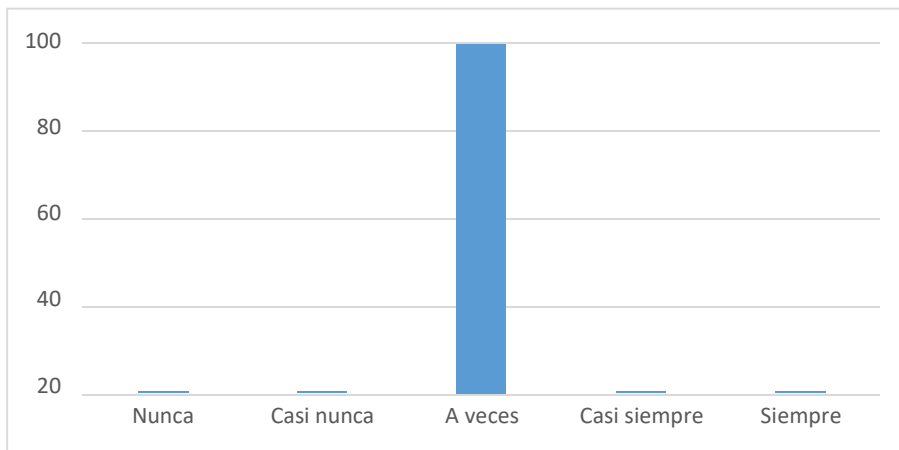


Figura 16: *Mecanismos para el control del desempeño*

Fuente: Tabla 2

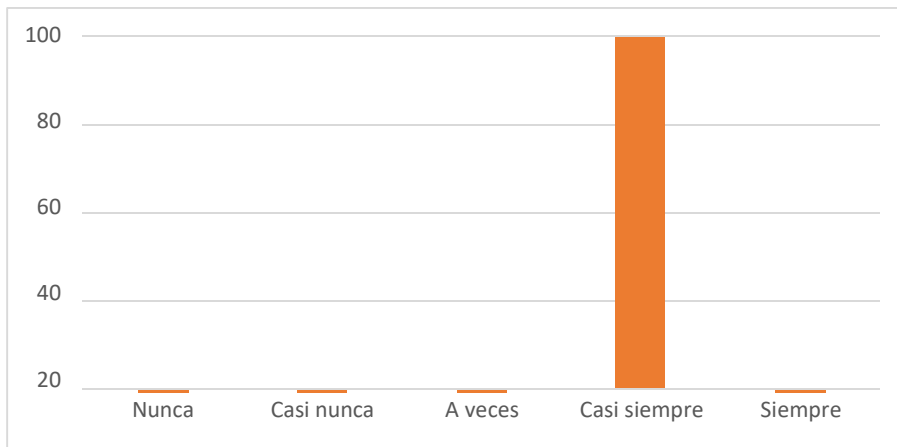


Figura 17: *Retroalimentación a colaboradores*

Fuente: Tabla 2

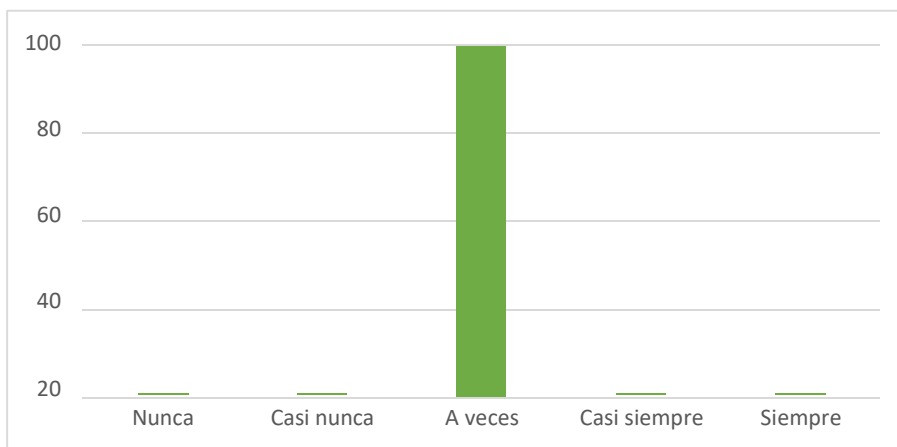


Figura 18: *Capacitación en temas de atención*

Fuente: Tabla 2

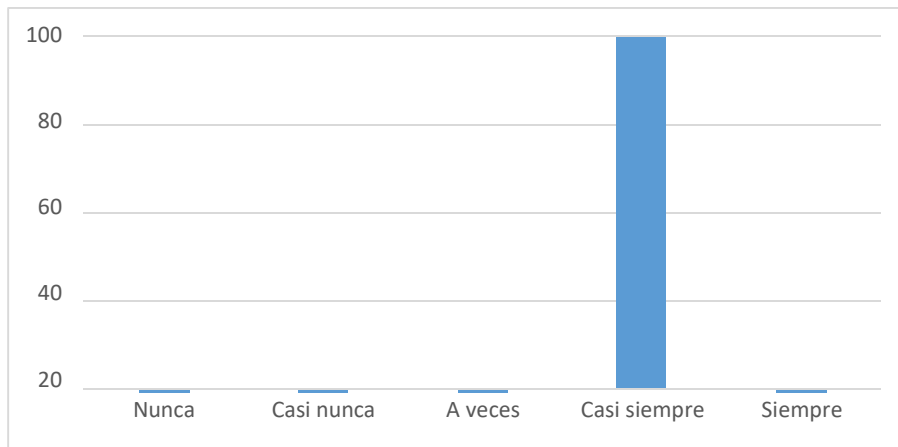


Figura 19: *Integración formando grupo de trabajo*

Fuente: Tabla 2



Figura 20: *Protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias*

Fuente: Tabla 2

TC-867-BTEJEDAL-PREBANCA-TURNITIN-2022-03

(CORREGIDO)

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo