



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE LA POLLERÍA NORKY'S, LURÍN - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

MANUEL CORNELIO TACUCHI
ORCID: 0000-0001-5543-1463

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DEL NEGOCIO

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2019

DEDICATORIA

A mi madre Maximiliana Tacuchi por su inmenso amor y por profunda comprensión y a mi novia por apoyo permanente en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

La realización del presente estudio demandó de mucha dedicación personal, y apoyo profesional; en ese sentido, me permito agradecer a mis hermanos que siempre fueron una fuente de inspiración para el logro de mi desarrollo profesional y a mis padres, Herminio y Maximiliana por su preocupación y amor que derramaron en cada uno de mis pasos. Por otro lado, agradecer de una manera especial a todos los docentes de la Facultad de Ciencias de Gestión de la Universidad Autónoma del Perú, por el despliegue de conocimientos en los cinco años de formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	19
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	26
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	34
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	36
3.2 Población y muestra	37
3.3 Hipótesis	38
3.4 Variables – Operacionalización	38
3.5 Métodos y técnicas de investigación	40
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	41
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	41
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	44
4.2 Resultados descriptivos de las variables	46
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	48
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	56
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	57
4.6 Procedimientos correlacionales	58

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	63
5.2	Conclusiones	65
5.3	Recomendaciones	66

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción del universo en estudio
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la gestión de calidad de servicio
Tabla 3	Matriz de operacionalización del desempeño laboral
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario gestión de la calidad de servicio
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario desempeño laboral
Tabla 6	Estadístico de fiabilidad del cuestionario de gestión de la calidad de servicio
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de gestión de la calidad de servicio
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de desempeño laboral
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de procesos productivos
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de planificación
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de atención al cliente
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de control de calidad
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de eficacia
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de recompensa
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de rotación
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de experiencia
Tabla 18	Resultados de la prueba de contingencia entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad de desempeño laboral
Tabla 20	Resultado de correlación entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral
Tabla 21	Resultado de correlación entre la gestión de la calidad de servicio y la eficacia

- Tabla 22 Resultado de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la recompensa
- Tabla 23 Resultado de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la rotación
- Tabla 24 Resultado de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la experiencia

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 ¿Qué aspectos o situaciones le generan un mayor rechazo cuando el servicio no es bueno?
- Figura 2 Distribución porcentual según nivel de gestión de la calidad de servicio
- Figura 3 Distribución porcentual según nivel de desempeño laboral
- Figura 4 Distribución porcentual según nivel de procesos productivos
- Figura 5 Distribución porcentual según nivel de planificación
- Figura 6 Distribución porcentual según nivel de atención al cliente
- Figura 7 Distribución porcentual del personal según nivel de control de calidad
- Figura 8 Distribución porcentual del personal según nivel de eficacia
- Figura 9 Distribución porcentual según nivel de recompensa
- Figura 10 Distribución porcentual del personal según nivel de rotación
- Figura 11 Distribución porcentual según nivel de experiencia
- Figura 12 Resultados de la prueba de relación entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA POLLERÍA NORKY'S, LURÍN - 2019

MANUEL CORNELIO TACUCHI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La gestión de calidad es sumamente importante para las empresas pues es considerado un factor importante para captar cliente, fidelización de estos, así como mejorar los niveles de desempeño del cliente externo, en ese sentido, el objetivo primordial de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's, Lurín - 2019. El estudio es de nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra considerada está conformada por 18 colaboradores de la pollería en mención seleccionada de manera intencional. Los instrumentos fueron válidos por expertos en el tema, de igual modo los resultados señalaron una alta confiabilidad en el estadístico alfa de Cronbach que arrojó un resultado de 0,925 para el cuestionario de gestión de calidad de servicio y 0,960 para el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados de comprobación de hipótesis arrojaron un resultado de Pearson de 0,851 aspecto que evidencia que la correlación alta entre las variables gestión de calidad de servicio y desempeño laboral del personal de la pollería Norky's.

Palabras claves: gestión, calidad de servicio, desempeño laboral.

**MANAGEMENT OF THE QUALITY OF SERVICE AND LABOR PERFORMANCE
OF THE STAFF OF THE NORKY'S RESTAURANT, LURÍN - 2019**

MANUEL CORNELIO TACUCHI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA PERU

ABSTRACT

Quality management is extremely important for companies because it is considered an important factor to attract customers, their loyalty, as well as improve the performance levels of external customers, in that sense, the primary objective of the research was to determine the relationship that exists between quality management and job performance of the staff of the Norky's chicken shop, Lurín - 2019. The study is of correlational level and non-experimental design. The sample considered is made up of 18 collaborators of the chicken shop in question, selected intentionally. The instruments were validated by experts on the subject, in the same way the results indicated a high reliability in Cronbach's alpha statistic, which yielded a result of 0.925 for the service quality management questionnaire and 0.960 for the job performance questionnaire. The hypothesis testing results yielded a Pearson result of 0.851, which shows that there is a high correlation between the variables service quality management and job performance of Norky's poultry staff.

Keywords: management, service quality, work performance.

INTRODUCCIÓN

La gestión calidad de servicio se viene desarrollando con énfasis desde muchos años atrás como medida de distinción con la competencia, la gestión de calidad de servicio es una herramienta necesaria que nuestra empresa considera de suma importancia para mantenerse en el mercado a lo largo del tiempo, desarrollando actitudes positivas en los trabajadores y como personas fuera del trabajo. Actualmente, las empresas se encuentran compitiendo por cada cliente que se decide a consumir en sus locales, teniendo en cuenta no solo la calidad de los productos sino también los procesos productivos, planificación, atención al cliente y el control de calidad, brindando un recuerdo satisfactorio de su visita a nuestro local.

En ese sentido, la investigación se buscó establecer la relación entre el plan de gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral del personal, siendo el problema planteado ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral del personal y el plan de gestión de calidad de servicio de la pollería Norky's de distrito de Lurín, 2019?

Los resultados de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteadas en el trabajo; si existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's de Lurin-2019, en ese sentido, a mejor nivel de calidad de servicio mejor serán los niveles de desempeño laboral del personal de la pollería Norky's de Lurín- 2019.

El desarrollo del estudio consta en cinco capítulos para tener una mejor estructura y comprensión de los lectores:

En el capítulo I, se desarrolla el análisis problemático a nivel mundial, nacional y local que desencadena en el problema de investigación, los objetivos a lograr y la importancia que justifica la pertinencia del estudio.

En el capítulo II, se pone en evidencia las revisiones de la literatura a nivel internacional y nacional de los estudios ya realizados sobre la problemática analizada, luego se desarrolla el marco teórico conceptual de las variables, así como sus términos técnicos considerados.

En el capítulo III, se desarrolla todo el marco metodológico que siguió el desarrollo de la tesis que consiste en el tipo y diseño de investigación, la población a considerar, la muestra de estudio, la parte operacional de las variables que constituyen el cuestionario de medición y los procesos estadísticos a considerar en la prueba de hipótesis.

En el capítulo IV, se evidencia los resultados estadísticos de validación y confiabilidad de los cuestionarios, los procesos estadísticos descriptivos como inferenciales que comprende la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V, se considera las discusiones de los resultados, las conclusiones a las que arribo el estudio y las recomendaciones que se hicieron llegar a la empresa que permitió el estudio en sus instalaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, actualmente los mercados se modifican a grandes pasos, hace algunos años, la mayoría de las empresas brindaban sus productos y servicios en el escenario local. Esto, de alguna otra forma, les permitía sostener cierto nivel de competitividad, suficiente para madurar en el sector, y en muchos casos, crecer y desarrollarse. Sin embargo, hoy en día, esta situación ha dado un gran giro.

James y Lindsay (2008) afirmaron:

Diversos estudios realizados muestran que las organizaciones pueden incrementar sus utilidades en casi 100% si retienen sólo 5% más de sus clientes que sus competidores, es por lo que no es recomendable sobrevalorar la importancia de la calidad en los servicios (...). Las empresas con clientes fieles de mucho tiempo (inclusive con costos unitarios más elevados y menor participación en el mercado) superan financieramente a sus competencias, que registran una mayor rotación de clientes. (p. 59)

Lizarzaburu (2015) señaló:

El problema ahora radica en que no todas las empresas locales cuentan con la preparación y condiciones necesarias para competir de manera adecuada, y esto considerando las ofertas de acuerdo con la demanda de sus productos o servicios, para que tengan la calidad exigida en el entorno donde se desarrollan. (p. 35)

Asimismo, Lizarzaburu (2015) sostuvo: “Está demostrado que aquellas empresas que cuentan con normas de calidad en sus procesos productivos mejoran su desempeño, mostrando un incremento en sus ventas” (p. 36).

Moya (2016) menciona que la calidad en servicio es uno de los aspectos más relevantes para asegurar la estabilidad de las empresas en el mercado; sin embargo,

hoy, existe un gran número de clientes disconformes fundamentalmente con los servicios que se le otorga. Según la misma autora los consumidores evalúan el servicio que reciben mediante los factores como los elementos tangibles; que está relacionado a aspectos como la apariencia de las instalaciones de la empresa, la presencia del personal y hasta los equipos involucrados, el cumplimiento de promesa, que está relacionado a la oportunidad del servicio, las actitud de servicio, que es la disposición a ser atendidos y escuchados, la competencia del personal, relacionado al grado de conocimiento del empleado, en función a si conoce la empresa donde trabaja, los productos o servicios que se vende, y si domina las condiciones de venta y las políticas de calidad y la empatía, según los clientes, se relaciona a la facilidad de contacto, a la comunicación efectiva y la preocupación por resolver sus gustos y necesidades.

Asimismo, Albán (2003) menciona: “La calidad de la gestión está profundamente relacionada con el capital humano. Una organización con un personal con las suficientes competencias y consciente de su compromiso con la calidad, puede acentuarse como poseedora de una importante ventaja competitiva” (p. 1)

Los criterios para mantener motivados a los empleados de un restaurante son menos rotación del personal, incentivos tangibles, en bono de productividad e incentivos intangibles como capacitación y entrenamiento, reconocimientos, en delegar responsabilidades.

A nivel nacional, Lizarzaburu (2015) señaló: “El Perú, es uno de los países con menor número de empresas certificadas en gestión de calidad; de las 1´713,272 empresa existentes, sólo el 0,071% estaba certificado” (p. 35).

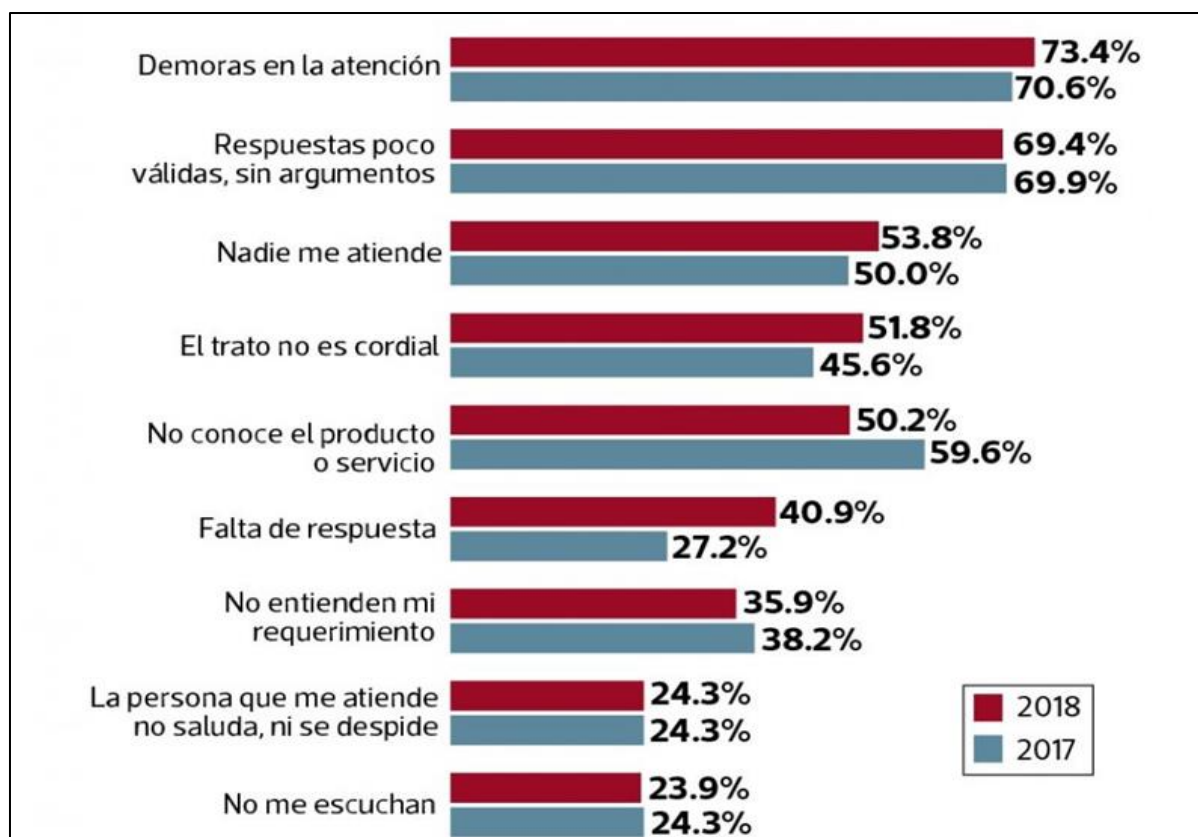
Por otro lado, Domínguez (2018) afirmó para que una pollería alcance el éxito, debe preocuparse por planificar los detalles logísticos y de gestión, sobre esto,

anualmente se apertura ocho mil pollerías en el Perú, y no todas tienen éxito por un mal servicio, inadecuada higiene y gestión administrativa y capacitar al personal, debe existir una capacitación continua de la mano con el negocio, dado que de ellos dependerá el éxito, que es el error común de la mayoría de los empresarios de pollería. Elaborar un buen plan de marketing, hacer uso de la tecnología, que permite ahorrar costos publicitarios e inclusive tener un mayor alcance sobre los insumos utilizados, proceso de preparación, presentación final, el personal, etc.

En ese sentido, en el último informe relevancia de la calidad de servicio, Ochoa (2018) concluye: “Se constató que el 67% de los encuestados señalaron, que no retornaría si tiene una mala experiencia en el servicio, mientras que un 60% solicita el libro de reclamaciones” (p. 32).

Figura 1

¿Qué aspectos o situaciones le generan un mayor rechazo cuando el servicio no es bueno?



En la figura 1, se detalla, de los resultados del reporte señalado, los aspectos o situaciones que propician rechazo cuando no es buena la calidad, los datos comparativos del 2017 y 2018; siendo las demoras en la atención y las respuestas poco válidas y sin argumentos, los aspectos con mayor porcentaje de rechazo.

Según el gráfico, Ochoa (2018) menciona que el concepto de comida rápida sigue creciendo y a su vez manteniendo como líderes a la categoría de pollos a la brasa. El Grupo Norky's, con una cuota de mercado de 12%, seguido de su competidor habitual, el Grupo Roky's con 8.3%. Sin embargo, también se identificó que existen alternativas como son los de comida rápida, tales como Pizza Hut, Bambos, entre otros, que en el 2018 registraron un avance en ventas de 9.1%. Con este escenario, donde el público opta cada vez por este tipo de conceptos, se evidenció la creación de nuevas tiendas, lo que se traduciría en más competencias para las pollerías.

A nivel local, la empresa Norky's en el distrito de Lurín, dedicada al rubro de pollerías, ha estado presentando situaciones de quejas internas de los mismos colaboradores que han venido perjudicando su desempeño laboral, así mismo, se ha observado falta de conocimiento de los procesos, así como falta de actitud causado principalmente por la demora de los pedidos, devolución de algunos pedidos por delivery por inconformidad con el producto o por llegar demasiado tarde a su destino. También se ha observado deficiencia en la recepción de pedidos y falta de criterio para el despacho de este; por lo que, si bien se cuenta con un plan de gestión de calidad, se percibe que persisten ciertos inconvenientes para asegurar la calidad del servicio. Como se mencionó anteriormente, la demanda interna por pollo a la brasa está en aumento, así como de los servicios sustitutos, y aunado a lo antedicho, resulta necesario evaluar la relación entre el plan de gestión de calidad de servicio y el

desempeño de los colaboradores, dado que en la interna de la organización aún no se ha visto por conveniente hacerlo, sin embargo, la mejora continua de los servicios implica actuar sobre la problemática existente, motivo por el cual es que se lleva a cabo la presente investigación.

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's de distrito de Lurín, 2019?

Problema específico

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la eficacia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la recompensa del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la rotación del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la experiencia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La realización de la investigación es de importancia, dado que muestra que componentes del desempeño laboral se ven afectados por una deficiente gestión de la calidad de servicios, y esto demuestra lo trascendental que resulta proporcionar un enfoque a la gestión de calidad desde la óptica de fortalecer la eficiencia y motivación del personal. De alguna manera, esto será un aporte para el crecimiento de la organización, para que tenga la capacidad y sostenibilidad necesaria hacia el futuro

Justificación teórica, la presente tesis ha permitido definir si el desempeño laboral discrepa de aquellos teóricos que señalan que la gestión de calidad de

servicios tan sólo representa una guía y no una forma de convivir en la organización, y más aún, considerando que el recurso humano es quién siempre está en contacto directo con el cliente, donde todo el personal es consciente de su compromiso con el cliente.

Justificación práctica, la investigación permitió determinar el nivel de vinculación entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's de Lurín. Asimismo, sirve para analizar si esta relación también se presenta las pollerías de la misma razón social de otros distritos y a nivel nacional.

Justificación metodológica, la investigación está orientada en ahondar los conceptos de las variables a relacionar, la gestión de la calidad de servicio se asocia con el desempeño laboral del personal; razón por la cual, aporte con dos cuestionarios de 32 ítems por cada una, dichos cuestionarios son válidos y confiables.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's de Lurín-2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la eficacia del personal de la pollería Norky's de Lurín-2019.

Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la recompensa del personal de la pollería Norky's de Lurín-2019.

Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la rotación del personal de la pollería Norky's de Lurín-2019.

Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la experiencia del personal de la pollería Norky's de Lurín-2019.

1.4. Limitación de la investigación

La investigación no considera ninguna limitación durante la ejecución de sus procesos.

CAPÍTULO II
MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Quezada (2016) en su tesis *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*, elaborada con el objetivo de hallar soluciones a la carencia de calidad en los restaurantes del cantón Ambato proponiendo un modelo de gestión de calidad basado en Deming. En el trabajo de investigación se aplica diversos tipos de investigación, tanto descriptiva, explicativa, de acción, documental y de campo, sostenida bajo la modalidad cualitativa y cuantitativa. La población del estudio es de 405 establecimientos catastrados, restaurantes de tercera y cuarta categoría del cantón Ambato. Así mismo, como técnica de recolección de datos se aplicó una encuesta a los establecimientos. Se concluyó el trabajo, proponiendo un modelo de gestión de calidad para generar soluciones adecuadas con un correcto sistema de información.

Alonso (2015) en su investigación *La atención al cliente y calidad y su incidencia en el desempeño laboral de la secretaria del Instituto ecuatoriano de seguridad social El Oro*, desarrollada con el propósito de determinar la deficiente atención al cliente que influye en el desempeño de la secretaria del instituto señalado. La tesis tiene un enfoque dual (cualitativo y cuantitativo), siendo del tipo de investigación bibliográfica-documental y de campo, el nivel de investigación es exploratorio, descriptivo y explicativo. La población estuvo conformada por 350 usuarios, tanto directivos, secretarias, personal administrativo y otros usuarios, a quienes se le realizó una entrevista directa, así mismo, se usó guías de observación y encuestas. La tesis concluyó en demostrar que la ineficiencia en el desempeño laboral de la secretaria del instituto genera desatención al usuario, habiendo este último manifestado que la atención es regular en un 65%.

Aldás (2014) en su investigación *El sistema de gestión de calidad y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Hospiplan compañía consultora Cía Ltda.*, realizada con el objetivo fundamental de estandarizar procesos, procedimientos y registros en aras de evaluar objetivamente el desempeño laboral, la investigación es del tipo diferencial, bajo un diseño no experimental descriptivo, la población total fue de 46 trabajadores de todas las áreas de la empresa en mención, a quienes se les aplicó una encuesta para medir la percepción de los trabajadores en relación al nuevo sistema de gestión de calidad de la empresa. La investigación concluyó que los resultados evidenciaron un alto nivel de aceptación, que, en correlación con la evaluación al desempeño, denotaron que ha mejorado el desempeño laboral.

Navarro (2014) en su tesis *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la cooperativa de ahorro y crédito baños de agua santa Ltda.*, realizada con la finalidad establecer el desempeño laboral de colaboradores y personal administrativo para mejorar la calidad en el servicio de la cooperativa en mención. La investigación se desarrolló con un diseño bibliográfico y de campo, con un enfoque correlacional exploratorio. La población está conformada por los 50 000 socios de la cooperativa, resultando una muestra de 381 socios a quienes se les aplicó una entrevista donde se utilizó la técnica de encuesta. La investigación concluyó que los socios no están totalmente satisfechos tanto como el desempeño laboral como con la calidad de servicio que reciben, así como los funcionarios de la cooperativa, no se preocupan en poner énfasis en los trabajadores, para que éstos tengan capacitaciones y pueda mejorarse la calidad del servicio.

Tasgacho (2012) en su tesis *La calidad del servicio y su incidencia en el desempeño del talento humano de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Tungurahua*

Ltda. del cantón Ambato, realizada con el propósito de analizar la relación de la calidad del servicio y el desempeño del talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito Tungurahua Ltda. El enfoque de la investigación fue mixto, siendo el tipo bibliográfico documental, así como, exploratoria, descriptiva y correlacional. Para recopilar la información se utilizó la técnica de encuesta aplicada a 200 clientes externos. La investigación concluyó que el desempeño del talento humano no es apropiado por elementos tales como baja remuneración, ausencia de reconocimientos e incentivos, así como la falta de capacitación, que incide a que no se brinde un servicio de calidad.

Antecedentes nacionales

Chinchay (2019) en su tesis titulada *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018*, realizada con la finalidad de determinar la relación entre gestión de la calidad y desempeño organizacional en un colegio de Chosica. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población fue finita de 52 trabajadores del colegio, a quienes se les aplicó una encuesta para recopilar la información sobre las variables. La investigación concluyó con la existencia de la relación entre ambas variables cuya prueba R de Pearson arrojó una correlación de 0.568 con significancia absoluta entre ambas variables comprobándose el grado de relación positivo entre las variables.

Farfán (2016) en su investigación *Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016*, realizada con la finalidad de analizar el nivel de relación que presenta la calidad de atención con el desempeño laboral del personal. El enfoque de la investigación fue de tipo básica, bajo un enfoque no experimental de corte transversal

correlacional. La muestra estuvo compuesta por 211 del personal de enfermería a quienes se les aplicó una encuesta. La investigación concluyó que la gestión de calidad de atención y el desempeño laboral guarda una relación significativa con una correlación de R de Pearson de 0.718, siendo esto positivo y alto.

Arroyo (2017) en su investigación *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C. Chiclayo 2015 - 2016*, realizada con el objetivo principal de diseñar un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para la mejora en la atención al cliente del restaurante señalado. La investigación se desarrolló con un diseño descriptivo, la población estuvo conformada por los 22 trabajadores que laboran en el restaurante. La investigación concluyó que la herramienta es considerada buena, siendo factible la mejoría de la atención al cliente; lográndose diseñar y proponer el modelo EFQM en base a nueve criterios.

Rollano (2017) en su tesis *Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac - I semestre Cusco 2016*, realizada con el objetivo esencial de evaluar la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores del hotel en mención. La metodología de la investigación es del tipo cuantitativo y un enfoque no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 33 trabajadores del hotel, a quienes se les aplicó una encuesta. La investigación concluyó que la calidad de servicios tiene una relación directa con el desempeño laboral con un valor de correlación de 0.51 con un nivel de significancia favorable.

Aliaga (2014) en su investigación *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013*, realizada con el objetivo principal de determinar

cómo influye la gestión de calidad en el desempeño organizacional de la facultad mencionada. El tipo de investigación fue aplicado fáctica, explicativa y correlacional, habiendo empleado el método científico, inductivo, deductivo, analítico y sintético, la muestra estuvo compuesta por 33 trabajadores del hotel, a quienes se les aplicó una encuesta. La investigación concluyó que la gestión de calidad tiene incidencia directa en el desempeño organizacional; sin embargo, los niveles de estas variables son bajos, por lo que se propone implementar la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.

2.2. Desarrollo de la temática relacionado a tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de gestión de calidad de servicio

2.2.1.1. Concepto de calidad.

Carro y González (2012) definieron la calidad como: “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se respalda en su habilidad para satisfacer las necesidades formadas o implícitas” (p. 1).

James y Lindsay (2008) afirmaron: “La calidad puede ser un concepto confuso dado en parte a que las personas consideran la calidad acorde con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción, comercialización” (p. 12).

Fontalvo y Vergara (2010) señalaron: “La calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes” (p. 48).

En este sentido se admite a la calidad como la optimización de las características del producto o el valor agregado del servicio en beneficio de satisfacer las exigencias de los clientes. La calidad en términos de capacidad busca generalmente garantizar la satisfacción del cliente, teniendo una visión más integral

de lo que pretende obtener el cliente, buscando siempre estar un paso adelante para buscar atender sus requerimientos.

2.2.1.2. Importancia de la calidad.

Carro y González (2012) mencionaron:

La calidad afecta a una organización de cuatro formas: Costos y participación del mercado, una mejora en la calidad conlleva a una mayor participación en el mercado y ahorro en costos por reducción de fallas, reprocesos, etc. Prestigio de la organización, percepción del cliente por nuevos productos, buenas prácticas de los empleados y la relación con los proveedores. Responsabilidad por los productos, gastos cuantiosos por un producto o servicio defectuoso. (p. 2)

2.2.1.3. La calidad interna y la calidad externa.

Marín (2007) consideró la calidad como la calidad interna, o denominada calidad integral, en el sentido que el producto o servicio está orientada a satisfacer las exigencias de los clientes. Em cambio, la calidad externa está relacionada con la forma en que es entregado el producto o servicio al cliente final buscando siempre cumplir con sus expectativas entre lo que quiere recibir en el servicio de la empresa y de las características del producto.

2.2.1.4. Planificación de la calidad.

Marín (2007) afirmó: “Involucra la planificación del producto, también de los procesos de gestión vinculados con la calidad. Para asegurar la calidad del producto o servicio, se identifican las necesidades y se determinan los criterios y estándares que medirá el cumplimiento” (p. 13).

Este autor señala que la planificación de la calidad se caracteriza por lo siguiente:

- Es importante identificar los procedimientos que permitan alinear la elaboración de los productos o servicios que brinda la empresa.
- Analizar los índices de calidad que registrarán los procesos de producción de los productos o el valor agregado de los servicios.
- Implicar la identificación de todos los agentes que intervienen en el proceso del producto o del servicio.
- Tener listo los documentos de requerimiento que permitan cumplir en la calidad y en el tiempo estipulado para el término del producto.

2.2.1.5. Gestión de la calidad.

Heras et al. (2008) definieron a la gestión de calidad como: “Es el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con la finalidad específica de la mejora de la calidad de los productos, los servicios los procesos y la gestión empresarial en general” (p. 5). Dentro de esta conceptualización de calidad involucra la inspección o supervisión, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad.

2.2.1.6. Principio de la gestión de la calidad.

La norma internacional ISO menciona que la gestión de calidad incluye una declaración de principios que son adecuados para el desarrollo de la organización.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente, comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Compromiso de las personas, el personal, es la esencia de una organización.
- Enfoque a procesos, un resultado deseado se logra más eficientemente cuando las actividades y los recursos vinculados se gestionan en un proceso.
- Las organizaciones deben tener como filosofía la mejora continua de todos sus procesos para la optimización de sus productos o servicios.

- La toma de decisiones debe ser pertinentes y eficaces basadas en un análisis profundo de los datos recogidos de experiencias anteriores.
- La gestión de relaciones debe ser mutuamente beneficiosa con los proveedores aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Fontalvo y Vergara (2010) dicen: “El concepto de los servicios es una contribución al bienestar de todos y mano de obra útil que nos brinda un bien tangible” (p. 23). Estos mismos autores, señalaron que existen empresas prestadoras de servicios y se pueden distinguir entre servicios educativos, servicios de salud, servicios de hotelería, servicios de turismo, entre otros.

2.2.1.7. Dimensiones de la calidad de servicio.

Los factores claves del éxito están clasificados en procesos productivos, planificación, atención al cliente y control de calidad.

A. Procesos productivos.

Designa a aquella serie de operaciones que se llevan a cabo y que son ampliamente necesarios para concretar la producción de un bien o servicio. Si se desea mejorar las características de un proceso de producción, se debe comenzar por tomar interés en la calidad de lo sea que estás haciendo, mejorando la calidad de lo que estás haciendo conduce a: menos despilfarro, menos costo, productividad más alta, mejor calidad y más satisfacción por parte de todos.

B. Planificación.

Bonilla et al. (2006) definió como: “El proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas” (p. 2). Este autor señala que la planificación tiene los siguientes principios:

- Racionalidad. Es la utilización de recursos para lograr no sólo una buena efectividad, sino, además, una eficiencia máxima.

- Previsión. Se deberán prever y ponderar los recursos necesarios para su ejecución.
- Utilidad. Los planes deben formar una integración orgánica y sincronizada con el fin de prevenir la duplicidad de trabajo y la deficiencia en el gasto de los recursos.
- Flexibilidad. Los planes deben elaborarse de forma tal que permitan su adaptabilidad a cualquier cambio que se presente en el transcurso de su ejecución.
- Continuidad. Las metas deben ser cumplidas de lo contrario iríamos en contra de los principios de eficiencia, racionalidad.
- Inherencia. Una buena planificación nos permite incrementar la calidad y la eficiencia de la organización desviándola del camino de la improvisación.

C. Atención al cliente.

Se designa con el concepto de atención al cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. Sin embargo, la atención es la dimensión del servicio que capta en mayor medida la percepción del cliente. Y en los negocios percepción es realidad.

D. Control de calidad.

Marín (2007) afirmó: “El control de calidad tiene lugar durante la fase de control del ciclo de vida de la organización y está encaminado a los elementos tácticos: ¿Estamos dentro del trayecto del plan?, ¿Los productos o servicios están cumpliendo con sus especificaciones?” (p. 13).

Este autor propone tres pasos en el control de la calidad que son supervisar los resultados que se obtienen; comparar los resultados actuales con los datos

obtenidos previamente; y actuar sobre las desviaciones que se encuentran en el análisis, antes de tomar decisiones drásticas.

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral.

Pedraza et al. (2010) dicen:

El desempeño laboral es el valor que se espera contribuir a la organización de los diferentes sucesos conductuales que un individuo lleva a cabo en un momento determinado. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en distintos momentos de tiempo a la vez, aportarán a la eficiencia organizacional. (p. 496)

Morgan (2015) mencionó:

Es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta proporciona información sobre su desempeño y sus competencias individuales con la finalidad de identificar áreas de mejora continua que acrecienten su colaboración al logro de los objetivos de la organización. (p. 88)

Alejandro (2016) sostuvo que el proceso a través del cual la empresa asegura que el empleado trabaje alineado con las metas de la organización” (p. 6). En este sentido, estos mismos autores indicaron que es el nivel en que los gerentes o coordinadores de una empresa logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados logrados. Es indispensable que existan actividades que mejoren los desempeños laborales con el propósito de no solo de cumplir con la misión, la visión y los objetivos sino de acrecentar la calidad de su trabajo que se tiene que considerar como meta en la empresa para su crecimiento organizaciones y posicionamiento en el mercado.

2.2.2.2. Rasgos que predicen desempeño laboral.

Los rasgos de personalidad que predicen el desempeño laboral son: la extraversión que es el grado en que alguien es sociable, disponibilidad, seriedad, estabilidad emocional, tranquilidad y seguridad (positivo) o nervioso e inseguro (negativo) y la apertura a la experiencia, alguien imaginativo, sensible e intelectual. Algunas investigaciones señalan que el ser concienzudo predice el desempeño en empleos realistas y convencionales. Así mismo, las habilidades de comunicación interpersonal contribuyen a predecir el desempeño laboral. Lo que denominan desempeño contextual también conduce a un buen desempeño laboral. Esto significa hacer un esfuerzo adicional.

2.2.2.3. Componentes del desempeño laboral.

Pedraza et al. (2010) mencionó:

Existen ciertos elementos que influyen en el desempeño laboral, que se vinculan y generan un bajo o alto desempeño laboral; tales como: Retribuciones monetarias y no monetarias; satisfacción en función a la asignación de tareas, capacitación y desarrollo permanente de los colaboradores, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima y cultura organizacional y las expectativas. (p. 497)

Alejandro (2016) señalaron: “El desempeño laboral se vincula con varios componentes: competencias, calidad y capacitación, estos elementos son fundamentales para la medición del desenvolvimiento, donde cada uno de ellos expresa las características individuales” (p. 7).

Las empresas tienen que construir sistemas de administración del desempeño que permita verificar si el personal está avanzando o si por el contrario tuviera problemas que requieren de acciones de mejora. Actualmente se menciona que la

administración del desempeño es un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la organización, y lo constituye: La conceptualización, desarrollo, implementación, retroalimentación, evaluación, retroalimentación, metas, comunicación y documentación.

2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.

A. Eficacia.

Rojas et al. (2017) definen como: “La capacidad de una empresa para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (p. 3).

B. Recompensas.

Pérez y Gardey (2014) definieron: “Es la acción y efecto de recompensar y aquello que sirve para eso. Este verbo, por otra parte, refiere a retribuir un servicio, premiar un mérito o compensar un daño” (p. 31).

La recompensa suele ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea. En este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo. Es habitual que se ofrezca recompensa a quien contribuye a la captura de un fugitivo o a la recuperación de una persona.

C. Rotación.

Hernández et al. (2017) afirmaron: “La rotación de puestos es cuando lo colaboradores cambian de un puesto a otro para desarrollar su experiencia, es decir, el empleado busca la forma de poder cambiar de puesto con la finalidad de beneficiarse económicamente” (p. 46).

El mismo autor, Hernández et al. (2017) sostuvieron: “Las causas que generan la rotación del personal se divide en causas forzosas o voluntarias. Siendo por muerte, jubilación, incapacidad permanente, enfermedad, despido, renuncia del trabajador, razón familiar o personal, etc.” (p. 46).

D. Experiencia.

Pérez y Merina (2014) definieron: “Es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones” (p. 97).

Otros usos del término refieren a la práctica prolongada que aporta la habilidad para hacer algo, al acontecimiento vivido por una persona y al conocimiento general adquirido por las situaciones vividas.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Calidad

La calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos que pretende ofertar la empresa y que los clientes necesitan tener para cumplir con las expectativas que tiene sobre el producto o el servicio.

Cliente externo

Es el cliente final de la empresa el que está fuera de ella y el que compra los productos o adquiere los servicios que la empresa genera.

Cliente

Es la persona o empresa receptora de un bien o servicio a cambio de dinero u otro artículo valor, para satisfacer sus necesidades.

Control de la calidad

Implica contrastar lo que realmente se ha realizado con lo que se había planificado previamente. Es la parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional; en estas investigaciones se pretende medir el nivel de asociación que presentan las variables de estudio, se pueden establecer relaciones entre dos o más variables.

Hernández et al. (2014) afirman: “El tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular” (p. 108).

Por otro lado, el enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se aplica una recolección de datos que posteriormente se analiza para probar la hipótesis tomando como base el análisis estadístico y la medición numérica para establecer patrones de comportamiento.

Por su parte, Hernández et al. (2014) mencionan: “En la ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (p. 6).

Diseño de investigación

La investigación posee un diseño no experimental, ya que no se manipula las variables para observar algún cambio o efecto en ellas sino solo se observa la situación presente sin manipulación.

Al respecto, Hernández et al. (2014) dicen:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. (p. 174)

Asimismo, la investigación es de corte transversal, ya que recopila datos de un momento único. En este sentido, Hernández et al. (2014) mencionan: “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 84).

3.2. Población y muestra

Población

La población considerada en el estudio esta conformado por 18 colaboradores de la pollería Norkys de la tienda de Lurín. Al respecto, López (2004) define a la población como: "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (p. 69).

Tabla 1

Descripción del universo en estudio

Tienda Lurín	N° de trabajadores
Salón	4
Producción	14
Total	18

Muestra

En la investigación, la muestra estuvo conformada por las áreas que se identificaron con mayor índice de rotación de personal, las cuales corresponden 4 colaboradores al área de salón y 14 colaboradores al área de producción, obteniéndose en total como muestra 18 colaboradores de la empresa pollería Norkys de la tienda de Lurín, siendo una muestra no probabilística seleccionado con la técnica por conveniencia.

Al respecto, López (2004) definió a la muestra: “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (p. 69).

Respecto al tipo de muestreo, López (2004) definió al muestreo no probabilístico intencional como: “El investigador decide según los objetivos, los elementos que integrarán la muestra” (p. 73).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de la calidad de servicio se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la pollería Norky´s de Lurín 2019.

Hipótesis específicas

La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la eficacia de los colaboradores de la pollería Norky´s de Lurín 2019.

La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la recompensa de los colaboradores de la pollería Norky´s de Lurín 2019.

La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la rotación de los colaboradores de la pollería Norky´s de Lurín 2019.

La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la experiencia de los colaboradores de la pollería Norky´s de Lurín 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de gestión de calidad de servicio

Mejía et al. (2018) mencionan: “La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción de los productos o servicios” (p. 38).

Definición operacional de gestión de calidad de servicio

La gestión de calidad de servicio se mide en función de 4 dimensiones, 16 indicadores que constituyen un cuestionario conformado por 32 ítems que permiten medir de forma objetiva e independiente la variable de estudio y sus dimensiones.

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la gestión de calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Procesos productivos	- Orientación al cliente	1 al 8		
	- Compromiso con la empresa			
	- Orientación a los resultados			
	- Innovación y mejora continua			
Planificación	- Alta adaptabilidad y flexibilidad	9 al 16	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [128 - 152) Regular [108 - 128) Malo [53 - 108)
	- Conciencia de uso de sistemas			
	- Rapidez			
	- Calidad de envío			
Atención al cliente	- Solidaridad	17 al 24		
	- Compromiso			
	- Excelencia			
Control de calidad	- Ayuda Mutua	25 al 32		
	- Trabajo en equipo			
	- Calidad de trabajo			
	- Limpieza			
	- Ordenamiento			

Definición conceptual de desempeño laboral

Chiavenato (2009) menciona: "El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas, y así obtener el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador" (p. 94).

Definición operacional de desempeño laboral

El desempeño laboral se mide en función de 4 dimensiones, 16 indicadores que constituyen un cuestionario conformado por 32 ítems que permiten medir de forma objetiva e independiente la variable de estudio y sus dimensiones.

Tabla 3*Matriz de operacionalización del desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Eficacia	- Fiabilidad	1 al 8		
	- Rapidez			
	- Comprensión			
	- Accesibilidad			
Recompensa	- Profesionalidad	9 al 16	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [134 - 158) Regular [112 - 134) Malo [60 - 1112)
	- Confianza			
	- Credibilidad			
	- Cortesía			
Rotación	- Integridad	17 al 24		
	- Autosuficiencia			
Experiencia	- Conocimiento	25 al 32		
	- Utilidad			
	- Desarrollo			
	- Dinamismo			
	- Formación			
	- Crecimiento			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

Esta investigación fue desarrollada utilizando el método deductivo, porque considera el análisis de la problemática hasta llegar a las conclusiones del estudio.

Bernal (2010) menciona que el método deductivo: “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones de la problemática a nivel general, deduciendo de ellas conclusiones particulares” (p. 52).

Técnica

La investigación aplicó como técnica para la recolección de datos, la encuesta, la cual permite obtener la información para medir las variables de la gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral.

Bernal (2010) define que la encuesta: “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p. 194).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que midieron de manera independiente las variables, el primer instrumento se denominó cuestionario para medir la gestión de calidad de servicio y el segundo, cuestionario para medir el desempeño laboral.

Al respecto, Ñaupas, et al. (2018) señalan que: “Un instrumento será confiable cuando no existan variaciones significativas en las mediciones, también afirman que la validez es la pertinencia de un instrumento de medición” (p. 276).

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los procesos estadísticos que se siguió en la investigación son los que se explican a continuación:

Primero. Se elaboran la base de datos mediante los datos recogidos de la aplicación de los cuestionarios a las unidades que conforman la muestra.

Segundo. Se elaboran los análisis de confiabilidad a ambos cuestionarios para medir su nivel de consistencia interna mediante la aplicación de los estadísticos de alfa de Cronbach.

Tercero. Se desarrollan los procesos estadísticos descriptivos expresados mediante las tablas y gráficos estadísticos.

Cuarto. Se realizan la prueba de normalidad para ver la distribución normal de los puntajes de la aplicación de los cuestionarios y poder determinar la aplicación de un estadístico de correlación paramétrico y no paramétrico.

Quinto. Se realizan las pruebas de contrastación de las hipótesis mediante un estadístico paramétrico para luego realizar las conclusiones y recomendaciones a las que llego la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del cuestionario de gestión de la calidad de servicio.

La validación de contenido del cuestionario de gestión de la calidad de servicio fue sometido a un proceso de validación por criterio de jueces expertos en el tema, los cuales determinar su aplicabilidad para la posterior prueba de consistencia interna. La opinión o valoración que tuvieron los jueces expertos son los que se mencionan en la siguiente tabla.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario gestión de la calidad de servicio

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral.

La validación de contenido del cuestionario de desempeño laboral fue sometido a un proceso de validación por criterio de jueces expertos en el tema, los cuales determinar su aplicabilidad para la posterior prueba de consistencia interna. La opinión o valoración que tuvieron los jueces expertos son los que se mencionan en la siguiente tabla.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario desempeño laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

Los resultados de validación de contenido demostraron que los ítems de los cuestionarios guardan relación con el constructo que se desea medir.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Análisis de fiabilidad del cuestionario de gestión de la calidad de servicio.

El cuestionario de gestión de calidad de servicio presenta una escala de valoración politómica, razón por la cual, el análisis de confiabilidad de la prueba se realizó con el sometimiento de los puntajes de la prueba piloto al estadístico alfa de Cronbach.

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de gestión de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	32

Según los resultados de la tabla 6, se concluye que el cuestionario de gestión de calidad de servicio presenta un nivel de confiabilidad muy alto, pues según se observa el nivel de alfa de Cronbach es de 0.925, siendo un resultado superior a 0.80; demostrándose su óptimo nivel para el recojo de datos.

Análisis de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.

El cuestionario de desempeño laboral presenta una escala de valoración politómica, razón por la cual, el análisis de confiabilidad de la prueba se realizó con el sometimiento de los puntajes de la prueba piloto al estadístico alfa de Cronbach.

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	32

Según los resultados de la tabla 7, se concluye que el cuestionario de gestión de calidad de servicio presenta un nivel de confiabilidad muy alto, pues según se observa el nivel de alfa de Cronbach es de 0.960, siendo un resultado superior a 0.80; demostrándose su óptimo nivel para el recojo de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de los niveles de gestión de la calidad de servicio

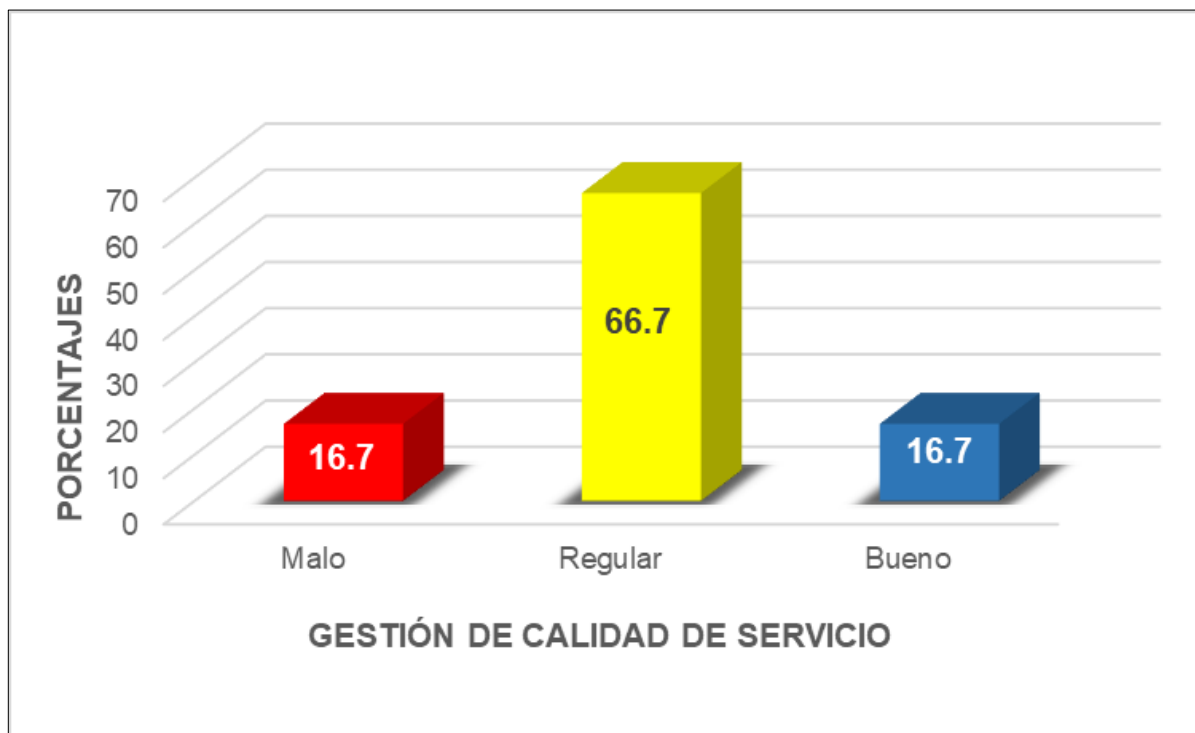
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de gestión de la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	16,7
Regular	12	66,7
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

Figura 2

Distribución porcentual según nivel de gestión de la calidad de servicio



Los resultados de la aplicación del cuestionario de plan de gestión de la calidad de servicio expresado en la tabla 8 y figura 2, señalan que, de los 18 colaboradores, el 16.67% señala que el plan de gestión de calidad de servicio se aplica en un nivel bueno, mientras que el 66,7% señala que la gestión se realiza en un nivel regular, y el 16,7% señala un nivel de gestión de calidad de servicio es malo.

Descripción de niveles de la variable desempeño laboral

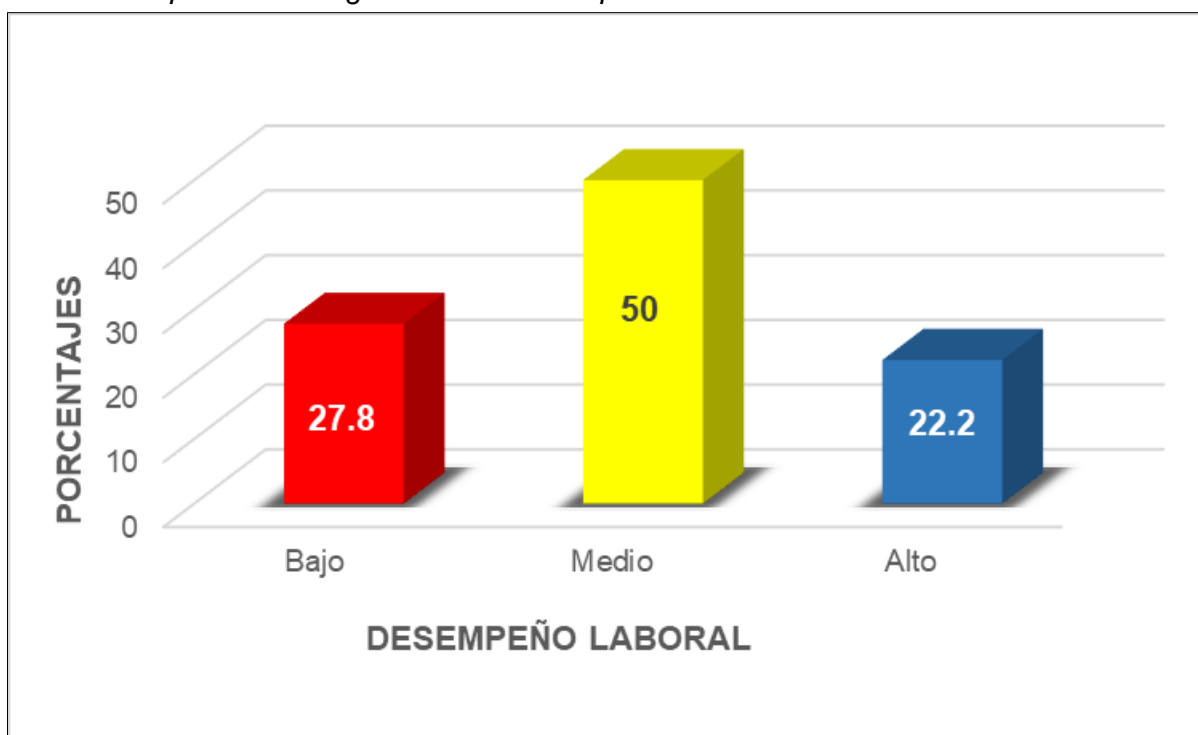
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	27,8
Medio	9	50,0
Alto	4	22,2
Total	18	100,0

Figura 3

Distribución porcentual según nivel de desempeño laboral



Los resultados de la aplicación del instrumento de desempeño laboral expresado en la tabla 9 y figura 3 señalan que, de los 18 colaboradores, el 22.2% señala que el desempeño de personal está en un nivel alto, mientras que el 50% señala que el desempeño de personal está en un nivel medio, y finalmente, el 27,8% señala que el desempeño de personal está en un nivel bajo, evidenciándose que en la empresa el desempeño laboral es deficiente.

4.3. Resultado descriptivo de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión de la calidad de servicio

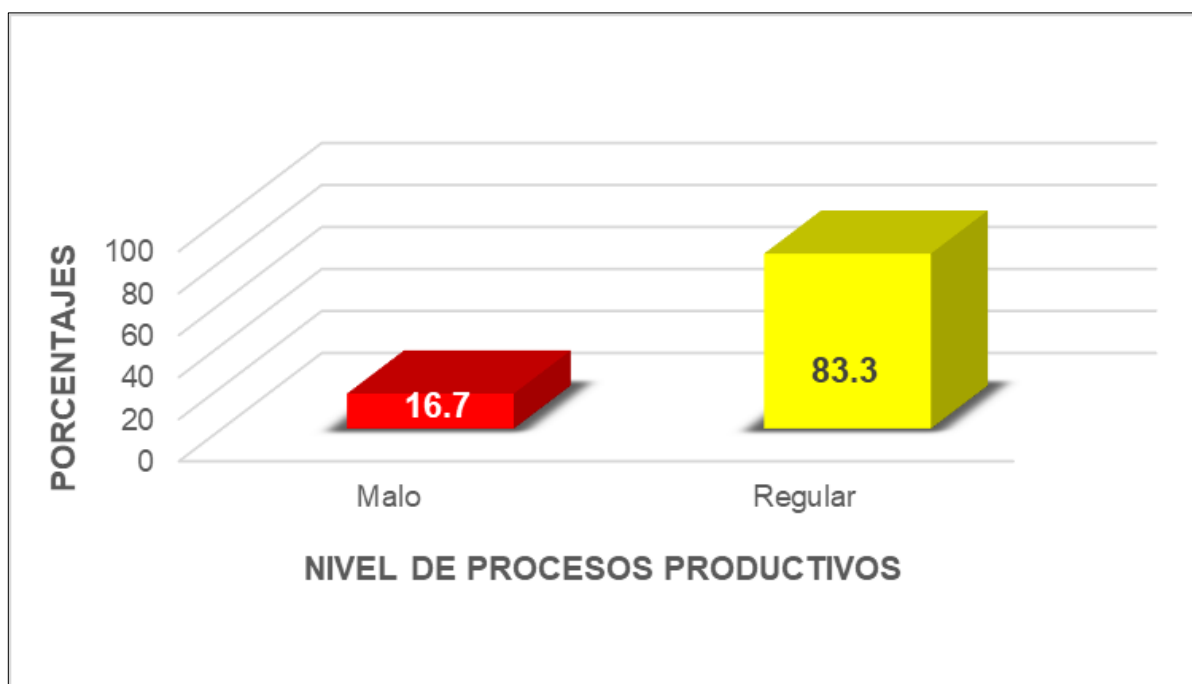
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de procesos productivos

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	16,7
Regular	15	83,3
Total	18	100,0

Figura 4

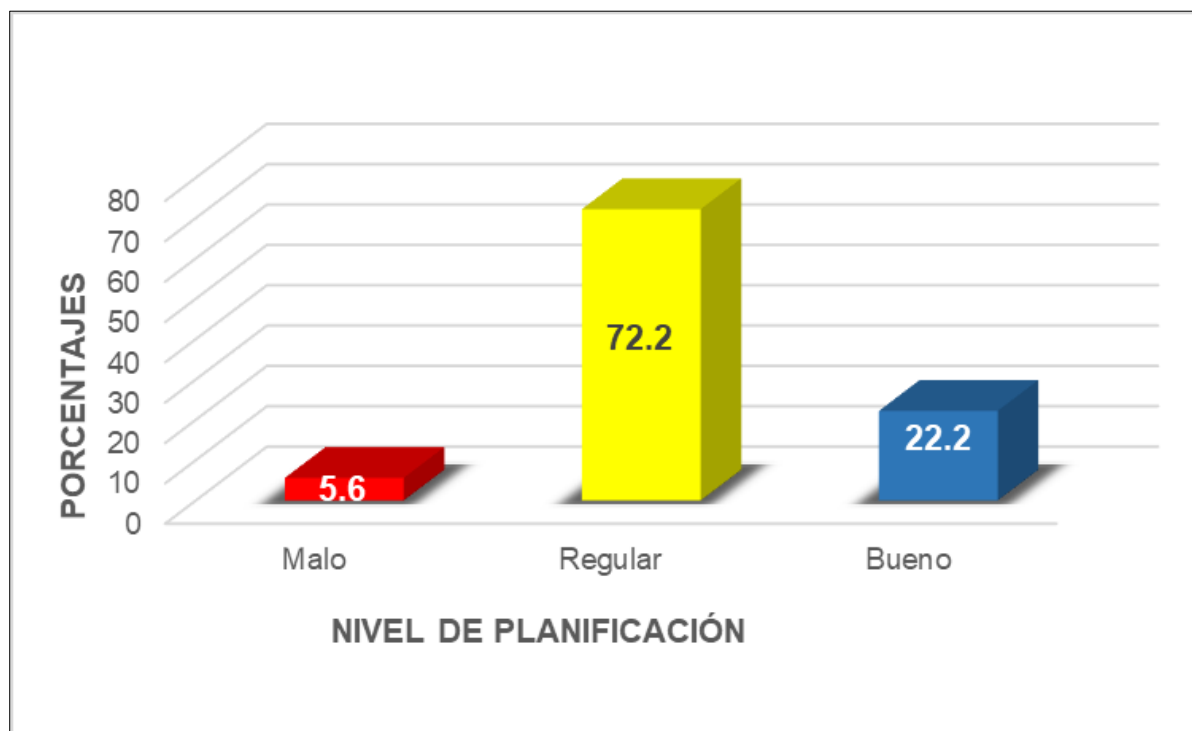
Distribución porcentual según nivel de procesos productivos



Los resultados de la aplicación del cuestionario de gestión de calidad, respecto a los procesos productivos, los resultados expresados en la tabla 10 y figura 4 señalan que, de los 18 colaboradores, el 83,33% menciona que estos procesos de producción se encuentra un nivel regular, y la otra parte, que representa el 16,7% menciona que el nivel de los procesos productivos está en un nivel malo; estos resultados demuestran que los niveles productivos están por debajo de su nivel normal.

Tabla 11*Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de planificación*

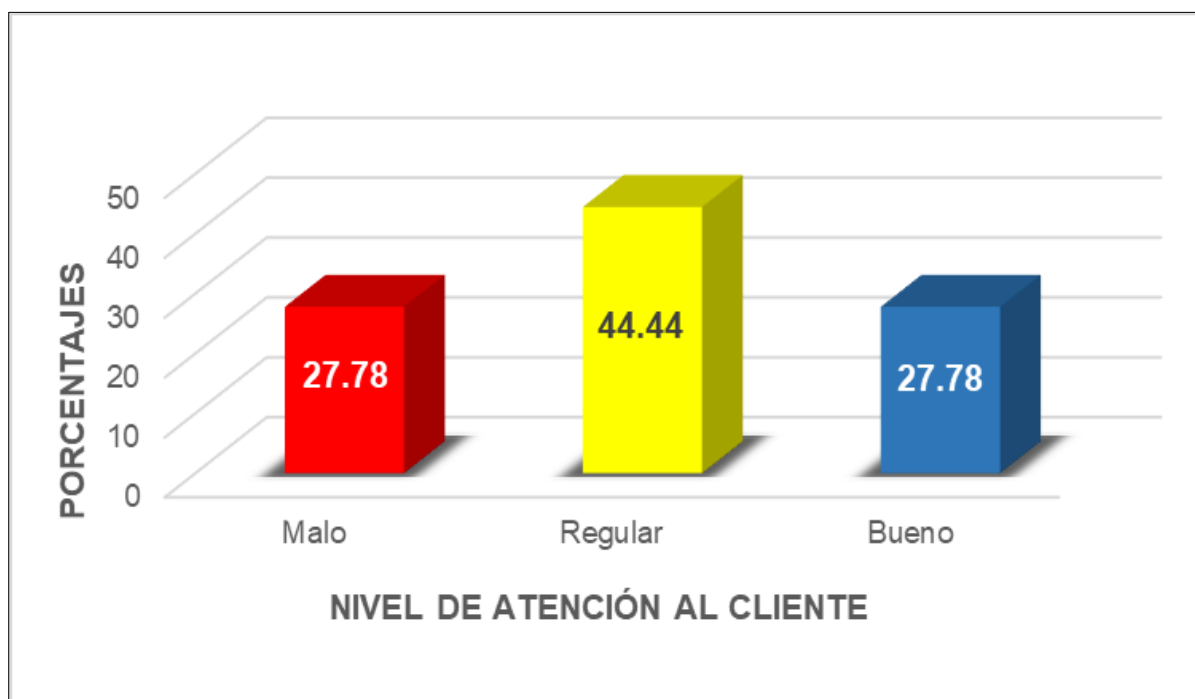
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	5,6
Regular	13	72,2
Bueno	4	22,2
Total	18	100,0

Figura 5*Distribución porcentual según nivel de planificación*

Los resultados de la aplicación del cuestionario de gestión de calidad, respecto a la planificación, los resultados expresados en la tabla 11 y figura 5 señalan que, de los 18 colaboradores, el 22.2% señala que la planificación se encuentra desarrollando en un nivel bueno, mientras que el 72,2% señala que la planificación se encuentra en un nivel regular, y finalmente, el 5,6% de los encuestados señala que la planificación se desarrolla en un nivel malo, estos resultados evidencian que la planificación no contempla el logro de los objetivos.

Tabla 12*Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de atención al cliente*

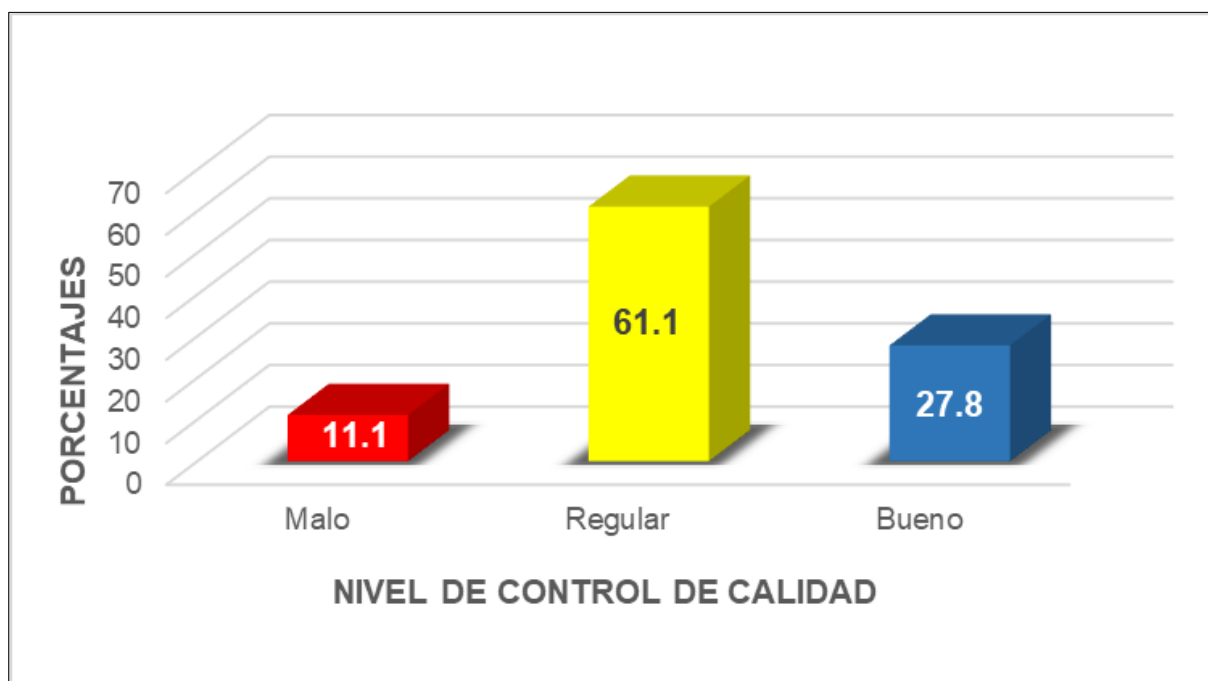
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	27,78
Regular	8	44,44
Bueno	5	27,78
Total	18	100,0

Figura 6*Distribución porcentual según nivel de atención al cliente*

Los resultados de la aplicación del cuestionario de gestión de calidad, respecto a la atención al cliente, los resultados expresados en la tabla 12 y figura 6 señalan que, de los 18 colaboradores, el 27.78% señala la dimensión atención al cliente está en un nivel bueno, mientras que el 44,44% señala que la atención al cliente se encuentra desarrollando en un nivel regular, y el 27,78% señala que la atención al cliente se encuentra desarrollando en un nivel malo, estos resultados evidencian que la calidad al cliente no considera lo que se explica en el modelo Servqual como la calidad de respuesta, empatía y los elementos tangibles.

Tabla 13*Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de control de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	11,1
Regular	11	61,1
Bueno	5	27,8
Total	18	100,0

Figura 7*Distribución porcentual del personal según nivel de control de calidad*

Los resultados de la aplicación del cuestionario de gestión de calidad, respecto al control de calidad, los resultados expresados en la tabla 13 y figura 7 señalan que, de los 18 colaboradores, el 27.8% señalan que la dimensión control de calidad se encuentra desarrollando en un nivel bueno, mientras que el 61,1% señala que el control de calidad se viene desarrollando en un nivel regular, y el 11,1% señala que el control de calidad se desarrolla en un nivel malo, estos resultados evidencian los controles de calidad de la empresa no se desarrollan de manera adecuada.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

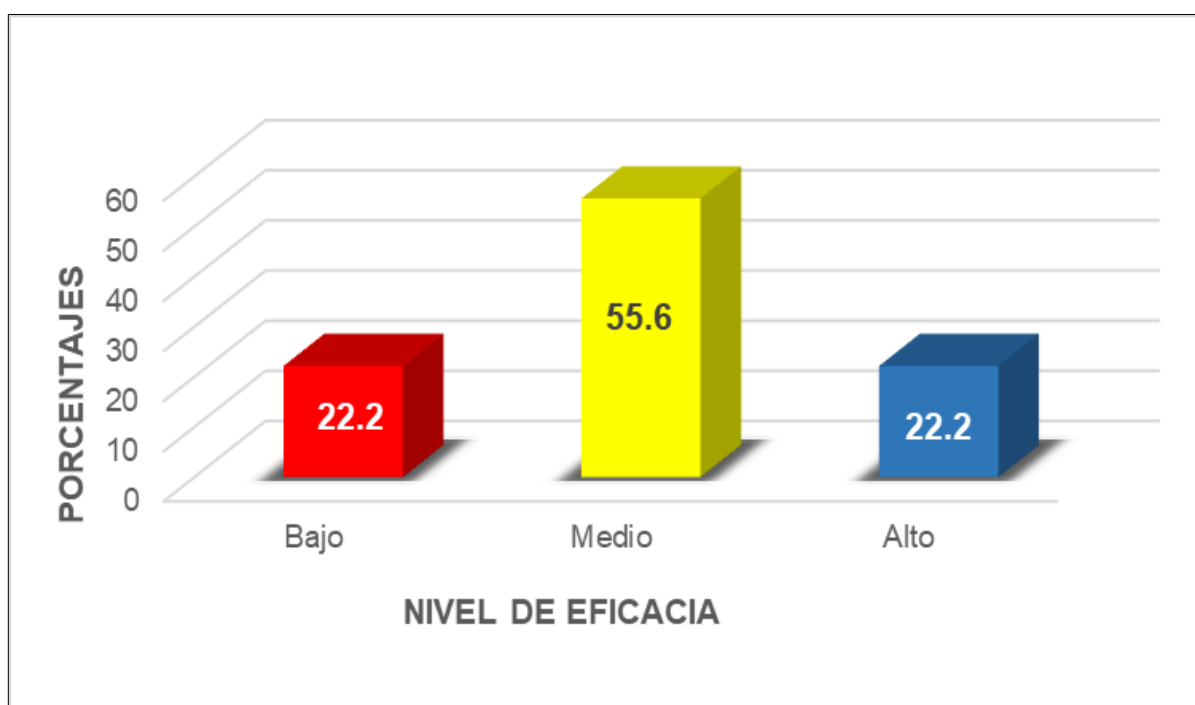
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	22,2
Medio	10	55,6
Alto	4	22,2
Total	18	100,0

Figura 8

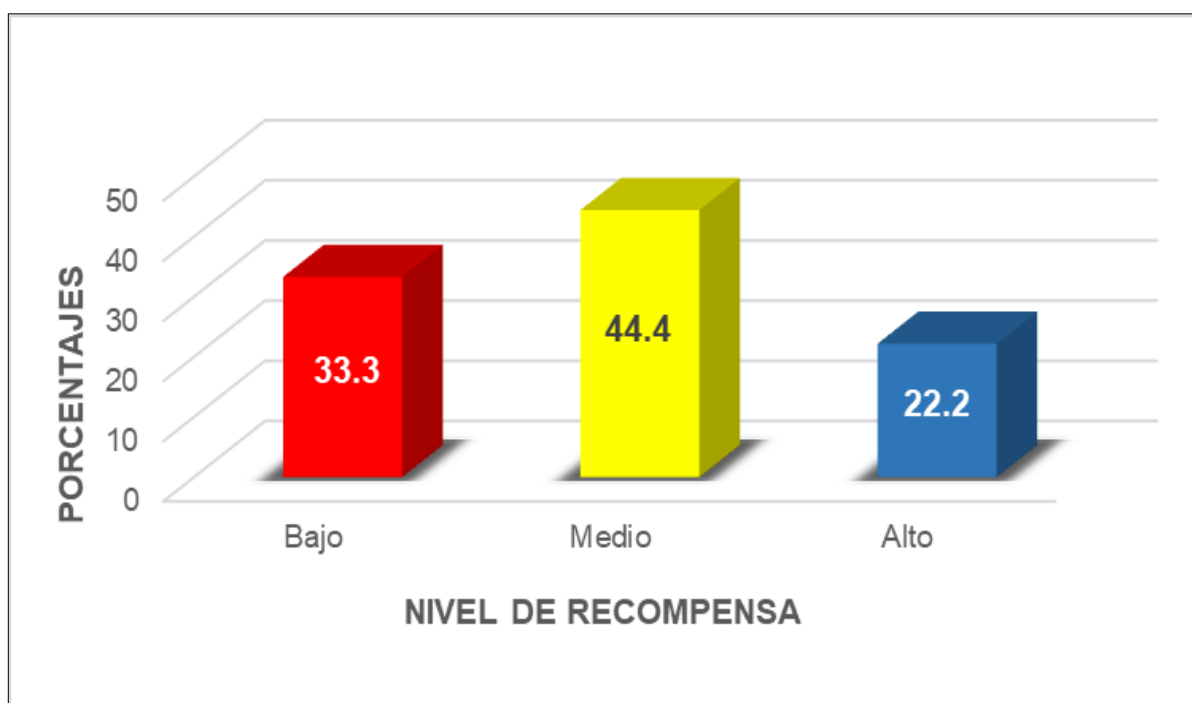
Distribución porcentual del personal según nivel de eficacia



Los resultados de la aplicación del cuestionario de desempeño laboral, respecto al nivel de eficacia, los resultados expresados en la tabla 14 y figura 8 señalan que, de los 18 colaboradores, el 22.2% señala que el nivel de eficacia se desarrolla en un nivel alto, mientras que el 55,6% señala que el nivel de eficacia se desarrolla en un nivel de eficacia medio, y el 22,2% señala que este nivel de eficacia se desarrolla en un nivel bajo, los resultados indican que la eficacia de la empresa está por debajo de sus niveles normales.

Tabla 15*Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de recompensa*

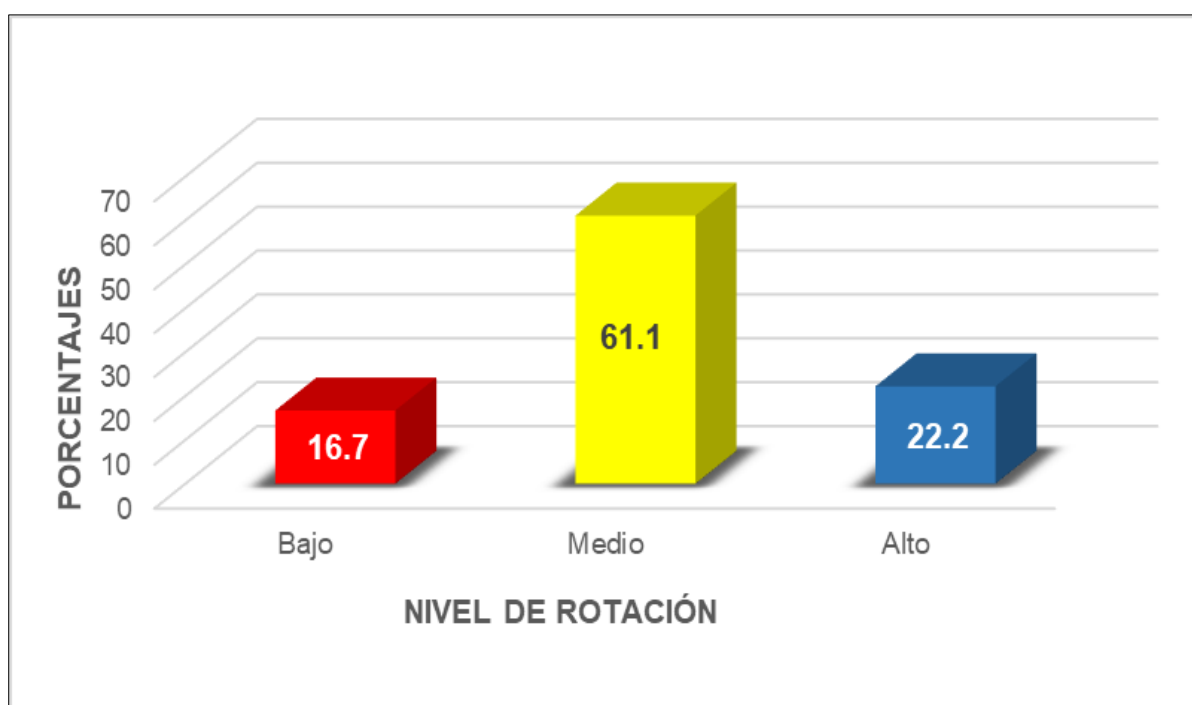
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	33,3
Medio	8	44,4
Alto	4	22,2
Total	18	100,0

Figura 9*Distribución porcentual según nivel de recompensa*

Los resultados de la aplicación del cuestionario de desempeño laboral, respecto al nivel de recompensa, los resultados expresados en la tabla 15 y figura 9 señalan que, de los 18 colaboradores, el 22.2% señala que el nivel de recompensa de la empresa es alto, mientras que el 44,4% señala que el nivel de recompensa que tiene la empresa es medio, y el 33,3% señala que el nivel de recompensa se encuentra en un nivel bajo, estos resultados evidencian que la recompensa de la empresa con sus clientes internos como externos no es el adecuado.

Tabla 16*Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de rotación*

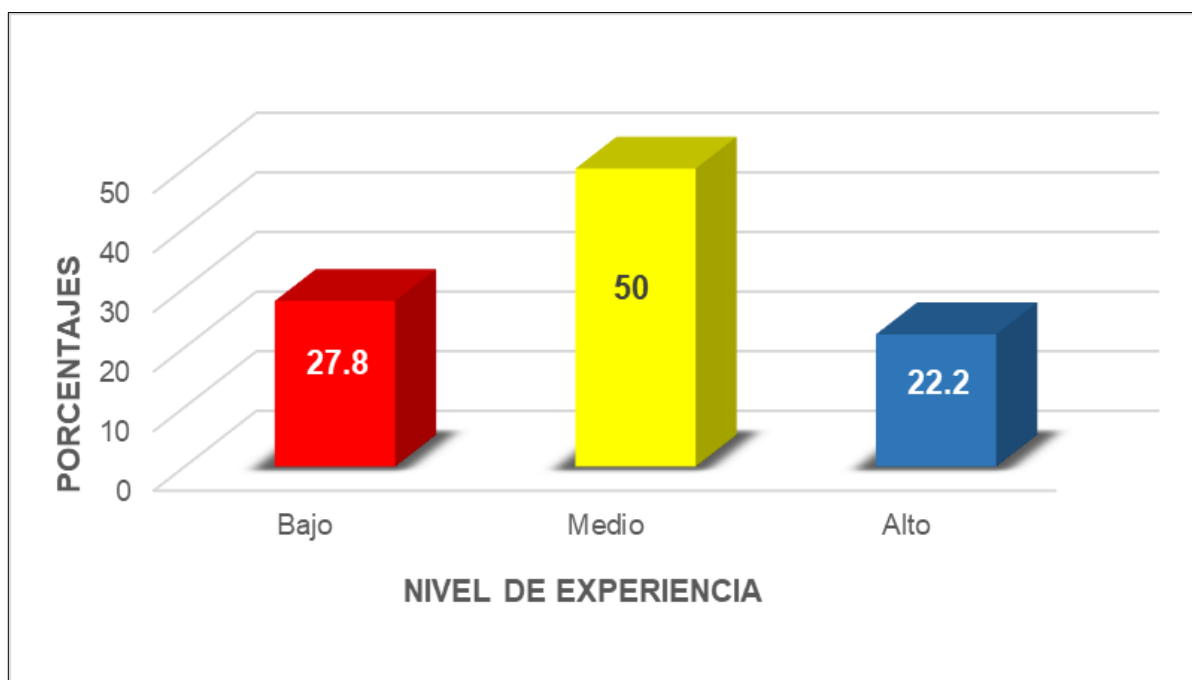
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	16,7
Medio	11	61,1
Alto	4	22,2
Total	18	100,0

Figura 10*Distribución porcentual del personal según nivel de rotación*

Los resultados de la aplicación del cuestionario de desempeño laboral, respecto al nivel de rotación, los resultados expresados en la tabla 16 y figura 10 señalan que, de los 18 colaboradores, el 22.2% señala que el nivel de rotación de personal es alto en la empresa, mientras que el 61,1% señala que el nivel de rotación de la empresa está en un nivel medio, y finalmente, el 16,7% señala que el nivel de rotación del personal se encuentra en un nivel bajo, los resultados evidencian que el nivel de rotación no es el adecuado para el desarrollo de las funciones de la empresa en el rubro en que se desempeña.

Tabla 17*Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de experiencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	27,8
Medio	9	50,0
Alto	4	22,2
Total	18	100,0

Figura 11*Distribución porcentual según nivel de experiencia*

Los resultados de la aplicación del cuestionario de desempeño laboral, respecto al nivel de rotación, los resultados expresados en la tabla 16 y figura 11 señalan que, de los 18 colaboradores, el 27.8% señala que su nivel de experiencia se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 50% señala que su nivel de experiencia es de nivel medio, y finalmente, el 22,2% señala tener un nivel de experiencia bajo, estos resultados evidencian que la experiencia del personal en la empresa no es el adecuado para el desarrollo de sus actividades.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

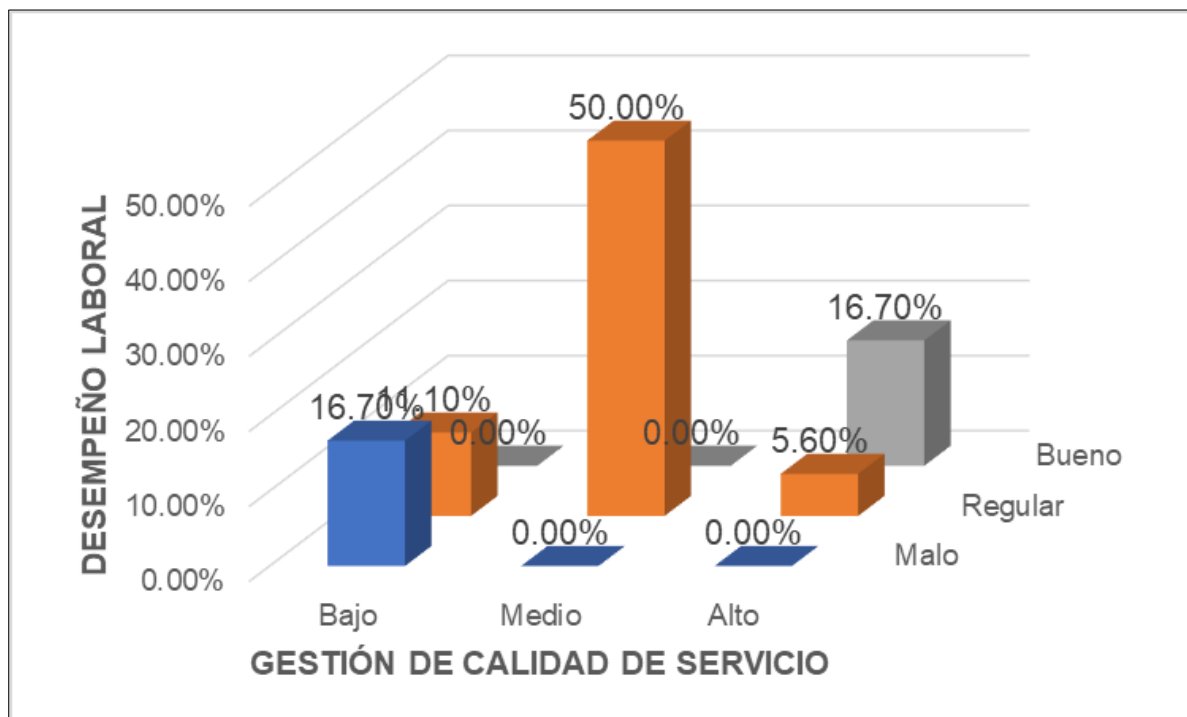
Tabla 18

Resultados de la prueba de contingencia entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión de calidad de servicio	Malo	3	16,7%	0	,0%	0	0,0%	3	16,7%
	Regular	2	11,1%	9	50,0%	1	5,6%	12	66,7%
	Bueno	0	,0%	0	,0%	3	16,7%	3	16,7%
	Total	5	27,8%	9	50,0%	4	22,2%	18	100,0%

Figura 12

Resultados de la prueba de relación entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral



En la tabla 18 y figura 12, se muestra que, 3 colaboradores que representan el 16.7% indican que la relación entre la gestión de calidad del servicio y el desempeño

laboral presentan un nivel de asociación bajo; 9 colaboradores que representan el 50% de los encuestados consideran que las variables se relacionan a un nivel medio y finalmente, 3 colaboradores que representan el 16.7% consideran que las variables estudiadas se encuentran en un nivel alto, estos resultados permiten mencionar que las variables gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral presentan un nivel de asociación moderado, confirmándose en las pruebas de hipótesis realizadas.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

La comparación de medias, desviaciones estándar son necesarios para poder aplicar pruebas paramétricas o no paramétricas, resulta necesario comprobar que las variables en estudio presentan o no distribución normal. Tomando un nivel de confianza del 95%, se planteó las siguientes hipótesis

H₀. El conjunto de datos de las variables presenta una distribución normal

H_a. El conjunto de datos de las variables no presenta una distribución normal

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad de desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,958	18	,560
Plan de gestión de la calidad	,934	18	,226

En la tabla 19, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, porque el número de datos es menor que 50, en los resultados obtenidos del análisis de normalidad de las variables muestran valores de significancia mayores a 0.05, lo cual indica que dichas distribuciones pertenecen a una distribución de contraste normal. De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las distribuciones de las variables se realizará con estadísticos paramétricos, en este caso se hace uso de la prueba paramétrica como la R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀. La gestión de la calidad de servicio no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

H_a. La gestión de la calidad de servicio se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

Tabla 20

Resultado de correlación entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Gestión de la calidad de servicio	Correlación de Pearson	,851**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 20 muestra los resultados de correlación entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral, en ella se observa un nivel de significancia de 0.000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna, por otro lado, se evidencia que el nivel de correlación de Pearson de 0.851, estos resultados permiten concluir que la gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral presentan una relación altamente significativa según la percepción de los colaboradores de la pollería Norky's ubicada en el distrito de Lurín en el año 2019.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. La gestión de la calidad de servicio no se relaciona con la eficacia de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

H₁. La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la eficacia de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

Tabla 21*Resultado de correlación entre la gestión de la calidad de servicio y la eficacia*

		Eficacia
Gestión de la calidad de servicio	Correlación de Pearson	,720**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 21 muestra los resultados de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la eficacia del desempeño laboral, en ella se observa un nivel de significancia de 0.003 lo que permite aceptar la hipótesis alterna, por otro lado, se evidencia que el nivel de correlación de Pearson de 0.720, estos resultados permiten concluir que la gestión de calidad de servicio favorece y la dimensión eficacia del desempeño laboral presentan una relación altamente significativa según la percepción de los colaboradores de la pollería Norky's ubicada en el distrito de Lurín en el año 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. La gestión de la calidad de servicio no se relaciona con la recompensa de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

H₂. La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la recompensa de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

Tabla 22*Resultado de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la recompensa*

		Recompensa
Gestión de la calidad de servicio	Correlación de Pearson	,802**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 22 muestra los resultados de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la recompensa del desempeño laboral, en ella se observa un nivel de significancia de 0.001 lo que permite aceptar la hipótesis alterna, por otro lado, se evidencia que el nivel de correlación de Pearson de 0.802, estos resultados permiten concluir que la gestión de calidad de servicio favorece y la dimensión recompensa del desempeño laboral presentan una relación altamente significativa según la percepción de los colaboradores de la pollería Norky's ubicada en el distrito de Lurín en el año 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. La gestión de la calidad de servicio no se relaciona con la rotación de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

H₃. La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la rotación de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

Tabla 23

Resultado de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la rotación

		Rotación
Gestión de la calidad de servicio	Correlación de Pearson	,854**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 23 muestra los resultados de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la dimensión rotación del desempeño laboral, en ella se observa un nivel de significancia de 0.000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna, por otro lado, se evidencia que el nivel de correlación de Pearson de 0.854, estos resultados permiten concluir que la gestión de calidad de servicio favorece y la dimensión rotación del desempeño laboral presentan una relación altamente significativa según la

percepción de los colaboradores de la pollería Norky's ubicada en el distrito de Lurín en el año 2019.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. La gestión de la calidad de servicio no se relaciona con la experiencia de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

H₄. La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la experiencia de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.

Tabla 24

Resultado de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la experiencia

		Experiencia
Gestión de la calidad de servicio	Correlación de Pearson	,780**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 24 muestra los resultados de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la dimensión experiencia del desempeño laboral, en ella se observa un nivel de significancia de 0.001 lo que permite aceptar la hipótesis alterna, por otro lado, se evidencia que el nivel de correlación de Pearson de 0.780, estos resultados permiten concluir que la gestión de calidad de servicio favorece y la dimensión experiencia del desempeño laboral presentan una relación altamente significativa según la percepción de los colaboradores de la pollería Norky's ubicada en el distrito de Lurín en el año 2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES
Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados obtenidos en la tesis en relación con el objetivo general entre el desempeño laboral y el plan de gestión de la calidad de servicio de la pollería Norky's de Lurín, fueron favorables, ya que se demostró una relación entre las variables de la tesis de investigación con un estadístico de R de Pearson con un nivel de significancia menor al 0.05, que permitió aceptar la hipótesis alternativa, es decir, se presenta una relación significativa entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral. Este resultado se puede contrastar con la tesis de Aldás (2014) en su tesis *El sistema de gestión de calidad y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Hospiplan compañía consultora Cía. Ltda.*, donde se demuestra una relación significativa entre ambas variables. Por lo tanto, nos permite afirmar que las buenas prácticas de gestión de calidad sean mediante un sistema o mediante un plan, están influenciada por el desempeño laboral.

En concordancia del primer objetivo específico de la tesis, se evidenció un estadístico de R de Pearson mediante un nivel de significancia menor al 0.05, con lo que se acepta la hipótesis alternativa, quiere decir, existe una relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y el nivel de eficacia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019. Este resultado se puede contrastar con la tesis de Navarro (2014) denominada *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.*, donde se concluye que los socios no están satisfechos con la calidad de servicio propiciado por el desinterés de los funcionarios en capacitar a su personal para mejorar su nivel de eficacia. En consecuencia, se puede decir, que un plan de gestión de calidad, que puede incluir un programa de capacitación, es influenciado por la variable eficacia.

En relación con el segundo específico de la tesis, se pudo apreciar un estadístico de R de Pearson mediante un nivel de significancia menor al 0.05, donde se acepta la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la recompensa del personal de la pollería Norky's de Lurín. Este resultado se puede contrastar con la tesis de Tasgacho (2012) en su tesis *La calidad del servicio y su incidencia en el desempeño del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito Tungurahua Ltda. del cantón Ambato*, donde se concluye, que el desempeño del talento humano no es el adecuado por elementos tales como ausencia de reconocimientos e incentivos; por lo que se confirma, que el plan de gestión de calidad del servicio tiene que incorporar mecanismos de motivación al personal para brindar un servicio de calidad de acuerdo al escenario en que se desarrolla, ya que no en todos los casos es aplicable.

En relación con el tercer objetivo específico de la presente tesis, se pudo observar un estadístico de R de Pearson mediante un nivel de significancia menor al 0.05, con lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y la rotación del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019. Este resultado se puede contrastar con la tesis de Farfán (2016) denominada *Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016*, donde se concluye que la gestión de calidad de atención y el desempeño laboral guardan una relación significativa. Por lo que se confirma, que el plan de gestión de calidad de servicio en algunos ámbitos tiene incidencia en aspectos como la atención y la rotación del personal, en ambos casos, el grado de permanencia para interactuar con el cliente incide de forma favorable en la calidad del servicio.

Finalmente, respecto al último objetivo específico de la presente tesis, se evidenció un estadístico de R de Pearson mediante un nivel de significancia menor al 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la experiencia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019. Este resultado se puede contrastar con la tesis de Alonso (2015) titulada *La atención al cliente y calidad y su incidencia en el desempeño laboral de la secretaria del Instituto Ecuatoriano de seguridad social El Oro*, donde se concluye la ineficiencia en el desempeño laboral, esto genera que la atención sea irregular. Por lo que, podemos confirmar que el plan de gestión de calidad de servicio sostiene una incidencia en la experiencia del recurso humano, y esto se ve reflejado en su interacción con el cliente.

5.2. Conclusiones

En relación con el objetivo general, el cual plantea determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral de la pollería Norky's de Lurín - 2019, se evidenció un estadístico R de Pearson con un p-valor significativo, con lo que se concluye que existe relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral de la pollería Norky's de Lurín - 2019.

En relación con el primer objetivo específico, el cual plantea determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la eficacia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019, se evidenció un estadístico R de Pearson con un p-valor significativo, con lo que se concluye que existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicio y la eficacia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019.

En relación con el segundo objetivo específico, el cual plantea determinar la relación entre la gestión calidad de servicio y la recompensa del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019, se evidenció un estadístico R de Pearson con un p-valor

significativo, con lo que se concluye que existe relación significativa entre la gestión calidad de servicio y la recompensa del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019.

En relación con el tercer objetivo específico, el cual plantea el determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la rotación del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019, se evidenció un estadístico R de Pearson con un p-valor significativo, con lo que se concluye que existe relación significativa alta entre la gestión de la calidad de servicio y la rotación del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019.

En relación con el cuarto objetivo específico, el cual plantea el determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la experiencia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019, se evidenció un estadístico R de Pearson con un p-valor significativo, con lo que se concluye que existe relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la experiencia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019.

5.3. Recomendaciones

Es indispensable recomendar que la gerencia de la empresa a cargo de la Pollería Norky's promueva la capacitación permanente para el mejoramiento continuo del desempeño de sus colaboradores, es muy importante el compromiso de la alta dirección, dado que un buen desempeño dará resultados favorables y un mejor producto y servicio, y estos beneficiarán la imagen de la pollería, y esto a su vez se reflejará en la satisfacción del cliente, que en este caso son los comensales. Por lo que la empresa, tendría que incluir en su plan de gestión de la calidad de servicio, un programa de capacitación planificado.

Consecuentemente, resulta trascendental, como recomendación, que se incluya en el plan de gestión de la calidad del servicio la estandarización de

indicadores de rendimiento para monitorear al personal y promover mecanismos de capacitación para mejorar los niveles de eficacia.

Además, se recomienda, diseñar dentro del plan de gestión de la calidad del servicio, políticas de incentivos al personal, de acuerdo con las posibilidades de la empresa, para potenciar sus fortalezas, en el sentido anímico, emocional y afectivo, impulsando una competencia saludable por resultados obtenidos.

Por consiguiente, resulta recomendable incluir en el plan de gestión de calidad de servicio, un formato de compromiso del colaborador para cooperar temporalmente en otras áreas donde se requiera el apoyo por situaciones contingenciales, para asegurar la sostenibilidad operativa del negocio.

Se recomienda, extender la investigación sobre la gestión de calidad en el negocio, pero a nivel de sistema, como es la ISO 9001-2015, esto involucrará aprovechar la experiencia del personal, así como mejorar sus competencias y capacidades para un servicio con excelencia y calidad en su producto.

Finalmente, se pone a disposición un análisis situacional de la empresa para fortalecer la calidad de la gestión, el mismo que se recomienda tomar en cuenta.

REFERENCIAS

- Albán, H. (2003, 2 de octubre). Gestión de calidad en los servicios. *Gestiopolis*.
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>.
- Aldás, V. (2014). *El sistema de gestión de calidad y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Hospiplan Compañía Consultora Cía. Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3701>
- Alejandro, C. (2016). *Influencia del liderazgo organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Estatal Península de Santa Elena* [Tesis de maestría, Universidad de Especialidades Espíritu Santo]. Repositorio Institucional UEES. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1229>
- Aliaga, H. (2014). *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1470>
- Alonso, R. (2015). *La atención al cliente y calidad y su incidencia en el desempeño laboral de la secretaria del instituto ecuatoriano de seguridad social de El oro* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional Utmachala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4863>
- Arroyo, P. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C. – Chiclayo 2015-2016* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3351>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson.

- Bonilla, M., Molina, J. y Morales, F. (2006). *Planificación: concepto e importancia*. Barinas.
- Carro, R., y González, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Chinchay, M. (2019). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30881>
- Domínguez, D. (2018). *¿Cómo tener éxito con una pollería en Lima?*. Mafre.
- Farfán, N. (2016). *Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8463>
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *La gestión de calidad en los servicio ISO 9001:2008*. Pearson.
- Heras, I., Camisón, C., Casadesús, M. y Martlarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Instituto Vasco.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, S., Meza, M. y Cruz, L. (2017). Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 1(4), 43-50. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf

- James, E. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning.
- Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
<https://www.redalyc.org/journal/1872/187244133006/html/>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 1-6.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Marín, L. (2007). *Gestión de la calidad total*. Díaz de Santos.
- Mejía, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M. y Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la calidad: una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo.
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: una revisión de literatura. *Revista Fidelitas*. 86(99), 2-14.
<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/publicaciones/evaluacion-desempenno-empresas.pdf>
- Moya, M. (2016). Estrategia: calidad de servicio. *Revista Logistec*, 10(19), 16-21.
<https://www.revistalogistec.com/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Navarro, M. (2014). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de ahorro y crédito baños de agua Santa Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8410>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Ochoa, V. (2018). *Relevancia de la calidad de servicio 2018*, Gestión.
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600963>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *La recompensa en la motivación del colaborador*. Morata.
- Pérez, J. y Merina, M. (2014). *La importancia de la experiencia*. Morata.
- Quezada, B. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5749>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6), 1-15.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rollano, G. (2017). *Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional Uandina.
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1234>
- Tasgacho, D. (2012). *La calidad del servicio y su incidencia en el desempeño del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito Tungurahua Ltda. del cantón Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

Repositorio

Institucional

UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2923>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Gestión de la calidad de servicio y desempeño laboral del personal de la pollería Norky's, Lurín - 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de la calidad de servicio y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's de distrito de Lurín, 2019?</p> <p>Problema específico ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la eficacia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's de Lurin-2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la eficacia del personal de la pollería Norky's de Lurin-2019.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la</p>	<p>Hipótesis general La gestión de la calidad de servicio se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.</p> <p>Hipótesis específica La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la eficacia de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.</p> <p>La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la recompensa de los</p>	Variable 1: Gestión de calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Procesos productivos	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Compromiso con la empresa - Orientación a los resultados - Innovación y mejora continua 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [128 - 152) Regular [108 - 128) Malo [53 - 108)
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Alta adaptabilidad y flexibilidad - Conciencia de uso de sistemas - Rapidez - Calidad de envío 		
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Solidaridad - Compromiso 					

<p>calidad de servicio y la recompensa del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la rotación del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la experiencia del personal de la pollería Norky's de Lurín 2019?</p>	<p>recompensa del personal de la pollería Norky's de Lurin-2019.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la rotación del personal de la pollería Norky's de Lurin-2019.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la experiencia del personal de la pollería Norky's de Lurin-2019.</p>	<p>colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.</p> <p>La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la rotación de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.</p> <p>La gestión de la calidad de servicio se relaciona con la experiencia de los colaboradores de la pollería Norky's de Lurín 2019.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Excelencia - Ayuda Mutua 		
			Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Calidad de trabajo - Limpieza - Ordenamiento 		
			Variable 2: Desempeño laboral			
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos	
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Rapidez - Comprensión - Accesibilidad 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [134 - 158) Regular [112 - 134) Malo [60 - 1112)	
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionalidad - Confianza - Credibilidad - Cortesía 			
		Rotación	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad - Autosuficiencia - Conocimiento - Utilidad 			

			Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo - Dinamismo - Formación - Crecimiento 		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística por utilizar	
Tipo: Descriptiva correlacional Diseño: No experimental Método: Deductivo.	Población: 18 colaboradores de la pollería Norky'x Lurin Muestra: Se considera a todos los sujetos que conforman la población.		Variable 1: Gestión de calidad de servicio Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario de gestión de calidad de servicio Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral		Estadística descriptiva <ul style="list-style-type: none"> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos Estadística inferencial <ul style="list-style-type: none"> - R de Pearson 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Introducción. A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº	Dimensiones/ ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Procesos productivos						
1	Se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios					
2	Se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del cliente					
3	Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas					
4	Considera que cumple con todos los procesos establecidos					
5	Considera que cumple con el trabajo asignado en los plazos establecidos					
6	Considera que cumple con el uso y preparación de los productos en beneficio del cliente					
7	Propone ideas innovadores o soluciones para mejorar sus actividades					
8	Propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los productos e insumos					
Planificación						
9	Su comportamiento en la organización genera sinergias favorables					
10	Su desempeño en la empresa genera y motiva a trabajar en equipo y apoyo mutuo					
11	Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo					
12	Su concentración en su área de labores genera resultados y evita					
13	Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados					
14	Los retos en su área buscan su concentración y el ahorro de tiempo en beneficio del cliente					
15	Su experiencia sirve de retroalimentación en su área de labores					

16	Su concentración en la toma de pedidos genera confianza y seguridad						
Atención al cliente							
17	Considera que aporta en su área de labores según su capacidad y atiende las necesidades del cliente						
18	Considera que atiende con amabilidad y apoya a sus compañeros						
19	Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas						
20	Respeto los reglamentos internos, los practica y los cumple a						
21	Orienta sus esfuerzos hacia la constante superación						
22	Resuelves los requerimientos de los clientes, jefes y compañeros con esmero y amabilidad						
23	Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado						
24	Apoyas a tus compañeros y clientes en sus necesidades en la medida que se requiere						
Control de calidad							
25	Interactúa constantemente con personal de mayor jerarquía						
26	Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de la empresa						
27	Las recomendaciones o sugerencias del área de calidad son bien recibidas						
28	Cumples con los procedimientos e indicaciones del área de calidad						
29	Aplicas las indicaciones sobre el uso de los insumos químicos para mantener la tienda limpia						
30	Utilizas los implementos de seguridad e higiene en los trabajos de limpieza						
31	Manejas políticas o protocolos impuestos por el área de calidad						
32	utilizas las áreas específicas para el uso y cuidado de los insumos						

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Introducción. A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº	Dimensiones/ ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Eficacia						
1	Consideras que las atenciones generadas durante el trabajo son fuente de generar experiencia y recuerdos					
2	Consideras que las mejores experiencias en nuestro local son generadas por todo el equipo					
3	Consideras que la rapidez de los procesos en la preparación de los productos genera más visitas por parte del cliente					
4	Consideras que trabajas con un equipo de trabajo rápido y dinámico					
5	Consideras que la información brindada por tus jefes inmediatos es clara y entendible					
6	Consideras que brindas información clara y real a todos los clientes					
7	Consideras que brindas alternativas de soluciones a todo el personal					
8	Consideras que puedes entender y ayudar a todos tus compañeros y clientes en general					
Recompensa						
9	Consideras que el personal se encuentra capacitado para el manejo y buen desempeño de sus áreas de trabajo					
10	Sientes que tienes todos los conocimientos para el buen desempeño de tu área de trabajo					
11	El personal actúa correctamente durante su desempeño en su área de trabajo					
12	Consideras que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano					
13	Consideras que tus compañeros aceptan y entienden tus procesos y					

	respetan tus decisiones						
14	Consideras que existe respeto y verdad en las informaciones de tus superiores						
15	Sientes que brindas más allá de lo pedido por la empresa mostrando tu esencia						
16	Sientes que ayudas y muestras tu cortesía a todos los clientes y compañeros						
Rotación							
17	Consideras que trabajas en un ambiente de respeto y seriedad						
18	Consideras a tus superiores y compañeros responsables en su trabajo						
19	El nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante						
20	Conocen sus virtudes y lo canalizan en mejora de la empresa						
21	Consideras que el cambio de áreas ayudara a ser más productivo						
22	Consideras que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades						
23	Sientes que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan						
24	Sientes que te consideran por tus habilidades y desempeño						
Experiencia							
25	Sientes haber crecido en tu formación profesional						
26	Creas que tienes cualidades para crecer como profesional en esta empresa						
27	Experimentas nuevos desafíos y lo asumes con responsabilidad						
28	Utilizas tus conocimientos para crear nuevas oportunidades de aprendizaje con tus compañeros						
29	Consideras que tus conocimientos se valoran en esta empresa						
30	Consideras que tienes oportunidades de enseñar tus conocimientos						
31	Sientes que te brindan oportunidades de formación y crecimiento en tu empresa						
32	Consideras que te has aprendido oportunidades para desarrollar tus conocimientos y crecer en la empresa						

Anexo 3. Fichas de validación de cuestionarios

Validación del instrumento Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01329100

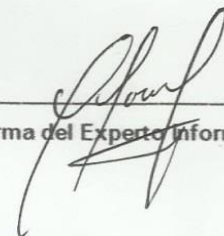
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01329100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Diseño Integral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VALENTIN PUN SEBASTIAN WIL

DNI: 7818481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VALENTIN PUN SEBASTIAN WIL

DNI: 7818481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Documento de autorización de aplicación de cuestionarios en la empresa.

Norky's

Sabor peruano que nos une

POLLERIA NORKY'S DE LURIN

EMPRESA ALJEX S.A.C LURIN DE LA CORPORACION NORKYS

HACE CONSTAR:

Que el señor MANUEL CORNELIO TACUCHI identificado con D.N.I. 41404562 - Código de Alumno N° 2122895908, Administrador de nuestra empresa y estudiante de la Universidad Autónoma del Perú; ha realizado en nuestra compañía su trabajo de investigación y elaboración de su tesis "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA POLLERÍA NORKYS DE LURÍN – 2019".

Se expide la presente para los fines que estime conveniente

Lurín, 15 de julio del 2019

Atentamente.

Supervisor *desua tello*



Calle Rep. Argentina MZ 1 Lote 5 A.A.H.H. Nuevo Lurín
Central Telefónica: (01) 367 - 3598 - RPM: # 994175673
e-mail: lurin2@norkys.pe www.norkys.pe

Anexo 5. Informe de coincidencias

The screenshot displays the Feedback Studio interface. The main content area shows a thesis report for 'Gestión de la Calidad de Servicio y Desempeño Laboral del Personal de la Pollería Norky's, Lurín - 2019'. The report includes the title, author (Manuel Cornelio Tacuchi), advisor (Ing. Wilber Hugo Flores Vilca), and research line (Competitividad y Gestión del Negocio). A sidebar on the right, titled 'Resumen de coincidencias', shows a total coincidence rate of 16%. It lists two sources: 'repositorio.autonoma.e...' at 10% and 'repositorio.ucv.edu.pe' at 6%. The interface also shows a page number of 1 of 108 and a word count of 19617.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&o=1836710717&lang=es&ts=1

feedback studio Manuel Cornelio Tacuchi | GESTIÓN DE LA CALIDAD DE S... /0 < 9 de 16 > ?

TESIS
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA POLLERÍA NORKY'S, LURÍN - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
MANUEL CORNELIO TACUCHI
ORCID: 0000-0001-5543-1463

ASESOR
ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DEL NEGOCIO

Resumen de coincidencias X

16 %

1 repositorio.autonoma.e... 10 % >
Fuente de Internet

2 repositorio.ucv.edu.pe 6 % >
Fuente de Internet

16

Página: 1 de 108 Número de palabras: 19617 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

18°C Muy nublado 12:23 15/05/2022

Anexo 6. Bases de datos

Base de datos de gestión de la calidad de servicio

ítem	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32	
1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	
4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
7	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
11	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
15	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
17	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	
18	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	

Base de datos de desempeño laboral

Item	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	D28	D29	D30	D31	D32
1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4
3	4	4	4	4	5	3	4	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5
4	4	3	2	2	4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3
6	2	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3	2	1	1
7	4	3	2	2	2	3	3	1	2	4	2	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1
8	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
9	4	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	4	4
10	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2
11	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	5
12	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	2	2
13	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
14	4	3	2	5	5	3	5	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	5	5	4	3
15	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5
16	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4
17	4	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	5
18	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	5	3	5	4

Anexo 7. Procesos de soporte interno de la Pollería Norky´s Lurín

7.1. Actividades del administrador

Apertura del día

Entregar requerimientos a las áreas según lo registrado en los formatos correspondientes.

Durante el día

Ingresar documentos, facturas, guías de remisión, recibos de servicios, guías internas (ingreso por préstamo o devolución de mercadería) en el módulo de "Almacén". Verificar que la fecha de emisión registrada en el sistema corresponda a la fecha de emisión del documento. Grabar, luego de ingresar todos los documentos revisar uno por uno y procesar.

- Canjear las guías por facturas, colocar la fecha de emisión de la factura en el campo de fecha de emisión del sistema y la fecha de ingreso correspondiente. Graba y Procesa.
- Módulo de Almacén → Procesos → Ingreso de documentos → Seleccionar la Guía → Modificar → Canje.
- Nota de crédito, ingresar el número de nota de crédito, ingresar a que factura le corresponde haciendo uso de la lupa, tipo de nota de crédito (por descuento, por artículo). Para las facturas de San Fernando que se devuelve pollo, usar la opción por Artículo, en descripción colocar el motivo de devolución, dar clic en "Modificar" e ingresar la cantidad. Graba y Procesa.
- Módulo de Almacén → Procesos → Contables → Notas de Crédito. → Dar clic en "Agregar".
- Ingresar en documentos, los egresos de caja (boletas, facturas, recibos x honorarios, recibos internos) en el área almacén central. Los insumos que se

compren para ser utilizados para los productos de venta deben seleccionar el almacén correspondiente. Graba, Procesa y dar Pago Rápido.

- Registrar los requerimientos de las áreas: parrilla, cocina, horno, bar, salón, caja. La fecha del requerimiento no se modifica. Graba y Procesa.
- Los requerimientos de mostaza y ketchup kilos que solicita el área de Salón, serán registrados en el sistema como requerimientos su almacén Cocina.
- Módulo de Almacén → Procesos → Requerimientos -> Dar clic en “Agregar”.
- Registrar la transferencia de:

Bar a parrilla → cerveza negra

Bar a cocina → vino frontera

Módulo de almacén → procesos → transferencia → dar clic en “agregar”
- Registrar las órdenes de producción del área de parrilla de: Aderezo base, Aderezo base + cerveza
- Registrar el posicionamiento en el área de parrilla de:
- Módulo de almacén → procesos → posicionamiento de artículos → dar clic en “agregar”
- Realizar los procesos de cocina y horno.
- Verificar en el Kardex en el área de cocina si el total de “Pollo” coincide con los documentos ingresados más el saldo anterior. (Si el Pollo o Pollo Broster pieza ha sido ingresado al almacén central realizar el requerimiento a Cocina).
- Dar clic en el botón K (Kardex sub-almacén) y seleccionar el sub-almacén correspondiente.
- Registrar la transferencia del área de cocina a parrilla del Pollo que utilizarán para el deshuesado, graba y procesa.
- Registrar las órdenes de producción

- En el área de bar de chicha natural. graba y procesa.
- Realizar la transferencia del área de cocina a almacén central de yuquitas con queso (solo si se realizó la orden de producción en el punto anterior).
- Registrar el almuerzo del personal.
- Verificar que se haya registrado todos los egresos de caja en el módulo de almacén
- Semanalmente registrar los gastos de planilla (sueldos), gratificaciones (según cronograma), movilidad semanal, fin de mes, etc.
- Verificar que el personal de las áreas haya realizado el registro de requerimiento de productos para el día siguiente.
- Pasos finales para realizarse con los stocks finales de las áreas: Realizar la transferencia del área de cocina a horno del pollo y la papa, Realizar el requerimiento del área cocina del consumo de lechuga y realizar salidas del área de Horno del consumo de carbón.

Al cierre del día

- Verificar que la Caja haya cuadrado y cerrado.
- Revisar que los remitos físicos cuadren con lo que se detalló en el cierre y con el efectivo que indica el sistema. Si esta todo conforme colocar ok en caso de alguna anomalía colocar la observación correspondiente.
- Módulo consultas → correlativos → turnos → seleccionar el turno y dar clic en administrador y dar clic en la pestaña y aprobaciones.
- Realizar el descargo de ventas tener en cuenta la fecha y hora de inicio de la operación (apertura) y la fecha y hora del cierre.
- Módulo de administración → utilitarios → descargo de ventas

- Realizar el “control diario” y comparar los resultados con los stocks finales de los cuadernos de área.
- Módulo de almacén → Procesos → Control diario → Nuevo → Generar

7.3. Anexos

Ingreso de documentos

En caso un proveedor emita una **nota de crédito** por una factura errónea, el documento debe ser ingresado tal cual llega físicamente. Si el proveedor en vez de emitir una nota de crédito emitirá una nueva factura, ingresarla con una guía de remisión interna con la razón social del proveedor y luego canjearla cuando llegue la nueva factura. (Siguiendo las indicaciones de auditoría). Los egresos de caja ingresar al módulo de Almacén, “**grabar**”, revisar, “**procesar**”, y cancelar con el botón “**pago rápido**” (no olvidar de dar pago rápido).

Consideraciones

- Recibo por honorario, recibos internos, boletas de venta, guías internas (prestamos / devolución) no llevan IGV, por ello quitar el ok de IGV,
- Recibo interno se utiliza para productos y servicios que no hay documento (caso excepcional), como movilidad, etc.
- En el registro de las compras para almuerzo si los artículos comprados tienen IGV, registrarlo como refrigerio afecto a IGV, y los que no son afectos a IGV como refrigerio a IGV.

RUTA

Modulo	Almacén
Procesos / documentos (ingresos)	Requerimientos
Transferencias	Salidas
Contables (nota de crédito)	Porción

Control diario

K (botón)

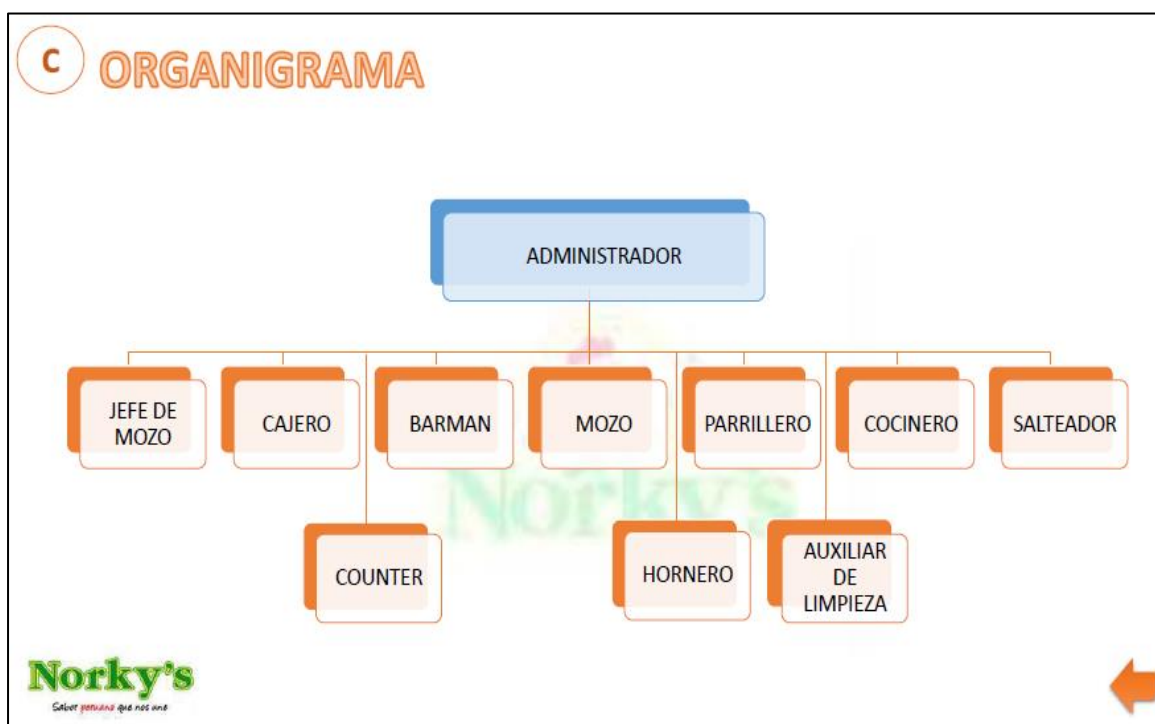
Kardex almacén

K (botón)

Kardex sub-almacén

Anexo 8. Análisis situacional de la pollería Norky's Lurín

8.1. Organigrama estructural de la tienda



8.2. Uso de sistema Adryan

Todos los días:

- Emitir del sistema Adryan el reporte de Inconsistencias, de existir alguna inconsistencia registrarla en el PCA.
- Cargar horas extras: Según horario del personal que realizó "pago o compensación". Previamente revisar el reporte general de marcaciones para verificar la asistencia del colaborador.
- Registrar los permisos (capacitación, lactancia, apoyo a otra tienda etc.). Para colocar las horas reales revisar el reporte de tardanzas o el reporte general de marcaciones.
- Verificar si las horas por compensación están aprobadas, de ser así "compensar las horas". Cada Semana (viernes)

- Armar el horario semanal de la tienda y subirlo al PCA (Hora máx. 2pm), el supervisor lo aprobará, considerar en el armado de horario las capacitaciones, lactancia y en observaciones, las horas a compensar por hora de limpieza, fumigación etc. Cada colaborador tiene una comida al día En los días feriados no considerar limpieza general del local, ni compensación de horas.
- Cualquier cambio de horario después de validado, debe ser aprobado nuevamente por el supervisor en el PCA. Cada Quincena
- Descargar la planilla colgada en el FileZilla como "Planilla Año – Tienda – # Quincena del Mes.pdf"
- En el módulo de almacén ingresar el monto total del pago de planilla considerando: Pago tipo de documento número de documento descripción 1ra quincena recibo interno 0000-01012019 (#Quincena Mes Año) Sueldos 2da quincena recibo interno 0000-02012019 (#Quincena Mes Año) Sueldos
- Adicional deben verificar los archivos colgados por fin de mes y el bono de titularidad, los cuales deben ingresar en el módulo de almacén considerando, si sale junto generar un mismo ticket de egreso: Fin de mes recibo interno # ticket egreso artículo: fin d/mes bono titularidad recibo interno # ticket egreso artículo: bono de titularidad
- para las gratificaciones verificar la información enviada por RR.HH. con los abonos a cuenta de los colaboradores, de ser conforme ingresar en el módulo de almacén.

8.3. Procesos de defensa civil

Caso de fuga de Gas LP.

- En el momento que se detecte una fuga de gas o se tenga conocimiento de este hecho, la primera acción a seguir es anular, evitar activar cualquier equipo

o Generar cualquier fuente potencial de chispa (fuentes de ignición), evitando "encender" o activar alguna fuente de ignición en la zona de riesgo, como "prender" la luz, desconectar un equipo eléctrico o activar una linterna.

- Cerrar la válvula de cierre rápido, ubicada próximo al tanque de GLP.
- Luego, mantener ventilada naturalmente la zona de riesgo, permitiendo que la mezcla de aire y gas no llegue a ser explosiva. esto es vital: ventilar, airear, abrir las ventanas, las puertas, es función principal del personal y brigadistas.
- Se debe dar aviso inmediatamente al jefe de protección y seguridad, quien deberá avisar a la compañía de bomberos de la jurisdicción o la más cercana a ella y a la empresa proveedora de gas. El directorio telefónico debe ser ubicable fácilmente, por lo que debe estar en lugares visibles y accesibles, para el personal autorizado o personas en general.
- A su vez, el responsable de brigada contra incendio deberá "cortar" el fluido eléctrico. "bajando" el interruptor general de electricidad de las instalaciones.
- Importante: No bajar la "llave" o interruptor general si ésta se encuentra en la zona de riesgo. Se debe "bajar" el interruptor que se ubica en el medidor.
- Las brigadas de seguridad y evacuación y las de apoyo deberán de efectuar la evacuación del personal a las zonas de seguridad designadas para este tipo de emergencia.
- Colaborar con la empresa proveedora y / o especialistas, a fin de facilitarle la labor de reparación de las instalaciones.

8.4. Procesos de pago en la Pollería Norky's

Estimado cliente, este establecimiento comercial se encuentra obligado a emitir comprobantes electrónicos, en virtud de la designación como tal de acuerdo con Resolución de Superintendencia emitida por la Sunat.

Agradeceremos especificar la emisión de una boleta o una factura electrónicas, previo a la cancelación de su consumo; no se permite el canje de boletas de ventas por facturas de ventas y viceversa.

Recuerda, que solo cuando el emisor electrónico se encuentre imposibilitado de emitir comprobantes electrónicos por causas no imputables al emisor; se podrá emitir comprobantes impresos denominados “de contingencia”.

Sírvase a verificar con detenimiento los datos indicados en su Factura electrónica antes de retirarse del establecimiento comercial. Recuerde que, en caso de equivocación en el RUC y la descripción del producto o servicio adquirido, solo se cuenta con el plazo máximo de 15 días hábiles del mes siguiente para proceder con la emisión de la nota de crédito correspondiente; pasado dicho plazo no se podrá emitir la nota de crédito correspondiente.

La entrega de las facturas y sus notas vinculadas se realizan por medios electrónicos; es el establecimiento quien define el medio electrónico por el cual entregarlo. Para el caso de las boletas de ventas electrónicas y sus notas vinculadas se considera como entregadas para los consumidores nos electrónicos con la entrega de la representación impresa de la misma.

Y finalmente recuerda que el establecimiento comercial cuenta con 7 días calendarios contados desde la fecha de emisión de la Factura electrónica o de la boleta electrónica; para enviar la factura electrónica y el resumen diario de boletas de ventas electrónicas emitidas a Sunat.

8.5. Procesos de soporte externos de la empresa

Nombre de una empresa

Razón social: ALJEX S.A.C

Es una empresa que se dedica a la venta de pollos a la brasa y parrillas, se encuentra ubicado en el distrito de Lurín y pertenece a la cadena Norky's, tiene en el mercado 53 años de vida comercial, a lo largo de todos estos años ha tenido cambios tanto logísticos como de operaciones, en sus inicios solo contaba con una caja registradora que servía como depósito del dinero pero todo era manual, trabaja toda la familia y el dinero se llevaba en bolsas negras por el mismo dueño al banco más cercano para realizar su depósito, se vendía pollos a la brasa pero en pequeñas cantidades porque el horno era artesanal, al aumentar su pedido y la afluencia de público empezó a aumentar se compró un horno pollero y se inició con la venta de pollos a la brasa, en los inicios las compras de las verduras y de los insumos básicos eran comprados en la parada por el mismo dueño, se levantaban a las 4 de la mañana y compraban todas las verduras necesarias para trabajar, a lo largo de los años cada administrador enviaba a un colaborador para realizar estas compras y los insumos a utilizar como el aceite y demás lo compraba el dueño a un proveedor determinado y él lo llevaba a las tiendas existentes, es así como se inicia el sistema logístico en la cadena Norkys al observar que se tenía una demanda creciente pero se sabía que tenía problemas con el abastecimiento y la demora, en adelante se contó con almacenes propios para la elaboración del aderezo brasa, donde se prepara para todas las tiendas de lima y provincias, tiene un área logístico independiente que se encarga de abastecer enseres de cocina el cual recepcionan los pedidos semanales y los envía con el transporte, de esta manera la empresa terceriza sus abastecimientos, al igual que el aceite y la papa precocida los trae la empresa Alicorp, las gaseosas las provee Lindley, también se mejoró el área de sistemas, era al inicio todo manual pero al iniciar la era tecnológica a partir del 2006 las tiendas se modificaron y se instalaron a todas un sistema llamado inforest para restaurantes, es

un programa que se encarga de enviar todos los productos que piden por los clientes a los mozos y estos inmediatamente llegan a las áreas que le corresponden como son el bar, producción, así como cocina, de esta manera él envió de los productos llega en un instante de tiempo ahorrando tiempo y envió, al igual que la caja, los envíos se revisan en la pantalla principal y se verifican en el momento de cancelación en la pantalla principal sin necesidad de esperar al mozo para preguntar por los pedidos y de que mesa es, se ha mejorado todos los procedimientos acoplándose a la nueva era de la tecnología y reduciendo tiempos en todas las áreas, somos una empresa comprometida con el desarrollo sostenible y social.

8.6. El coro business

El coro business de nuestra empresa es la marca que nos identifica a lo largo de todos estos años el cual es Norky's, al leer esta marca nos diferencia de los demás como pollería, sabemos que nuestra marca indica venta de pollos a la brasa pero queremos aumentar productos como las parrilladas y las comidas criollas, para esto estamos realizando publicidad con banners y carteles, como afiches para vender acompañados del pollo a la brasa, sabemos que los peruanos disfrutamos del arroz chaufa, ahora se podrá comer acompañado de su arroz chaufa a su vez las parrillas se pueden pedir con variedad de carnes y chorizo, tenemos una marca registrada y conocida en todo el Perú, estamos ya incursionando en el mercado extranjero como Chile, esperamos llegar a los EE.UU. seguimos adelante con el tradicional pollo a la brasa pero incursionando con comidas criollas que el peruano sabe disfrutar.

8.7. Estructura del sistema logístico en la empresa

- Adquisición y control: es cuando se adquiere la materia prima y se realiza un control por el inventario.

- Almacén: es el lugar donde se guarda los insumos conservándolos en condiciones óptimas.
- Inventario y su control: es el amortiguador, porque es el que conserva y controla la renovación adecuada que facilite el cambio o reposición.
- Medios de transporte y manipulación: es la distribución física de las materias primas desde su almacenaje y llegada a los clientes.
- Comunicaciones: es el intercambio de información entre proveedor y comprador donde se envía información sobre los materiales.
- Planeamiento y control: se verifica cuando se va a adquirir y comprar, teniendo un almacenaje con stock suficiente.

Funciones del sistema logístico

Las empresas tienen diferentes sistemas, el cual el de logística tiene una influencia directa e importante en el desarrollo de sus actividades y por ello es esencial para su funcionamiento.

Para cada tienda de Norkys se aplica este sistema:

- En la primera etapa se da el abastecimiento donde se realiza la compra de los insumos o materiales es aquí donde interviene el proveedor y su centro de comunicación y control para disponer él envió de los insumos solicitados.
- La segunda etapa se realiza dentro de la empresa. Esto quiere decir que los insumos que llegan son almacenados y después enviados a la línea de producción.

Tipos de almacén

Almacén central: con el fin de reducir costos es el próximo a los centros productivos. Se caracteriza porque en él se manipulan unidades de carga completa.

Almacén regional: se caracteriza por su diseño especial, ya que es adecuado para recibir una gran cantidad de insumos o materiales.

Almacén de tránsito: es el almacén que está en un punto intermedio ya que si el almacén central se demora o tarda en él envió de sus insumos o materiales el almacén de tránsito se encarga de abastecer a los lugares donde no han llegado aún.

Almacén interno: son los almacenes que se encuentran dentro de cada local, ya que se tiene que conservar todo lo que llegan de otros almacenes, y también mantener un orden para no dejar de tener un stock.

8.8. Apreciación crítica

La cadena Norky's acorde con la tecnología tiene un sistema logístico muy bien desarrollado y estructurado.

Sabiendo que el éxito de la pollería se debe al ahorro de tiempo y el orden del envió de los pedidos.

Contamos con plantas fabricadoras de aderezo y almacenes con materias primas de uso frecuente.

8.9. Operación y mantenimiento

Operación servicios públicos básicos

Agua S/.800.00

Luz S/.2.500

Teléfono S/.100.00

Operación insumos

Horno S/.10.000

Freidora S/. 5.000

Vitrina S/. 10.000

Congeladora	S/. 1.500
Caja registradora	S/. 2.000
Mobiliario	S/. 4.000
Mantenimiento limpieza	S/. 800.00
Papel higiénico	S/. 100.00
jabón líquido	S/. 200.00
Bolsa de basura	S/.100.00
Papel toalla	S/.200.00
Trapos	S/.100.00
Trapeador	S/.400.00
Detergente	S/.100.00
Insecticidas	S/.300.00

Disposición de residuos

La empresa cuenta con un área de gestión y salud ocupacional GSSO, el cual emite los lineamientos de tratado de los residuos líquidos que se depositan en la tienda, por ello contamos con un instructivo donde se detalla la limpieza de las trampas de grasa y su manipulación, para realizar la limpieza se utiliza mamelucos especiales para cubrir el cuerpo, se utiliza lentes protectores, guantes nitrilo largo y mascarilla para cubrir las vías respiratorias, la áreas de saneamiento de la municipalidad revisan periódicamente las instalaciones y su manipulación, pasando las inspecciones de contaminación en el caldo que se revisa en las trampas de grasa, las trampas de grasa son portátiles y se limpian a diarios dos veces para mantener el nivel cero de contaminación, se mandan la información semanal con las fotos

incluidas al área de gestión y salud ocupacional mencionando los detalles de la limpieza y los instrumentos utilizados para realizar su cambio inmediato.

Este manejo de los residuos ayuda a controlar el atoro y contaminación del desagüé a su vez mejora el uso de las trampas y su funcionamiento, nos evita las multas emitidas por la municipalidad y el área de saneamiento a cargo, es una fortaleza en nuestra empresa en el área de calidad y manejo de residuos líquidos.

Gestión

La Empresa Norkys cuenta con un área de gestión empresarial que se encarga de buscar mecanismos de mejora en la productividad de la empresa, para eso la empresa realiza un estudio en coordinado con tres factores fundamentales, el financiero, el logístico y el productivo de esta manera interrelacionado los tres factores hemos conseguido crecer en los últimos años y considerarnos la pollería líder en la venta de pollos a la brasa a nivel nacional, en primer nivel se mejoró la logística de abastecimiento creando plataformas de atención y envió de los pedidos, teniendo días ya señalados para su pedido y así mismo él envió, de esta manera ya sabemos que días estarán llegando los pedidos realizados y la cantidad deseada, a su vez el área financiera cuenta con un control real de las ventas día por día, mes y año reales teniendo una base de datos con lo cual se trabaja, poniendo metas y midiendo la gestión administrativa, en ese sentido se pide vender un 4% por ciento más que el año pasado dependiendo del mes creciendo de 6% hasta 10%, de esta manera nos proyectamos desde meses con anticipación para realizar un estudio interno de la tienda y mejorar la venta con los productos que son más rentables y ayuden a aumentar la venta en comparación al año pasado, se trazan horarios de más afluencia de público y venta de productos más rentables teniendo ingresos diarios con incrementos de 2 % diario en comparación a los años anteriores, también se generó

un área de servicio y capacitación al personal para mejorar las técnicas de atención y ventas, enseñándoles cómo realizar ventas sugestivas, productos que son de bajo costo pero que en venta son en muchos de los casos 100 % rentables en su costo real en comparación con la venta al público, el área encargada que vendría ser de operaciones cuenta con el jefe zonal, supervisores y administradores siendo estos últimos los encargados de disponer de todos los mecanismos enseñados para cumplir los objetivos de la gestión. La fortaleza de esta área es el desarrollo productivo de la empresa y mejora continua de los canales de venta y producción con los que contamos.

8.10. Problemas percibidos

Clasificación	Ítem	Involucrados	Problemas percibidos	Expectativa
Directos	1	Jóvenes	Calidad de producto y servicio	Cubierta
	2	Adultos	Calidad de atención	Cubierta
	3	Adultos de la 3ra edad	Calidad de atención y producto	Cubierta
	4	Niños	Calidad de producto y área de entretenimiento	Cubierta
Indirectos	1	DIGESA	Condiciones insalubres en las que se prepara los productos para los comensales	Cubierta
	2	INDECI	Sin señalizaciones, ni planos de evacuación.	Cubierta

8.11. Expectativas e intereses

Poder de negociación de los clientes en la pollería Norkys

Actualmente y desde siempre, se han manejado combos festivos (día del pollo a la brasa, día de la madre, 28 de julio, día del padre, etc.) y de días normales, contando con promociones para el poder de convencimiento ante nuestros clientes.

Rivalidad entre las empresas

Efectivamente debido a la demanda que se genera por las diversas familias peruanas, se ha generado un mercado más amplio, dando como resultado la visión de negocio en este rubro alimenticio, permitiendo así, la creación de otras pollerías, teniendo un rival altamente competitivo, pero a su vez, ofreciendo un servicio quizás con menor calidad, esto afecta de cierta forma, debido a que confunde y hace que el producto no se pueda diferenciar.

Amenaza de los nuevos entrantes

Uno de los nuevos entrantes como competencia directa es Rocky's, debido al parecido nombre, y a las pocas diferenciaciones con esta empresa, en nuestras similitudes podemos encontrar los servicios y productos que ofrecemos para nuestros clientes y público objetivo

Poder de negociación de los proveedores

Existe una comunicación masiva entre proveedores y el área de producción para poder abastecerse y servir todos los platillos que se le ofrece al cliente en la carta de presentación.

Amenaza de productos sustitutos

Tenemos amenazas de productos sustitutos de la misma gama, pero en diferentes elaboraciones, como los Nuggets, broaster, entre otros. Sin embargo, después de los mencionados consideramos que no tenemos amenaza de productos directos.

8.12. Análisis FODA

Fortalezas

- Brindar servicios adicionales: juegos para niños o espectáculos infantiles.
- Alta relevancia de los procesos de RRHH como selección y capacitación.
- Excelente atención y servicio al cliente, en un ambiente distendido y lúdico
- Diversidad de productos en la carta.
- La pollería atenderá a los NSE C y D, los más numerosos en Lima Metropolitana.

Debilidades

- Elevado costo inicial para posicionar la marca
- Poca posibilidad de diferenciación, el pollo a la brasa es un producto casi estándar
- Inversión en equipos de refrigeración y almacenamiento de insumos.
- Inversión inicial en promociones y ofertas.
- Necesidad de diversificación de productos, no solo se puede ofrecer pollo a la brasa.

Oportunidades

- Mayor nivel de consumo de los NSE C y D.
- Mayor presencia del pollo a la brasa en la canasta básica de consumo.
- El pollo a la brasa es un elemento que vincula a la familia.
- Alto poder de negociación sobre los proveedores.
- No hay un alto nivel de lealtad del cliente hacia las cadenas de pollerías actuales.

Amenazas

- Cadenas y pollerías individuales con amplia experiencia en el sector.

- Elevado número de productos sustitutos.
- Posible Reaparición en gran escala del virus H5N1 u otro agente patógeno peligroso.
- Delincuencia y falta de seguridad en algunos sectores.
- Baja disponibilidad de terrenos o locales.

Estrategias FO

- Definir una estrategia de promoción y publicidad enfocada en los segmentos objetivos.
- Elaborar un esquema integrado servicio al cliente – infraestructura que haga sentir al consumidor como en casa.
- Construir una relación sólida con los proveedores de pollo y papa.

Estrategias DO

- Brindar promociones y ofertas por la compra de una determinada cantidad de pollo a la brasa.
- Promocionar combos diferenciados: para niños y adultos.

Estrategias FA

- Reclutar y seleccionar al personal de la competencia, ya que tienen amplia experiencia en el sector.
- Ofrecer otros productos complementarios como variedad de entradas, ensaladas, cremas y bebidas.
- Brindar el servicio de espectáculos Infantiles o juegos para niños.

Estrategias DA

- Establecer un sistema de seguridad que también involucre las zonas aledañas al local.

- Negociar la compra de los locales, para ello se requerirá una inversión inicial que luego se recuperará.

8.13. Planteamiento de objetivos

- Potencializar el área de publicidad y promoción
- Mejorar la infraestructura para un mejor servicio
- Optimizar relaciones con proveedores
- Desarrollar un mejor proceso de selección de personal
- Integrar nuevos productos en la carta
- Énfasis en el área de distribución

8.14. Planteamiento de alternativas

- Crear un mejor proceso para poder realizar la aprobación de las promociones y propagandas, con el fin de llegar aún más rápido hacia el cliente e interactuar con nuestros clientes, que nos siguen en nuestras páginas.
- Realizar una inversión para mejorar ciertos aspectos de la infraestructura, para la debida satisfacción del cliente
- Crear canales de interrelación con proveedores, ya que este tipo de negocio requiere informe continuo para el debido abastecimiento
- Elaborar etapas, exámenes, capacitaciones, para así poder realizar una mejor selección del personal que se maneja
- Realizar estudios, para poder integrar nuevos productos en la carta.
- Agilizar los procesos que realizan los distribuidores de nuestros productos implementando nuevas tecnologías.