



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
PROPUESTA DE MEJORA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, SECTOR SERVICIOS DEL RUBRO RESTAURANTES,  
CERCADO DE TRUJILLO, 2019.**

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

**AUTOR**

**RUIZ ROJAS, ELVIS FERNANDO  
ORCID: 0000-0001-5727-6663**

**ASESOR**

**JOSÉ VÍCTOR, PELÁEZ VALDIVIESO  
ORCID: 0000-0002-2186-0398**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES COMO FACTOR RELEVANTE EN LA PROPUESTA DE MEJORA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR SERVICIOS DEL RUBRO RESTAURANTES, CERCADO DE TRUJILLO, 2019.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Bach. Ruiz Rojas, Elvis Fernando.

ORCID: 0000-0001-5727-6663

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Trujillo, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. José Víctor, Peláez Valdivieso

ORCID: 0000-0002-2186-0398

### **JURADO**

Mgtr. Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID. 0000-0003-0829-1511

Dr. Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

Mgtr. Rivera Prieto, Héctor Ascención

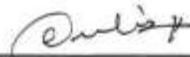
ORCID: 0000-0002-3924-3048

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR



Mgtr. Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

Presidente



Dr. Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

Miembro



Mgtr. Rivera Prieto, Héctor Ascención

Miembro



Mgtr. Peláez Valdivieso, José Víctor

Asesor

## HOJA DE AGRADECIMIENTO

A mi **Dios**, que se convirtió en mi socio estratégico en el camino del estudio y lograr una profesión.

### **A mis padres Fernando y María.**

Quienes representan en mi vida un claro ejemplo de trabajo, fortaleza y perseverancia, valores en los cuales fui formado desde pequeño y sigue presentes en mí.

### **A mi Universidad y Asesor.**

Cuyo propósito es formar alumnos con valores cristianos de la mano con una educación de calidad para estar preparados para los retos.

**A nuestro asesor José, Peláez Valdivieso** por su apoyo constante e incondicional en la mejora de nuestro trabajo.

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Que en cada obstáculo me  
tendió su mano, y fortaleció mi  
fe.

**¡Todo lo puedo en cristo que  
me fortalece!**

### **A mi esposa e hijos**

**Leysi, Abel, María Alessia.**

Que es mi cómplice en este reto  
importante que me propuse en la vida,  
brindándome su apoyo en todo momento,  
y a mis queridos hijos que son la mayor  
inspiración del día a día de conocer el  
camino de la superación y el éxito sin  
importar los obstáculos.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación que tiene por objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019., con un diseño de investigación cuantitativa, porque se recopiló y analizó los datos obtenidos por distintas fuentes, así mismo decimos que es transversal porque se analizó la investigación en un determinado lugar y tiempo (Trujillo, 2019), es descriptivo porque justamente se van a describir ambas variables (Gestión de calidad y Desempeño laboral), y finalmente decimos que no es experimental, porque no se manipularan deliberadamente su variables. Trabajando con una población de 36 micro empresas dedicadas al rubro de restaurantes en el cercado de Trujillo, la misma cifra (36 mypes) se trabajó para la muestra ,ya que es una población que es menor a las 50 Mypes aplicando dos cuestionario por separados, 22 preguntas en relación primera variable “Gestión de Calidad, y 28 preguntas para la segunda variable “Desempeño Laboral”, mostrándonos los siguientes resultados; el 58% considera regular el nivel de gestión de calidad, el 42% considera como buena el nivel de desempeño laboral en las mypes, el 47% desarrollan una regular gestión de calidad por ser sensibles a la capacidad de respuesta en cuanto a una de sus dimensiones, el 58% poseen un regular comportamiento en el desempeño de sus labores.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, Gestión de calidad.

## ABSTRACT

In the present research work whose general objective is to determine the relationship between quality management and the work performance of the collaborators as a relevant factor in the proposal to improve micro and small businesses in the restaurants of Trujillo, 2019. , with a quantitative research design, because the data obtained from different sources was collected and analyzed, we also say that it is transversal because the research was analyzed in a certain place and time (Trujillo, 2019), it is descriptive because they are just going to Describe both variables (Quality Management and Work Performance), and finally we say that it is not experimental, because its variables will not be deliberately manipulated. Working with a population of 36 micro companies dedicated to the restaurant sector in the Trujillo enclosure, the same figure (36 mypes) was worked for the sample, since it is a population that is less than 50 Mypes applying two separate questionnaires, 22 questions in relation to the first variable "Quality Management, and 28 questions for the second variable" Labor Performance ", showing us the following results; 58% consider regulating the level of quality management, 42% consider the level of work performance in the mypes as good, 47% develop regular quality management because they are sensitive to the responsiveness in terms of one of their dimensions, 58% have a regular behavior in the performance of their work.

**Keywords:** Work performance, Quality management,

## CONTENIDO

	Pág.
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	
ii EQUIPO DE TRABAJO.....	
iii HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	
..... iv HOJA DE AGRADECIMIENTO	
..... v DEDICATORIA	
..... vi RESUMEN	
..... vii	
ABSTRACT .....	
viii CONTENIDO	
..... ix INDICE DE	
FIGURAS .....	xi I.
INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	4
III. HIPÓTESIS .....	24
IV. METODOLOGIA.....	25
4.1. Diseño de la investigación.....	25
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
4.5. Plan de análisis .....	30
4.6. Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos .....	34
V. RESULTADOS .....	35
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES .....	47
PROPUESTA DE MEJORA .....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	48
ANEXOS:.....	53

## **INDICE DE TABLAS, CUADROS Y GRÁFICOS**

### **TABLA. N° 1**

**Nivel de Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, del  
cercado de Trujillo, 2019..... 35**

### **TABLA. N° 2**

**Nivel de Desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, del  
cercado de Trujillo, 2019..... 35**

## **INDICE DE FIGURAS**

### **Figura N° 1:**

**Nivel de Gestión de calidad en las MYPES, del cercado de Trujillo..... 51**

### **Figura N° 2**

**Nivel de Desempeño laboral en las MYPES, del cercado de Trujillo..... 51**

### **Figura N° 3**

**Nivel de Gestión de calidad con respecto a cada una de sus dimensiones en las MYPES, del cercado de Trujillo..... 52**

### **Figura N° 4**

**Nivel de Desempeño laboral con respecto a cada una de sus dimensiones de las MYPES, del cercado de Trujillo..... 52**

## I. INTRODUCCIÓN

Vivimos un mundo globalizado el cual el hombre va creando y nuevos proyectos o ideas de negocio el cual le permita desarrollar sus habilidades, y que éstas les generen dinero para poder tener una mejor calidad de vida, y es por eso que cuando hay necesidades en una población siempre habrá oportunidades para poder explotarlas al máximo,

Anabel Gonzales (2016), para la directora superior del departamento de prácticas mundiales de comercio y competitividad del grupo Banco Mundial nos describe al emprendedor como una persona que crea un negocio bajo un potencial para poder cambiar el estilo de vida a su comunidad, a la sociedad, y así mismo,

PARODI (2019), en su reciente investigación para el diario “peru21” que somos una población conformada por 32 millones de peruanos, y que según afirma el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que 17 millones 700 mil conformamos la población económicamente activa, y que ésta se divide a su vez en 3.7% (desempleados), 42.2% (subempleados), y finalmente la otra parte lo tiene el 54.1% (empleados), también refiere a que un subempleado que percibe un sueldo de S/ 1,000 soles aproximadamente según lo sostiene el ministerio de trabajo, y que solo el 12.5% de los que trabajan ahorran para diversas situaciones a futuro. Por otro lado el 66.6% de personas con ocupación en la zona urbana son informales y que entre octubre del 2018 solo al 2019 mostró un incremento en 282,500, personas con trabajo de manera informal representando a un 22.4% muestran un grado de instrucción primaria, seguido del 50.4% cuenta con educación secundaria. En el Perú 7 millones 350 mil laboran en empresas que poseen a una cantidad menor a 10 trabajadores.

La actividad en el rubro de restaurantes en el 2018 mostró un ligero crecimiento de 3.6% comparándolo con el 2017, debido a que nacen nuevos negocios en éste rubro especialmente en las temporadas de verano donde se aprovecha las vacaciones (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019)

Dicha revista afirma que las micro empresas son las principales impulsoras del desarrollo económico en nuestro país, ya que de cada 100 puestos de trabajo, 85 son generadas a la actividad de las Micro y Pequeñas Empresas, dentro de ellos podemos incluir al rubro de restaurantes, pero esto no es suficiente porque esto debe ir de la mano con la formalización para salvaguardar los interés no solo de micro empresario, sino también del trabajador. (Agencia Andina, 2018)

En el 2019 la municipalidad de Trujillo hizo entrega a 9 reconocidas micro empresas denominado “Mejor Mype Provincial Trujillo 2019” reconociendo así la labor que realizan los emprendedores día a día en la localidad, impulsando así a que más personas emprendedoras se sumen al desarrollo del polo económico de la localidad.

La Esperanza, Huanchaco, Poroto, Simbal, Trujillo, Florencia de Mora, El Porvenir, Salaverry y Laredo fueron las más reconocidas por sus diversas actividades que realizan entre las principales son la venta de comida, centro recreacional, agencia de viajes, curtido de cuero, venta de calzado y otros.

Es importante hacer mención a los nombres que son premiados por tan importante labor y que a continuación pasaremos a mencionar:

- ✓ La Patita de “Doña Patty”
- ✓ Big Ben de Huanchaco
- ✓ Centro recreativo “Chosica Park”
- ✓ Centro recreacional Ecoturístico “Laredo Grande”
- ✓ Fundo “Los Aguacates”
- ✓ Perú Together Travel
- ✓ Industrias “Herpami”
- ✓ Calzado “ D´Ellas”
- ✓ Café “Julia y Alfonso”

Como es de conocimiento mediante el Decreto Supremo N° 008-2006-TR en la cual se declara un 15 de mayo como el “Día Nacional de la Micro y Pequeña Empresa” logrando

premiar la iniciativa privada y el compromiso con el país. (Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019)

ISO (2020), entrando a profundizar los conocimientos de gestión de calidad podemos encontrar una diversidad de lo que es Calidad, Control de calidad, gestión de calidad, pero todos nos dan la misma idea en que gestión de la calidad son un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son fundamentales a fin de garantizar o brindar una confianza referente a un producto o servicio logrando así crear una satisfacción en el cliente.

Como consumidores debemos tener o crear una cultura en relación a la adquisición o compra de un producto o servicio, siempre a saber lo que queremos

Cuando se emprende un negocio, especialmente en el rubro de restaurantes lo primero que se viene a la mente es “cuanto se va a generar de ganancias) dejando de lado del cómo y de qué manera se trató de llegar al objetivo.

Suena un poco absurdo pero dicha revista considera y apoyándonos a la lógica una de las muchas preguntas interrogantes que se debe hacer el dueño del restaurante sería ¿Que esperan mis clientes?, y para esto se debe aplicar esta fórmula **Calidad de los restaurantes = Expectativa – Calidad del servicio.** (Blog Calidad ISO, 2016)

Con respecto al **Desempeño laboral** Chavenato, I. (2000), nos refiere que es la conducta de un trabajador frente al querer alcanzar sus objetivos, esto difiere con lo que nos dicen Milkovich, G y Boudrem, T., (1994), Considerandolo como una serie de características de manera individual entre habilidades, Capacidades y necesidades con cualidades que interactúan con el trabajo de la organización para producir conductas que pueden terminar afectando resultados y otros cambios, incluyendo así la necesidad de ser globales creciendo sin usar un capital, respondiendo a las amenazas y oportunidadex que se presentan en la parte económica, también se habla del Outsourcing definiendolo la tercerización de las actividades y/o procesos que son parte de la empresa

Citamos como ejemplo al hermano país de Venezuela, en donde el servicio de seguridad o vigilancia es regulado bajo un decreto 699 de la constitución política Bolivariana del año 1999

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 ANTECEDENTES

#### **Internacionales**

Mendoza (2016), en su trabajo de investigación titulada *“Gestión de la calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa”*, cuyo objetivo del presente estudio fue determinar la gestión de calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, para ello la metodología, que se basó este trabajo fue a través del diseño no experimental de tipo descriptivo y como instrumento para la recolección de la información se aplicó el cuestionario, así mismo la población estuvo constituida por 13 propietarios, 4 administradores y a 49 colaboradores. Los resultados obtenidos demostraron que brindar un servicio al cliente, genera una buena gestión de calidad y fundamental para alcanzar su satisfacción total, teniendo en cuenta un alto porcentaje 45% de fiabilidad, en cuanto a la gestión que se aplica y por otro lado resultó que el 52% de los restaurantes encuestados desarrollan una regular gestión de calidad en cuanto a su empatía con el cliente.

Villaruel (2016), el presente trabajo de investigación *“Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Induamericana, 2016”* tiene por objetivo general desarrollar un sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta los aspectos o elementos tangibles, para ello el diseño en el presente estudio fue no experimental, descriptivo aplicando la metodología de la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad la técnica para la recolección de datos fue la encuesta teniendo presente la consistencia para la variable y sus dimensiones como aspectos o elementos tangibles, fiabilidad y empatía con el cliente, la población constituida fue de 105 trabajadores de dicha empresa, pero esta se redujo con un tamaño de muestra de 63 trabajadores, por

otro lado, del presente se obtuvo como resultado que, el 35% de trabajadores perciben el desarrollo regular de gestión de calidad en cuanto a los aspectos o elementos tangibles, el 25% desarrollan un sistema de gestión de calidad en cuanto a la fiabilidad que poseen y el 20% de todos los trabajadores encuestados respondieron que en la empresa se desarrolla un regular sistema de gestión de calidad, esto nos permite concluir que, el desarrollo de un sistema de gestión de calidad se desarrolla a un nivel regular en la empresa de Tecnología y Servicios Industriales Induamericana, 2016.

Cancinos (2016), desarrollo un estudio de tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresa, teniendo como título *“La selección de personal y su relación con el desempeño laboral, de una empresa de servicios de gastronomía, en la ciudad de San Andrés Villa”*, teniendo como finalidad en determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de la población mencionada, para ello el diseño metodológico estuvo basado en el enfoque no experimental, de tipo descriptivo correlacional, por otro lado este estudio estuvo conformado por 36 colaboradores del área semiadministrativa, con menos de seis meses de haber sido contratados, aplicando la escala de Likert para conocer las respuestas de cada uno de los entrevistados y para establecer el nivel de efectividad del proceso de selección de personal, para el procesamiento de información se aplicó las herramientas estadística descriptiva e inferencial resultando que, el 37% de los encuestados respondieron que existe un buen nivel de selección durante el proceso realizado y el 46% respondieron que existe un buen desempeño laboral de los trabajadores, para lograr la significancia de la relación entre las dos variables se recurrió a la prueba estadística de Pearson resultando un valor del 0.81, que significa una relación positiva fuerte. Por lo tanto se concluye que la selección de personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa mencionada.

## Nacional

Rodriguez Oliva (2016), realizó un trabajo de investigación titulado “*caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui – Chimbote*”. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. De la Empresa el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES de las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, Menos de 10 trabajadores permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%. El 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%. La conclusión más significativa obtenida de este estudio de la empresa el 100.0% de las MYPES son formales, el 50.0% de las MYPES las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, el 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Aquino (2019), en el trabajo de investigación “*Gestión de calidad con el uso de las “5 s” de kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019*”. Su objetivo general es fue describir la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019, Su metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, de tipo cuantitativa su población; La población está conformada por las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019, su

muestra es de 30 trabajadores, el cuestionario de preguntas está conformada por 23 preguntas y a su vez se está utilizando la técnica; encuesta. Para obtener los resultados se usó el programa SPSS donde se trató y analizo los datos y se presentó en tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones, con el 26,67% respondieron No, mientras que 10 con el 33,33% respondieron A veces y 12 con un 40,00% contestaron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Y se concluye Con respecto a la variable gestión de calidad: que se llegó a percibir un porcentaje del 40,00% de encuestados respondieron que los restaurantes no cuentan con una buena gestión de calidad, esto implica que, el uso de la gestión de calidad no se está desarrollando de manera efectiva y correcta en la aplicación del rubro restaurantes.

Tarazona y Huamán (2018), realizaron un estudio de investigación titulado como “*El desempeño laboral y la autoestima de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2018*”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo básico, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 56 trabajadores de la facultad de Ciencias Matemáticas. Siendo el estudio censal. Se usó la encuesta como técnica y se usó dos cuestionarios el test de autoestima con 25 ítems y para desempeño laboral con 21 ítems. Se encontró que el 33.9% de los trabajadores tienen una autoestima media baja, considerando sus dimensiones la dimensión social es en la cual casi la mitad (48.2%) no está bien. En el desempeño Laboral el 21.4% tiene un desempeño regular y considerando sus dimensiones habilidades, con un 35.7% no tiene buen rendimiento. En la prueba correlacional se obtuvo aplicando el estadístico de Spearman un 83.3% de relación entre las variables autoestima y desempeño laboral. Conclusión: Existe una relación directa, positiva y significativa entre las variables autoestima y desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Matemáticas.

## **Local**

Cardoso 2016), en su tesis “*Gestión de calidad y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Trujillo, año 2016.*” La metodología fue de nivel descriptivo – no experimental; se contó con una población de 67 restaurantes y encuestó a 34 con la herramienta (cuestionario). De la capacitación se obtuvo como resultados: edad de los representantes el 29% entre 24 y 28 años; el 71% de colaboradores, género femenino; el 50% tienen formación secundaria; el 38% labora en atención al cliente, al 29% se evalúa su trabajo cada 3 meses; el 94% opina mejorar su área, el 74% no es capacitado para atención al cliente; el 59% no cuentan con un plan de capacitación; y el 32% considera: fiabilidad seguridad y empatía de gestión de calidad. Del desempeño laboral: el 53% de trabajadores son mujeres; el 85% con instrucción superior que regresarían al local pos la seguridad, el 44%; el 76% de los trabajadores realizan un buen desempeño. Finalmente se concluye existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Trujillo, año 2016.

Rios (2019), en su trabajo de tesis “*Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en la MYPES del sector servicio-rubro restaurantes ubicados en el Mall Plaza Trujillo, año 2019.*” teniendo como objetivo en determinar la relación entre gestión de calidad y el plan de mejora en las MYPES, para ello el diseño metodológico estuvo basado en el enfoque no experimental, de tipo descriptivo correlacional, por otro lado este estudio estuvo conformado por 47 colaboradores, aplicando la escala de Likert para conocer las respuestas de cada uno de los entrevistados y para establecer el nivel de efectividad del proceso de selección de personal, para el procesamiento de información se aplicó las herramientas estadística descriptiva e inferencial resultando que, el 35% de los encuestados respondieron que existe un buen nivel de selección durante el proceso realizado y el 40% respondieron que existe un buen plan de mejora, para lograr la significancia de la relación entre las dos variables se recurrió a la prueba estadística de Pearson resultando un valor del 0.81, que significa una relación positiva fuerte. Por lo tanto, se concluye que la

selección de personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa mencionada.

Espinoza (2018), en su tesis “*El clima laboral y el desempeño personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.S., Trujillo-2018*” El propósito de la presente investigación fue determinar la correlación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la salud en la Clínica Médica Nefrológica SAC, Trujillo-2018, empleándose en esta investigación una muestra igual a la población, considerándose a todos los elementos de la población, dado que es pequeño (personal de la salud de la clínica médica Nefrológica) ( $n=30$ ), como  $N=n$ ). Se empleó un enfoque cuantitativo usando un diseño correlacional transaccional o transversal, ya que busca determinar la influencia de la variable independiente (clima laboral) sobre la variable dependiente (desempeño del personal), obtenidas de la medición de una muestra, en un momento del tiempo, no se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Entre las principales conclusiones se encontró el p-valor (0,1%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018, teniendo un regular nivel de desempeño del personal de salud.

## **2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **LA MYPE.**

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

SUNAT (2003), el 3 de julio se promulga en el diario oficial “El Peruano” la ley N° 28015 denominada ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa dicha unidad económica es creada por el estado con el fin de buscar la promoción, competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas con la finalidad de generar empleo sostenible,

contribuyendo así al Producto Bruto Interno y todo lo relacionado a desarrollo económico del país.

### **Modificación de las micro y pequeñas empresas.**

Diario oficial el Peruano (2013), a través del congreso de la república la ley N° 28015 sufre una modificación y pasa a crearse la ley N° 30056 con fines de que las Mypes tengan más beneficios y poder así facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Esta ley fue publicada el 02 de julio del 2013 en el antes mencionado diario, estas modificaciones contemplan las leyes en el ámbito tributario, y laboral entre otras. Con carácter general entre ellas:

1. Eliminación de barreras burocráticas a la actividad empresarial.
2. Medidas para la simplificación administrativa del régimen especial de recuperación anticipada del IGV.
3. Simplificación de autorizaciones municipales para propiciar la inversión en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura.
4. Medidas para facilitar la calificación de proyectos de habilitación urbana y edificación.
5. Medidas para la agilización de mecanismos de obras por impuestos.
6. Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial.
7. Medidas de apoyo a la gestión y al desarrollo productivo empresarial
8. Medidas tributarias para la competitividad empresarial.

Además podemos mencionar las clasificaciones que hizo en las disposiciones laborales como:

- ✓ La microempresa: no hay límite de trabajadores y sus ventas anuales deben ser hasta las 15 UIT.
- ✓ La pequeña empresa: no hay límites de trabajadores y sus ventas anuales van desde 150 UIT hasta los 1700 UIT.

## **Régimen laboral de las micro y pequeña empresas**

SUNAT (2003), las en el capítulo VI nos habla sobre las condiciones y beneficios que se le debe otorgar al trabajador en las cuales pasaremos a detallar en sus siguientes artículos.

### **Art. 44°: Permanencia en el régimen laboral especial**

En el presente artículo nos dice que si las mypes omiten las condiciones como superar sus ingresos previsto, o como tener más de 10 trabajadores a su cargo, ésta será retirada del régimen especial.

### **Art. 45°: Remuneración**

Según el presente artículo refiere a que el trabajador debe percibir una remuneración mínima vital tal como la manda la constitución y otras normas.

### **Art. 46°: Jornada y horario de trabajo**

Nos dice de que el trabajador deber realizar sus labores en horarios habituales en promedio de 8 horas como máximo, si éstas suelen ser en turno noche, no se le reconoce la tasa del 35%.

### **Art. 47°: El descanso semanal obligatorio**

En éste artículo nos habla de que el trabajador debe tener un día de descanso obligatorio, y con respecto a los días feriados se regirán a las normas del régimen laboral privado.

### **Art 48°: El descanso vacacional**

En este artículo refiere a los días de vacaciones que debe gozar el trabajador cada año que son considerable a 15 días calendario según lo dispone el decreto legislativo N 713.

#### **Art. 49°: El despido injustificado**

Cuando el despido es injustificado el trabajador debe ser indemnizado en función a 15 días de remuneración días por cada año laborados de manera efectiva.

#### **Art. 50°: El seguro social de salud**

Los trabajadores y los representantes de las microempresas deben gozar de un seguro de salud tal como lo contempla la norma en el Art. 1 de la Ley 26790 (Ley de modernización de la seguridad social en salud).

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

### **Calidad**

Normas ISO (2018) menciona a la norma 8402 esta norma precisa más los conceptos acerca de la calidad que se aplican en todos los campos, ya que en su mayoría de conceptos todos los autores coinciden que la calidad se define como un conjunto de características.

La norma española AENOR (2017), refiere a la norma 9001 como un modelo a utilizar para las relaciones entre el cliente y el proveedor ya sea de manera nacional e internacional, en la cual también les resultan hoy en día a las Pymes para que puedan demostrar sus capacidades y poder saber así las necesidades de sus clientes

De acuerdo con Moreno (2001), nos menciona sobre la evolución de la calidad de una manera considerable con el pasar de los años, creando nuevos conceptos dándole una importancia y que muchos autores promovieron esto, tales como Edwards Deming, Kaosuro Ishikawa, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, y Philip B. Crosby. Incursores de diversas teorías.

Edwards Deming propone 14 principios esenciales para la calidad total obtenidas a traves de diversosos procesos con la finalidad de obtener buenos resultados que son:

1. Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios
2. Adoptar la nueva cultura
3. No depender más de la inspección masiva
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio
5. Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio
6. Instituir la capacitación en el trabajo
7. Instituir el liderazgo
8. Desterrar el error
9. Derribar las barreras que hay entre áreas de staff
10. Eliminar los lemas, las exhotaciones y las metas de producción para la fuerza laboral
11. Eliminar las cuotas numéricas
12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho
13. Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento
14. Tomar medidas para lograr la transformación.

### **Gestión de la Calidad**

Schonberger (2014), nos comenta que a mediados del siglo XX cuando la gestión de calidad ya empezaba a tomar protagonismo con sus principales conceptos de planeación y control ocurrieron sucesos, que desde los años 80's hasta nuestros tiempos: y haciendo referencia a Japón y sus pasos acelerados en la industria podemos saber que es cuestión de adaptarse a los cambios y a las nuevas necesidades del mundo, y así fue a inicio de los años 90's con la firma del TLC (Tratado del Libre Comercio) que se dieron con países México, Canadá y Estados Unidos en el año de 1993.

Villanueva (2017), refiere a que debe existir un compromiso responsable dentro de la organización para el logro de los objetivos, y que todos sus integrantes son piezas claves para que sea exitosa.

Según Oakland (2018), el autor sugiere que tanto la eficacia y la flexibilidad de un negocio debe mejor a través de un cambio constante de cultura o a romper ciertos paradigmas con respecto a la calidad total.

De acuerdo con James (2000), considera que la gestión de la calidad es un conjunto de actividades que guarda una cultura filosófica en las cuales sus integrantes apuntan a una visión de satisfacción al cliente; trayendo consigo una serie de beneficios, y que para ello se requiere de buenos líderes dispuestos a cumplir las políticas y sistemas de gestión de la calidad.

De acuerdo con Operé (2011), sumerge a todos los miembros de la compañía como principales autores y partícipes de generar calidad y satisfacción que requiere el cliente con costos mínimos.

De acuerdo con Gutiérrez (2017), nos dice que las organizaciones tienen que estar preparadas para afrontar nuevos retos y tener la capacidad suficiente para poder administrar de manera eficiente y eficaz la gestión de calidad sea el rubro que sea de tal manera que el cliente tiene que percibir que recibe un producto o servicio de manera satisfactoria.

### **Las cuatro eras de la gestión de la calidad.**

Según Camisón y Cruz (2006), en su libro Gestión de la calidad, se enfoca en las 4 eras que a continuación paso a comentar.

**Primera era:** llamada también era de **inspección** que se enfocó en los productos, iniciándose en talleres a finales del siglo XIX e inicios del siglo XX realizando inspecciones sobre el producto final sobre otros que no cumplían las características específicas o estándares adecuados y que al final los clientes terminaban insatisfechos.

**Segunda era:** se le conoció como la era de **control**, en la cual se diseñaron y crearon nuevos productos y servicios pasando por diversos procesos sujetos a un estricto control de calidad.

**Tercera era:** conocida como **aseguramiento de la calidad** que se enfocó a sistemas de calidad de los productos, desde que se diseña hasta que finalmente el cliente lo pueda tener en sus manos observándolo y creando sus propias definiciones percibiendo los mínimos errores, dando así su conformidad.

**Cuarta era:** conocida también Gestión de la Calidad Total , porque se enfoca a las personas, además tiene la filosofía de una mejora continua en los proceso de un producto o servicio, realizando constantemente diagnósticos y prototipos para evaluar en donde puedes estar la falla o ese algo que le crea insatisfacción al cliente, para finalmente aplicar estrategias.

### **Elementos de la gestión de la calidad.**

De acuerdo con el autor James (1997), nos menciona a los elementos que conforman la gestión de calidad tales como estructura organizacional, procesos, planificación estratégica, recursos, procedimientos; éstos elementos que se describen se relacionan como parte de un sistema con la finalidad de mejorar el servicio.

Por su parte Deming (1982-1989), también formuló como ciclo de la gestión de calidad con las iniciales de PDCA, cuya abreviación se desglosa de la siguiente manera:

P = Plan

D = Do

C = Check

A = Act

Estas cuatro etapas que conforman el ciclo, como una forma de mejorar sus procedimientos siendo eficientes y eficaces, logrando así poder solucionar cualquier problema y poder eliminar los riesgos.

### **La gestión de la calidad y sus funciones.**

Según los autores Camison, Camison (2007), nos dicen que las funciones de la gestión de la calidad representan a situaciones de reflexión frente a diversos paradigmas de organizaciones que todavía no quieren afrontar los cambios y que conservan las posturas tradicionales, y que las direcciones siempre las tiene que asumir y delegar el gerente de la compañía, en donde todavía se pensaba de que el trabajador no es importante, de que solo los de alto nivel tienen la razón, de que el cliente no tiene la razón, entre otros, los tiempos han cambiado y con el pasar de los años han surgido más necesidades por satisfacer; y es por eso que James y Deming reinventando la calidad y creando funciones como; realizar evaluaciones de riesgos, Administrar programas de auditoría, Realizar auditorías internas al sistema, Diseñar e implementar acciones correctivas de acuerdo con los hallazgos de auditoría, implementar iniciativas de mejora.

### **Las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000.**

Las normas se basan en principios para que las organizaciones lo pongan en práctica y puedan alcanzar los objetivos planteados, estos principios son:

- ✓ Mejora continua
- ✓ Liderazgo
- ✓ Enfoque basado en procesos
- ✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- ✓ Organización enfocada al cliente
- ✓ Participación del personal
- ✓ Enfoque de sistema para la gestión

### **La Gestión de la calidad y sus dimensiones**

- ✓ **Aspectos Tangibles.**

Según los autores Caldera, Pirela, Ortega (2016), nos hablan sobre la percepción por parte del cliente hacia la calidad de servicio por parte de la organización ya sea por un producto o servicio, basándose en las experiencias ya sea de compras u otras, en donde el cliente satisfaga su necesidad y ésta a su vez lo pueda percibir sobre todo cuando le es beneficiosa.

✓ **Fiabilidad**

Daniel Goleman (1995), en su libro inteligencia emocional se enfoca en la habilidad que se tiene en el sector servicio valiendose de indicadores especiales con el fin de minimizar los márgenes de errores, el autor nos menciona en su libro sobre la eficiencia y eficacia que se tiene cuando se presta un servicio logrando aprovechar los recursos necesarios obteniendo como resultado a un cliente satisfecho, y éste a su vez se encargará de hacer un efecto multiplicador sobre el servicio brindado, teniendo como efecto nuevos cliente

✓ **Sensibilidad o capacidad de respuesta**

Con la finalidad de lograr la satisfacción al cliente Duque (2005), en su presente trabajo se conceptualiza sobre los servicios y modelos con el fin de evaluar y percibir la calidad de servicio en los últimos años, realizando un breve descripción de sus modelos y características significativas. Los estudios sobre su evolución a través de la historia de la gestión, calidad y marketing enfocadas alrededor de una de las escuelas norteamericanas nos dicen que para obtener una buena calidad de servicio en base a capacidad y respuesta ésta debe ser bien administradas, logrando el cumplimiento de compromisos de manera puntual, también se evalúa la actitud por parte de la compañía de velar por lo que realmente quiere o necesita el cliente, eso lo conllevará a una capacidad de respuesta más eficaz, siendo esta resuelta en un corto plazo.

✓ **Seguridad o garantía**

Y de la misma forma Duque (2005), nos dice sobre las diferentes habilidades que tienen los empleados para saber llegar al cliente a través de la confianza y la manera cordial con la que es tratado, pero el cliente no solo debe percibir la seguridad o el poder de convencimiento por parte del proveedor, sino que de manera principal debe tener la seguridad de lo que está adquiriendo y si ya sea un producto o servicio.

✓ **Empatía**

Goleman, (1995), el autor refiere a que siempre debe existir esa conexión especial hacia el cliente para que haya una buena gestión de calidad, habrá ocasiones especiales en que la organización no logre los objetivos esperados porque quizás las ventas en el mes no fueron las suficientes quizás hubo muchos factores y uno de ellos se debe a la economía o las políticas de cada país, es donde entra el momento donde el cliente y la organización tienen que entender las razones, hablar de empatía no necesariamente refiere a este caso mencionado, sino también a la relación que existe dentro de la organización desde los niveles jerárquicos más altos, terminando en el nivel bajo, cuando existe una buena relación laboral dentro de la organización esto adopta una cultura y termina aplicándolo en los clientes

## **DESEMPEÑO LABORAL**

### **Definición**

De acuerdo con lo que dice Palmar (2014), que la motivación del trabajador es generada en ciertas ocasiones por la organización, ya que a través de sus programas de incentivo para el logro de los objetivos se planifica un plan de motivación.

De la misma forma Borsellino (2015), nos dice que cada trabajador cuando ingresa a laborar a una organización tiene aspiraciones de crecer y desarrollarse de acuerdo a sus capacidades, y que éstas sean recompensadas.

Por su parte Willman y Velasco (2010), no están de acuerdo del todo con los otros autores, ya que ellos mencionan de que para que el trabajador puedan ser

recompensados con incentivos, priamente tiene que pasar por un proceso de evaluacion, de tal manera que la actitud sea medible.

### **El desempeño laboral y su evaluación**

Pérez, (2009, establece “La evaluación del desempeño laboral se puede considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, permite implantar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, de detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”.

### **El desempeño laboral y sus teorías**

#### **A) La Teoría de los dos factores por Frederick Irving Herzberg**

Según los autores Alcalá, Ocampo, Torres y De Andrade (2012), nos dicen que estas teorías tienen una doble necesidad, ya que Herzberg las sintetizó para que así el hombre cubra su insatisfacción ante situaciones que no le sean de su agrado, permitiendole crecer de manera emocional e intelectualmente, con respecto a la teoria de la higiene el autor considera de que fue creada porque habla sobre las condiciones físicas en las que debe estar un trabajador y su ambiente donde laboral teniendo como resultado la satisfaccion en la persona, y esto es acompañado con la teoria de la motivación, ya que le trabajador elevará su nivel de productividad cuando hay una motivación de por medio y no nos referimos especificamente a lo monetario, sino tambien a lo sentimental y psicológico, permitiendole desarrollar sus capacidades y habilidades.

## **B) Abrahan Maslow y su teoría de la jerarquía de las necesidades**

Según Quintero (2016), “quizá la teoría más conocida a nivel popular es la formulada por Maslow en 1943. Este ha sido uno de los enfoques teóricos que más impacto ha tenido sobre la psicología aplicada, incluyendo el área del trabajo. Postula la existencia de cinco tipos de necesidades jerarquizadas, necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima-estimación y de autorrealización. Cada una de estas necesidades funciona como agente motivacional, pues producen un quiebre emocional que obliga a la persona a realizar acciones que mejoren este contexto

## **C) Teoría “X” “Y”**

Douglas McGregor (1960), según el autor las teorías “X” y “Y” representan a las maneras de percibir el comportamiento humano que adoptan las organizaciones con el fin de motivar a los trabajadores para obtener una productividad eficiente.

## **D) Teoría de la motivación**

Según los autores Arrieta y Navarro (2008), ésta teoría creada por Abrahan Maslow nos habla sobre la interacción que existe entre el trabajador y la organización en cuanto a la manera de desarrollar sus capacidades y a logro de sus objetivos planteados, El trabajador es una pieza clave dentro de la organización, porque gracias a él es que existe la empresa, y por lo tanto debemos de saber que es un ser humano que tiene una familia y sueños que realizar tal como nos lo dice Maslow, es por eso que depende mucho de las organizaciones para que ello pueda ser posible las organizaciones deben considerar a travez de su planificacion de personal en considerar en premiar a sus trabajadores a manera de incetivar su buen desempeño.

## **Características del desempeño laboral**

Chiavenato, (2000), define que “hay características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. Sin embargo, las organizaciones consideran otras características de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que así solo se tomará en cuenta el desempeño del empleado, es muy difícil determinar de qué manera mejorarlo”; de acuerdo a Milkovich y Boudrea (1994, p. 14) consideran que “las mediciones individuales podrían revelar el bajo desempeño, esto se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación”.

### **Responsabilidad en la evaluación del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2007), dice que: “de acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada una de estas seis alternativas implica una filosofía de acción”.

### **Evaluación del desempeño laboral**

“Los principales objetivos de la evaluación del desempeño no pueden restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado” (Chiavenato, 1988. Pág. 104). Werther y Davis (2000), dicen que: “La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”.

(Arias, 2000), “Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases:

- ✓ Permitir un escenario de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.

- ✓ Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- ✓ Proporcionar oportunidades de desarrollo y situaciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales”. (pág. 172)

Chiavenato, (2009) refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad”. (p. 580) “Los resultados de la evaluación del desempeño empujan a la organización a la mejora continua en los procedimientos diseñados tanto desde el lado particular del empleado y de los directivos, pues existirá un conocimiento mutuo entre quienes dirigen y quienes accionan. Los directivos observando los resultados pueden tomar planes de acción para capacitar a los empleados a través de programas inductivos y seminarios, ante esto el empleado puede optar por el aprendizaje y formación que recibirá de la organización”.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

#### **✓ Habilidades**

Robbins & Judge, (2013), afirman que “la facilidad de aprendizaje es cualquier cambio observable en el comportamiento es evidencia prima facie de que el aprendizaje ha tenido lugar” (p. 65). Amorós, (2007), nos dice que “la capacidad de realización es la “Habilidad de ganar conocimiento a base de la experiencia diaria y de mantenerse al día de los desarrollos del campo en que se encuentre”.

#### **✓ Comportamientos**

Amorós (2007), “Se refiere con esto a un grupo estable de características y tendencias que determinan los puntos comunes y las diferencias en el comportamiento psicológico, refiriéndose con esto a pensamientos, sentimientos y acciones”.

✓ **Resultados**

Como nos manifiesta Garro citado por (García, 2001) “Cuando se nombra el concepto de rendimiento laboral se hace referencia a los resultados. No se centra en la forma de realizarlos, ni en el esfuerzo realizado para conseguirlo”.

## **BASES CONCEPTUALES:**

### **Gestión de Calidad:**

Conocido también por las abreviaturas **TQM** procedente del concepto de Control de calidad total, se le conoce como el sistema de integrar esfuerzos en la empresa, con el fin de conseguir los objetivos logrando así la satisfacción del cliente, las normas japonesas lo definen a la gestión de calidad como un sistemas de métodos de producción que económicamente generan un bienestar o un servicio de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

### **Desempeño Laboral:**

El desempeño laboral es el nivel de logros obtenidos de manera laboral que consigue el trabajador realizando ciertos grados de esfuerzos dependiendo de no solo del esfuerzo invertido, sino también de la aptitud y percepciones de los roles del trabajador que realiza un gran esfuerzo de su trabajo, pero que posee un aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente. Asimismo, se puede decir, que el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo muestra la voluntad y a capacidad de poder ejecutarla.

### **La Micro y pequeña empresa:**

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios, la creación de la micro empresa puede ser el primer paso de un emprendedor a la hora de organizar un proyecto y llevarlo adelante.

## **III. HIPÓTESIS**

### **General:**

H1: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

### **Específicas:**

H1: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad en cuanto a los aspectos o elementos tangibles frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

H2: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad en cuanto a la fiabilidad frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

H3: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad en cuanto a la sensibilidad o capacidad de respuesta frente al desempeño laboral de los

colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

H3: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad en cuanto a la empatía frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

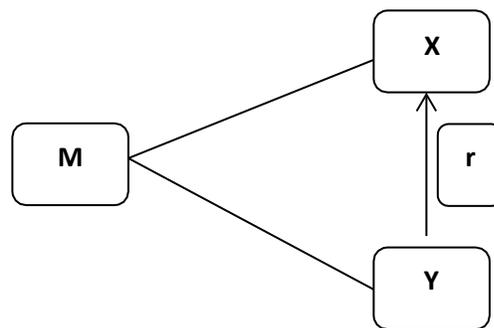
## IV. METODOLOGIA

### 4.1. Diseño de la investigación

En el presente trabajo según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación que se utilizó fue un diseño no experimental debido a que no se pretende manipular la variable independiente o mejor dicho no se posee control directo de las variables y solo se procede a describir y evaluar la relación de las dos variables existentes a través de la correlación.

Así mismo según su naturaleza en el tiempo fue de corte transversal, es decir la recolección de información para conocer la gestión e la calidad en las MYPES y el desempeño laboral de sus mismos colaboradores se realizó en un solo momento.

Se tiene el siguiente grafico para contrastar la hipótesis:



**Donde:**

M: MYPES en el rubro de Restaurantes

X: Gestión de Calidad

Y: Desempeño Laboral

r : Relación entre ambas variables

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población**

Hernández, Fernandez y Baptista (2014), los autores nos dicen que la población se deberan situar de manera clara de acuerdo a sus características de contenido lugar y tiempo. Asi mismo los mencionados autores señalan que, la muestra es un sub grupo que deriva de la población de interés sobre el cual se recolectaran todos los datos para luego definirse y hacer su delimitacion precisando de lo que será su poblacion.

Por lo tanto, debido a lo citado, para el presente estudio la población estuvo conformada por 36 micros y pequeñas empresas que se encuentran dedicados al rubro de restaurantes, ubicados en el cercado de Trujillo, durante el año 2019.

### **4.2.2. Muestra**

Por trtarse de un tamaño de poblacion pequeño y no tener problemas en poder accder a la recoleccion de informacion, se considera para el presente estudio el mismo tamaño de población es decir se aplicó el instrumento para las 36 MYPES.

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

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	De acuerdo con Atkinson (1990), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.	La mencionada variable se operacionalizará en base a los procedimientos, instrumentos aplicados a las MYPES del cercado de Trujillo, midiendo a través de la técnica de la encuesta, en las dimensiones aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Aspectos o elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de apariencia moderna</li> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Apariencia pulera</li> <li>- Elementos materiales visualmente atractivos (folletos etc.)</li> </ul>	Nominal	
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cero errores</li> <li>- Tiempo prometido</li> <li>- Registro externo de errores</li> </ul>	Nominal		
		Sensibilidad o capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de servicios</li> <li>- Rapidez en atención</li> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul>	Nominal		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Conocimiento</li> </ul>	Nominal		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> <li>- Horario de trabajo conveniente</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Preocupación</li> <li>- Comprensión</li> </ul>	Nominal		
		Muy Bueno 5				
		Bueno 4				
		Regular 3				
		Malo 2				
		Muy malo 1				

*Fuente: Elaboración propia*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Borsellino (2015) describe que el desempeño “se determina en su mayoría por la actitud del trabajador en cuanto a las metas establecidas, sus aspiraciones de desarrollarse laboralmente y las aspiraciones que tiene referentes a su trabajo” (p.6).	La mencionada variable se operacionalizará en base a los procedimientos, instrumentos aplicados a las MYPES del cercado de Trujillo, midiendo a través de la técnica de la encuesta, bajo las dimensiones de habilidades, comportamientos y resultados.	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Honestidad</li> <li>- Facilidad de aprendizaje</li> <li>- Capacidad de realización</li> <li>- Desempeño de la tarea</li> </ul>	Nominal
		Con las respuestas de la	Comportamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creatividad</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Calidad de trabajo</li> </ul>	Nominal
		escala de Likert:	Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Satisfacción del cliente</li> <li>- Rapidez en las soluciones</li> </ul>	Nominal
		Muy Bueno 5 Bueno 4 Regular 3 Malo 2 Muy malo 1			

*Fuente: Elaboración propia.*

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

##### **a) Técnicas de recolección de datos**

###### **✓ Observación**

Permitirá registrar lo que ocurre en la situación real de las MYPES, del mercado de Trujillo, clasificando los acontecimientos pertinentes de acuerdo al problema que se está abordando.

###### **✓ Entrevista**

Se empleará esta técnica debido a que será importante la comunicación interpersonal establecida entre el grupo investigador y el sujeto de estudio (Gerente o dueño de la MYPE) a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema identificado.

###### **✓ Encuesta**

Para el presente estudio esta técnica será el más importante dado que, se aplicará acompañado bajo un grupo de preguntas, con el fin de conocer el estado de la gestión de calidad y el desempeño laboral de los trabajadores de cada MYPE, del mercado de Trujillo.

##### **Instrumentos de recolección de datos.**

###### **✓ Guía de observación**

Se empleará como instrumento para anotar datos a primera vista, en relación al problema establecido y objetivo establecido en el presente estudio.

###### **✓ Guía de entrevista**

Nos permitió recolectar información con respecto a las inquietudes de los diversos Gerentes, dueños o responsables de las MYPES, recogiendo la problemática de cada MYPE, a fin de darle consistencia a nuestro problema identificado en el presente estudio.

✓ **Cuestionario**

Se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas, aplicado a los Gerentes, dueños o responsables de las MYPES ubicado en el cercado de la ciudad de Trujillo, recogiendo información de las variables tanto independiente como dependiente.

Cabe mencionar que, el cuestionario referido a la variable sobre Gestión de calidad, consta de 22 preguntas con 5 dimensiones: aspectos o elementos tangibles con 4 ítems, fiabilidad con 5 ítems, sensibilidad o capacidad de respuesta con 4 ítems, seguridad con 4 ítems y empatía con 5 ítems

Por otro lado para el cuestionario referido a la variable sobre Desempeño laboral, consta de 28 preguntas con 3 dimensiones: habilidades con 9 ítems, comportamientos con 9 ítems y resultados con 10 ítems.

#### **4.5. Plan de análisis**

En este plan se detallará un resumen, y con ayuda del Excel se trabajará de manera descriptiva la información sobre sus variables de estudio, mencionando los modelos y técnicas que se utilizó para dicha investigación a fin de profundizar la gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019

##### **a) Estadística Descriptiva:**

- Matriz de base de datos sobre la gestión de calidad y el desempeño laboral.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias para su presentación.
- Elaboración de figuras estadísticas.

##### **b) Estadística Inferencial:**

- Para el procesamiento y obtención de los resultados estadísticos descriptivos, así como para la contratación de las hipótesis, se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales como el SPSS vers. 23.0.

- Se utilizó la prueba de normalidad en este caso será el de Shapiro Wilks , por contar con un tamaño de muestra menor a 50, la misma que comparó la función acumulada observada de las variables bajo un nivel de significancia del 5%, siendo el contraste de ajuste a una distribución normal, por eso utilizaremos la distribución estadística correlación de Pearson para conocer el grado de relación de ambas variables.

#### 4.6. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019		
<b>Título</b>	<b>Enunciado del Problema</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>
<p>➤ Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019</p>	<p>➤ ¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019.</p> <p><b>Objetivo Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar el nivel de Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019.</li> <li>✓ Identificar el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019.</li> <li>✓ Determinar cómo se relaciona la gestión de calidad en cuanto a los aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía frente al desempeño laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019.</li> </ul>

#### **4.7. Principios éticos**

Estos principios éticos son normas y reglas, donde se toman en cuenta en el proceso de elaboración de los proyectos de investigación, que a continuación pasaremos a mencionar éstos principios apoyados del código de ética de la universidad:

- ✓ Principio de Integridad: nos hace referente a que las informaciones obtenidas para el trabajo de investigación de manera honorable y transparente.
- ✓ Protección de personas: En este principio se busca proteger la información privada o exclusiva que nos haya brindado el empresario a manera de salvaguardar su seguridad.
- ✓ Principio de confiabilidad: Debemos estar seguros de la información que se nos proporciona con el fin de dar veracidad a nuestro trabajo de investigación con el debido consentimiento de las personas encuestadas.

## V. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de los puntajes obtenidos de las variables Gestión de calidad y Desempeño laboral, en cada una de sus dimensiones respectivas.

**Tabla N° 1**

*Nivel de Gestión de calidad en las MYPES, del mercado de Trujillo*

Niveles	Escala	Gestión de Calidad	
		N	%
Mala	47-52	3	8%
Regular	53-58	21	58%
Buena	59-64	12	34%
Total		36	100%

*Fuente: Instrumentos aplicados a las MYPES, del mercado de Trujillo*

#### **Interpretación:**

De la tabla 1, se observa que, el 58% de las Micro empresas, opinaron que regularmente perciben y desarrollan una Gestión de calidad, y el 34% opinaron que existe buena Gestión de calidad de las MYPES, del mercado de Trujillo.

**Tabla N° 2**

*Nivel de Desempeño laboral en las MYPES, del cercado de Trujillo*

Niveles	Escala	Desempeño laboral	
		N	%
Mala	41-47	12	33%
Regular	48-54	9	25%
Buena	55-61	15	42%
Total		36	100%

*Fuente: Instrumentos aplicados a las MYPES, del cercado de Trujillo.*

**Interpretación:**

De la tabla 2, se observa que, el 25% de las MYPES, del cercado de Trujillo, opinaron que existe un regular Desempeño laboral por parte de sus trabajadores que laboran con ellos y el 32% opinaron que existe un buen Desempeño laboral.

**Tabla N° 3**

*Nivel de Gestión de calidad con respecto a cada una de sus dimensiones en las MYPES, del mercado de Trujillo*

Niveles	Aspectos o elementos tangibles		Fiabilidad		Sensibilidad o capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Mala	9	25%	12	33%	6	17%	14	39%	12
Regular	16	44%	14	39%	17	47%	11	31%	13	36%
Buena	11	31%	10	28%	13	36%	11	31%	11	31%
Total	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%

*Fuente: Instrumentos aplicados a las MYPES, del mercado de Trujillo*

### **Interpretación:**

De la tabla 3, se observa que, el 44% de las MYPES del mercado de Trujillo desarrollan una regular gestión de calidad con respecto a los aspectos o elementos tangibles que cuentan , así mismo el 10% de las MYPES desarrolla una buen gestión de calidad dado a la fiabilidad que aplican, el 47% desarrollan una regular gestión de calidad por ser sensibles a la capacidad de respuesta, el 31% desarrollan una regular gestión de calidad por no ser muy seguros y el 36% desarrollan una regular gestión de calidad dado a la poca empatía que tendrían

**Tabla N° 4**

*Nivel de Desempeño laboral con respecto a cada una de sus dimensiones de las MYPES, del cercado de Trujillo*

Niveles	Habilidad		Comportamientos		Resultados	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	12	33%	8	22%	7	19%
Regular	14	39%	21	58%	19	53%
Eficiente	10	28%	7	19%	10	28%
Total	36	100%	36	100%	36	100%

*Fuente: Instrumentos aplicados a las MYPES, del cercado de Trujillo*

### **Interpretación:**

De la tabla 4, se observa que, el 39% de las MYPES, del cercado de Trujillo, respondieron que sus trabajadores realizan un regular desempeño laboral en cuanto a sus habilidades, así como el 58% suelen tener una regular comportamiento para desempeñar sus labores y el 53% poseen regular resultados por ello realizan un regular desempeño en sus labores.

## **4.2 Prueba de Hipótesis**

**Tabla N° 5**

*Prueba de normalidad (Shapiro - Wilk), de los puntajes obtenidos en Gestión de calidad y la Desempeño laboral.*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Calidad	0.174	36	0.082	0.937	36	<b>0.181</b>
Desempeño laboral	0.131	36	0.200	0.969	36	<b>0.686</b>

*Fuente: Instrumentos aplicados a las MYPES, del cercado de Trujillo*

### Interpretación:

En la Tabla 5 se evidencia que, debido al tamaño de muestra menor que 50, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de las variables y según los resultados observados las dos variables provienen de una distribución normal por ser mayores de 0.05. Por lo tanto, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson para evaluar la relación y grado de asociación entre las dos variables.

#### 4.2.3. Prueba de la Hipótesis General:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

**Tabla N° 6**

*Relación entre la Gestión de calidad y el Desempeño laboral*

	Gestión de Calidad	Desempeño laboral
	Correlación de	**
	Pearson	.837
Gestión de calidad	Sig. (bilateral)	0.000
	N	36
	Correlación de	1
	Pearson	.837**
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.000
	N	36

*Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 04.*

### Interpretación:

En la tabla 6 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre Gestión de calidad y el Desempeño laboral es de 0.837, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho

valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p=0.000$ ).

Por lo tanto, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

#### 4.2.4. Prueba de la Hipótesis Específicas:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a los aspectos o elementos tangibles frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

**Tabla N° 7**

*Relación entre aspectos o elementos tangibles y el Desempeño laboral*

		Aspectos o elementos tangibles	Desempeño laboral
Aspectos o elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	0.768
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0.768	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

*Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 04*

#### **Interpretación:**

En la tabla 7 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre aspectos o elementos tangibles y el Desempeño laboral es de 0.768, según la tabla señalado en el

anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ).

Por lo tanto, se demuestra que la Gestión de calidad con respecto a los aspectos o elementos tangibles se relacionan significativamente con el Desempeño laboral desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, del cercado de Trujillo, 2019.

H2: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a fiabilidad frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

**Tabla N° 8**

***Relación entre fiabilidad y el Desempeño laboral***

		<b>Fiabilidad</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Fiabilidad</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>1</b>	<b>0.843</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.000</b>
	<b>N</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>0.843</b>	<b>1</b>
<b>Desempeño</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>0.000</b>	
	<b>N</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

*Fuente: Información procesada de la base de datos.*

### Interpretación:

En la tabla 8 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre fiabilidad y el Desempeño laboral es de 0.843, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ).

Por lo tanto, se demuestra que la Gestión de calidad con respecto a fiabilidad se relacionan significativamente con el Desempeño laboral desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, del cercado de Trujillo, 2019.

H3: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a sensibilidad o capacidad de respuesta frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

**Tabla N° 9**

*Relación entre sensibilidad o capacidad de respuesta y el Desempeño laboral*

		Sensibilidad o capacidad de respuesta	Desempeño laboral
Sensibilidad o capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	0.775
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0.775	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

*Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 04.*

### Interpretación:

En la tabla 9 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre sensibilidad o capacidad de respuesta y el Desempeño laboral es de 0.775, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ).

Por lo tanto, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a sensibilidad o capacidad de respuesta frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

H4: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a seguridad frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

**Tabla N° 10**

*Relación entre seguridad y el Desempeño laboral*

	Seguridad	Desempeño laboral
Seguridad	Correlación de Pearson	0.799
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	36
	Desempeño laboral	36
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0.799
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	36
	Seguridad	36

*Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 04*

### Interpretación:

En la tabla 10 se observa que, el valor del coeficiente de correlación seguridad y el Desempeño laboral es de 0.799, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación

positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ).

Por lo tanto, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a seguridad frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

H5: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a empatía frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.

**Tabla N° 11**

*Relación entre empatía y el Desempeño laboral*

		Empatía	Desempeño laboral
Empatía	Correlación de Pearson	1	0.816
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0.816	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

*Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 04*

**Interpretación:**

En la tabla 11 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre lo contable y la Desempeño laboral es de 0.816, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ).

Por lo tanto, se demuestra que la Gestión de calidad con respecto a la parte contable se relaciona significativamente con la Desempeño laboral de la empresa COFAL contratistas generales S.A.C, del distrito de Trujillo, durante el año 2019

## DISCUSIÓN

Vivimos un mundo globalizado el cual el hombre va creando y nuevos proyectos o ideas de negocio el cual le permita desarrollar sus habilidades, y que éstas les generen dinero para poder tener una mejor calidad de vida, y es por eso que cuando hay necesidades en una población siempre habrá oportunidades para poder explotarlas al máximo.

Con respecto al objetivo general en determinar la relación que existe entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, se observa en la tabla 6 que, el valor del coeficiente de correlación entre Gestión de calidad y el Desempeño laboral es de 0.837, dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ), Por lo tanto, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019. esto se asemeja al estudio realizado por Cancinos (2016), titulado como “La selección de personal y su relación con el desempeño laboral, de una empresa de servicios de gastronomía, en la ciudad de San Andrés Villa”, teniendo como finalidad en determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de la población mencionada, para ello el diseño metodológico estuvo basado en el enfoque no experimental, de tipo descriptivo correlacional, por otro lado este estudio estuvo conformado por 36 colaboradores del área semiadministrativa, con menos de seis meses de haber sido contratados, aplicando la escala de Likert para conocer las respuestas de cada uno de los entrevistados y para establecer el nivel de efectividad del proceso de selección de personal, para el procesamiento de información se aplicó las herramientas estadística descriptiva e inferencial resultando que, el 37% de los encuestados respondieron que existe un buen nivel de selección durante el proceso realizado y el 46% respondieron que existe un buen desempeño laboral de los trabajadores, para lograr la significancia de la relación entre las dos variables se recurrió a la prueba estadística de Pearson resultando un valor del 0.81, que significa una relación positiva fuerte. Por lo tanto, se concluye que la selección de personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa mencionada.

Con respecto al primer objetivo específico, de identificar el nivel de Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, reflejándose en la tabla 1, donde se observa que, el 58% de las Micro empresas, opinaron que regularmente perciben y desarrollan una Gestión de calidad, y el 34% opinaron que existe buena Gestión de calidad de las MYPES, del cercado de Trujillo, así como en la tabla 3, se observa que, el 44% de las MYPES del cercado de Trujillo desarrollan una regular gestión de calidad con respecto a los aspectos o elementos tangibles que cuentan , así mismo el 10% de las MYPES desarrolla una buen gestión de calidad dado a la fiabilidad que aplican, el 47% desarrollan una regular gestión de calidad por ser sensibles a la capacidad de respuesta, el 31% desarrollan una regular gestión de calidad por no ser muy seguros y el 36% desarrollan una regular gestión de calidad dado a la poca empatía que tendrían esto coincide con los resultados hallados por Mendoza (2016), en su trabajo de investigación titulada "Gestión de la calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa", cuyo objetivo del presente estudio fue determinar la gestión de calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, para ello la metodóloga, que se basó este trabajo fue a través del diseño no experimental de tipo descriptivo y como instrumento para la recolección de la información se aplicó el cuestionario, así mismo la población estuvo constituida por 13 propietarios, 4 administradores y a 49 colaboradores Los resultados obtenidos demostraron que brindar un servicio al cliente, genera una buena gestión de calidad y fundamental para alcanzar su satisfacción total, teniendo en cuenta un alto porcentaje 45% de fiabilidad, en cuanto a la gestión que se aplica y por otro lado resultó que el 52% de los restaurantes encuestados desarrollan una regular gestión de calidad en cuanto a su empatía con el cliente.

En el segundo objetivo específico identificar el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019., reflejándose en la tabla 2, se observa que, el 25% de las MYPES, del cercado de Trujillo, opinaron que existe un regular Desempeño laboral por parte de sus trabajadores que laboran con ellos y el 32% opinaron que existe un buen Desempeño laboral y también en la tabla 4, se observa que, el 39% de las MYPES, del cercado de Trujillo, respondieron que sus trabajadores realizan un regular desempeño laboral en cuanto a sus habilidades, así como el 58% suelen tener una regular comportamiento para desempeñar sus labores y el 53% poseen regular resultados por ello realizan un regular desempeño en sus labores de tal manera estos resultados coinciden con el

estudio de Tarazona y Huamán (2018), titulado como “El desempeño laboral y la autoestima de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2018”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo básico, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 56 trabajadores de la facultad de Ciencias Matemáticas. Siendo el estudio censal. Se usó la encuesta como técnica y se usó dos cuestionarios el test de autoestima con 25 ítems y para desempeño laboral con 21 ítems. Se encontró que el 33.9% de los trabajadores tienen una autoestima media baja, considerando sus dimensiones la dimensión social es en la cual casi la mitad (48.2%) no está bien. En el desempeño Laboral el 21.4% tiene un desempeño regular y considerando sus dimensiones habilidades, con un 35.7% no tiene buen rendimiento. En la prueba correlacional se obtuvo aplicando el estadístico de Spearman un 83.3% de relación entre las variables autoestima y desempeño laboral. Conclusión: Existe una relación directa, positiva y significativa entre las variables autoestima y desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Matemáticas.

En cuanto a su tercer objetivo específico, con respecto a determinar cómo se relaciona la gestión de calidad en cuanto a los aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía frente al desempeño laboral de los colaboradores en la tabla 6 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre Gestión de calidad y el Desempeño laboral es de 0.837, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ). Por lo tanto, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019.s de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019.

En la tabla 8 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre fiabilidad y el Desempeño laboral es de 0.843, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ). Por lo tanto, se demuestra que la Gestión de calidad con respecto a fiabilidad se relacionan significativamente con el Desempeño laboral desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la

propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, del cercado de Trujillo, 2019. En la tabla 9 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre sensibilidad o capacidad de respuesta y el Desempeño laboral es de 0.775, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ). Por lo tanto, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a sensibilidad o capacidad de respuesta frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019. En la tabla 10 se observa que, el valor del coeficiente de correlación seguridad y el Desempeño laboral es de 0.799, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ). Por lo tanto, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de la calidad con respecto a seguridad frente al desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019. En la tabla 11 se observa que, el valor del coeficiente de correlación entre lo contable y la Desempeño laboral es de 0.816, según la tabla señalado en el anexo 03 dicho valor representa una correlación positiva fuerte por otro lado se observa que dicha correlación es significativa debido a que el valor de significancia es inferior al 0.05 ( $p= 0.000$ ). Por lo tanto, se demuestra que la Gestión de calidad con respecto a la parte contable se relaciona significativamente con la Desempeño laboral de la empresa COFAL contratistas generales S.A.C, del distrito de Trujillo, durante el año 2019. Esto de alguna manera coincide con el estudio de Cardoso (2016), en su tesis “Gestión de calidad y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Trujillo, año 2016.” La metodología fue de nivel descriptivo – no experimental; se contó con una población de 67 restaurantes y encuestó a 34 con la herramienta (cuestionario). De la capacitación se obtuvo como resultados: edad de los representantes el 29% entre 24 y 28 años; el 71% de colaboradores, género femenino; el 50% tienen formación secundaria; el 38% labora en atención al cliente, al 29% se evalúa su trabajo cada 3 meses; el 94% opina mejorar su área, el 74% no es capacitado para atención al cliente; el 59% no cuentan con un plan de capacitación; y el 32% considera: fiabilidad seguridad y empatía de gestión de calidad. Del desempeño laboral: el 53% de trabajadores son mujeres; el 85% con

instrucción superior que regresarían al local por la seguridad, el 44%; el 76% de los trabajadores realizan un buen desempeño. Finalmente se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Trujillo, año 2016.

En cuanto al cuarto objetivo específico en determinar cómo se relaciona la gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores, dado sus habilidades, comportamientos y resultados de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del mercado de Trujillo, 2019, señalándose en la tabla

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones se establecen en relación con los objetivos planteados, siendo las siguientes:

- ✓ Se determinó la relación entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, gracias a la significancia positiva de la prueba de Pearson, al 5% de significancia.
- ✓ El nivel de Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, resultó ser regular y también en cada una de sus dimensiones.
- ✓ El nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, también resultó ser regular en cada una de sus dimensiones que lo asocian.
- ✓ La relación entre gestión de calidad en cuanto a los aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía frente al desempeño laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, resultó ser positiva gracias a la correlación existente positiva entre cada una de sus dimensiones frente al desempeño laboral medido a través del estadístico de prueba de Pearson.

## VII. RECOMENDACIONES

- ✓ A los representantes de las MYPES apoye a realizar cursos y talleres con el fin de conocer la importancia de Gestiona de calidad y el desempeño laboral
- ✓ Hacer llegar los aportes a los dueños o gerentes, de las MYPES a fin de que tomen acuerdos y realicen acciones conjuntas con el fin de mejorar la gestión empresarial bajo resultados concretos y mostrar una buena imagen nacional.
- ✓ Elaborar un Plan de Desarrollo de Capacidades, para ayudar a promover los procesos de gestión de calidad, a fin de brindar una mejor atención al cliente y este identifique lo importante que es por su seguridad, tiempo y efectividad.
- ✓ Al representante de las Mypes, y a los responsables de las áreas involucradas en especial al área de atención al cliente, hacerles llegar los resultados de la presente tesis, señalando los hallazgos de mayor relevancia con respecto a la influencia del desempeño laboral, dando la debida explicación del porque el comportamiento de dichos resultados, para buen aporte a la gestión empresarial bajo los correctivos necesarios para ir revirtiendo la problemática encontrada.

### PROPUESTA DE MEJORA

<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>SOLUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
La gestión de calidad es muy regular en las micro y pequeñas empresas del mercado de Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de manera empírica.</li> <li>✓ Temor a generar costos.</li> </ul>	Incluir dentro de su programación, talleres a manera capacitación	Representante de la Mype
Solo el 44% de las micro y pequeñas empresas del mercado de Trujillo desarrollan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de capacidad de liderazgo.</li> <li>✓ Temor a</li> </ul>	Invitar a las instituciones o entes especialistas en la problemática para	Colaboradores

una regular gestión de calidad en cuanto a sus aspectos tangibles	equivocarse. ✓ Paradigmas herrados	generar una solución	
Solo el 39% de las micro y pequeñas empresas del mercado de Trujillo desarrollan un regular desempeño laboral.	✓ Problemas personales. ✓ Empatía entre dueño y colaborador	Solicitar el apoyo de profesionales especialistas en el tema laboral.	Representante y colaboradores

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AENOR. (2015). *Normas ISO*. Madrid: administracion .

AENOR. (23 de setiembre de 2017). *aenor.com*. Recuperado el 2015, de aenor.com:  
<https://www.aenor.com/certificacion/calidad/iso-9001>

Alcalá Eder, O. G. (2012). *Teoria de la Motivación - Higiene de Herzberg*. Caracas.

Anabel Gonzales. (20 de Junio de 2016). Los emprendedores y las pequeñas empresas impulsan el crecimiento económico y crean empleos. *Banco Mundial*,  
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2016/06/20/entrepreneurs-and-small-businesses-spur-economic-growth-and-create-jobs>.

Andrea María, Cancinos Kestler. (2016). *"Selección de personal y Desempeño laboral" Estudio a realizarse en Ingeniero Azucarero de la Costa del Sur, 2016*. Costa del Sur .

Aquino Vilalila, Lucy Leonor. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaiser en las Mype del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019*. Juliaca: Repositorio Uladech.

Borsellino, V. (5 de Julio de 2015). *Redalyc.org*. Obtenido de Redalyc.org:  
<http://www.redalyc.org/pdf/880/88042525002.pdf>

CARLOS PARODI. (26 de Noviembre de 2019). (peru21, Ed.) *El problema del empleo en el Perú*.

- Carlos, Arrieta Salas; José, Navarro Cid. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en Psicología*, 22, 67-89.
- Carmen Rosa, Espinoza Carbajal. (2018). Tesis "*El clima laboral y el desempeño personal de la alud en la clínica médica Nefrológica S.A.S., Trujillo 2018*". Trujillo.
- Castillo . (2016). tesis "*Clima, Motivación y Satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*". Lima.
- César Camisón, Sonia Cruz. (2006). Gestion de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos, y sistemas. En S. C. César Camisón, *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (págs. 860-864). Madrid: Alberto Cañizal.
- Cesar, Camison Zornoza; Carles, Camison Haba. (2007). *¿Hacia dónde se dirige la función de calidad?* Valencia.
- Chavenato, I. . (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: MacGraw.
- Chiavenato. (2000). El desarrollo en las organizaciones. En P. Hall, *Administración en las organizaciones* (págs. 180-192).
- Cruz, Mejia y León . (2015). Tesis "*Calidad en las empresas del sector de prendas de vestir para niños y bebés en el emporio comercial Gamarra-La Victoria-Lima*". Lima.
- Daniel Goleman. (1995). *Inteligencia emocional*. Kairos.
- Diario oficial el Peruano. (2 de julio de 2013). *el peruano.pe*. Obtenido de el peruano.pe: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Douglas Mcgregor. (1960). Administración de Recursos Humanos. *Redalyc*, 30-80.
- Edinson, Caldera Morillo; Johan, Pirela Morillo; Eglá Ortega. (2016). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Zulia.
- Edward Deming. (1982-1989). Sistemas de Gestion de la calidad y servicio. En P. Hall, *sistemas de Gestion de la calidad y servicio* (págs. 120-130). Madrid.
- Edward Deming. (2015). Sistemas de Gestion de la calidad y servicio. En P. Hall, *sistemas de Gestion de la calidad y servicio* (págs. 120-130). Madrid.
- Fabiola Andrea, Villarroel Navarro. (2016). *Desarrollo del Sistema de Gestion de Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Induamericana* . Santiago de Chile.
- Fátima Rocio, Mendoza Gándara. (2016). *Gestión de la calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, 2016*. Jutiapa.

- Hector Jair, Rodriguez Oliva. (2016). "*Caracterización de la gestión de calidad en el distrito de Juanjui*". Chimbote.
- Hernandez Sampieri, R, Fernandez Collado, C y Baptista Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra*. Mexico: McGraw - Will.
- Humberto Gutiérrez Pulido. (2017). Calidad Total y Productividad. En G. P. Humberto, *Calidad Total y Productividad* (págs. 7-10). Colonia Desarrollo Santa Fe: Mc Graw Hill.
- Ibarra, G. y. (2017). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de baja california*.
- Ibarra, Gonzales y Demuner. (2017). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. Mexico.
- INN (Instituto nacional de normalización). (1997). Chile.
- ISO, blog de calidad. (20 de Enero de 2020). *¿Cómo medir la gestión de calidad con normas ISO?*  
Obtenido de <http://blogdecalidadiso.es/como-medir-la-calidad-entre-lo-objetivo-y-lo-subjetivo-en-las-normas-iso/>
- Jair Duque Oliva. (Enero a Junio de 2005). Estrategia y Organizaciones. *INNOVAR*, 64-65.
- James, P. (1997). *Gestion de la Calidad Total*. Prentice Hall.
- James, P. (1997). *Gestion de la Calidad Total*. Prentice Hall.
- José Miguel, Rios Cueva. (2019). *tesis "Gestion de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Mypes del sector servicio-rubro restaurantes en el Mall Plaza Trujillo, año 2019"*. Trujillo.
- José Rafael, Quintero Angarita. (2016). *Teoría de las necesidades de Abraham Maslow*. Medellyn.
- Lesly Silveria, Querevalu Rumiche. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017*. Talara: Repositorio uladech.
- Meli Cristina, Cardoso Paredes. (2016). *tesis "La capacitación y calidad de servicio de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Trujillo año 2016"*. Trujillo.
- Milkovich, G y Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*.
- Moreno. (2001). La calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en ciencias y tecnología*, 4, 25-32.
- Moreno. (2010). La calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en ciencias y tecnología*, 4, 25-32.
- Moreno. (2016). *La calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios*.

- Normas ISO. (19 de setiembre de 2018). *normas-iso.com*. Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de *normas-iso.com*: <https://www.normas-iso.com/>
- Oakland, J. (2018). Total Quality Management & Business Excellence. *Taylor & Francis Online*.
- Operé. (6 de Mayo de 2011). *Servicio de Atención al Cliente*. Obtenido de importacion esan: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Orlando y Ramos . (2017). *Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aereo*.
- Palmar G. (30 de abril de 2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio María del estado de Zulia. *Espacios Públicos, 17*, 150.
- Pérez. (2009). *"El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES - Pichincha*. Mc Graw Hill.
- Sandra Willman Carbajal y María Isabel Velasco Arango. (24 de Noviembre de 2010). *Redalyc.org*. Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/212/21218556003.pdf>
- Schonberger,L. (2014). La gestion de la calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 115-126*.
- SENATI . (2017). *Calidad Total* . Recuperado el 05 de febrero de 2020, de <https://cld.bz/bookdata/CtZhKho/basic-html/page-62.html#>
- SUNAT. (03 de Julio de 2003). *Sunat.gob*. Obtenido de Sunat.gob: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Vásquez, T. &. (2010). La calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología, 25-32*.
- Victor Hilario, Tarazona Miranda; Zoraida Judith, Huamán Gutierrez. (2018). *El desempeño laboral y la autoestima de los trabajadores administrativos de la facultad de ciencias Matemáticas de la univers*. Lima: CTSCAFE.
- Villanueva, V. y. (2017). *Programa de calidad total, para mejorar la calidad de la atención al cliente en la empresa MEL SAC*. Trujillo.

# ANEXOS

**ANEXOS:**

**Instrumento de Medición**

**CUESTIONARIO 01: Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019**

**Instrucciones**

Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta.

**DATOS GENERALES DEL GERENTE:**

<b>SEXO</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>GRADO ACADÉMICO</b>		<b>EDAD</b>	
-------------	----------	----------	------------------------	--	-------------	--

	<b>ÍTEM</b>	<b>RESPUESTAS:</b> 1= TOLAMENTE DE ACUERDO 2= DE ACUERDO    3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO    4= EN DESACUERDO 5= TOTALMENTE EN DESACUERDO	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
<b>Aspectos o elementos tangibles</b>	1	Los equipos son suficientes, modernos y didácticos en la MYPE					
	2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para la atención					
	3	Los colaboradores de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
	4	Los materiales asociados al servicio (taeles como panfletos, tarjetas , etc.) son atractivos a la vista					
<b>Fiabilidad</b>	5	Cuando prometen hacer al algo en un cierto tiempo lo cumplen					
	6	Cuando se presentan problemas, la empresa muestra un sincero interés					
	7	La empresa realiza bien el servicio la primera vez(cero errores)					
	8	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
	9	La empresa de servicios insiste en mantener registros externos de errores					
<b>Sensibilidad o Capacidad de Respuesta</b>	10	Los colaboradores de la empresa les comunican cuando concluirá la realización de servicios.					
	11	Los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
	12	Los colaboradores de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
	13	Los colaboradores de la empresa nunca están demasiado ocupaos para responder a las preguntas de sus clientes					
<b>Seguridad</b>	14	El comportamiento de los colaboradores de la empresa transmite confianza a sus clientes.					
	15	Los colaboradores de la empresa son siempre amables con los clientes.					
	16	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.					
	17	Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento suficientes para responder a las preguntas de sus clientes					
	18	La empresa de da a sus clientes una atención individualizada.					
<b>Empatía</b>	19	La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
	20	La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
	21	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
	22	La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes					

**Gracias por su colaboración**

**CUESTIONARIO 02: Desempeño laboral de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes cercado de Trujillo, 2019**

	ÍTEM	RESPUESTAS: 1= TOLAMENTE DE ACUERDO 2= DE ACUERDO    3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO    4= EN DESACUERDO 5= TOTALMENTE EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
<b>Habilidades</b>	1	Considero que es importante ser puntual.					
	2	Yo creo que puedo obtener algún beneficio siendo puntual..					
	3	Soy confiable con el trabajo que realiza.					
	4	Reporto cualquier acto fraudulento en mi trabajo.					
	5	Me siento capacitado para realizar las funciones que tengo a mi cargo.					
	6	La capacitación que me proporcionan en el trabajo es suficiente para mi desempeño.					
	7	Tengo oportunidad de crecimiento profesional.					
	8	Me adapto al cambio de una manera rápida y adecuada.					
	9	Tengo la capacidad para realizar las actividades del puesto asignado.					
<b>Comportamientos</b>	10	Programo mi trabajo para realizarlo eficientemente.					
	11	Tengo una productividad alta en la empresa.					
	12	Fácilmente puedo producir ideas en beneficio de la empresa.					
	13	Desarrollo alternativas de acción.					
	14	Influyo en mis compañeros de trabajo.					
	15	Ante algún error por parte de mis compañeros los ayudo a solucionarlos.					
	16	Aprovecho los recursos que me brinda la empresa.					
	17	Soy responsable del resultado del trabajo que realizo.					
	18	Permanezco en mi lugar de trabajo cuando me corresponde.					
<b>Resultados</b>	19	Cumplo con las labores asignadas en mi trabajo.					
	20	Se lo importante que es mi puesto de trabajo.					
	21	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.					
	22	Tengo un trato cordial con el cliente.					
	23	Mi tiempo de espera hacia el cliente es bajo.					
	24	Resuelvo satisfactoriamente las dudas al cliente					
	25	Satisfago la necesidad inicial del cliente.					
	26	Brindo con transparencia la información al cliente.					
	27	Brindo soluciones sin necesitar ayuda de mis superiores.					
	28	Ante los problemas propongo soluciones.					

**Gracias por su colaboración**

## Confiabilidad del Instrumento

### Confiabilidad de los Ítems del **GESTIÓN DE CALIDAD**

ASPECTOS O ELEMENTOS TANGIBLES		Correlación elemento - total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
1	Los equipos son suficientes, modernos y didácticos en la MYPE	,379	,662
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para la atención	,366	,672
3	Los colaboradores de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra	,345	,667
4	Los materiales asociados al servicio (tales como panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista	,550	,645
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.86$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>FIABILIDAD</b>			
5	Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo lo cumplen	,736	,933
6	Cuando se presentan problemas, la empresa muestra un sincero interés	,805	,928
7	La empresa realiza bien el servicio la primera vez (cero errores)	,847	,925
8	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido	,763	,932
	La empresa de servicios insiste en mantener registros externos de errores	,261	,741
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.89$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
<b>SENSIBILIDAD O CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
9	Los colaboradores de la empresa les comunican cuando concluirá la realización de servicios.	,611	,697
10	Los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	,271	,728
11	Los colaboradores de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes	,512	,693
12	Los colaboradores de la empresa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes	,378	,618
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.91$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
<b>SEGURIDAD</b>			
	El comportamiento de los colaboradores de la empresa transmite confianza a sus clientes.	,736	,933
	Los colaboradores de la empresa son siempre amables con los clientes.	,805	,928
	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.	,847	,925
	Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento suficientes para responder a las preguntas de sus clientes	,763	,932
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.98$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
<b>EMPATIA</b>			
	La empresa da a sus clientes una atención individualizada.	,379	,662
	La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	,366	,672
	La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	,345	,667
	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	,550	,645
	La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes	,379	,662
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.75$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

**Fuente:** Procesamiento de datos en SPSS Vers. 25.0

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.92$ , que se considera como **EXCELENTE**

## Confiabilidad de los Ítems del **DESEMPEÑO LABORAL**

<b>HABILIDADES</b>		<b>Correlación elemento – total corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
1	Considero que es importante ser puntual.	,242	,882
2	Yo creo que puedo obtener algún beneficio siendo puntual.	,724	,820
3	Soy confiable con el trabajo que realiza.	,782	,809
4	Reporto cualquier acto fraudulento en mi trabajo.	,740	,818
5	Me siento capacitado para realizar las funciones que tengo a mi cargo.	,672	,705
6	La capacitación que me proporcionan en el trabajo es suficiente para mi desempeño.	,731	,704
7	Tengo oportunidad de crecimiento profesional.	,583	,761
8	Me adapto al cambio de una manera rápida y adecuada.	,476	,770
9	Tengo la capacidad para realizar las actividades del puesto asignado.	,435	,774
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.83$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>COMPORTAMIENTOS</b>			
10	Programo mi trabajo para realizarlo eficientemente.	,583	,761
11	Tengo una productividad alta en la empresa.	,476	,770
12	Fácilmente puedo producir ideas en beneficio de la empresa.	,435	,774
13	Desarrollo alternativas de acción.	,421	,777
14	Influyo en mis compañeros de trabajo.	,481	,707
15	Ante algún error por parte de mis compañeros los ayudo a solucionarlos.	,440	,712
16	Aprovecho los recursos que me brinda la empresa.	,740	,818
17	Soy responsable del resultado del trabajo que realizo.	,672	,705
18	Permanezco en mi lugar de trabajo cuando me corresponde.	,731	,704
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.81$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>RESULTADOS</b>			
19	Cumplo con las labores asignadas en mi trabajo.	,583	,761
20	Se lo importante que es mi puesto de trabajo.	,476	,770
21	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.	,435	,774
22	Tengo un trato cordial con el cliente.	,410	,707
23	Mi tiempo de espera hacia el cliente es bajo.	,548	,802
24	Resuelvo satisfactoriamente las dudas al cliente	,782	,809
25	Satisfago la necesidad inicial del cliente.	,740	,818
26	Brindo con transparencia la información al cliente.	,672	,705
27	Brindo soluciones sin necesitar ayuda de mis superiores.	,731	,704
28	Ante los problemas propongo soluciones.	,583	,761
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.84$ La fiabilidad se considera como BUENO			

**Fuente:** Procesamiento de datos en SPSS Vers. 25.0

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.96$ , que se considera como **EXCELENTE**.

## Anexo N° 04 : Matriz de correlaciones

*Matriz de rango de los coeficientes de correlaciones*

<i>Correlación Perfecta</i>	<i>1</i>
<i>Correlación positiva muy fuerte</i>	<i>0.9 - 0.99</i>
<i>Correlación positiva fuerte</i>	<i>0.75 – 0.89</i>
<i>Correlación positiva media</i>	<i>0.5 – 0.74</i>
<i>Correlación positiva débil</i>	<i>0.25 – 0.49</i>
<i>Correlación nula</i>	<i>0.1 – 0.24</i>
<i>Correlación negativa muy débil</i>	<i>-0.09 – 0.09</i>
<i>Correlación negativa débil</i>	<i>-0.1 - -0.24</i>
<i>Correlación negativa media</i>	<i>-0.25 - -0.49</i>
<i>Correlación negativa fuerte</i>	<i>-0.5 - -0.74</i>
<i>Correlación negativa muy fuerte</i>	<i>-0.75 - -0.89</i>
<i>Correlación negativa fuerte</i>	<i>-0.9 - -0.99</i>
<i>Correlación negativa perfecta</i>	<i>-1</i>

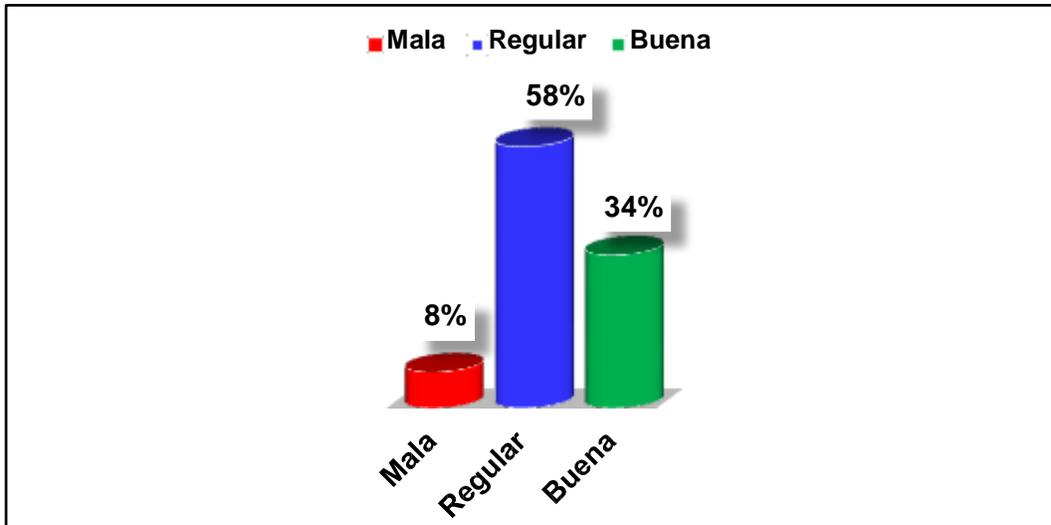
**Fuente:** <https://es.scribd.com/document/352685562/Matriz-de-Correlacion-Pearson>

**Nota:** Con la ayuda de esta tabla obtenemos el grado de relación entre las variables y dimensiones estudiadas

## Anexo N° 05: Figuras

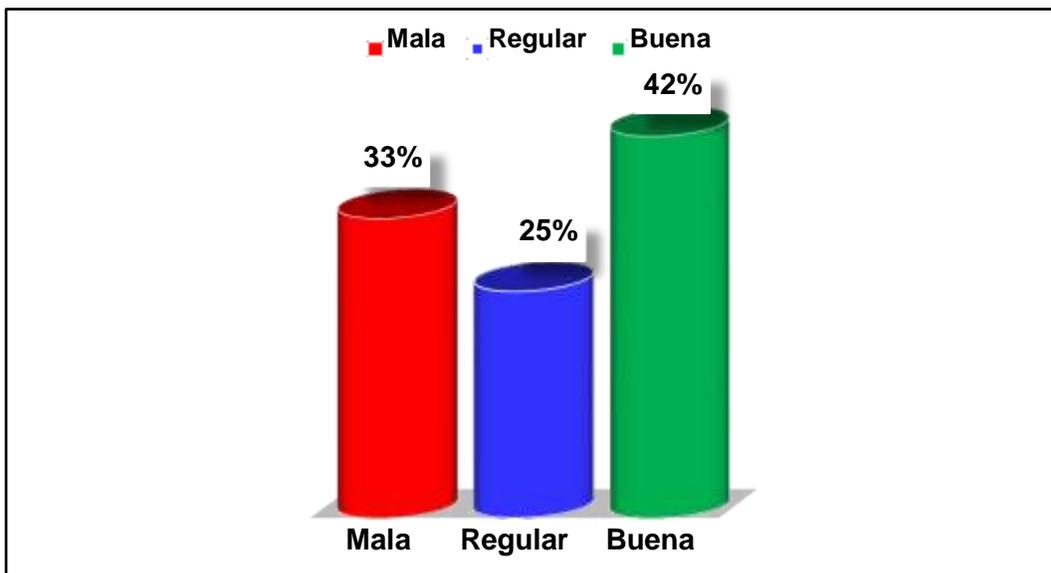
**Figura N° 1:**

**Nivel de Gestión de calidad en las MYPES, del cercado de Trujillo.**



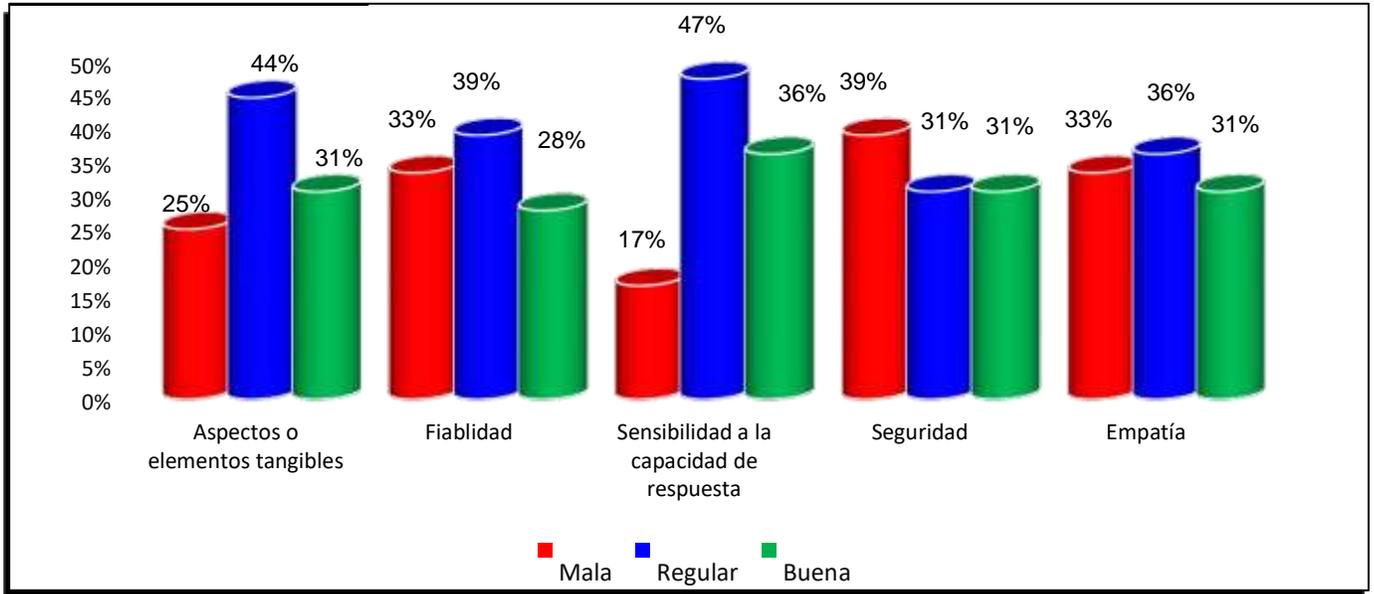
**Figura N° 2**

**Nivel de Desempeño laboral en las MYPES, del cercado de Trujillo.**



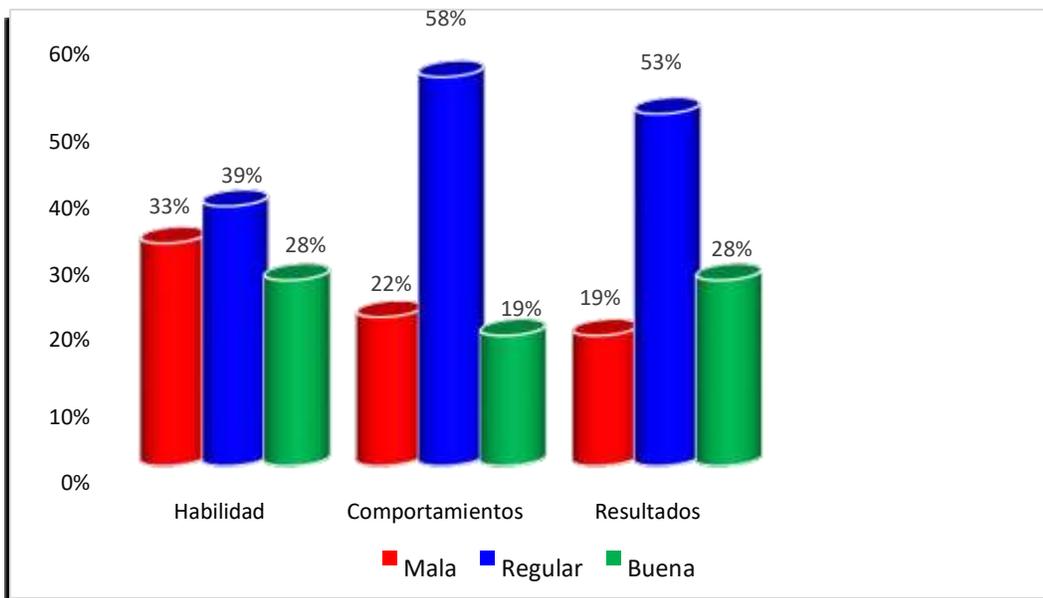
**Figura N° 3**

**Nivel de Gestión de calidad con respecto a cada una de sus dimensiones en las MYPES, del cercado de Trujillo.**



**Figura N° 4**

**Nivel de Desempeño laboral con respecto a cada una de sus dimensiones de las MYPES, del cercado de Trujillo.**



## Cronograma de Actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>															
N°	Actividades	<b>AÑO 2019</b>													
		<b>Unidad I</b>				<b>Unidad II</b>			<b>Unidad III</b>						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Socialización del SPA/Aprobación del tema de tesis	X													
2	Planeamiento de la investigación		X												
3	Metodología de la Investigación			X											
4	Evaluación del proyecto de investigación por el Asesor de Tesis				X										
5	Ejecución y validación del instrumento de recolección de datos					X									
6	Avances en la recolección de datos						X								
7	Avance en la recolección de datos							X							
8	Interpretación de resultados								X						
9	Análisis de resultados									X					
10	Conclusiones y recomendaciones										X				
11	Presentación de la propuesta de informe final y artículo científico para calificación por el AT y JI											X			
12	Presentación de la propuesta de informe final y artículo científico para calificación por el JI												X		
13	Prebanca: 15 febrero													X	
14	Levantamiento de observaciones – Empastado														X
16	Sustentación y elaboración del acta respectiva														X

## Presupuesto

<b>Esquema de presupuesto</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
Suministros (*)			
Impresiones			35.00
Fotocopias			40.00
Empastado			60.00
Internet	79.00	4	316.00
Laptop		1	2,600.00
Pasajes			200.00
Otros			529.00
<b>Total</b>			<b>3,780.00</b>