



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO  
LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO HOTELERO, CASO “HUARCO  
HOTEL”, SAN LUIS - CAÑETE, 2019**

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

**AUTOR**

**TORRES AGUILAR, TIFFANY KAREM  
ORCID: 0000-0001-8410-8366**

**ASESOR**

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA  
RCID: 0000-0002-5034-7024**

**CAÑETE – PERÚ**

**2020**





---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO  
LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO HOTELERO, CASO “HUARCO  
HOTEL”, SAN LUIS - CAÑETE, 2019**

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

**AUTOR**

**TORRES AGUILAR, TIFFANY KAREM  
ORCID: 0000-0001-8410-8366**

**ASESOR**

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA  
RCID: 0000-0002-5034-7024**

**CAÑETE – PERÚ**

**2020**

## **Título de la tesis**

Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Torres Aguilar, Tiffany Karem

ORCID: 0000-0001-8410-8366

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú

### **ASESOR**

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

### **JURADO**

Presidente:

Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Miembro:

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro:

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

## Hoja de firma del Jurado y el Asesor

-----  
Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

Presidente

-----  
Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Miembro

-----  
Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

Miembro

-----  
Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Dar gracias al Todopoderoso, por haberme acompañado en cada paso dado, bendiciéndome con personas maravillosas en mi vida y brindándome salud, fortaleza y amor para cumplir con mis designios.

## DEDICATORIA

A mi familia, la cual amo con todo el corazón, por ser más que un apoyo una motivación, por la cual me esfuerzo, y son la fortaleza necesaria y el soporte de cada día.

A mis hijos por ser el motivo de salir adelante y ser un ejemplo en sus vidas.

A mi abuela:

Savina por inculcarme buenos valores desde niña, por ser una madre incondicional, por el esfuerzo y la lucha que realizó para sacarme adelante.

## RESUMEN

La presente investigación tiene por enunciado ¿Cuál es la propuesta de mejora de desempeño laboral para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis -Cañete, 2019.?. Para ello se ha definido el siguiente objetivo general: elaborar la propuesta de mejora de desempeño laboral para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis -Cañete, 2019. La investigación fue No experimental – transversal del tipo descriptivo de enfoque cuantitativo en lo que concierne al instrumento para el recojo de información se realizó mediante el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: el desempeño laboral se sitúa en 37.5% del nivel medio y 37.5 % del nivel bajo y la calidad indican una gestión de calidad de nivel media.( 63 %). Se concluye que para optimizar la participación del personal se debe de mejorar las retribuciones al trabajador motivándolos con incentivos, reconocimientos de logros individuales y de equipo. En cuanto a la capacidad laboral se propone que se deben de otorgarles retribuciones como bonos, ascensos, aumentos de salarios. Para optimizar la eficacia se debe realizar capacitación a los trabajadores, por lo tanto el Plan de Mejora consiste en optimizar las dimensiones buscando la mejora de las falencias para aportar resultados que conlleven a la mejora continua del desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño Laboral, Gestión de la Calidad, Hotel, MYPE.

## **ABSTRAC**

The present research is based on what is the proposal to improve work performance for quality management in micro and small companies in the service sector, hotel sector, "Huarco Hotel" case, San Luis -Cañete, 2019.?. For this, the following general objective has been defined: to develop the proposal to improve work performance for quality management in micro and small companies in the service sector, hotel sector, "Huarco Hotel" case, San Luis -Cañete, 2019. The research was Non-experimental - cross-sectional of the descriptive type of quantitative approach in which the instrument for the collection of information is conceived was carried out through the questionnaire, obtaining the following results: job performance is at 37.5% of the average level and 37.5% of low level and quality indicates a medium level quality management (63%). It is concluded that to optimize the participation of the personnel, the attributions to the worker must be improved motivating them with incentives, recognitions of individual and team achievements. Regarding work capacity, it is proposed that they should be given compensation such as bonuses, promotions, salary increases. To optimize efficiency, training must be carried out for workers; therefore, the Improvement Plan consists of optimizing the dimensions, seeking to improve the shortcomings to provide results that lead to continuous improvement in work performance.

Key words: Labor Performance, Quality Management, Hotel, MYPE.

## CONTENIDO (ÍNDICE)

Título de la tesis.....	iv
Equipo de trabajo.....	v
Hoja de firma del Jurado y el Asesor.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Resumen.....	ix
Abstrac .....	x
Contenido (Índice).....	xi
Índice De Gráficos, Tablas Y Cuadros .....	xiv
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	18
2.2.1. Marco teórico.....	18
2.2.1.1. Desempeño laboral.....	18
2.2.1.1.1. Importancia del desempeño laboral. ....	20
2.2.1.1.2. Factores del desempeño laboral .....	20
2.2.1.1.3. Características del desempeño laboral .....	21
2.2.1.1.4. Dimensiones del desempeño laboral.....	22
2.2.1.1.5. Métodos para la evaluación del desempeño laboral.....	23
2.2.1.2. Gestión de la calidad .....	25
2.2.1.2.1. Enfoque de la gestión de la calidad.....	26
2.2.1.2.2. Principios de gestión de la calidad .....	26

2.2.1.2.3.	Consideraciones de la Gestión de la calidad .....	28
2.2.1.2.4.	Enfoque de sistemas de gestión de la calidad .....	29
2.2.1.2.5.	Política de la calidad y objetivos de la calidad .....	30
2.2.1.2.6.	Calidad total .....	31
2.2.1.2.7.	Herramientas genéricas de calidad.....	31
2.2.1.2.8.	Modelo Kano.....	34
2.2.2.	Marco conceptual.....	35
2.2.2.1.	Calidad: .....	35
2.2.2.2.	Gestión de la Calidad: .....	36
2.2.2.3.	Desempeño:.....	36
2.2.2.4.	MYPE:.....	36
2.2.2.5.	Hotel:.....	37
III.	Hipótesis .....	38
IV.	Metodología.....	39
4.1.	Diseño de la investigación. ....	39
4.2.	Población y muestra. ....	39
4.2.1.	Población: .....	39
4.2.2.	Muestra: .....	40
4.3.	Definición y operacionalización de variables .....	41
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5.	Plan de análisis.....	43
4.6.	Matriz de consistencia.....	45
4.7.	Principios Éticos.....	46
V.	Resultados.....	49
5.1.	Resultados .....	49
5.2.	Análisis de Resultados .....	57

VI.	Conclusiones.....	61
VII.	Aspectos Complementarios .....	64
VIII.	Referencias Bibliográficas .....	67
IX.	Anexo.....	70
	Anexo 1: Consentimiento Informado.....	70
	Anexo 2: Encuesta.....	71
	Anexo 3: Ficha REMYPE.....	73
	Anexo 4: Ficha RUC.....	74
	Anexo 5: Consulta de registro de planilla .....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de la gestión de la calidad.....	49
Tabla 2 Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión participación del personal.....	50
Tabla 3 Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Enfoque al cliente .....	51
Tabla 4 Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Liderazgo .....	52
Tabla 5 Niveles del desempeño laboral. ....	53
Tabla 6 Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Capacidad laboral.....	54
Tabla 7 Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Desarrollo ..... 55	
Tabla 8 Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Eficacia. ....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la gestión de la calidad. ....	49
Figura 2 Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión participación del personal.....	50
Figura 3 Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Enfoque al cliente .....	51
Figura 4 Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Liderazgo .....	52
Figura 5 Niveles del desempeño laboral.....	53
Figura 6 Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Capacidad laboral. ....	54
Figura 7 Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Desarrollo.....	55
Figura 8 Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Eficacia. ....	56

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las micro y pequeñas empresas han pasado a ser indispensables para el desarrollo económico de cada país, ya que fácilmente se adaptan a nuevas tecnologías, además que estas organizaciones no necesitan de cuantioso capital. Para que puedan sobrevivir en los mercados de alta competencia, se requiere que alcance conceptos como calidad, innovación, la diferenciación del producto, competitividad y sobre todo un buen desempeño laboral por parte de sus colaboradores.

El desempeño laboral hoy en día es tema que está ligado al éxito de incrementar la participación en el mercado, consiguiendo brindar excelencia y calidad en los servicios. Un buen desempeño laboral permite que la organización brinde un servicio de calidad y se mantenga en el mercado, para que esto ocurra se debe de tener una buena comunicación con los colaboradores y sobre todo realizar una buena selección de personal, para que puedan cumplir con las expectativas previstas.

Antes de los 80' China era dominada por una entidad pública debido a sus prejuicios ideológicos no podía darse el desarrollo del sector privado, pero después de 10 años que se inició la reforma económica es donde recién las PYMES asumieron un papel dentro de la economía de China desde entonces ha contribuido a la evolución económica o al desarrollo económico con la creación de empleo, innovación y crecimiento económico. Para el caso de Europa gran parte de las PYMES se han visto expuestas al crecimiento de las competencias por parte de empresas nacionales como extranjeras, pero esto ha sido bueno porque debido a ellos han mejorado e implementado los diversos avances tecnológicos, optimando la productividad y pasando a mejorar la calidad de vida, dando empleo a las personas. En América Latina las micro y pequeñas empresas destacan su importancia en la fuerte tasa de fuentes de

que en algunos casos supera al 50%, no hay definiciones universales para delimitarlas, ya que en algunas ocasiones se miden por el nivel de ventas o por el número de trabajadores. Colombia define la Pyme según sus activos totales y el número de empleados (Ley 905 de 2004), sin importar la actividad que desempeñe.(Montoya, 2010, p.111).

Sabemos que la clave del éxito para una empresa es tener clientes fieles y satisfechos, esto solo se lo logra brindándoles un buen servicio a través de los colaboradores, por lo tanto es importante que el talento humano actúe de manera positiva ante cualquier tarea encomendada.

Al tener un personal motivado este será más eficiente al momento de ejecutar las tareas, lo cual traerá consigo mayor beneficio a la empresa tanto económicamente como estructural. Brindar un buen servicio se lleva a cabo por medio de capacitaciones, incentivos, un buen ambiente laboral, esto genera que el colaborador trabaje motivado y produzca más.

En San Luis - Cañete, se realizó el estudio de caso donde existen MYPES abocadas al rubro de Hotelero, pero se desconoce el desempeño laboral de los trabajadores para el caso del Huarco Hotel. Por lo anteriormente expresado se planteó el enunciado del problema ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019?. Para dar respuesta al problema se tuvo como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019. Del mismo modo se planteó los objetivos específicos. Describir las características de desempeño laboral en las

micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019. Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019. Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019.

La presente investigación se justifica teóricamente porque nos permitió conocer las principales características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019; De la misma forma, se presenta la justificación práctica ya que se dio a conocer una propuesta de mejora que podrá permitir el aumento del desempeño laboral para tener buenos empleados que puedan desempeñar sus labores con motivación y esfuerzo para que la organización cumpla con las exigencias del mercado logrando la satisfacción del cliente y el incremento de las ventas. Finalmente se justifica metodológicamente porque se usó el método científico siguiendo sus pasos que le dio validez, además cumplió con el esquema y servirá como antecedente para futuros investigadores y será de interés de los emprendedores.

En cuanto a la metodología utilizada la presente investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño transversal, usando como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario.

Los resultados encontrados fueron que el desempeño laboral se sitúa en 37.5% del nivel medio y 37.5 % del nivel bajo, esto quiere decir que el desempeño de los trabajadores no es completamente eficiente ni eficaz para poder lograr los objetivos de la organización. La capacidad laboral está entre los niveles bajo (38%) y medio (50%),

asimismo la eficacia está en los niveles medio (50%) y un nivel bajo (38%). Las características de la gestión de calidad indican una gestión de calidad de nivel media.(63%), indica que no existe una participación del personal plena, aunado a un liderazgo en desarrollo (nivel intermedio).

Llegando a concluir que para mejorar la participación del personal se debe de mejorar las retribuciones al trabajador motivándolos con incentivos, reconocimientos de logros individuales y de equipo. En cuanto a la capacidad laboral se propone que se deben de otorgarles retribuciones como bonos, ascensos, aumentos de salarios. Para optimizar la eficacia se debe realizar capacitación a los trabajadores, por lo tanto el Plan de Mejora consiste en optimizar las dimensiones buscando la mejora de las falencias para aportar resultados que conlleven a la mejora continua del desempeño laboral.

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

En la presente investigación se encontraron los siguientes antecedentes:

**Joubert (2015)**, en su investigación Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén, para optar el grado de Magíster en Desarrollo y Gestión del Turismo Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Tuvo como objetivo Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos; la metodología de la investigación fue de tipo cualitativa, el diseño de la investigación de carácter descriptivo, donde se realizaron entrevistas profundas semiestructuradas, llegando a la conclusión que la mayoría de los encargados de dirigir las empresas hoteleras no tienen un conocimiento certero de los SGC e inclusive no poseen las bases suficientes como para poder iniciar un proceso de implementación, ya que están orientados principalmente a resolver situaciones del momento y a adaptarse a lo que el entorno les va solicitando.

**Sum (2015)**, en la tesis titulada Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de

alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). Para obtener el título de psicóloga industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, la conclusión obtenida de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

**Massaro (2015)**, en su investigación titulada ¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?, para obtener el grado de Magíster en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, tuvo como objetivo definir la lógica que subyace a la importancia otorgada a la gestión del desempeño en su contribución al aumento en la rentabilidad de la empresa, desde la perspectiva de los gerentes IT. La metodología fue del tipo cualitativo, nivel descriptivo. Llegando a concluir que la primera conclusión a la que he arribado es que en las empresas que consulté, a la hora de explicar el éxito en sus negocios, cada área funcional se basaba en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de

facturación, indicadores de niveles de acuerdo en los servicios otorgados a los clientes, indicadores de ventas cerradas y nuevos clientes. Pude inferir del material de las entrevistas esta primera conclusión, en la que claramente cuentan con un sistema de gestión orientado a objetivos mensurables y observables.

**Villarán y Nieto (2016)**, en la investigación titulada Sistema de gestión de calidad, factor importante para el desarrollo laboral del colaborador de UNISALUD Palmira. Cuyo objetivo pretende conocer la percepción que tienen los usuarios internos de la Unidad de Servicios de Salud UNISALUD de la Universidad Nacional de Colombia, en cuanto a su ejecución, socialización y beneficios al colaborador de UNISALUD. La metodología fue de tipo cualitativa donde se realizó una encuesta escrita a cada uno de los Integrantes de la Unidad, tomando a veinte (20) colaboradores pertenecientes al área administrativa y asistencial, siendo este el número total de personas que laboran en dicha dependencia, llegando a concluir que fue un acierto haber hecho partícipes a los colaboradores de la construcción y la implementación del sistema de mejor gestión, puesto que la experiencia aportada por ellos ha permitido tener una caracterización de procesos reales; por ende, al ser partícipes se ha reforzado las actividades laborales con mayor conocimiento y, sobre todo, con eficiencia para el logro de los objetivos misionales; así mismo, se refleja la disponibilidad de la dirección administrativa para orientar a todo el equipo de UNISALUD, con el fin de dar a conocer las

directrices del SGC, brindando a cada una de las áreas asistenciales y administrativas apoyo constante por medio de capacitaciones y ayuda por parte de los referentes de calidad para acompañar el fortalecimiento de las actividades del SGC.

**Crisales (2017)**, en su tesis titulada Propuesta de mejoramiento para el desempeño laboral en el proyecto de consorcio en INTERGRUPO S.A. para obtener el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Católica de Colombia, la cual tuvo como objetivo proponer estrategias de mejora para el desempeño laboral del proyecto consorcio en INTERGRUPO S.A. la metodología utilizada fue la investigación del tipo cuantitativo y cualitativo de alcance descriptivo. Llegando a concluir que se identifica que el personal no tiene claridad de todas las funciones y competencias que se deben tener por parte de la mayor cantidad de desarrolladores del proyecto, lo que causa que a la hora de dar solución a una solicitud interpuesta sin tener claridad en lo que realmente solicita el cliente, por esta causa se procede a generar errores.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Mayurí (2008)**, en su investigación titulada Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación -FEBAN, Lima 2006. Para obtener el grado académico de Doctor en Educación de la Universidad Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo determinar y Evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral

de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. La metodología de la Investigación es de Tipo Aplicado, pues se realiza un Diseño Experimental que requiere, para su interpretación, ser Explicativo- Correlacional, El Diseño de la Investigación fue Experimental, Diseño de Cuatro Grupos Aleatorizados con Pre-Prueba y Post Prueba, de corte transversal, utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, aplicado a una muestra de 80 participantes. Llegando a concluir que podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

**Farfan (2016)**, en su investigación titulada Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016. Para obtener el grado de Magister en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, La cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte trasversal correlacional. Se utilizó muestreo probabilístico con una muestra de 211 del personal asistencial de enfermería. Llegando a concluir que

concluye que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad de atención y desempeño laboral.

**Rodriguez (2016)**, en su tesis titulada Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016. Para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La cual tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016. La metodología de la investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. La conclusión más significativa obtenida de este estudio De la Empresa el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, El 100.0% de las MYPES afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

**Rollano (2017)**, en su tesis titulada Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016, para obtener el título de Licencia en Turismo de la Universidad Andina del Cusco. El objetivo de la investigación fue correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los

trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac; La metodología utilizada fue En cuanto a la metodología, la presente tesis fue con enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y probatorio; correlacional, llegando a concluir que Se llegó a la conclusión de que la calidad de servicios estuvo directamente relacionada al desempeño laboral y para obtener los resultados se encuestó a 33 trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac; teniendo así, la correlación existente entre ambas variables, ya que la calidad de servicios estuvo relacionada al 51.5% significativamente al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año en mención.

**García (2018)**, en su tesis titulada Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza en el distrito de Tumbes, 2018. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo fue Determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018. Con una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 45 trabajadores para la variable desempeño laboral y 68 clientes para la variable gestión de calidad, utilizando el cuestionario y la encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos; Se concluyó que los trabajadores realizan sus funciones con eficiencia, se desenvuelven en un adecuado clima

laboral, optimizan su tiempo y recursos con eficacia, se sienten identificados con la empresa, mostrando características de empatía, buena comunicación y cordialidad en el desempeño de sus funciones, por consiguiente la empresa cumple con los servicios y cubre las necesidades con calidad de atención al servicio al cliente, mas no con una remuneración equitativa al trabajador.

**Figuroa (2018)**, en su investigación titulada Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo fue determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. Con una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 45 trabajadores para la variable desempeño laboral y 68 clientes para la variable gestión de calidad, utilizando el cuestionario y la encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos; se concluyó que existe optimización de tiempo, movimientos y de materiales por parte del personal del hospedaje, además concluyó que los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado, por consiguiente la empresa racionaliza bien sus materiales para el desempeño y sus funciones, por último la empresa le permite postular a los trabajadores a un ascenso o promoción laboral.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales o Locales**

**Aparcana (2016)**, en su tesis titulado Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo general fue Establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio rubro restaurantes del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2016. En la metodología del trabajo campo se utilizó diversos tipos de investigación, como: No experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. La técnica que se eligió y se utilizó en nuestro trabajo fue la técnica de la encuesta. Así mismo el universo y/o población que se investigó fueron las MYPES rubro restaurante, del distrito y provincia mencionadas anteriormente; y como muestra se seleccionó 8 de ellas. Llegando a concluir de la gestión de calidad cumple un rol fundamental en las empresas de un mundo globalizado como el actual. Las vallas son cada vez mayores, especialmente entre la competencia de las empresas, cuyos desafíos de alta competencia se tanto a nivel nacional como internacional.

**Espinoza (2018)**, en su tesis titulada Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año

2018. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo describir las principales, características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018; la metodología que utilizó fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población es fue 30 Mypes con una muestra de 20 Mypes a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta; donde llegó a concluir que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro pollería, sus edades están en un rango de 31 a 50 años del sexo masculino, con estudios secundarios, donde el cargo que ocupa es de dueño en un 90%, desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Las Mypes encuestadas tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con trabajadores de 1 a 5 personas, perteneciendo al tributario Nuevo RUS, además que su mayoría si cuentan con permisos municipales para operar. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un promedio de 4 años en el mercado, lo cual nos indica que están empezando en este nuevo rubro de las pollerías, dentro del estudio se refleja que un gran porcentaje si cuentan con todos los permisos municipales lo cual es buen indicador ya que muestra la formalidad frente a las autoridades del estado.

**Perez (2019)**, en su tesis titulada Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de

calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuya investigación tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Este diseño de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 20 representantes de las Mypes. Utilizando la técnica de la encuesta. Llegó a obtener las siguientes conclusiones: Sobre la Gestión de Calidad, el 60% indico que muy pocas veces establecen objetivos de calidad, el 45% acoto que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas, el 40% concluyo que da seguimiento a los procesos que realizan, el 35% comparo que los resultados con las metas trazadas, el 45% menciono que promueve la mejora continua, el 40% manifestó que detecta los errores y los corrige. Sobre la Capacitación de personal, el 45% indico que realiza evaluación por desempeño, el 40% afirmo que realiza informes periódicamente, el 50% menciono que está pendiente de las necesidades de los trabajadores, el 40% acoto que realiza capacitaciones, el 45% manifestó que establece programas de capacitación, el 65% sustento que invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores, el 50%

afirmo que verifica los resultados de la capacitación y el 35% indico que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

**Hilario (2019)**, en su tesis titulada Gestión de calidad en la capacitación de la MYPE, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: “Nuevo Milenium” del distrito de Imperial - Cañete, año 2018. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de la Mype, sector comercio, rubro minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso” “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, la metodología que se utilizó fue de investigación de nivel descriptivo, con un enfoque cualitativo y el diseño no experimental transversal. Para ello se trabajó con una Mype a quien se le aplicó una entrevista de seis preguntas abiertas a cada uno de los encargados. Concluyendo; En el presente se determina que las principales estrategias de gestión de calidad en capacitación, Mype Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, en la cual ha dado buenos resultados en lo planteado y mejora en la rentabilidad de la empresa, determinan las principales estrategias de la gestión de calidad la técnica de las 5S, para un mejor resultado de la empresa y a la vez el personal se capacitó para una mejora en su trabajo y desenvolvimiento; la

capacitación que se ha brindado al personal concierne en atención al cliente y las 5s obteniendo resultados satisfactorios tanto dentro como fuera de la empresa.

**Flores (2019)**, en su tesis titulada Propuesta de mejora de la motivación como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro venta de prendas de vestir para caballeros, del mercado Virgen del Carmen, distrito de imperial, provincia de Cañete, 2018. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la motivación como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir para caballeros, del Mercado Virgen del Carmen, Distrito de Imperial, Provincia de Cañete, 2018. La metodología de esta investigación fue de tipo Cuantitativa. El Nivel fue descriptivo, el diseño de la investigación fue No experimental y transversal, Para que, se llevara a cabo este estudio se tomó una muestra poblacional de 15 representantes de la MYPE del Mercado Virgen del Carmen, a quienes se le aplico un cuestionario con 25 preguntas, llegando a concluir que, Se identificó que la motivación es un gran problema que tienen en su mayoría de las micro y pequeñas empresas, por falta de incentivos de parte de los representantes de las Mypes. Los colaboradores del Mercado Virgen Del Carmen de Imperial de Cañete, no se encuentran totalmente

motivados, ya que mencionan que las empresas no se comprometen en cuanto a su crecimiento profesional, no le brindan ningún tipo de beneficios, mucho menos le hacen reconocimientos a su labor y entrega a su trabajo.

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

### **2.2.1. Marco teórico.**

#### **2.2.1.1. Desempeño laboral.**

Chiavenato (2000) afirma.

“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”(p.359).

Palaci (2005), expone que las conductas en diferentes momentos temporales a la vez, de un mismo o varios individuos van a colaborar a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral viene hacer el valor que aporta un trabajador a una organización en los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. (p.155).

Dessler (2009) afirma: definirse como el proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo en un solo sistema común, cuyo objetivo es asegurarse de que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa. La característica distintiva de la administración del Desempeño es que mide de manera explícita la capacitación Del empleado, el establecimiento de

estándares, la Evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su desempeño y si el mismo contribuye al logro de las metas de la compañía. (p.336).

Robbins y Judge (como se citó en Trelles y Varas, 2017) afirman que el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral. En las organizaciones el desempeño define la productividad laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones. (p.12).

Además, se puede decir, que el desempeño laboral son acciones notorias dirigidas hacia un objetivo, donde el sujeto manifiesta el empeño y la efectividad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea capaz para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la intervención y dirección del desempeño humano en las organizaciones. La ficha se apoya en el análisis de cargos y exploración contar las áreas de incumbencia que se deben ahondar cuando se mide el desempeño. La investigación es el ingrediente fundamental del sistema de valoración y rebusca cronometrar cómo se puede aproximarse el desempeño con ciertos estándares objetivos.

#### 2.2.1.1.1. Importancia del desempeño laboral.

Para Robbins y Joudge (2013), en tiempos pasados muchas organizaciones solo evaluaban las funciones que realizaba un trabajador, en cambio ahora según los investigadores existen 3 importantes comportamientos que constituyen el desempeño laboral: (p.555)

Desempeño de la tarea: Esta referido a la ejecución de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales.

Civismo: Está dirigido al ámbito psicológico de cada trabajador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con tolerancia, sugerencias constructivas y decir cosas positivas del trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Falta de productividad: Esto incluye las acciones que daña de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. (p.555)

#### 2.2.1.1.2. Factores del desempeño laboral

Con relación a los componentes que influyen en el desempeño laboral, Newstrom (2011) enuncia:

Satisfacción del trabajo: es la forma en cómo se siente el trabajador para con su trabajo.

Autoestima: Es el amor, el sentimiento de pertenencia y participación social con el trabajo. Ya que toda persona busca en una organización lograr una buena posición y ser reconocido por su equipo.

Trabajo en equipo: esto ocurre cuando los miembros conocen sus objetivos, contribuyen de manera responsable y entusiasta la tarea y se colaboran entre sí.

#### 2.2.1.1.3. Características del desempeño laboral

Furnham (2000) enuncia que: Conciernen los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Adaptabilidad: se refiere a la mantención del a efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación: se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

Iniciativa: se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimientos: se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Trabajo en equipo: se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

Desarrollo de talentos: se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

#### 2.2.1.1.4. Dimensiones del desempeño laboral

Trelles y Varas (2017) Las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

Capacidad laboral: La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.

Desenvolvimiento: Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.

Eficacia: Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.

Perfil del trabajador: Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa. (p.15).

#### 2.2.1.1.5. Métodos para la evaluación del desempeño laboral

Robbins y Joudge (2013) definen:

“Los métodos de la evaluación de desempeño varían de una organización a otra porque cada una tiende a construir su propias políticas y sistemas para evaluar el desempeño de las personas”(p.598).

Ensayos escritos: Quizás el método más sencillo consista en redactar una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del empleado, así como hacer sugerencias para que este mejore. Para escribir un documento de este tipo no se requiere de formatos complejos ni de una extensa capacitación. Sin embargo, es probable que con este método una evaluación útil esté determinada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del trabajador. (Robbins y Joudge, 2013, p.558).

Incidentes críticos: Formas de evaluación de las conductas fundamentales para distinguir entre la ejecución eficaz e ineficaz de un trabajo. (Robbins y Joudge, 2013, p.559).

Escalas gráficas de calificación: Método de evaluación en el que el evaluador califica factores del desempeño sobre una escala gradual. (Robbins y Joudge, 2013, p.559).

Escalas de calificación basadas en el comportamiento (ECBC): Las escalas de calificación basadas en el comportamiento combinan elementos importantes de los métodos de calificación por incidentes críticos y de escalas gráficas. Escalas que combinan elementos importantes de los métodos de incidentes críticos y de escalas gráficas. El evaluador califica a los individuos con base en reactivos ubicados a lo largo de un continuo, pero los puntos son ejemplos de la conducta real en el trabajo específico, que van más allá de lo que ofrecen los listados de rasgos o las descripciones. (Robbins y Joudge, 2013, p.559).

Comparaciones forzadas: Método de evaluación con el cual se compara el desempeño de un trabajador con el de otros (por ejemplo, un empleado podría ser clasificado en tercer lugar entre los 10 empleados de su unidad de trabajo). Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual. Clasificación grupal, Método de evaluación que coloca a los trabajadores en una clasificación en particular, como los cuartiles.

Clasificación individual, Método de evaluación que ordena a los trabajadores del mejor al peor. (Robbins y Joudge, 2013, p.559).

#### **2.2.1.2. Gestión de la calidad**

Juran (1990), considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí: Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Aldana (2011). La gestión de Calidad es el conjunto de actividades de la función general de dirección, que determina la política de calidad, sus objetivos, procesos e indicadores, con las responsabilidades correspondientes. Tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, sin desconocer que los clientes internos son muy importantes para el cumplimiento de los objetivos de la calidad. (p.37).

La gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Según Camisón, Cruz y Gonzales, (2006) La Gestión de la Calidad es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural

para diferentes aspectos del proceso administrativo. Witcher (1995) se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización Orientada al cliente. Price (1989) aún restringe más su concepto, limitándola a una técnica de control. (p.50)

#### 2.2.1.2.1. Enfoque de la gestión de la calidad

Enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Así pues, el contenido de los distintos enfoques de Gestión de la Calidad se distingue por tres dimensiones: (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211)

1. Los principios que asumen y que guían la acción organizativa.
2. Las prácticas –actividades– que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
3. Las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211)

#### 2.2.1.2.2. Principios de gestión de la calidad

La gestión de la calidad, según la norma internacional ISO 9004, se basa en ocho principios, desarrollados con la intención de que la alta dirección de las empresas los emplee para liderar la organización hacia un mejor desempeño. Ellos son:

Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes

Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque a los procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso

Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Toma de decisiones basadas en hechos. Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación

mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (9004-2000, 2000, p.4)

#### 2.2.1.2.3. Consideraciones de la Gestión de la calidad

La aplicación de los principios de la gestión de la calidad no sólo proporciona beneficios directos, sino que también hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos. Las consideraciones de beneficios, costos y gestión de riesgos son importantes para la Organización, sus clientes y otras partes interesadas. Estas consideraciones, en relación con el desempeño global de la Organización, pueden tener impacto sobre:

La fidelidad del Cliente.

La reiteración de negocios y referencia o recomendación de la Organización.

Los resultados operativos, tales como participación de mercado, etc.

Respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado,

Costos y tiempos de ciclos mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.

Alineación de los procesos que mejor alcanzan los resultados deseados.

Ventaja competitiva mediante capacidades mejoradas de la Organización.

Comprensión y motivación de las personas hacia las metas y objetivos de la Organización, así como participación en la mejora continua.

Confianza de las partes interesadas en la eficacia y eficiencia de la Organización, según demuestren los beneficios financieros y sociales del desempeño, ciclo de vida del servicio y reputación de la Organización.

Habilidad para crear valor tanto para la organización como para sus proveedores mediante la optimización de costos y recursos, así como flexibilidad y velocidad de respuesta acordada conjuntamente a mercados cambiantes. (9004-2000, 2000, p.vi)

#### 2.2.1.2.4. Enfoque de sistemas de gestión de la calidad

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- b) establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;

h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente. (norma ISO 9000:2000, punto 2.3).

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización. (norma ISO 9000:2000, punto 2.3).

#### 2.2.1.2.5. Política de la calidad y objetivos de la calidad

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas. (norma ISO 9000:2000, punto 2.5).

#### 2.2.1.2.6. Calidad total

La calidad total se define entonces como la creación global de valor por la organización para todos sus grupos de interés clave. El mismo ciclo que alude a las expectativas de los clientes, puede utilizarse para visualizar este concepto global de calidad, referido ahora de forma genérica al servicio esperado por aquellos grupos de interés. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.196)

#### 2.2.1.2.7. Herramientas genéricas de calidad

Estas herramientas básicas del control de calidad son:

Gráficas de Frecuencia (histogramas): Este es un caso típico de las técnicas estadísticas de control de calidad. Un ejemplo puede ayudar a comprender mejor esta fácil y práctica herramienta. Los histogramas tienen la ventaja de ser fácilmente manejables por personal poco calificado que al realizarlos incluyen los datos con que disponen y puede discernir los más importantes. (Carro y Gonzales, 2012, p.24)

Diagramas de Pareto: El Diagrama de Pareto es utilizado para determinar prioridades para ciertas actividades que impulsen el control total de la calidad. Es una gráfica de barra que muestra la frecuencia relativa de problemas en un proceso. El Diagrama de Pareto ordena las causas según su importancia de mayor a menor, lo que muestra claramente que algunas destacan mucho más que las otras. (Carro y Gonzales, 2012, p.25)

Diagramas de Causa-Efecto: También conocido como diagrama de Ishikawa o de espina de pescado. Su propósito es proveer una vista

gráfica de una lista en donde se pueden identificar y organizar posibles causas a problemas para asegurar el éxito dentro de algún proyecto. (Carro y Gonzales, 2012, p.26)

**Hojas de Verificación:** Una hoja o lista de verificación es un formato construido especialmente para recolectar datos en la que se especifican todos los factores o variantes de interés de alguna situación. Algunas de sus aplicaciones son el describir resultados de operaciones o inspecciones, examinar artículos defectuosos, confirmar posibles causas de problemas de calidad, analizar o verificar operaciones, entre otras. (Carro y Gonzales, 2012, p.28)

**Estratificación:** Es una estrategia de clasificación de datos de acuerdo a variables de interés de tal forma que en una situación dada se encuentren las fuentes de la variabilidad. Esto es importante ya que una forma de buscar la solución de una situación problemática es tratando de encontrar las causas de la variabilidad, lo que se puede lograr estratificando o clasificando sus potenciales fuentes. (Carro y Gonzales, 2012, p.29)

**Gráficas de Dispersión:** El diagrama de dispersión permite hacer esa comparación mediante un análisis gráfico de dos factores que se manifiestan simultáneamente en un proceso concreto, es decir, si existe una relación de causa-efecto entre los factores. (Carro y Gonzales, 2012, p.29)

**Gráficos de Control:** Supongamos que se desea controlar un proceso de fabricación de producto sustituto del cuero curtido que se

obtiene recubriendo un tejido con polímero. Periódicamente se toman muestras de la producción y se pesan. Cada muestra consta de cinco cuadrados de una superficie de medio metro cuadrado y se toman un total de 25 muestras. Para cada una de ellas, se calcula la media de los cinco pesos y la dispersión de su distribución (la de peso mayor menos la de menor). (Carro y Gonzales, 2012, p.30)

Despliegue de la Función de Calidad: EL despliegue de la función calidad, como se conoce en español, es una metodología para concebir, configurar y desarrollar un producto o servicio a partir de las necesidades de los clientes. En ellas participan todas las áreas implicadas en la empresa. (Carro y Gonzales, 2012, p.32)

Método Taguchi: El Método Taguchi busca hacer productos y procesos con calidad robusta. Los productos con calidad robusta son aquellos que se pueden producir en forma uniforme y consistente en condiciones ambientales y de manufactura adversas. La idea es quitar los efectos de condiciones adversas en lugar de remover las causas. (Carro y Gonzales, 2012, p.39)

Modelo de Kano: La relación de los parámetros de la calidad del desempeño y la satisfacción al cliente en una gráfica de dos ejes puede definir la calidad en una manera más sofisticada. La correlación de la calidad en los dos ejes definida por Kano nos lleva a diferentes definiciones de calidad; por ello, su modelo nos conduce a un nivel que no está disponible en el modelo de calidad en una sola dimensión. (Carro y Gonzales, 2012, p.42)

#### 2.2.1.2.8. Modelo Kano

El Modelo de Kano es útil para percibir las dos dimensiones de la calidad en aplicaciones reales. Los requerimientos no siempre caen 100% en una de las clasificaciones de calidad, pero pueden dar respuesta a casos en los cuales la calidad del desempeño de los productos es excelente y sin embargo, a pesar de los esfuerzos, no tienen una alta penetración en el mercado.

Calidad básica. La dinámica de la calidad básica indica que si algunos requerimientos del cliente no se cumplen causan una gran insatisfacción; pero si son cubiertos, no tienen un gran efecto en la satisfacción del cliente. La razón es que este tipo de calidad está implícita en el producto esperado por el cliente. Un ejemplo muy claro se presenta cuando entramos a un restaurante para comer y esperamos que exista un lugar para sentarnos; si no existe nos sentimos insatisfechos y por otro lado el que exista gran cantidad de lugares para sentarse no contribuye a incrementar nuestra satisfacción. (Carro y Gonzales, 2012, p.42)

Calidad en el desempeño. Un segundo tipo de requerimientos del cliente es el que genera satisfacción en forma proporcional al desempeño del producto. Este tipo es conocido como calidad en el desempeño y generalmente causa una respuesta lineal. A mayor nivel de desempeño mayor nivel de satisfacción. Volviendo al caso del restaurante, el cliente espera que su orden sea tomada en forma rápida y precisa, y que sea entregada en un razonable periodo de tiempo. En

la medida que el restaurante cumpla estas necesidades será la medida de la satisfacción que percibirá el cliente. (Carro y Gonzales, 2012, p.42)

Calidad excitante. El tercer tipo de calidad genera gran satisfacción a cualquier nivel de ejecución. Esta es conocida como calidad excitante y se genera cuando el cliente recibe características o atributos que no esperaba o no pensaba que fueran posibles. En el caso del restaurante, si por cuenta de la casa se ofrece una copa de licor o un postre, el cliente se sorprende en forma placentera. (Carro y Gonzales, 2012, p.42)

## **2.2.2. Marco conceptual**

### **2.2.2.1. Calidad:**

El Diccionario de la Real Academia Española define la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. RAE (2020).

Según la norma ISO 8402, es el conjunto de características de una entidad, que le confiere la actitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas. La ISO 9000 de 2000 la toma como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Aldana, de Vega, Luz Angela, et al., 2011, p.35)

Para Fontalvo y Vergara (2010) la calidad se define como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. (p.22)

#### **2.2.2.2. Gestión de la Calidad:**

Gestión de la Calidad es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos.

(Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.50)

#### **2.2.2.3. Desempeño:**

Lopez (2017). Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. (p.125)

#### **2.2.2.4. MYPE:**

Existe una variedad de definición de MYPES, pero esta investigación estará basada en la definición de Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 30056), así como su modificatoria Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial (Ley 28015), ya que se rige a nivel nacional.

Ley 30056, (2013) define La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención de la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no

obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

**2.2.2.5. Hotel:**

Edukavital (2013) designa con el término de Hotel a aquel edificio preparado y diseñado para albergar temporalmente a personas, especialmente a aquellos que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral y entonces, el hotel resulta ser la principal alternativa y también la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos.

### 3. HIPÓTESIS

Hernández, Fernández y Baptista. (2014) afirman que: No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (p.104)

Hernández, Fernández y Baptista. (2014) “Al definir el alcance del estudio (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo) es que el investigador decide establecer o no hipótesis. En los estudios exploratorios no se establecen hipótesis” (p.113).

## **4. METODOLOGÍA.**

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

La investigación es No experimental – transversal del tipo descriptivo. Es no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a las variables, se observó, recopiló datos y describió la realidad tal y como se presenta en las Micro y Pequeñas empresas del rubro Hotelero distrito de San Luis - Cañete, 2019.

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables... Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos...La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión. (Hernández, 2014, p 152).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, 2014, p 154).

Los Diseños transeccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. (Hernández, 2014, p 155).

### **4.2. Población y muestra.**

#### **4.2.1. Población:**

Está determinada por todas la MYPES del sector servicio del rubro hotelero, caso Huarco Hotel del distrito de San Luis - Cañete. En este caso son 8 MYPEs ubicadas dentro de dicho distrito mencionado, según los datos

obtenidos a través de la investigación con fuente en la Municipalidad Distrital de San Luis.

Para Hernández (2014), "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p.174).

Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"(P.114)

#### **4.2.2. Muestra:**

En la presente investigación la muestra seleccionada fue el caso de estudio, es decir el Hotel El Huarco S.A.C. La unidad de análisis son los trabajadores del caso de estudio Hotel el Huarco S.A.C., que es su registro de planilla declarado a la SUNAT registran a 8 trabajadores. La muestra utilizada fue la población muestral porque se estimó el 100% de la población, es decir 8 trabajadores.

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Según Tamayo y Tamayo (1997), afirma:

“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO HOTELERO, CASO “HUARCO HOTEL”, SAN LUIS - CAÑETE, 2019</b>						
<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>indicador</b>	<b>Escala</b>	<b>Fuente</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Trelles y Varas, (2017) afirman que el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral. En las organizaciones el desempeño define la productividad laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones. (p.12)	Capacidad laboral	Capacidad laboral: Trelles y Varas (2017) La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.(P.15)	Experiencia Conocimientos Habilidades	Likert	Trabajador
		Desenvolvimiento	Desenvolvimiento: Trelles y Varas (2017) Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.(P.15)	Aptitudes Destrezas Comunicación	Likert	Trabajador
		Eficacia	Eficacia: Trelles y Varas (2017) Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.(P.15)	Objetivos Desempeño Resultados	Likert	Trabajador

<b>Gestión de calidad</b>	La gestión de Calidad es el conjunto de actividades de la función general de dirección, que determina la política de calidad, sus objetivos, procesos e indicadores, con las responsabilidades correspondientes. Tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, sin desconocer que los clientes internos son muy importantes para el cumplimiento de los objetivos de la calidad. (Aldana, 2011, p.37).	Participación del personal	El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (9004-2000, 2000, p.4)	Eficacia Responsabilidades Decisiones Reconocimiento Recompensas	Likert	Trabajador
		Enfoque al cliente	Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes (9004-2000, 2000, p.4)	Cumplimiento de requisitos Conformidad Protección de los intereses	Likert	Trabajador
		Liderazgo	Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. (9004-2000, 2000, p.4)	Motivación Comunicación Orientación al logro	Likert	Trabajador

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

##### **Técnica**

Para la recolección de información del trabajo de investigación se ha aplicado técnicas utilizadas por algunos autores como procedimientos como fueron la observación, en sus diversas modalidades, entrevistas, encuestas y revisión bibliográfica. La técnica que se eligió y se utilizó en la presente investigación fue la técnica de la encuesta.

##### **Instrumentos**

Para recoger la información en la investigación, se utilizó el instrumento la encuesta en escala de medición Likert. En las hojas del cuestionario se plantearon 20 preguntas relacionadas a la gestión de calidad y desempeño laboral, y en concordancia con la operacionalización de variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista, 2014,

“Es el Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p.217).

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para el análisis e interpretación de los datos cuantitativos se escogieron diferentes variables tales como desempeño laboral y gestión de la calidad.

Al término de la fase de recolección de la información, se procedió a tabular los datos consignados en las encuestas-cuestionarios respondidas por los trabajadores del Caso de estudio Huarco Hotel S.A.C.

En el proceso de tabulación se utilizó la hoja de datos del programa SPSS en donde se ingresó la información recolectada de la encuesta, representándola en

tablas con valores absolutos y porcentuales, para diseñarla en gráficos de barras, las cuales, finalmente, se analizaron e interpretaron para dar respuesta al planteamiento del problema para finalmente presentar los resultados en función de los objetivos propuestos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO HOTELERO, CASO “HUARCO HOTEL”, SAN LUIS - CAÑETE, 2019</b>					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019?	<p><b>Objetivo General</b> Elaborar la propuesta de mejora de desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir las características de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019</p> <p>Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019</p>	Desempeño laboral	<p><b>Tipo de la investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de la investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Transversal – no experimental.</p>	<p><b>Población:</b> Está compuesta por las 8 MYPES del sector servicios, rubro Hotelero del distrito de San Luis – Cañete.</p> <p><b>Muestra:</b> Está compuesta por el caso de Estudio del Huarco Hotel S.A.C. y su unidad de análisis es los 8 trabajadores registrados en su planilla de la SUNAT.</p>	<p><b>Técnica:</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumento:</b> Encuesta</p>
	Gestión de la calidad				

#### **4.7. Principios Éticos**

Se aplicó los principios éticos establecidos en el Código de Ética para la investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) entre ellos tenemos:

Protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad. Se respetó la información veraz e integra dignidad del autor como punto fundamental el respeto de sus derechos.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que

desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. Preservamos el respeto y la integridad velando el bienestar del autor.

Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. Salvaguardamos el juicio razonable, por ende, cada decisión que se tome sea justa en el transcurso de la investigación.

Integridad científica. La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una

investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1  
*Niveles de la gestión de la calidad de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	12	12	12
Medio	5	63	63	75
Alto	2	25	25	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Huarco Hotel

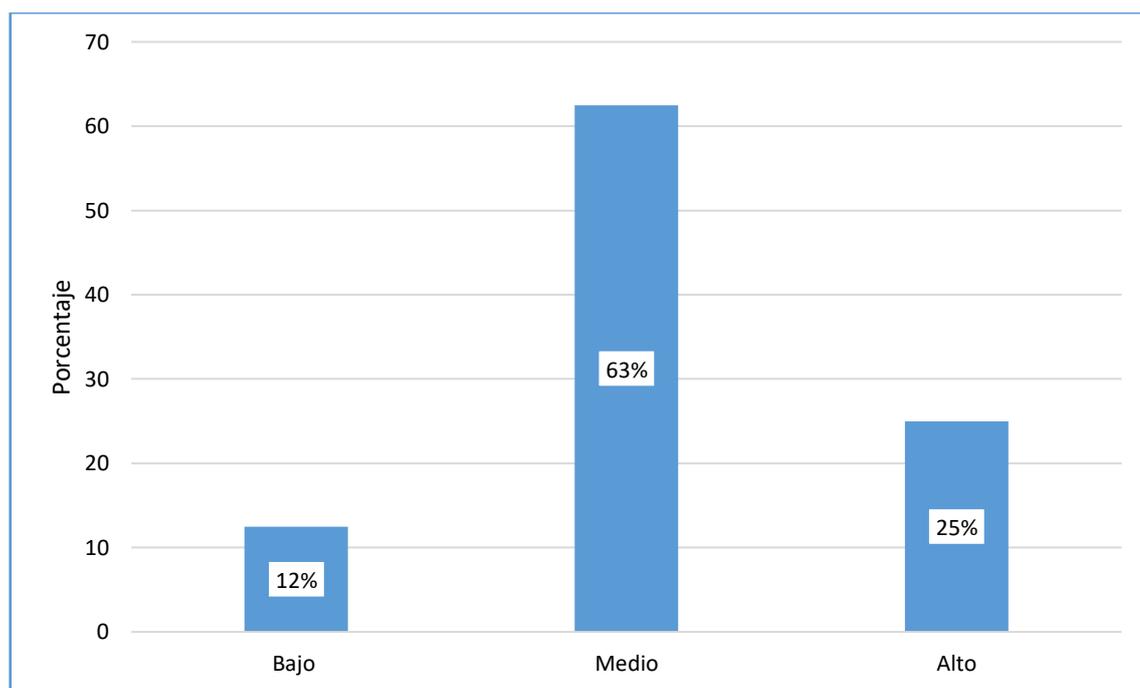


Figura 1  
*Niveles de la gestión de la calidad.*

Fuente: tabla 1

Interpretación: Según los datos obtenidos el 63% de los trabajadores indican que la gestión de la calidad es de nivel medio, el 25% que es de nivel alto y un 12% que indica que la gestión de calidad de nivel bajo.

Tabla 2  
*Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión participación del personal de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	2	25	25	25
Medio	5	63	63	88
Alto	1	12	12	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Huarco Hotel

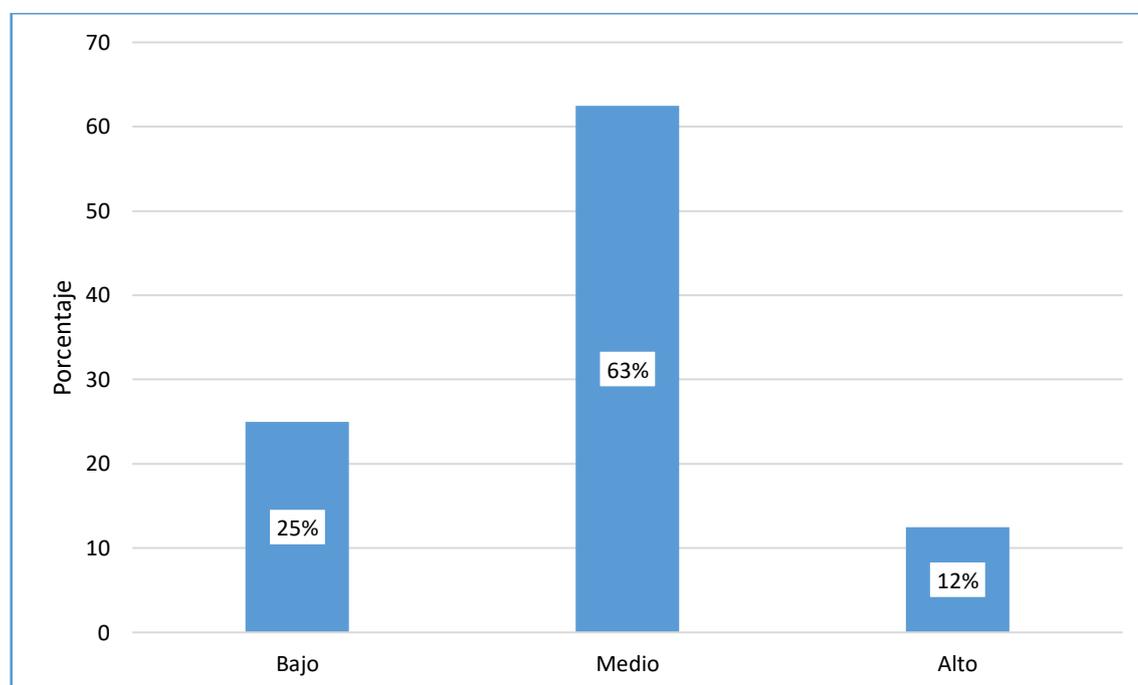


Figura 2  
*Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión participación del personal.*  
 Fuente: tabla 2

Interpretación: Según los datos obtenidos el 63% de los trabajadores opina que existe una participación del personal de nivel medio, en el 25% de los trabajadores existe una participación del personal nivel bajo y el 12% en un nivel alto.

Tabla 3  
*Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Enfoque al cliente de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	1	12	12	12
Medio	7	88	88	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Huarco Hotel

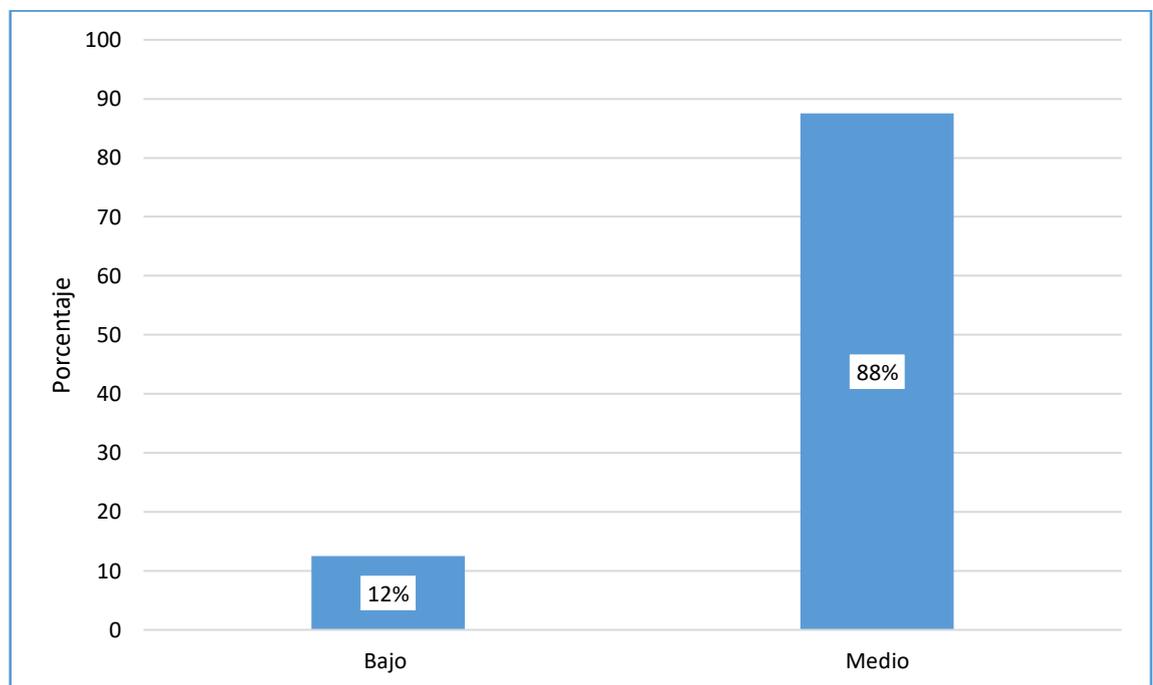


Figura 3  
*Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Enfoque al cliente.*  
 Fuente: tabla 3

Interpretación: Según los datos obtenidos el 88% indica que en el hotel se ejecuta enfoque al cliente de nivel medio, el 12% que es de nivel bajo.

Tabla 4  
*Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Liderazgo de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	2	25	25	25
Medio	4	50	50	75
Alto	2	25	25	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores.

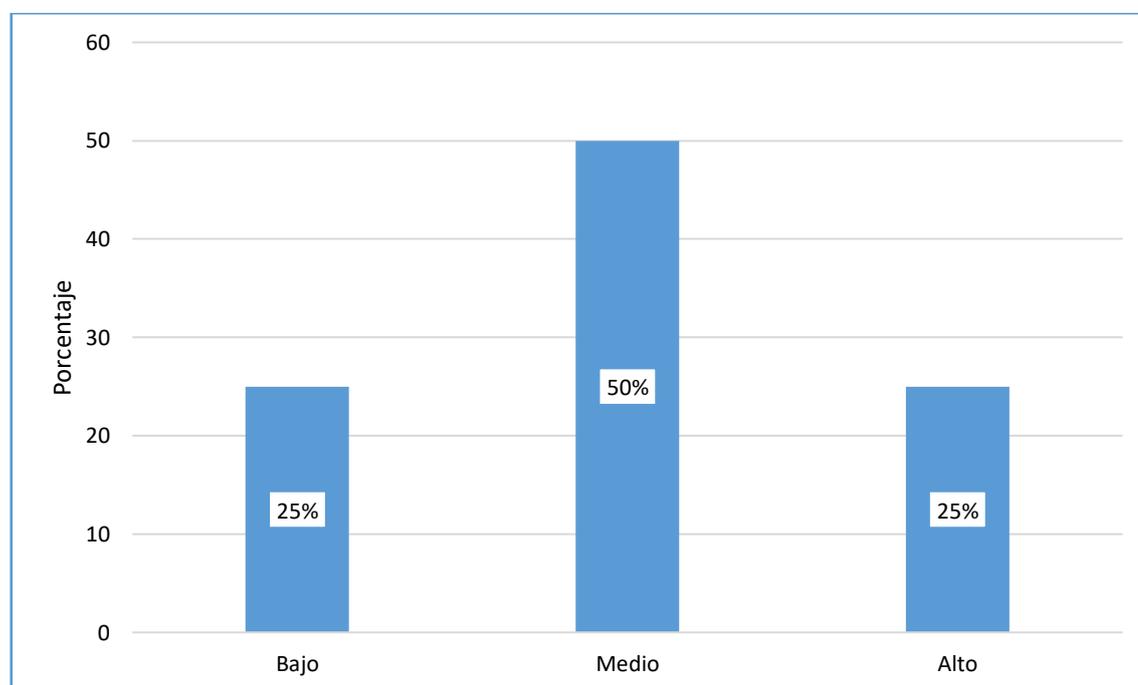


Figura 4  
*Niveles de la Gestión de la calidad en la dimensión Liderazgo.*  
 Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los datos obtenidos el 50% de los encuestados opina que el Liderazgo del hotel está en el nivel medio, el 25% indica que el nivel de liderazgo es alto y el 25% indica que el nivel de liderazgo es bajo.

Tabla 5  
*Niveles del desempeño laboral de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	3	37,5	37,5	37,5
Medio	3	37,5	37,5	75
Alto	2	25	25	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Huarco Hotel

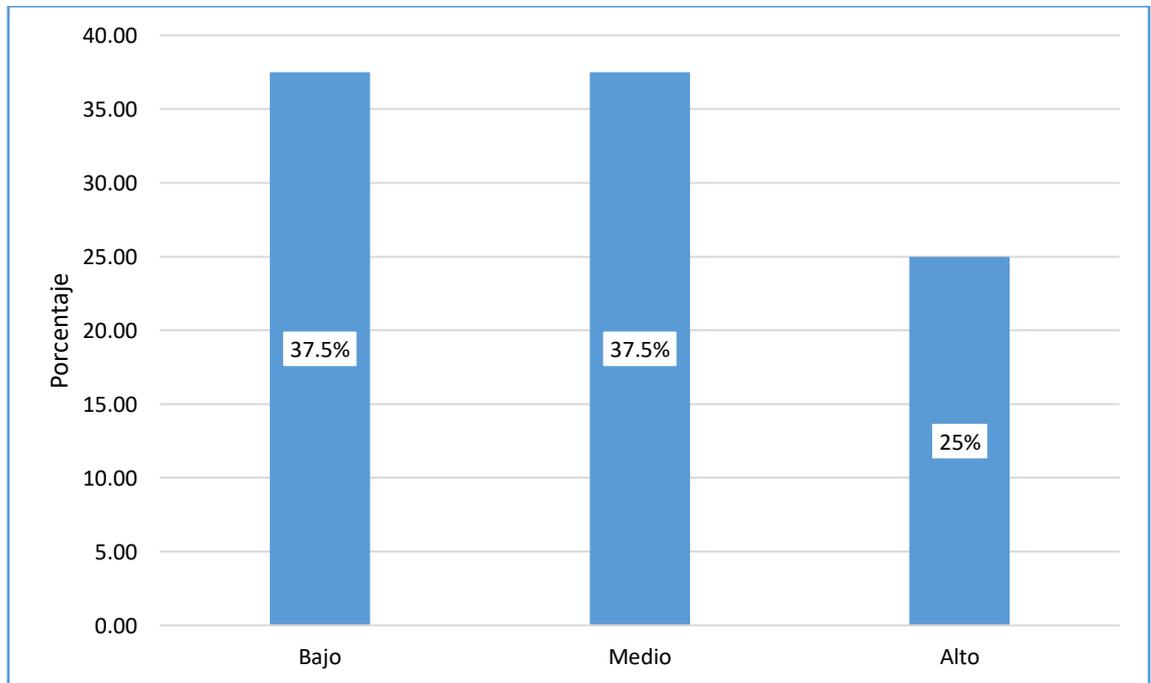


Figura 5  
*Niveles del desempeño laboral.*  
 Fuente: tabla 5

Interpretación: Según los datos obtenidos el 37.5% de los trabajadores tienen un desempeño laboral de nivel medio, el 37.5% de los trabajadores tienen un desempeño laboral de nivel bajo, el 25% tienen un desempeño laboral de nivel alto .

Tabla 6  
*Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Capacidad laboral de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	3	38	38	38
Medio	4	50	50	88
Alto	1	12	12	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Huarco Hotel

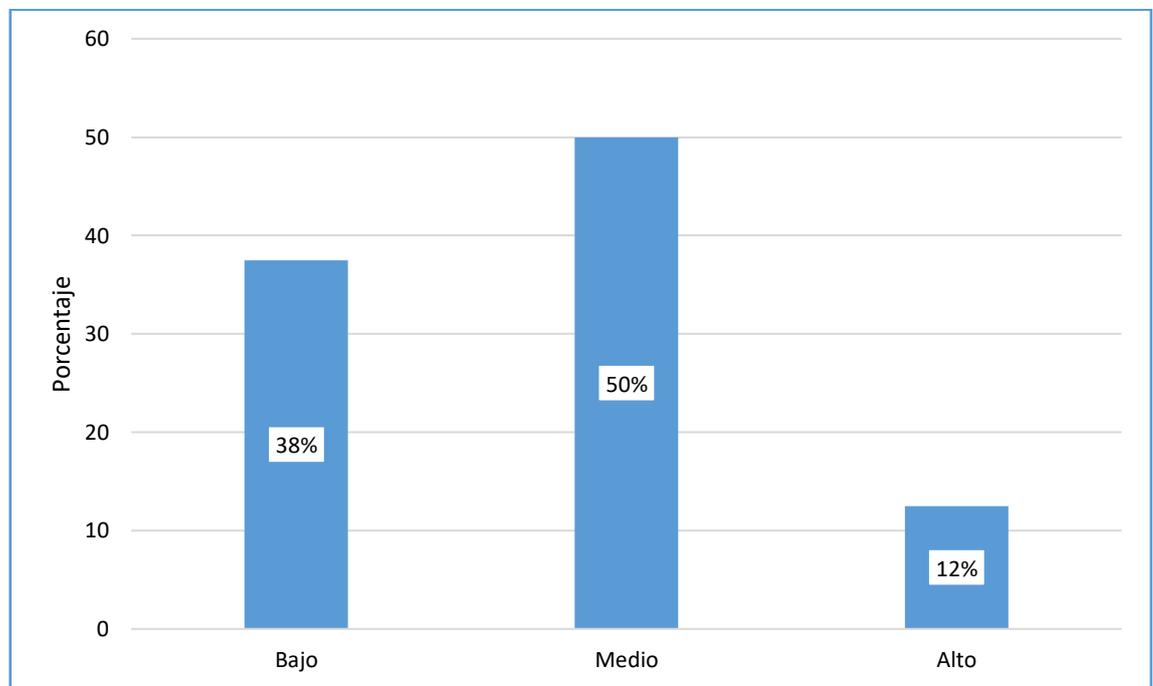


Figura 6  
*Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Capacidad laboral.*  
 Fuente: tabla 6

Interpretación: Según los datos obtenidos el 50% de los trabajadores cuentan con una capacidad laboral de nivel medio, el 38% cuentan con un nivel alto y un 12% con un nivel bajo.

Tabla 7  
*Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Desenvolvimiento de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	2	25	25	25
Medio	5	63	63	88
Alto	1	12	12	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Huarco Hotel

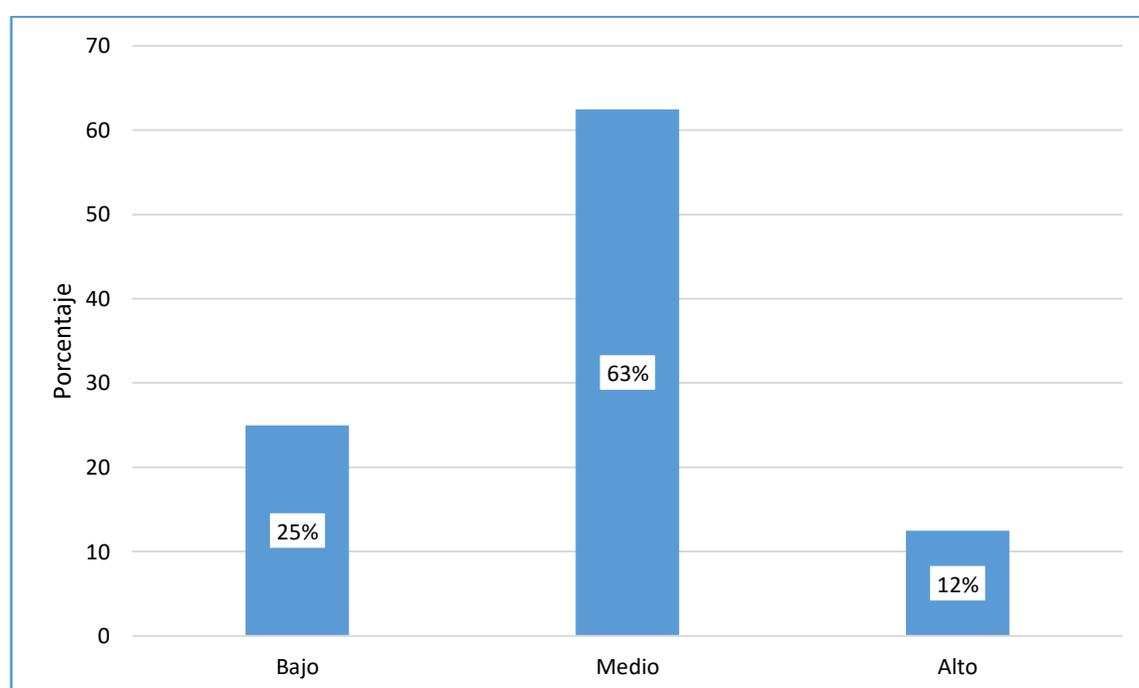


Figura 7  
*Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Desenvolvimiento.*  
 Fuente: tabla 7

Interpretación: Según los datos obtenidos el 63% de los trabajadores poseen desenvolvimiento en el nivel medio, el 25 % posee desenvolvimiento en el nivel bajo y el 12% desenvolvimiento en el nivel alto.

Tabla 8  
*Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Eficacia de los trabajadores del Huarco Hotel del distrito de San Luis – Cañete.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	3	38	38	38
Medio	4	50	50	88
Alto	1	12	12	100
Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Huarco Hotel

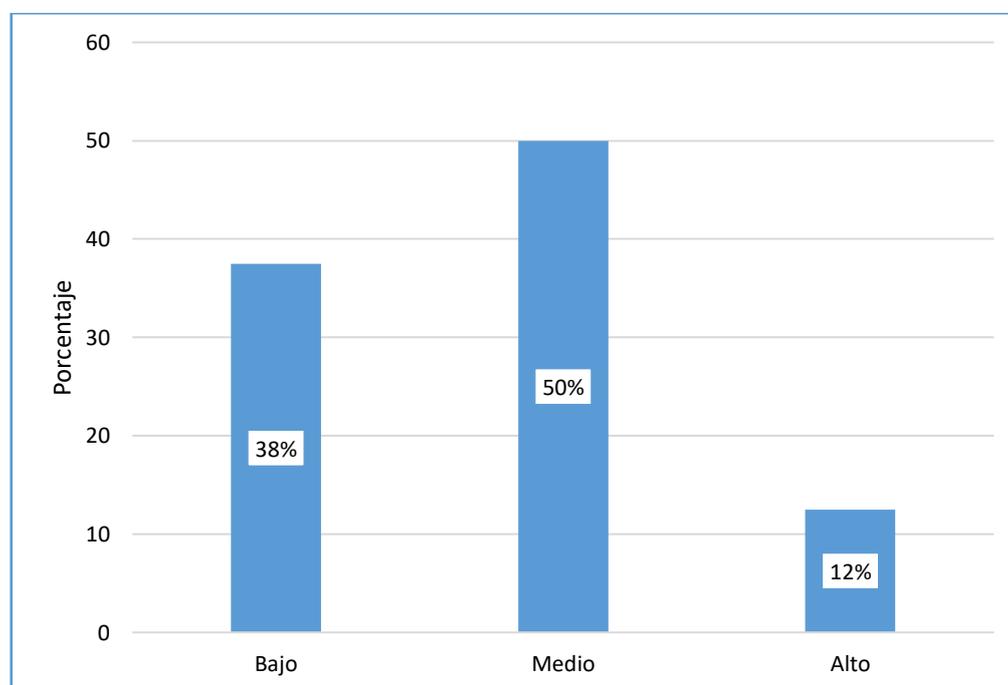


Figura 8  
*Niveles del Desempeño Laboral en la dimensión Eficacia.*  
 Fuente: tabla 8

Interpretación: Según los datos obtenidos el 50% es eficaz en el nivel medio, el 38% muestra eficacia en el nivel bajo y solo un 12% tiene eficacia en el nivel alto.

## 5.2. Análisis de Resultados

Según el objetivo general elaborar la propuesta de mejora de mejora de desempeño laboral para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019. Según la tabla 6 indica que la capacidad laboral está entre los niveles bajo (38%) y medio (50%), asimismo la tabla 8 muestra que la eficacia está en los niveles medio (50%) y un nivel bajo (38%). Para lo cual se propone que se realice inducción al personal en lo que respecta al contenido de las tareas y funciones que va a realizar al momento de ingresar a laborar, del mismo modo buscar desarrollar mecanismos que permitan lograr el cumplimiento de las actividades asignadas al personal oportuna y adecuadamente, como supervisiones diarias inopinadas que permitan mejorar la eficacia de los colaboradores y poder medir resultados.

Contrastado por lo encontrado por García (2018), en su tesis titulada *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza en el distrito de Tumbes, 2018*, quien concluye que los trabajadores realizan sus funciones con eficiencia, se desenvuelven en un adecuado clima laboral, optimizan su tiempo y recursos con eficacia, se sienten identificados con la empresa, mostrando características de empatía, buena comunicación y cordialidad en el desempeño de sus funciones, por consiguiente la empresa cumple con los servicios y cubre las necesidades con calidad de atención al servicio al cliente, mas no con una remuneración equitativa al trabajador. Se puede inferir que si el personal tiene un desempeño laboral

adecuado esto redundará en buenos resultados para la gestión de calidad, por lo tanto es necesario implementar las acciones de mejora arriba descritas.

De igual modo Trelles y Varas (2017), indican que la eficacia se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.

**Con relación al primer objetivo específico:** Describir las características de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, del rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel” , San Luis - Cañete, 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 5 indica que el desempeño laboral se sitúa en 37.5% del nivel medio y 37.5 % del nivel bajo, esto quiere decir que el desempeño de los trabajadores no es completamente eficiente ni eficaz para poder lograr los objetivos de la organización. Este resultado se contradice con **Figuroa (2018)**, en su investigación titulada *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. Cuya conclusión fue que existe optimización de tiempo, movimientos y de materiales por parte del personal del hospedaje, además concluyó que los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado, por consiguiente la empresa racionaliza bien sus materiales para el desempeño y sus funciones, por último la empresa le permite postular a los trabajadores a un ascenso o promoción laboral. Estos resultados muestran que el desempeño laboral efectivo permite a la empresa hacer un mejor uso de sus recursos para el logro de los objetivos de la empresa.

En relación con lo expuesto Robbins y Joudge, (2013) afirman que el desempeño de la tarea, Está referido a la ejecución de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales.

**Con relación al segundo objetivo específico:** Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, del rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 1 se indica que las características de la gestión de calidad indican una gestión de calidad de nivel media.( 63 %), lo cual indica que no existe una participación del personal plena, aunado a un liderazgo en desarrollo ( nivel intermedio), Estos resultados coinciden con la tesis Joubert (2015), titulada *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*, quien concluyó que la mayoría de los encargados de dirigir las empresas hoteleras no tienen un conocimiento certero de los SGC e inclusive no poseen las bases suficientes como para poder iniciar un proceso de implementación, ya que están orientados principalmente a resolver situaciones del momento y a adaptarse a lo que el entorno les va solicitando. Se desprende de estos resultados que si los representantes no conocen de los sistemas de gestión de calidad no podrán liderar adecuadamente la gestión de calidad.

Del mismo modo, Aldana, (2011). Indica que la gestión de Calidad es el conjunto de actividades de la función general de dirección, que determina la

política de calidad, sus objetivos, procesos e indicadores, con las responsabilidades correspondientes.

**Con relación al tercer objetivo específico:** Determinar la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, del rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, 2019. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 y 2 se puede apreciar que la gestión de calidad y el desempeño laboral están en un nivel medio a bajo, debido a los problemas que está presentando, por parte de ellos trabajadores y no han sido solucionados. Lo cual requiere que sean corregidos por el bien de la organización. Se deben de fomentar el trabajo en equipo, la comunicación para que el desempeño del personal sea de manera eficiente evitando conflictos. Según el Crisales (2017), en su tesis titulada Propuesta de mejoramiento para el desempeño laboral en el proyecto de consorcio en INTERGRUPO S.A. llegó a concluir que se identifica que el personal no tiene claridad de todas las funciones y competencias que se deben tener por parte de la mayor cantidad de desarrolladores del proyecto, lo que causa que a la hora de dar solución a una solicitud interpuesta sin tener claridad en lo que realmente solicita el cliente, por esta causa se procede a generar errores. Ambos autores coinciden en la necesidad de un plan de mejora ya que ayudará a eliminar las falencias que tiene el personal y permitirá fortalecer la gestión de calidad.

Por otro lado Newstrom (2011), indica que el trabajo en equipo ocurre cuando los miembros conocen sus objetivos, contribuyen de manera responsable y entusiasta la tarea y se colaboran entre sí.

## 6. CONCLUSIONES

Según el objetivo general elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, caso Huarco Hotel, San Luis-Cañete, 2019. Se concluye que para mejorar la participación del personal se debe de mejorar las retribuciones al trabajador motivándolos con incentivos, reconocimientos de logros individuales y de equipo. En cuanto a la capacidad laboral se propone que se deben de otorgarles retribuciones como bonos, ascensos, aumentos de salarios. Para optimizar la eficacia se debe realizar capacitación a los trabajadores, por lo tanto el Plan de Mejora consiste en optimizar las dimensiones buscando la mejora de las falencias para aportar resultados que conlleven a la mejora continua del desempeño laboral.

Según el primer objetivo específico describir las características de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, del rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel” , San Luis - Cañete, 2019. Se concluye que el desempeño laboral en el caso de estudio El Huarco Hotel es regular.

En la dimensión capacidad laboral la mitad de los trabajadores del Huarco Hotel evidencio un desempeño laboral medio debido a que algunos trabajadores son nuevos, carecen de experiencia y conocimiento en cuanto a cómo deben cumplir su trabajo, por lo tanto se necesita capacitar y realizar inducción al personal al momento de ingresar a laborar.

En la dimensión desenvolvimiento se puede concluir que la mayoría de los trabajadores poseen desenvolvimiento de nivel medio, para poder mejorar estos

resultados se requiere que el personal sea motivado para que puedan desarrollar sus capacidades al máximo, al mismo tiempo mejorar la comunicación entre compañeros de trabajo.

Consecutivamente en la dimensión eficacia se puede observar que la mitad de los trabajadores está en un nivel medio y casi un tercio muestra eficacia en el nivel bajo, esto indica que no se está logrando los resultados debido a que no existe un mecanismo que promueva altos niveles de desempeño de parte del personal,(motivación) esto se logrará una vez que el personal se identifique y se sienta parte del éxito de la empresa. Para ello el encargado debe establecer metas realistas con el fin de que puedan ser cumplidas a cabalidad.

En cuanto al segundo objetivo específico determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, del rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, 2019, se puede apreciar que la gestión de la calidad en el caso mencionado es de nivel medio.

En cuanto a la dimensión participación del personal de los trabajadores la mayoría de los trabajadores tiene una participación de nivel medio, mientras que un cuarto de los trabajadores tiene una participación nivel bajo, debido a que no existe reconocimiento de trabajo y otorgamiento de beneficios por parte de los jefes, asimismo no se sienten empoderados, ya que no tienen autonomía para tomar decisiones y solucionar rápidamente los inconvenientes que pudieran tener los clientes.

En la dimensión de enfoque al cliente se concluye que es de nivel medio, ya que casi todos los trabajadores indican que tratan de satisfacer las necesidades de los clientes

en la medida de sus posibilidades, pero siempre existirán clientes cuyas expectativas no serán cubiertas, razón por la cual se debe capacitar al personal para mejorar la atención al cliente.

Seguidamente en la dimensión liderazgo está en el nivel medio, debido a que la motivación con la que cuenta el personal no es la adecuada para que pueda concluir con todas las tareas encomendadas satisfactoriamente. Los encargados del Hotel deben buscar motivar al personal no solo a través de recompensas económicas si no a través de reconocimientos.

De acuerdo con el tercer objetivo específico determinar la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, del rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, 2019. Se determina que la propuesta de mejora estará enfocada en mejorar la participación del personal, la capacidad laboral y la eficacia.

## **7. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **PROPUESTA DE MEJORA**

Para la elaboración de la presente propuesta mejora del desempeño laboral para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019; se consideró las variables de estudio Gestión de Calidad y desempeño laboral, así como el resultado obtenido, según la encuesta realizada. Para lo cual se planteó lo siguiente:

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Suministrar a la organización en el caso de estudio una herramienta necesaria para la mejora del desempeño laboral, de acuerdo con evaluación realizada.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Señalar las causas del problema encontrado en cada dimensión para mejorar el desempeño laboral.

Proponer estrategias para que el representante de la MYPE desarrolle actividades para solucionar las falencias encontradas.

Definir sobre quien recae la responsabilidad de cada intervención propuesta.

**PROPUESTA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELERO, CASO “HUARCO HOTEL”, SAN LUIS - CAÑETE, 2019**

<b>PROBLEMA ENCONTRADO (RESULTADO)</b>	<b>CAUSA</b>	<b>SOLUCIÓN /APLICACIÓN DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Participación del personal	El personal no cuenta con reconocimientos y recompensas por parte de la organización, se siente desmotivado y no asume responsabilidades.	Reconocer los logros individuales y de equipo; de forma tanto individual como pública.	Administrador
		Realizar el programa del "empleado del mes"	Administrador
		Ofrecerles facilidades al trabajador para que pueda estudiar .	Administrador
Capacidad laboral	El personal no cuenta con experiencia, conocimientos y habilidades para su desempeño en el puesto de trabajo	Se deben de implementar evaluaciones y capacitaciones para medir el rendimiento de los colaboradores y potenciar sus puntos débiles.	Administrador
		Informar al trabajador en qué debe mejorar y capacitarse para poder alcanzar los diferentes puestos en la empresa.	Administrador
Eficacia	Falta de motivación para el cumplimiento de objetivos, el mal desempeño para llegar a los resultados trazados.	Mantener una buena comunicación entre el jefe y su colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, precisos y realizables	Administrador
		Establecer metas y objetivos medibles para darles seguimiento en las reuniones quincenales.	Administrador
		Brindar la capacitación para un buen desarrollo de competencias laborales.	Administrador

Evaluación:

Esta propuesta de mejora se evaluará a todos los participantes del caso de estudio, será un indicador que medirá su nivel de actividad y su eficiencia en la realización de sus funciones de trabajo será un proceso para informar a los colaboradores su avance.

La evaluación será a través de encuestas y/o observación de desempeño será realizada por el dueño, la misma que favorecerá al colaborador y al empresario, esto ayudará a cumplir con sus metas programadas.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., et al (2011). *Administración por calidad*. México: Editorial Alfaomega.
- Aparcana, A. (2019). *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Carro, R., y González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Espinoza, W. (2019). *Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Flores, J. (2019). *Propuesta de mejora de la motivación como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro venta de prendas de vestir para caballeros, del mercado Virgen del Carmen, distrito de imperial, provincia de Cañete, 2018* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Eumed. net.

Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Cuarta Edición. Londres: Oxford University.

García, S. (2018). *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza en el distrito de Tumbes, 2018.(tesis de pregrado )*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5960>

Grisales, N. (2017). *Propuesta de mejoramiento para el desempeño laboral en el proyecto de consorcio en INTERGRUPO S.A.* Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15730>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill.

Hilario, N. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación de la MYPE, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: “Nuevo Milenium” del distrito de Imperial - Cañete, año 2018 (Tesis de grado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Joubert, E. G. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén. Lago*, Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales Año 3 / N° 9.

Massaro, V. (2015). *¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?* (Doctoral dissertation, Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas.).

Montoya, A., Montoya, I., & Castellanos, O. (2010). *Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos. Agronomía colombiana.*

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo.* México: Mac Graw – Hill Interamericana S.A

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización.* España: Pearson Prentice Hall.

Perez, Y. (2019). *Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018* (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Robbins, P., Judge, T. A., y Brito, J. E. (2013). *Comportamiento organizacional 15va Edicion.* Ciudad de México: Pearson.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral.* Universidad Rafael Landívar, 1, 1-107. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.Pdf>

Trelles, J. y Varas, A. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones DIAL S.R.L en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.* Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3497>

Villaquirán, V. A., & Nieto, Y. O. (2016). *Sistema de gestión de calidad, factor importante para el desarrollo laboral del colaborador de Unisalud Palmira.* Revista de investigación en ciencias estratégicas, 3(1), 41-60.

## 9. ANEXO

### Anexo 1: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FILIAL CAÑETE  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

Cañete, 05 de Marzo del 2020

Sr:  
**DR. PEÑA CRUZ ROBERTO FERNANDO**  
GERENTE GENERAL  
HUARCO HOTEL S.A.C.

Presente. -

De mi especial consideración:

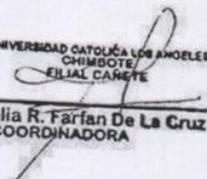
Por medio del presente le hago llegar mi cordial saludo y a la vez presento a la bachiller **TORRES AGUILAR TIFFANI KAREM** con DNI N° 45693673 código 0311092006, de la E.P. Administración, quien actualmente se encuentra desarrollando el taller de tesis para titulación en esta casa de estudios.

Por ello solicito a su despacho la autorización para recabar información respecto a su representada que será utilizada únicamente con fines científicos académicos para la investigación que se encuentra desarrollando, denominado:

**"PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELERO, CASO "HUARCO HOTEL", SAN LUIS - CAÑETE, 2019".**

Estimado le brinde las facilidades que el caso requiere, expreso mi profundo agradecimiento.

Atentamente,

  
Mg. Amelia R. Farfan De La Cruz  
COORDINADORA

  
Huarco  
Hotel - Restaurant

Jr. Santa Rita 265 - 269 San Vicente  
Cañete - Perú  
Tel: (01) 5813725  
www.uladech.edu.pe

## Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ENCUESTA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL “HUARCO HOTEL”

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de las MYPE del sector y rubro hotelero, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, Cañete, 2019”.

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

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una lista con las preguntas correspondiente, responda con sinceridad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala nominal:

Totalmente desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni desacuerdo, ni acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Marque con un aspa (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación.

N°	DESEMPEÑO LABORAL	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	Capacidad laboral	Posee experiencia en el área que se desempeña				
2		Conoce toda la información del servicio que ofrece				
3		Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse				
4	Desarrollo	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo				
5		El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				
6		Mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo				
7	Eficacia	Cumple con las actividades planificadas				
8		Se promueve los altos niveles de desempeño				
9		Se logra el resultado de acuerdo al objetivo planificado				



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ENCUESTA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL “HUARCO HOTEL”

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de las MYPE del sector y rubro hotelero, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotelero, caso “Huarco Hotel”, Cañete, 2019”.

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

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una lista con las preguntas correspondiente, responda con sinceridad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala nominal:

- Totalmente desacuerdo      1
- En desacuerdo                      2
- Ni desacuerdo, ni acuerdo      3
- De acuerdo                            4
- Totalmente de acuerdo        5

Marque con un aspa (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación.

N°	GESTIÓN DE LA CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
1	Participación del personal	Termina su trabajo oportunamente					
2		Cumple con responsabilidad las tareas encomendadas					
3		Tiene la capacidad de tomar decisiones					
4		Los jefes reconocen y valoran su trabajo					
5		La empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores					
6	Enfoque al cliente	Satisface los requisitos de los clientes					
7		Cree que los clientes están conformes con los servicios brindados					
8		Excede las expectativas de los clientes					
9	Liderazgo	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.					
10		Me comunico asertivamente con sus compañeros de trabajo					
11		Trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan					

**Anexo 3: Ficha REMYPE**

<b>REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE</b> (Desde el 20/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20514892092	HUARCO HOTEL SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	13/02/2010	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	12/03/2012	ACREDITADO	-----	-----
<b>REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL RÉGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015</b> (Hasta el 19/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA				
<b>NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA</b>							

© 2020 MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO - OFICINA DE INFORMÁTICA / V 1.2 - MÓDULO DE CONSULTAS REMYPE.

Consultas al 630-6000 anexo 1093 (Lima Metropolitana) - 6012 (otros departamentos)

Anexo 4: Ficha RUC

CONSULTA RUC: 20514892092 - HUARCO HOTEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA			
<b>Número de RUC:</b>	20514892092 - HUARCO HOTEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
<b>Nombre Comercial:</b>	-		
<b>Fecha de Inscripción:</b>	05/01/2007	<b>Fecha Inicio de Actividades:</b>	05/01/2007
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO		
<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO		
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	CAL.52 NRO. 123 (ESPALDA CDRA 9 DE AV PRINCIPAL) LIMA - LIMA - SAN ISIDRO		
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	MANUAL	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	MANUAL		
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	Principal - 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.		
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO		
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	-		
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	-		
<b>Padrones :</b>	NINGUNO		

## Anexo 5: Consulta de registro de planilla

### CANTIDAD DE TRABAJADORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIO DE 20514892092 - HUARCO HOTEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

La información mostrada a continuación corresponde a lo declarado por el contribuyente en la Planilla Electrónica o PLAME ante la SUNAT. La información presentada corresponde a los 12 últimos períodos vencidos al mes anterior al día de la consulta.

Información de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio			
Período	N° de Trabajadores	N° de Pensionistas	N° de Prestadores de Servicio
2018-12	8	0	0
2019-01	8	0	0
2019-02	8	0	0
2019-03	8	0	0
2019-04	7	0	0
2019-05	7	0	0
2019-06	7	0	0
2019-07	8	0	0
2019-08	8	0	0
2019-09	8	0	0
2019-10	8	0	0
2019-11	8	0	0

**Anexo 6: Valores de Elementos de acuerdo con la escala Likert**

Encuesta		Valores de elementos de acuerdo a la escala Likert																				
Nro	sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Valor por sujeto
1	sujeto 1	3	4	1	5	2	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	73
2	sujeto 2	2	1	1	3	1	3	3	3	3	4	2	1	4	1	2	2	1	3	1	5	46
3	sujeto 3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	75
4	sujeto 4	2	3	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	2	2	5	5	5	2	2	4	64
5	sujeto 5	4	2	1	4	1	3	4	1	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	65
6	sujeto 6	3	1	1	3	1	3	3	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	67
7	sujeto 7	2	1	2	3	2	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	70
8	sujeto 8	4	3	1	3	2	4	4	1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	5	62
<b>valor por elemento</b>		<b>24</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	