



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 LA MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO  
VENTAS DE ALIMENTOS BALANCEADOS, CASO: GRUPO  
FECOMAT E.I.R.L. CAÑETE, AÑO, 2019  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

BENITES AÑAZCO CRISTHIAN ALBERTO

ORCID: 0000-0002-3807-6639

**ASESOR**

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

**San Vicente De Cañete-Perú**

**2020**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

“Propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: grupo FECOMAT E.I.R.L San Vicente de Cañete, año, 2019”

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Benites Añazco Cristhian Alberto

ORCID: 0000-0002-3807-6639

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

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

**FIRMA DEL JURADO**

---

Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

**PRESIDENTE**

---

Mgr. Espinosa Otoya, Victor Hugo

**MIEMBRO**

---

Lic. Mesa de los Santos, Juan Pablo

**MIEMBRO**

---

Mgr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovana

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme y darme entendimiento para poder llevar a cabo la realización de esta tesis.

Agradezco a mi familia por estar a mi lado apoyándome y al mismo tiempo ser mi motor y poder desarrollar con éxito esta tesis.

Agradezco a la Universidad ULADECH por haber permitido que aprenda lo relacionado a mi carrera de la mano de muy buenos docentes, así mismo agradezco a la Profesora, Magister, RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA, por sus enseñanzas compartidas en el taller de tesis.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por permitir que pueda alcanzar mis objetivos

Dedico el presente trabajo de investigación a todos los miembros de mi familia por el apoyo recibido por parte de ellos.

Dedico esta investigación a mis amistades por la confianza depositada en mi persona, y por creer que yo llegaría hacer profesional.

## RESUMEN

Las empresas de alimentos balanceados deben cumplir estándares de calidad y desempeño laboral, por tal motivo la investigación, plantea el siguiente enunciado ¿Cuál es la propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en la MYPE FECOMAT E.I.R.L? guiada por los objetivos, Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de Calidad, Describir las características del Desempeño Laboral, Determinar las características de la Gestión de Calidad y Determinar la propuesta de mejora de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, FECOMAT E.I.R.L, muestra 1 MYPE, La encuesta se aplicó a 14 trabajadores, 30 clientes, con resultado, 97% de clientes afirmaron estar seguros de encontrar lo que buscan, 3% no encuentran los que necesitan, 97% aseguraron que FECOMAT deberá de mejorar proceso de ventas, 3% todo está bien, 93% opina cumplir con las metas y objetivos, 3% no está seguro de hacerlo, 64% de trabajadores no están convencidos de recibir capacitaciones, 36% si está conforme. Se concluye, que como propuesta de mejorar la MYPE deberá de considerar los resultados obtenidos por la encuesta que son: Es necesario la buena gestión y desempeño laboral, La carencia de conocimientos por parte de la MYPE en ventas, Que no todos los trabajadores cumplen con las metas y objetivos, Que la falta de capacitaciones hacia los trabajadores debilita el buen desempeño laboral de FECOMAT. Mejorar los resultados fortalecerá a la MYPE.

**Palabras claves:** Alimentos Balanceados, Desempeño Laboral, Gestión de Calidad y MYPE.

## SUMMARY

The balanced food companies must meet quality standards, work performance, for this reason the research, raises the following statement What is the proposal to improve Work Performance for Quality Management in the MYPE FECOMAT E.I.R.L? guided by the objectives, Elaborate the proposal of improvement of the Labor Performance, for the Quality Management, Describe the characteristics of the Labor Performance, Determine the characteristics of the Quality Management and Determine the proposal of improvement of the micro and small companies of the commerce sector , balanced food sales, FECOMAT EIRL, shows 1 MYPE, The survey was applied to 14 workers, 30 clients, with 97% of clients said they were sure to find what they are looking for, 3% do not find what they need, 97% assured that FECOMAT should improve sales process, 3% everything is fine, 93% think they meet the goals and objectives, 3% are not sure, 64% of workers are not convinced to receive training, 36% if they are according. It is concluded that, as a proposal to improve the MYPE, you should consider the results obtained by the survey which are: Good management and work performance are necessary, The lack of knowledge on the part of the MYPE in sales, That not all workers comply with the goals and objectives, That the lack of training towards workers weakens the good work performance of FECOMAT. Improving results will strengthen MYPE.

**Keywords:** Balanced Food, Labor Performance, Quality Management and MYPE.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TÍTULO DE LA TESIS .....</b>	<b>II</b>
<b>Firma del jurado .....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE de tablas.....</b>	<b>XII</b>
<b>ÍNDICE de figuras .....</b>	<b>XIV</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>4</b>
2.1. Antecedentes .....	4
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	4
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3 Antecedente local.....	<b>13</b>
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	18
a) Desempeño laboral.....	18
b) Gestión de calidad.....	22
c) Los 14 puntos de Deming.....	24
d) Planeación de la calidad .....	25
e) Organización y liderazgo para lograr la calidad .....	26

f) Metas de calidad .....	26
g) Ciclo de Deming (etapas).....	27
h) Gestión de Calidad bajo las dimensiones desarrolladas por la norma ISO .....	27
2.3 Marco conceptual .....	29
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>31</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>
4.1 Diseño de la investigación.....	31
4.2 Población y Muestra.....	32
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	33
Técnicas e instrumentos .....	35
4.5 Plan de análisis.....	35
4.6 Matriz de consistencia.....	36
Principios éticos .....	37
<b>V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>39</b>
5.1 Resultados .....	39
<b>DESEMPEÑO LABORAL .....</b>	<b>49</b>
5.2 Análisis de resultados.....	60
<b>VI. CONCLUSIONES, Y PROPUESTA DE MEJORA .....</b>	<b>65</b>
<b>Conclusiones</b> .....	66
<b>Propuesta de mejora</b> .....	67
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>73</b>
Encuesta .....	79

Ficha REMYPE DE FECOMAT.....	81
Evidencias .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Garantías en los productos de FECOMAT .....	39
Tabla 2 Precio acorde al mercado.....	40
Tabla 3 Diversidad de productos .....	41
Tabla 4 Les han fallado en la entrega de los productos .....	42
Tabla 5 Quejas hacia los productos .....	43
Tabla 6 FECOMAT le ofrece lo que usted necesita .....	44
Tabla 7 FECOMAT hace uso de la tecnología para las ventas.....	45
Tabla 8 En FECOMAT la atención es rápida .....	46
Tabla 9 Mejorar el proceso de ventas .....	47
Tabla 10 Confía en FECOMAT.....	48
Tabla 1 Es usted de los que toman la iniciativa .....	49
Tabla 2 Cumple con sus obligaciones, en el tiempo oportuno .....	50
Tabla 3 Cumples con las metas y los objetivos que te traza la empresa.....	51
Tabla 4 Tu rendimiento laboral es el esperado por la empresa .....	52
Tabla 5 Recibes beneficios laborales por parte de la empresa .....	53
Tabla 6 Se siente usted identificado con la empresa .....	54
Tabla 7 La empresa lo motiva de alguna forma para que haga bien su trabajo.....	55
Tabla 8 Hace uso de sus capacidades para asumir retos y resolver problemas .....	56
Tabla 9 Es usted de las personas que siempre están dispuestas hacer voluntarios....	57

Tabla 10 Es capacitado usted por parte de la empresa según sus funciones..... 58

Tabla 11 Está contento trabajando para esta empresa ..... 59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Garantías en los productos de FECOMAT.....	39
Figura 2 Precio acorde al mercado .....	40
Figura 3 Diversidad de productos.....	41
Figura 4 Les han fallado en la entrega de los productos.....	42
Figura 5 Quejas hacia los productos .....	43
Figura 6 FECOMAT le ofrece lo que usted necesita.....	44
Figura 7 FECOMAT hace uso de la tecnología para las ventas .....	45
Figura 8 En FECOMAT la atención es rápida.....	46
Figura 9 Mejorar el proceso de ventas .....	47
Figura 10 Confía en FECOMAT .....	48
Figura 1 Es usted de los que toman la iniciativa.....	49
Figura 2 Cumple con sus obligaciones, en el tiempo oportuno .....	50
Figura 3 Cumple con las metas y los objetivos que te traza la empresa .....	51
Figura 4 Tu rendimiento laboral es el esperado por la empresa .....	52
Figura 5 Recibes beneficios laborales por parte de la empresa .....	53
Figura 6 Se siente usted identificado con la empresa .....	54
Figura 7 La empresa lo motiva de alguna forma para que haga bien su trabajo .....	55
Figura 8 Hace uso de sus capacidades para asumir retos y resolver problemas.....	56
Figura 9 Es usted de las personas que siempre están dispuestas hacer voluntarios...	57

Figura 10 Es capacitado usted por parte de la empresa según sus funciones ..... 58

Figura 11 Está contento trabajando para esta empresa ..... 59

## I. INTRODUCCIÓN

El Desempeño Laboral y la Gestión de Calidad como variables de investigación de esta tesis nos proporcionó información necesaria para poder darnos cuenta sobre las obligaciones y responsabilidades que en el entorno global las MYPES como organización tienen, pero al mismo tiempo entender mejor la problemática que existe a nivel mundial en las diferentes organizaciones sin importar el rubro o tamaño de la organización, ya que el desempeño laboral y la gestión de calidad se debería de aplicar en todas las empresas, obviamente con aplicaciones y resultados diferente, al referirnos sobre las responsabilidades y obligaciones por parte de la MYPE, la persona que decide hacer empresa no solo debe de verlo como una oportunidad de generar lucro, sino también con la visión de crear ambientes adecuados y formas muy simples pero significativas para que el colaborador desempeñe correctamente sus funciones, así mismo con el debido cuidado e interés de desarrollar productos o servicios que sean aceptados satisfactoriamente por los clientes ya que en la satisfacción laboral del colaborador y la satisfacción comercial de cliente, sumando una adecuada gestión empresarial está la clave y prueba absoluta de que en la MYPE podría existir un buen desempeño laboral y una buena gestión de calidad. Por tal motivo el título de la presente tesis fue: “Propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: grupo FECOMAT E.I.R.L San Vicente de Cañete, año, 2019”, Tuvo como principal objetivo ¿Cuál es la propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019.

Las empresas que se dedican a la elaboración de alimentos balanceados tienen el gran reto de agregar valor nutricional a sus productos, debido a que están continuamente innovando e investigando que insumos o materia prima utilizar para elaborar nuevos productos y así de esta forma estas empresas puedan competir, pero sobre todo seguir existiendo en el tiempo. Campadaval (1998)

Podemos darnos cuenta que para poder hablar de la persona en la organización es necesario primero entender el comportamiento individual que ayudará a la empresa identificar conductas y determinar factores que ayuden a promover el buen desempeño laboral. Robbins y Coulter (2010) (Cp. 13), también la presente tesis se desarrolló teniendo en cuenta la siguiente justificación: Teórico, Metodológico y Práctico. La justificación estará planteada **Teóricamente** debido a que el estudio de las variables propuestas determino el grado de importancia para las MYPES en el buen desempeño laboral y la gestión de calidad.

No obstante ignorar los vacíos generados por la falta de las buenas prácticas que han conllevado a resultados negativos a muchas MYPES sería un gravísimo error ya que muchas veces sin responsabilidad alguna no hacen una buena gestión y por ende eso ha llevado a que las variables antes mencionadas no se desarrollen, por tal motivo la presente justificación nos ayudará de manera **Práctica** a obtener resultados positivos para mejorar en el buen desempeño laboral y en la buena gestión de calidad, en beneficio de la MYPE.

Se justificará **Metodológicamente**, ya que la investigación sigue los pasos del método científico. Lo que le brindará valides y confiabilidad a este estudio que puede servir como referente para futuras investigaciones.

Hay que recalcar que la metodología que se utilizó fue de tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño transversal-no experimental, haciendo uso además del cuestionario para llegar a un resultado, El 97% de los clientes de FECOMAT encuestados respondieron con total seguridad que siempre encuentran lo que están buscando, mientras que el 3% aseguro no encontrar lo que necesitan, El 97% de los encuestados aseguraron que FECOMAT deberá de mejorar el proceso de ventas para que de esta forma los clientes puedan ser atendidos según sus expectativas, para el otro 3% todo está bien y no es necesario mejorar el proceso de vender, el 93% opina que si cumple con las metas y objetivos que la MYPE se plantea, mientras que para el 3% no está seguro de hacerlo. FECOMAT deberá de transmitir mejor que metas y que objetivos desean alcanzar para que el total de sus trabajadores Coincidan en el cumplimiento de lo trazado. El 64% de los trabajadores encuestados aseguraron no estar convencidos de recibir de manera total capacitaciones por parte de la MYPE, mientras que el 36% si está conforme de recibir capacitaciones que les permitan cumplir bien sus funciones. Se concluyó que como propuesta de mejora la MYPE deberá de considerar los resultados obtenidos por la encuesta que son: basada en el primer objetivo, se determinó que si es necesario la buena gestión y el desempeño de los trabajadores para una organización ya que todo esto tiene como finalidad la existencia de la buena calidad que podrían recibir los clientes. Se concluyó basándonos en el segundo objetivo, donde se determinó la carencia de conocimientos por parte de la MYPE de lo que debe de ser una verdadera forma de vender. Así mismo se concluyó que no todos los trabajadores de FECOMAT cumplen con las metas y objetivos que como empresa tienen, al no colaborar en el desarrollo de una propuestas de mejora que determinen

buenos resultados, la siguiente Conclusión estuvo basada en el objetivo específico, se concluyó que la falta de capacitaciones hacia los trabajadores debilita el buen desempeño laboral y por ende la buena gestión dentro de la MYPE. Mejorar los resultados fortalece a la MYPE.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes:

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales:

**Cárdenas. A.(2017)**, *Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa, Alimentos Balanceados del Ecuador*, para obtener el Título de Ingeniero de Empresas, Universidad Técnica De Ambato, Ecuador, cuyo objetivo es Elaborar un modelo de Gestión de la Calidad para la empresa “Alimentos Balanceados del Ecuador”. Teniendo como metodología Paradigma crítico – propositivo, ya que busca generar una crítica a la situación del contexto. Las conclusiones son las siguientes. Al medir el nivel actual de desempeño se evidencio que la empresa tiene deficiencias frente a las exigencias de este sector primario, se debe considerar que los actores principales para disponer de un adecuado nivel son los clientes internos, es por ello que se elaboró un Manual de Calidad que detalla los aspectos a reforzar para así conseguir una mejora en las diversas actividades de la empresa y ser más competitivos. La empresa de Alimentos Balanceados del Ecuador no dispone del Sistema de Gestión de Calidad, lo que genera un desconocimiento de los procesos, procedimientos, instructivos o documentación de la empresa y esto a su vez provoca que se reduzca la competitividad y productividad en el sector, por lo tanto, su importancia es fundamental para el funcionamiento y control de todas las

actividades. El manual de calidad es el sustento del Sistema de Gestión de Calidad lo que permite conocer la importancia en la planificación, organización, control y gestión de las actividades de la empresa Alimentos Balanceados del Ecuador, permitiendo que la empresa mejore sus actividades en base a la calidad.

**Cruz. M y Cruz. C (2017)** *Incidencias del Clima Laboral en los niveles de Desempeño del Personal que labora en la compañía arrocera Sarmiento S.A.* INASAR, Trabajo de Titulación previo a la obtención del grado de Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, teniendo el siguiente objetivo, Determinar si el clima laboral influye en el rendimiento del personal de la dirección de recursos humanos de la Contraloría General del Estado, la metodología a emplear es la siguiente, cualitativa por estar basado a la evaluación del clima laboral. Llegando a la siguiente conclusión: A nivel mundial el clima laboral en las organizaciones es un tema imprescindible, ya que es el ambiente en donde se desenvuelven los trabajadores con una serie de características evidentes, y que está enfocado a la administración, donde intervienen las necesidades de cada trabajador para poder crear una satisfacción y productividad. Actualmente las empresas logran obtener un mínimo de resultados de conocimientos sobre la motivación ya que es el comportamiento del ser humano uno de los mayores factores internos que requiere de mucha atención y cuidado. Se concluye que el 79% de los trabajadores encuestados, y de acuerdo a entrevista realizada a uno de los administradores de la compañía INASAR S.A. consideran estar de acuerdo en ser necesaria la aplicación de un plan de mejoras para el buen clima laboral.

**Zans. A. (2017).** *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional*

*Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* Tesis de grado para optar al título de: Máster en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, teniendo el siguiente objetivo, Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Siendo su metodología cuantitativa porque se establecieron hipótesis estadísticas, llegando a la siguiente conclusión. Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación. Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

**Enríquez. P. (2014).** *Motivación Y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión En México,* Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de Maestría en Administración, Universidad de Montemorelos, teniendo el siguiente objetivo. Determinar si el grado de motivación y es predictor del desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Siendo la metodología cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal, llegando a la siguiente conclusión, determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados, no existe una diferencia significativa según el

nivel máximo académico de los empleados y su área de trabajo sobre el grado de motivación con el que cuentan.

**Díaz. M. (2017)** *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral*, Previo a conferírsele el título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar, teniendo como objetivo, Determinar la relación entre seguridad en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores. Siendo su metodología de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo, llegando a la siguiente conclusión, Existe relación entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral, porque permite que los colaboradores realicen el trabajo de mejor forma al establecer medidas de seguridad, ya que hace que todo el personal se sienta seguro al momento de ejecutar sus tareas diarias y así evitar accidentes y enfermedades, El grado de desempeño laboral de los colaboradores, constituye un elemento fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, ya que la evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios para la organización y el personal, Los factores que afectan el desempeño laboral del personal son mobiliarios y equipo proporcionado, iluminación, ventilación, información que se brinda sobre seguridad, señalizaciones de emergencia y capacitaciones.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales:**

**Pérez. J y Verastegui. A (2013)** *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012*, para obtener el Título de Licenciado en Administración, Universidad Autónoma del Perú, teniendo como objetivo Elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012. En tanto a la

metodología será descriptivo-propositiva, llegando a las siguientes conclusiones. Se pudo diagnosticar el nivel de desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur - 2012, de acuerdo con los resultados obtenidos en cada dimensión analizada. Además, con los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario dirigido a los colaboradores de la MYPE Avícola Vera E.I.R.L., fue de suma importancia para evaluar el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores con un nivel de confianza del 95%.

**Luna. K.(2018)**, *“Caracterización De La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio– Rubro Restaurantes En El Distrito De Nuevo Chimbote, 2013”* Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración, Chimbote, cuyo objetivo es Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Teniendo como metodología diseño no experimental – transversal-descriptivo- cuantitativo, cuya conclusión es, La mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran

que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores.

**Alva. J y Juárez. J,** (2014) *“Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014”* Para Obtener El Título Profesional De: Licenciado En Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S. A del distrito de Trujillo. Y su metodología a utilizar fue el analítico, llegando a la siguiente conclusión Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S. A, quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

**Orihuela. E. (2018)** *Caracterización De La Capacitación Y Desempeño Laboral De Las MYPE Comerciales, Rubro Calzado En El Mercado Central De Piura, Año 2018,* Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, teniendo como

objetivo Determinar las características de la capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE, utilizando el método cuantitativo, llegando a la siguiente conclusión, De otro lado los factores que influyen en el Desempeño Laboral es favorable débil en su mayoría se sienten satisfechos trabajando en la Zapatería; la motivación les genera aspectos positivos, por lo general comparten trabajo en equipo; en el nivel 79 operativo tienen aceptable comunicación y liderazgo, les ayuda al cambio de actitudes y mejora la disciplina de manera corporativa. En lo relacionado a las características del Desempeño Laboral, en su gran mayoría expresan sus ideas, su iniciativa, comparten la transferencia de conocimiento, se sienten cómodos en las empresas, aprovechan conocimientos y el desarrollo del talento

**Natividad. I. (2017)** *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*, Tesis Para Optar El Grado Académico De: Maestro en Administración de Negocios – MBA, Universidad Cesar Vallejos, teniendo como objetivo, Determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa ELECIN S.A. utilizando como metodología científico-deductivo, llegando a la siguiente conclusión, Existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso mejora continua de la calidad del producto y servicios en la empresa ELECIN S.A. Existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso productividad y eficacia en la empresa Elecín S.A. Existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma

ISO 9001:2015 del proceso mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos en la empresa Elecin S.A.

**Cano. C. (2013)** *Mejoramiento de la calidad en alimentos balanceados pelletizados para aves, mediante el método de ruta de la calidad*, Universidad San Martín de Porres, tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial. Cuyo objetivo es Mejorar la calidad de presentación de los alimentos balanceados pelletizados para la reducción de costos de NUTRIGOLD S.A.C., utilizando como metodología denominada Ruta de la Calidad (QC Story), concluyendo, a partir del análisis preliminar realizado a la empresa en estudio, se corroboró un problema de baja calidad de presentación existente en sus alimentos balanceados pelletizados. Esto tiene un impacto negativo en las utilidades percibidas por campaña de venta. Las limitantes más importantes para la realización del proyecto estuvieron relacionadas al “tratamiento de pruebas que involucran la calidad nutricional de los alimentos balanceados”, puesto que no se tuvo acceso a la información necesaria para su estudio, y debido al hecho que los representantes de la empresa desincentivaron la investigación en este aspecto. Como resultado del diagnóstico efectuado en la planta de elaboración de alimentos balanceados visitada, se concluye que los alimentos balanceados producidos tenían resultados no satisfactorios en sus indicadores: mala granulometría (mucho porcentaje de polvo) y bajo PDI (durabilidad del pellet en su transporte). Asimismo, en la zona de producción se pudieron identificar problemas por falta de estandarización en las condiciones de trabajo y en los parámetros de producción. Mediante el empleo de herramientas de la calidad, como los diagramas de causa – efecto y de Pareto, se determinó que las

principales causas del problema radicaban en el desempeño de los equipos y en los métodos de trabajo de la empresa.

**Coaguila. A (2017)** *“Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”* Universidad católica de san pablo Para optar el Título Profesional de: INGENIERO INDUSTRIAL, cuyo objetivo es Realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste, llegando a las siguientes conclusiones, Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa, en el cual se identificaron que los principales los problemas en O&C Metals S.A.C. son tres (03): productos con error de especificación o mala calidad, tiempos de producción no conformes (retrasos) y falta de materia prima en momentos críticos y a través de los diagramas de Ishikawa, que las principales causas de estos problemas identificados son cinco (05): Planificación inadecuada de tareas a realizar, falta de procedimientos de trabajo, metodologías inadecuadas de reclutamiento de personal, falta de control a través de indicadores y falta de mantenimiento. La propuesta de mejora que se planteó para solucionar la problemática de O&C Metals S.A.C. fue el desarrollo de la gestión por procesos con el soporte de normalización de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, al aplicarlas a la problemática se puede corroborar que es la más adecuada para su solución ya que provee ordenamiento a los procesos para una mejor gestión y enfoque de los mismos hacia la satisfacción del cliente (calidad). Se realizó el desarrollo de la propuesta de mejora seleccionada, a partir del cual se puede evidenciar que la gestión de los procesos de la empresa se puede mejorar, siguiendo

ambos lineamientos, tanto de la Gestión por Procesos (Eficacia) como los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 (Eficiencia); evidenciando que la propuesta mejora el desempeño de los procesos de O&C Metals S.A.C. A partir del análisis económico se evaluó la propuesta concluyendo que es viable, ya que se obtiene un VAN de S/. 73,477.99, asimismo el análisis costo-beneficio arrojó un ratio de 1.39, lo cual demuestra que la empresa se beneficiará con el desarrollo de la Gestión por procesos y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.1.3 Antecedente local:**

**Bendezu. C (2018)** *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cañete periodo 2015-2016*. Para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, teniendo como objetivo, Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cañete, periodo 2015-2016., la metodología implementada es cuantitativo con un alcance correlacional. Llegando a la siguiente conclusión Se ha determinado que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cañete periodo 2015-2016. (Con un  $p < 0.05$  y Rho de Spearman = 0.862 correlación positiva considerable), Se ha establecido que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el Rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cañete; periodo 2015-2016. (Con un  $p < 0.05$  y Rho de Spearman = 0.725 correlación positiva media).

**Callirgos. D. (2019)**, *Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chilca - Cañete 2019*, Tesis para obtener el Grado

Académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejos, teniendo como objetivo, Determinar cómo incide la gestión administrativa en el desempeño laboral en la Municipalidad

Distrital de Chilca -Cañete 2019, siendo su metodología cuantitativo, de tipo de investigación no experimental - descriptiva, con el diseño correlacional de corte transversal, llegando a la siguiente conclusión, Se determinó que no existen relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2019. Pues que superan el grado de significación bilateral:  $p < 0,05$  a  $p (0,288)$   $Rho = 0,288$ . Eso quiere decir que se acepta la hipótesis del investigador, Se determinó que la relación entre la gestión administrativa y eficacia en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2019; no tienen ningunas correlaciones. Pues que superan el grado de significación bilateral:  $p < 0,05$  a  $p (0,226)$   $Rho = 0,162$ . Tenemos como conclusión que si se acepta la hipótesis de la investigación, Se identificó que la relación entre la gestión administrativa y eficiencia en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2019; no tiene ninguna correlación. Pues que superan el grado de significación bilateral:  $p < 0,05$  a  $p (0,303)$   $Rho = 0,058$ . Se acepta la hipótesis del investigador.

**Huamán. R. (2018)**, *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017*, Tesis para optar el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejos, teniendo como objetivo, determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017. Siendo su metodología cuantitativo tipo correlacional transversa, llegando a la siguiente conclusión, - Se encontró que si hubo correlación

positiva ( $\rho = 0.861$ ) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete Lima – 2017. Es decir, el nivel de inteligencia emocional guardó una relación directa con aquellas conductas esperadas de un empleado para alcanzar las metas de la organización. Se encontró que si hubo correlación positiva ( $\rho = 0.846$ ) entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete Lima – 2017. Es decir, el nivel de inteligencia emocional guardó relación directa con las conductas, destrezas y habilidades necesarias para cumplir con las tareas y responsabilidades de la organización.

**Rosado. A. (2019)**, *Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018*, Tesis para optar el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, universidad César Vallejos, teniendo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Siendo su metodología de tipo básica de diseño no experimental correlacional de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones, La gestión administrativa se relaciona directa ( $Rho = 0,711$ ) y significativamente ( $p = 0.01$ ) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de gestión administrativa mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. La planificación se relaciona directa ( $Rho = 0,717$ ) y significativamente ( $p = 0.01$ ) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de planificación mejora el nivel de

desempeño laboral de los trabajadores. La organización se relaciona directa ( $Rho = 0,752$ ) y significativamente ( $p = 0.01$ ) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de organización mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

**Hilario. N. (2018)**, *“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 para optar El Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, teniendo como objetivo, 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, siendo su metodología de nivel descriptivo, con un enfoque cualitativo y el diseño no experimental transversal. Llegando a las siguientes conclusiones, se da a conocer las técnicas modernas de la gestión de calidad y capacitación al personal, que aplica en las empresas detectadas a través de la entrevista realizada a la empresa. Se concluye que según entrevista realizada en relación al objetivo general. Se concluye que el Administrador y secretario de la” NUEVO MILENIUM” (MYPE) del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, son personas con mayores de 10 años de servicios ganadas con esfuerzo de trabajo en equipo, gracias a ello pueden resolver los Problemas con mayor facilidad y a la vez conociendo las

estrategias de la empresa es un punto a su favor, se concluye que la entrevista fue aplicada en relación al primer objetivo específico”. Determinando sus “principales características de la MYPE el tiempo de servicio. En el rubro es de 16 años en el mercado gracias a ello hemos podido obtener buenos resultados en cuanto al objetivo de la meta trazada en cuanto a la gestión de calidad en gestionar y controlar los procesos de la empresa a la vez garantiza el proceso de los clientes para así obtener mejores resultados como interno y mayor rentabilidad. La empresa, “saben lo que significa una gestión de calidad, utilizan la técnica de las 5s, asimismo tienen dificultades para implementarlas, aplican la técnica de la observación y mejora el rendimiento del negocio. Asimismo, la totalidad de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES), si recibió capacitación para mejorar en cuanto en atención al cliente, se considera la capacitación como inversión, su personal si recibió algún tipo de capacitación y de acuerdo a la opinión del administrador y secretario, mencionaron que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa, se concluye que según aplicación de entrevista en relación al objetivo 3”.

**Carlos. L. (2017),** *Autoestima y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Asia – Cañete, Marzo, 2016,* Tesis para optar el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejos, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre autoestima y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Asia – Cañete. Siendo su metodología de tipo sustantiva, de nivel descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. Llegando a las siguientes conclusiones, Se determinó que no existe relación significativa entre Autoestima y desempeño laboral como se evidencia en los

resultados de la aplicación de phi siendo valor de p calculado de 0.133 siendo mayor que el p tabulado de 0.05. Se determinó que no existe relación significativa entre Autoestima y eficiencia del desempeño laboral como se evidencia en los resultados de la aplicación de phi siendo valor de p calculado de 0.208 siendo mayor que el p tabulado de 0.05. Se determinó que existe relación significativa entre Autoestima y la productividad del desempeño laboral como se evidencia en los resultados de la aplicación de phi siendo valor de p calculado de 0.042 siendo menor que el p tabulado de 0.05.

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

### **2.2.1. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa.

**Montejo. A. (2009).** Es entendible que la única forma para que el colaborador o todos los miembros de la organización demuestren un buen desempeño laboral hace falta que ellos se entreguen en su totalidad a la empresa. Poniendo al servicio de la organización tanto sus conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, pero también está la gran responsabilidad que tiene la empresa para con el trabajador, a través de la motivación u otras formas de considerar al colaborador para conseguir su lealtad y compromiso.

Un clima laboral positivo favorece el logro de metas empresariales y por el contrario un clima negativo genera falta de identificación del trabajador con los

objetivos y metas de la empresa, ocasiona conflictos, ausencias e ineficacia, que en última instancia conllevan a un bajo desempeño laboral.

**Salazar, J, Guerrero. J., Machado y Cañedo, R. (2009).** Ahora bien no es solamente tener en cuenta lo que describen los diferentes investigadores en relación al concepto de lo que es desempeño laboral, se debe de tener en cuenta la forma como se aprecia o la perspectiva que tenga cada organización de cómo actúan los integrantes de la empresa, sin importar el grado de jerarquía o nivel en que se encuentren, es por eso que se menciona al señor Idalberto Chiavenato, teniendo en cuenta su libro titulado Administración de recursos humanos donde él plantea la forma como una organización mide el desempeño laboral de sus colaboradores:

La forma de medir el desempeño laboral no es generalizado, sino más bien en el puesto o lugar que ocupa la persona dentro de una organización”, es decir de acuerdo a lo que cada uno haga, Chiavenato lo denomina “desempeño situacional”, hace referencia que no es solamente la obligación por parte del colaborador, sino también la responsabilidad que las organizaciones tienen para con sus colaboradores, como es la de crear ambientes óptimos, brindar herramientas necesarias para que las personas hagan bien su trabajo, como también que la parte moral o anímica del colaborador este en alto, en relación a la motivación que se debe de brindar en las empresas, pero además la identificación por parte de los colaboradores hacia la empresa ayudará a que se logre el buen desempeño laboral. **Chiavenato. I, (2010)**

Nos hace caer en cuenta que para poder hablar de la persona en la organización es necesario primero entender el comportamiento individual que ayudará a la empresa identificar conductas y determinar factores que ayuden a promover el buen desempeño laboral. **Robbins y Coulter (2010)**

**Robbins y Coulter**, menciona los siguientes aspectos:

**A. Enfoque y objetivos del comportamiento organizacional:** para estos dos grandes autores este primer aspecto viene hacer el estudio de las acciones de las personas en el trabajo, desde esta perspectiva es considerar situaciones que podrían no estar presentes o visibles para la organización.

**B. Enfoque del comportamiento organizacional:** se centra en tres áreas importantes:

- **Comportamiento individual**, vienen hacer las (actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación)
- **Comportamiento del grupo**, incluye, (normas, roles, crecimiento del equipo, liderazgo y conflictos)
- **Aspectos organizacionales que consideran**, (estructura, cultura, política y prácticas de recursos humanos)

**C. Metas del comportamiento organizacional:**

- **Explicar:** del porque tienen comportamientos diferentes, porque actúan de esta forma y porque no de otra.
- **Predecir:** la respuestas o reacciones que podrían tener los colaboradores a diversas acciones y decisiones.
- **Influir:** según la forma de actuar de los colaboradores.
- **Actitudes y desempeño laboral:**
- **Las actitudes:** son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, persona o acontecimientos.
- **Satisfacción laboral:** Se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Es importante y necesario para la MYPE desarrollar

situaciones en las que el colaborador este satisfecho y motivado ya que de eso dependerá su buen desempeño. **Robbins (2010)**

**Herzberg F. (1959)**, la motivación y la higiene, constituyen dos herramientas importantes dentro de una organización, porque permiten la estimulación en el trabajador.

Una organización antes de motivar tiene que conocer cuál es la necesidad que tiene un trabajador.

**Abrahán Maslow (1954)** Según su famosa pirámide la persona tiene las siguientes necesidades:

- (Fisiológicas)
- (Seguridad)
- (Social)
- (Estima)
- (Autorrealización)

**Mc Gregor (1959)** señala que una persona se comporta según esta su necesidad satisfecha.

**A. Satisfacción y productividad:** La satisfacción es el resultado de trabajadores felices y productivos, por tal motivo permite el éxito de una organización. **Robbins, (2010)**

**B. Satisfacción y ausentismo: Robbins, (2010)** Administración.

Si la MYPE contribuye con la satisfacción laboral del trabajador permitirá que estos tengan una respuesta contundente en beneficio de la organización, de no ser el caso el trabajador insatisfecho mostrara ausentismo, no es referido a un ausentismo

de no ir a trabajar, sino más bien de un ausentismo por el poco compromiso por parte del trabajador.

**C. Satisfacción y rotación:** La rotación laboral muchas veces se da porque el trabajador no está contento en su puesto de trabajo, haciéndole sentir la necesidad de un cambio de función, o también incluso un cambio de empresa, es por eso que las MYPES deberán de poner en práctica alguna de las teorías sobre satisfacción laboral para mantener contento y productivo al trabajador.

**D. Participación en el trabajo y compromiso organizacional:** Las organizaciones hoy en día han sido testigos de una falta de compromiso, he interés por parte del trabajador, esto se debe no solo porque no han sido capaces de motivarlos, sino también porque se han olvidado de transmitir la cultura organizacional a los miembros de su organización, cultura que va a permitir que se desarrolle la identidad del trabajador en la organización, un trabajador identificado se pone siempre la camiseta y siempre va a estar dispuesto a cumplir con éxito su trabajo.

### **2.2.2. Gestión de Calidad**

**Según Oyarzún (2005)** la gestión de calidad es un sistema que agrupa a elementos que se interrelacionan dentro de la organización permitiendo la existencia de trabajos coordinados y así lograr y establecer políticas que promuevan la calidad en los objetivos con la finalidad de satisfacer a los clientes.

**Según San Miguel (2010)** Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de sistemas formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas.

La gestión de calidad como las actividades de forma generalizada es parte de la Dirección, ya que son ellos los encargados de aplicar la gestión de la calidad dentro de la organización (MYPE)

No cabe duda que hoy en día las MYPES se deben de preocupar en desarrollar mecanismos que garanticen una total y adecuada gestión de calidad capaz de satisfacer a las personas dentro y fuera de la organización. Para que se cumplan estos mecanismos deberían estar desarrollados de la siguiente forma: Calidad en el desarrollo del producto o del servicio, Calidad en los recursos, materiales, tecnológicos e informáticos, Calidad en el trato para con los colaboradores y Calidad en relación a los clientes. **ICAITI-COPANT-ISO 9001:2000**

Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos setenta años.

Esto debido a que la globalización le permite a la organización (MYPE) tener la oportunidad de competir con otras organizaciones en cualquier parte del mundo, citando a lo que el señor Idalberto Chiavenato en su libro titulado Administración de Recursos Humanos, cuando habla acerca del capital intelectual, el aconseja que las organizaciones tienen que convertirse en organizaciones de aprendizaje, es decir que tienen que adaptarse en lo que el entorno le proporciona, dando paso a que el concepto de Calidad evolucione constantemente, puesto que si hacemos una comparación de lo que era anteriormente una organización a la de hoy caeremos en cuenta que quizá las empresas de anteaño solo consideraban el tema de la productividad sin importar lo que le pudiera ocurrir al trabajador, hoy en día una empresa tiene muy claro que si no se preocupa por sus colaboradores su desempeño

será poco, lastimosamente son contaditas las organizaciones(MYPE) que motivan a sus colaboradores. **Moreno (2001)**

La Calidad la definen como la adecuación al uso, tanto para el diseño del producto o servicio (calidad del diseño), y la conformidad en la calidad de fabricación.

El aporte propuesto por estos autores nos permite tener una idea clara de cómo una organización (MYPE) debería de tener en cuenta a la hora de desarrollar productos, o servicios. **Juran y Gryna (1993),**

México carecía de una cultura donde la calidad sea la excelencia total en cada una de sus empresas. **Aureliano (2010)**

La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. **Según Deming (1989)**

**A. Los 14 puntos de Deming:**

1. Hacer constante el propósito de mejorar la calidad
2. Adoptar la nueva filosofía
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva
4. Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad
5. Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo
7. Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.
8. Expulsar de la organización el miedo
9. Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.

10. Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.
11. Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.
12. Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento
14. Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores.

Visto desde el ámbito internacional Deming contribuyó mucho poniendo en práctica en las empresas japonesas estos principios o puntos que fueron capaces de reactivar la economía japonesa, constituyendo además la base de que todo lo que hace Japón desde el punto de vista empresarial, comercial, industrial, etc., sea ofrecido al mundo entero con calidad total.

### **Robbins y Coulter (2010)**

#### **B. Planeación de la calidad.**

Los Gerentes deben tener objetivos y estrategias para mejorar la calidad y planes para lograr los objetivos. Sin duda alguna para estos dos autores de que una empresa (MYPE) desarrolle el concepto de calidad como tiene que ser va a depender mucho de los responsables de la misma, calidad enfocado hacia el buen desempeño de los trabajadores, calidad enfocada en la elaboración del producto o cumplimiento del servicio, como también la calidad enfocada hacia el cliente, una empresa que pierde el rumbo de una buena gestión de calidad corre el riesgo de perderlo todo, la globalización exige a la MYPE plantearse una buena gestión de calidad.

### **C. Organización y liderazgo para lograr la calidad:**

Debido a que las iniciativas para mejorar la calidad son llevadas a cabo por empleados de la organización, es importante que los gerentes analicen cómo pueden organizarlos y dirigirlos de la mejor manera. Es indispensable mencionar la palabra liderazgo, ya que esto asume una autoridad competitiva por parte de los miembros de las MYPES, ser líder es ser capaz de llevar a una organización hacia el futuro, valiéndose de todos los recursos con la que cuenta empresa, la verdadera autoridad dentro de una organización se preocupa en que se logre los objetivos para alcanzar la calidad total.

### **D. Metas de calidad:**

- i. Calidad:** habilidad de un producto o servicio de realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente.
- ii. ISO 9000:** serie de estándares internacionales para la administración de la calidad que establecen bases uniformes de los procesos para garantizar que los productos se ajustan a las necesidades de los clientes.
- iii. Six Sigma:** estándares de calidad que establecen una meta de no más de 3.4 defectos por millón de unidades o procedimientos.
- iv. Ciclo Deming:** (de Edwards Deming), también conocido como círculo PDCA o espiral de mejora continua, es una herramienta de mejora continua de la calidad en 04 pasos, que se basa basada en un concepto que fue ideado de Walter A. Shewhart.

## E. Ciclo de Deming (etapas)

- **Planificar (Plan)**

- Definir los objetivos
- Definir los métodos para alcanzar los objetivos

- **Hacer (Do)**

- Llevar a cabo la educación y la formación
- Hacer el trabajo

- **Comprobar (Check)**

- Comprobar los resultados

- **Actuar (Act)**

- Aplicar una acción

## F. Gestión de Calidad bajo las dimensiones desarrolladas por la norma ISO

- **Primera dimensión:** mejora continua de la calidad del producto y servicio

**Maderni, Candia y Valera (2015)** definieron que la mejora continua es fundamental para la gestión de calidad, a través de una adecuada planificación, ejecución, medición y evaluación.

- **Segunda dimensión: control de riesgo.**

Para las organizaciones MYPE el riesgo es algo que siempre debería ser considerado, ya que es producto de lo que el entorno le proporciona a la organización e incluso la falta de gestión empresarial creando ambientes positivos o negativos, el control le permite a la MYPE asumir con responsabilidad y buen criterio todo

posible riesgo que altere la buena calidad dentro de la empresa, para eso podría valerse de las siguientes condiciones: Aceptar, Mitigar o evitar, Transferir y Eliminar. **Cueva (2015)**

- **Tercera dimensión. Productividad y eficacia.**

La calidad solo se consigue si se sabe emplear las herramientas indicadas o los recursos necesarios que permitan a la MYPE tener una adecuada productividad en beneficio no solo del cliente, sino también de la organización. **Prokopenko (1989)**

- **Cuarta dimensión: atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Las empresas deberán de establecer políticas en relación a la buena atención del cliente, el buen servicio le da ventaja competitiva a las organizaciones MYPE. **Zeithami, Berry y Parasuraman (1993)**

- **Quinta dimensión: mejor argumento en el cumplimiento de los objetivos.**

La calidad basada en objetivos sirve como metas y retos que deberían de definirse en la planeación estratégica y como política de calidad para las organizaciones.

Sexta dimensión: reducción de costos y el logro de la competitividad. **La Norma ISO en el (2008)**

Indicaron que el costo para la elaboración del producto o servicio no debería ser un impedimento para desarrollar calidad, hay que saber distribuir los recursos económicos de tal manera que

se pueda conseguir una buena productividad. **Warren, Reeve y Fess (2019)**

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Calidad:**

**Philip Crosby (1998)** define qué calidad es la conformidad con las necesidades o cumplimiento de los requisitos.

**Según Feigenbaum (1997)**, la calidad del producto y servicio puede definirse como, la resultante total de las características de los mismos, en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento, por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisfacerla las expectativas del cliente.

**Gestión de calidad**, son los aspectos de la función global de la empresa que sirven para determinar y aplicar políticas en la calidad. Se requiere el compromiso por parte de todas las personas que conforman la MYPE.

### **2.3.2 Desempeño laboral:**

**Castellanos, J. (2011)**. Define el desempeño laboral como uno de los pilares angulares que ayudan a conseguir la efectividad y así poder alcanzar el éxito, por tal motivo las empresas deberían de preocuparse en conseguir dicho desempeño por parte del trabajador.

### **2.3.3 Alimentos balanceados:**

Los alimentos balanceados para animales de consumo aportan a su metabolismo los nutrientes necesarios para su etapa de desarrollo y crecimiento, de acuerdo a su peso y edad.

### **2.3.3 Producto:**

**Kotler. P y Armstrong. G** definen que "Es todo aquello que se ofrece en el mercado para satisfacer un deseo o una necesidad"

### **2.3.4 Servicio:**

**Según, Kotler. P, Bloom. P y Hayes T.** Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo.

### **2.3.5 Proceso:**

**Para Agudelo L y Escobar J.** Es un conjunto de actividades, debidamente ordenadas, que tienen por objetivo obtener una circunstancia u acto específico. Un proceso se puede aplicar a infinidad de ciencias y circunstancias.

### **2.3.6 Clientes:**

**Según la American Marketing Association,** el cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios.

### **2.3.7 Factores del desempeño:**

**Según Moorheard y Griffin** los Factores del desempeño son el elemento relacionado al ambiente laboral que permite que los trabajadores cumplan con sus funciones laborales de una forma eficaz y eficiente con la finalidad de alcanzar los objetivos.

### **2.3.8 Conducta o comportamiento:**

**Para Robbins S,** El comportamiento organizacional refiere al comportamiento de los individuos dentro de una organización de la que forman parte. Pero además es la ciencia interdisciplinaria que estudia la forma en que el

comportamiento de los individuos es afectado por otras personas, por el grupo y por el ambiente dentro de la organización.

### **2.3.9 ¿Qué es una MYPE en el Perú?**

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **SUNAT**

## **III. HIPÓTESIS:**

Para la realización de la presente tesis no se desarrolló Hipótesis, ya que no todas las investigaciones descriptivas las utilizan, dependerá mucho del tipo de estudio que se realice y si se pronostica un hecho o dato. (Hernández R) Metodología de la Investigación (Cp.6)

## **IV. METODOLOGÍA:**

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

El diseño de la investigación en la presente tesis fue Transversal-no experimental

**Hernández R, Fernández C, y Batista P. (2010)**, “Los diseños de la investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151)

## 4.2 Tipo de la investigación

El tipo de la investigación de la presente tesis fue cuantitativo, porque permitió cuantificar los datos alcanzados y la utilización de herramientas que nos llevó hacer un análisis haciendo uso de los gráficos y tablas.

**Cuantitativa:** instrumentado en herramientas tan conocidas como censos, encuestas, estadísticas cerradas y test y escalas de opinión. **Alonso (1998)**

## 4.3 Nivel de la investigación

El nivel de la investigación de la presente tesis fue descriptiva, porque nos permitió describir las características más relevantes de la MYPE de estudio.

**Descriptivo:** Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos **(Tamayo, 2004)**.

## 4.4 Población y Muestra

**A. Población:** Para la población se comprendieron todas la MYPES del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, San Vicente de Cañete, siendo un total de 5 MYPES.

**Población:** Totalidad del fenómeno a estudiar, personas o elementos cuya situación se está investigando **(Tamayo, 2004)**.

La relación de las empresas que comprende la población, fue proporcionada por la Cámara de Comercio de Cañete, como se señala en el anexo 7

**B. Muestra:** Para la presente investigación se escogió a una de las MYPES que comprendía la población como caso de estudio que a su vez esta presento dos muestras:

- a. **Muestra 1:** La encuesta fue aplicada a un total de 14 trabajadores de la MYPE. FECOMAT.

- b. **Muestra 2:** También fue aplicada la encuesta a 30 clientes corporativos de la MYPE FECOMAT, para poder tener una mejor apreciación en los resultados.

**Muestra:** Es una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquella parte representativa de la población que se investiga (Tamayo, 2004).

**El muestreo se realizó de manera NO PROBABILÍSTICA para ambas muestras.**

Según (Cuesta, 2009) El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Para la presente investigación la relación de los clientes corporativos que se presentó en la muestra 2 fue proporcionada por el dueño de la MYPE FECOMAT como figura en el anexo 6

#### **4.5 Definición y operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	CONCEPTO	INDICADORES	ESCALA	FUENTE
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	De acuerdo a (Montejo. A, 2009), define “el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”.	<b>Factores del desempeño</b>	Factores del desempeño son el elemento relacionado al ambiente laboral que permite que los trabajadores cumplan con sus funciones laborales de una forma eficaz y eficiente con la finalidad de alcanzar los objetivos. <b>Moorhead y Griffin, (1998)</b>	Proactividad	Likert	Trabajador
				Responsabilidad		
				Resultados		
				Rendimiento		
				Beneficios		
		<b>Conducta o comportamiento</b>	El comportamiento organizacional refiere al comportamiento de los individuos dentro de una organización de la que forman parte. Pero además es la ciencia interdisciplinaria que estudia la forma en que el comportamiento de los individuos es afectado por otras personas, por el grupo y por el ambiente dentro de la organización. <b>Robbins, S. (1999)</b>	Identidad		
				Motivación		
				Capacidades		
				Participación		
				Capacitación		
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Según San Miguel (2010) “Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de sistemas formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todo los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas”.	<b>Producto</b>	"Es todo aquello <b>que</b> se ofrece en el mercado para satisfacer un deseo o una necesidad" <b>Kotler. P y Armstrong. G. (2012)</b>	Aceptación	Cliente	
				Precio		
				Variedad		
		<b>Servicio</b>	Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. <b>Kotler. P, Bloom. P y Hayes T. (2004)</b>	Satisfacción del cliente		
				Cumplimiento		
		<b>Proceso</b>	Es un conjunto de actividades, debidamente ordenadas, que tienen por objetivo obtener una circunstancia u acto específico. Un <b>proceso</b> se puede aplicar a infinidad de ciencias y circunstancias. <b>Agudelo L y Escobar J. (2007)</b>	Cumplimiento		
				Tecnología		
				Tiempo		
				Proceso de ventas		

## 4.6 Técnica e instrumentos

### A. Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica

**Técnica:** Es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos (**Tamayo, 2004**).

### B. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con preguntas cerradas.

**Instrumento:** Ayuda o elementos que el investigador construye para la recolección de datos a fin de facilitar la medición de los mismos, ejemplo: Encuestas, cuestionarios, entrevistas, escalas etc. (**Tamayo, 2004**).

## 4.7 Plan de análisis

Para Alarcón & Gutiérrez, (2013) el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables desempeño laboral y gestión de calidad y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo y para la tabulación de los datos, elaboración de cuadros y gráficos se utilizó el programa Microsoft Excel, a los datos se aplicaron medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos.

La información que se obtuvo a través de la aplicación de las encuestas se agrupó los resultados por cada una de las dimensiones de las variables en estudio y de manera global en cuadros estadísticos.

#### 4.8 Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LOS ELEMENTOS CONCEPTUALES DE LA INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS
<p><b><u>GENERAL</u></b> ¿Cuál es la propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019.</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b> ¿Cuáles serán las características específicas del Desempeño Laboral en la micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019. ? ¿Cuáles serán las características específicas de la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete 2019. ¿Cómo será la propuesta de mejora de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, del distrito de San Vicente de Cañete, año 2019.</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b> Describir las características del Desempeño Laboral en la micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019. Determinar las características de la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete 2019. Determinar la propuesta de mejora de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, del distrito de San Vicente de Cañete, año 2019.</p>	<p><b><u>DESEMPEÑO LABORAL</u></b></p> <p><b><u>GESTIÓN DE CALIDAD</u></b></p>	<p><b>Tipo de la investigación</b> El tipo de la investigación de la presente tesis fue cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de la investigación</b> El nivel de la investigación de la presente tesis fue descriptiva.</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> El diseño de la investigación en la presente tesis fue Transversal-no experimental.</p>	<p><b>a) Población:</b> Para la población se comprendieron todas la MYPES del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, San Vicente de Cañete, siendo un total de 5 MYPES.</p> <p><b>b) Muestra:</b> <b>M 1:</b> 14 trabajadores de la MYPE. Muestreo no probabilística. <b>M 2:</b> 30 clientes corporativos de la MYPE. Muestreo no probabilística.</p>	<p><b>a. Técnicas</b> Se utilizó la encuesta como técnica.</p> <p><b>b. Instrumentos</b> El instrumento que se utilizo fue un cuestionario con preguntas cerradas.</p> <p><b>c. Procedimiento</b> Uso del programa Microsoft Excel</p>

#### 4.9 Principios éticos:

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio.

Sin duda alguna las personas involucradas en la investigación deben de recibir la protección adecuada que podrían determinar salvaguardar la dignidad, su identidad y profesionalismo, este principio le asegura a la persona que sus derechos y su buena pro no van hacer vulneradas.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** – esta investigación debe de estar en plena armonía con la naturaleza, motivo por el cual se deberán de tomar medidas necesarias que permitan el desarrollo de beneficios hacia el ambiente natural.

**Libre participación y derecho a estar informado.** – Este principio exige al investigador tener en cuenta la libre participación de las personas que forman parte, como tener en cuenta el derecho a estar informado sobre de qué forma se va a utilizar la información dada por ellos y también de los resultados obtenidos.

**Beneficencia no maleficencia.** – El investigador debe de buscar el bienestar absoluto de los participantes en la investigación, nunca causar daño y siempre buscar beneficios.

**Justicia:** este principio obliga a los investigadores a tratar a todos por igual, a orientar al participante en la investigación atendiendo sus dudas, dándoles el mismo tiempo a todos para sus respuestas y sobre todo rindiéndole cuentas sobre los resultados alcanzados.

**Integridad científica.** –Este principio implica que el investigador desarrolle una personalidad integra y de buena rectitud en sus actividades científicas, como la

enseñanza en su ejercicio profesional, para ello es necesario tener en cuenta las normas o códigos de éticas que le permitan evaluar riesgos, medir daños y buscar resultados que beneficien.

## V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

#### GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 1 Aceptación en los productos por tener Garantía.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	22	73%
Completamente de acuerdo	8	27%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

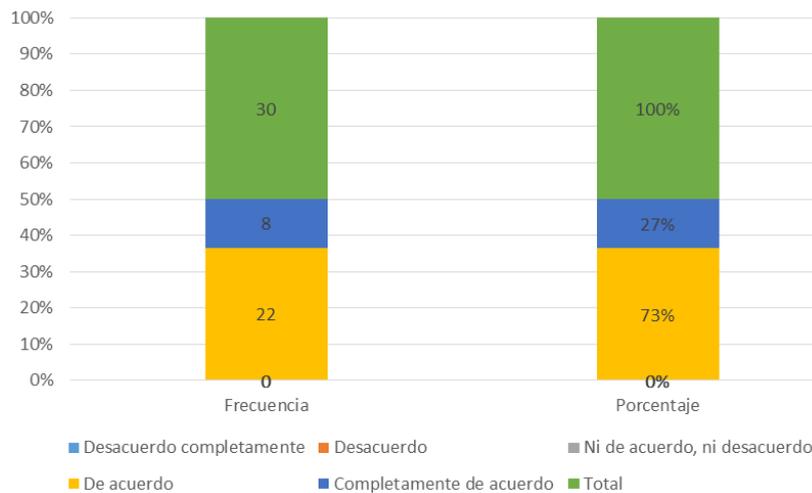


Figura 1 Aceptación en los productos por tener garantía.

Fuente: Tabla 1

#### Interpretación

Como resultado de la figura 1 se ha determinado que el 100% de los clientes encuestados aceptan los productos de FECOMAT por tener garantía, para la MYPE esto es muy importante ya que los clientes hoy en día buscan productos que les brinden seguridad, confiabilidad, algo que deberían aprovechar para atraer más clientes.

Tabla 2 Precio acorde al mercado

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	17	57%
Completamente de acuerdo	13	43%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

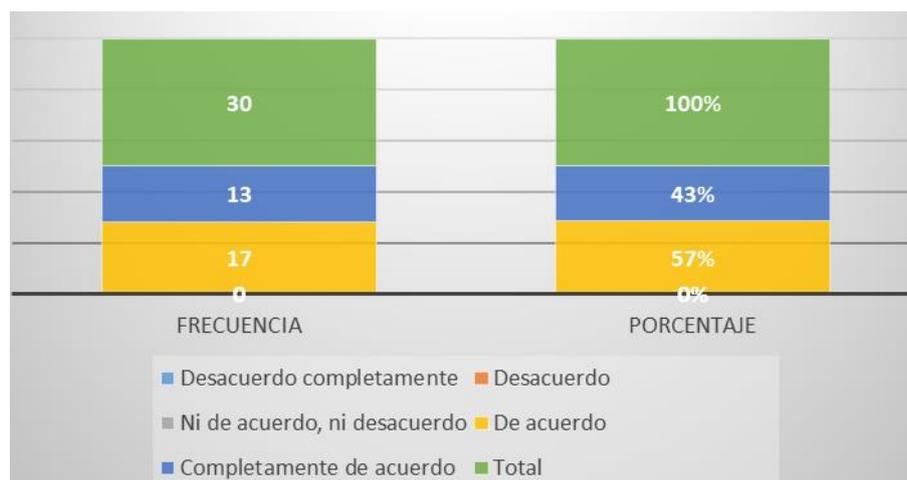


Figura 2 Precio acorde al mercado

Fuente: Tabla 2

#### Interpretación

Para el 100% de los clientes de FECOMAT los productos ofrecidos tienen precios que están acorde al mercado, razón por la cual la MYPE deberá darles un valor agregado a sus productos para que de esta forma los clientes les sigan comprando a ellos.

Tabla 3 Variedad de productos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	3%
De acuerdo	18	60%
Completamente de acuerdo	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

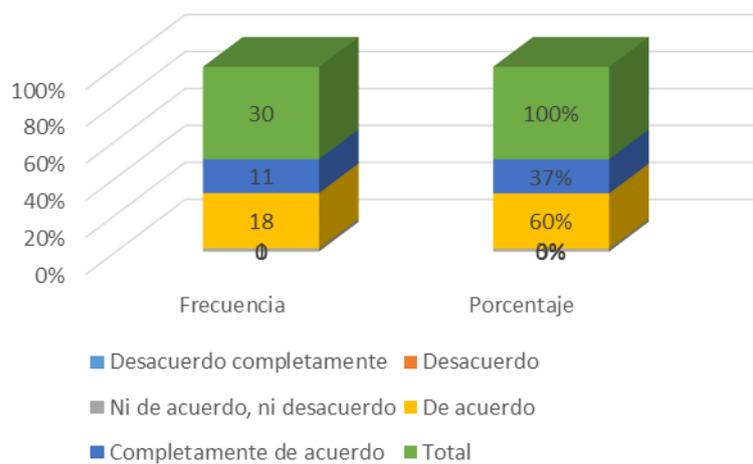


Figura 3 Variedad de productos

Fuente: Tabla 3

#### Interpretación

Según la información obtenida por la investigación hecha a los clientes de la MYPE FECOMAT el 97% de los clientes encuestados afirmaron que cuando compran en la empresa antes mencionada están seguros de encontrar los productos que buscan, mientras que en el 3% de los clientes persiste la duda ya que en algunos casos no encuentran los que necesitan. La MYPE deberá de implementar estrategias de diversidad para no perder a ese 3% de clientes.

Tabla 4 Esta usted satisfecho con la atención que le brinda FECOMAT

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	5	17%
Desacuerdo	24	80%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	3%
Completamente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

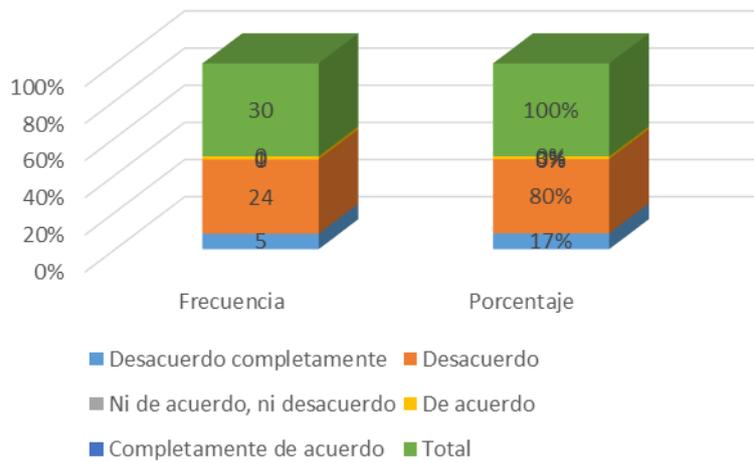


Figura 4 Esta usted satisfecho con la atención que le brinda FECOMAT

Fuente: Tabla 4

#### Interpretación

Según la información obtenida de la pregunta número 4 el 97% de los clientes encuestados aseguraron que si están satisfechos con la atención brindada por FECOMAT, ya que nunca les han fallado en la entrega de los productos, pero en cambio para el 3% si ha existido fallo, FECOMAT deberá de trabajar mucho en cumplir con la entrega de los productos y no confiarse en que solo es un 3%, ya que ese solo 3% puede dejarlos mal parados, es necesario que cumplan con los tiempos pactado para no generar molestia en los clientes y por ende estos tomen la decisión de comprarle a otro negocio.

Tabla 5 En la entrega de los productos FECOMAT cumple con entregarlos a tiempo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	5	17%
Desacuerdo	25	83%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Completamente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

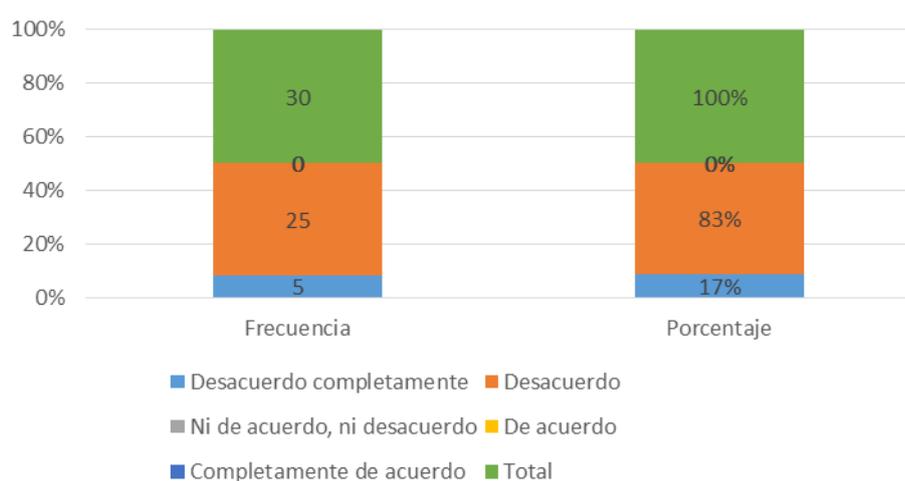


Figura 5 En la entrega de los productos FECOMAT cumple con entregarlos a tiempo.

Fuente: tabla 5

#### Interpretación

Según la investigación realizada a los clientes de FECOMAT el 100% opina que FECOMAT si cumple con entregar los productos a tiempo, y aunque esta pregunta haya sido contestada positivamente FECOMAT no debería de estar completamente seguro y confiado ya que los clientes suelen cambiar de opinión muy rápido cuando perciben que algo está cambiando.

Tabla 6 FECOMAT cumple en ofrecerle lo que usted necesita.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	1	3%
Ni de acuerdo, ni Desacuerdo	0	0%
De acuerdo	21	70%
Completamente de acuerdo	8	27%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

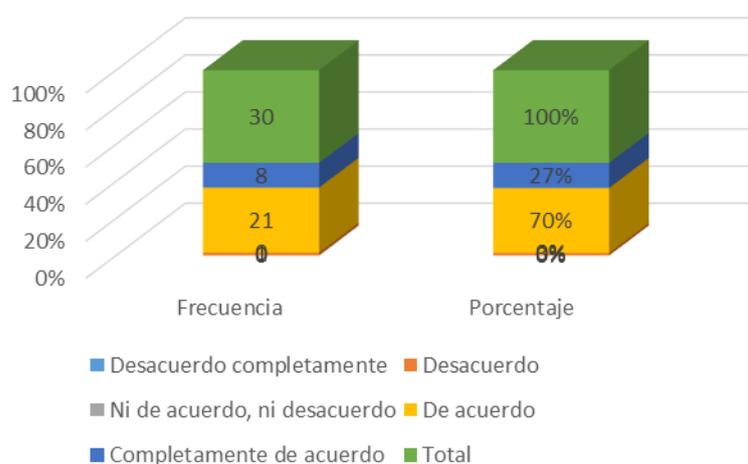


Figura 6 FECOMAT cumple en ofrecerle lo que usted necesita.

Fuente: tabla 6

#### Interpretación

El 97% de los clientes de FECOMAT encuestados respondieron con total seguridad que siempre encuentran lo que están buscando, mientras que el 3% aseguro no encontrar lo que necesitan, algo desfavorable para la MYPE, por tal motivo ellos deberán de surtirse de más productos para no perder a ningún cliente.

Tabla 7 FECOMAT hace uso de la tecnología para las ventas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	3	10%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	23	77%
De acuerdo	4	13%
Completamente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

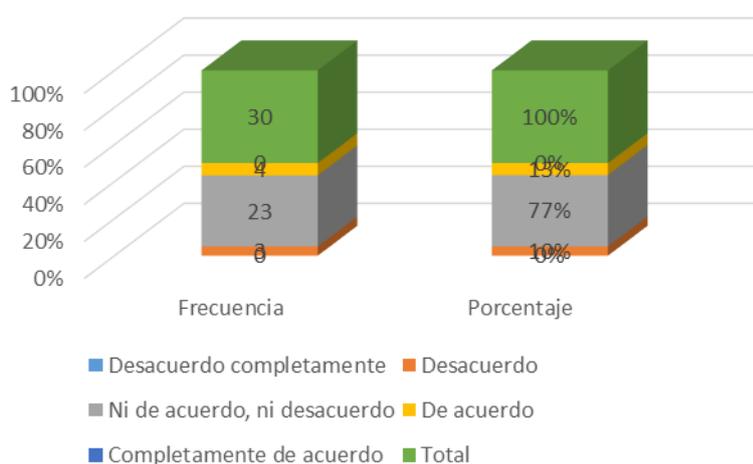


Figura 7 FECOMAT hace uso de la tecnología para las ventas

Fuente: tabla 7

#### Interpretación

La información obtenida en esta pregunta refleja que el 87% de los encuestados no están convencidos de que la MYPE FECOMAT haga uso de la tecnología para venderles, mientras que para el 13% de los clientes también encuestados FECOMAT si utiliza la tecnología en las ventas, algo en la que deberán de trabajar mucho FECOMAT desarrollando estrategias de implementación tecnológica, como también haciendo uso de la misma para darle seguimiento a sus clientes.

Tabla 8 En FECOMAT es usted atendido a tiempo.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	22	73%
Completamente de acuerdo	8	27%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

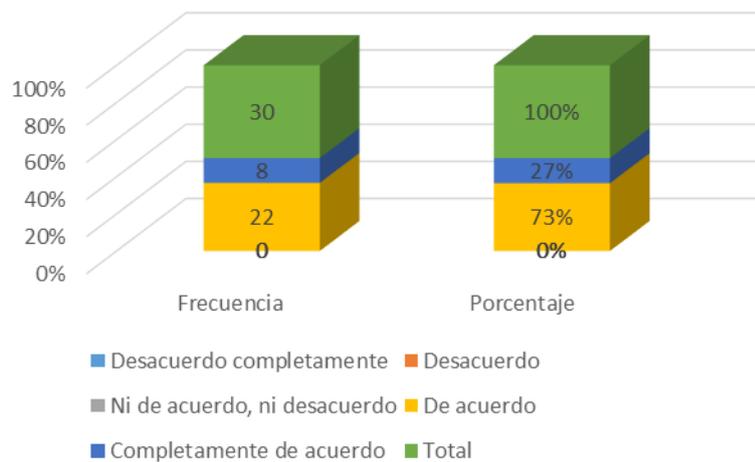


Figura 8 En FECOMAT es usted atendido a tiempo

Fuente: tabla 8

#### Interpretación

La información obtenida en la pregunta número 8 es favorable para la MYPE FECOMAT ya que el 100% de los encuestados aseguraron recibir una atención rápida al adquirir los productos, FECOMAT deberá de mantenerse así para que los clientes estén completamente contentos.

Tabla 9 Mejorar el proceso de ventas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	3%
De acuerdo	27	90%
Completamente de acuerdo	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

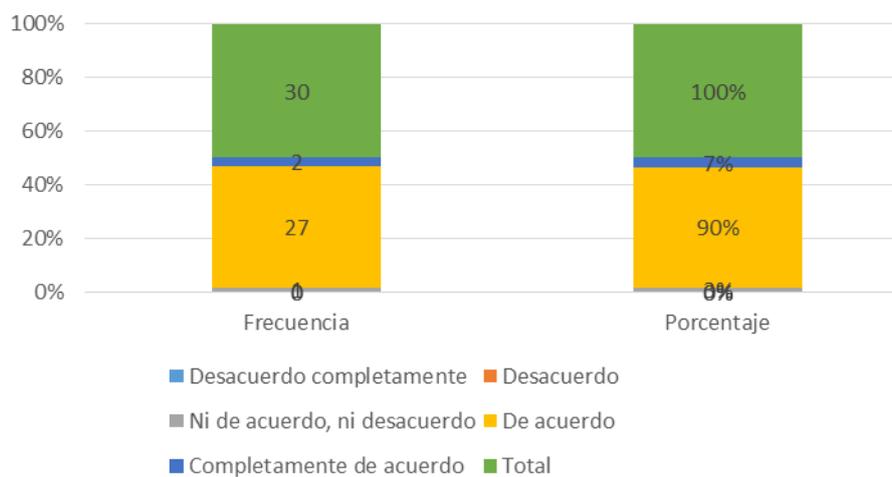


Figura 9 Mejorar el proceso de ventas

Fuente: tabla 9

#### Interpretación

El 97% de los encuestados aseguraron que FECOMAT deberá de mejorar el proceso de ventas para que de esta forma los clientes puedan ser atendidos según sus expectativas, para el otro 3% todo está bien y no es necesario mejorar el proceso de vender, sin importar quien tenga la razón la MYPE deberá implementar mecanismos acertados para las ventas y de esta forma conseguir la satisfacción total de los clientes.

Tabla 10 Confía en que los productos de FECOMAT sean de calidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	26	87%
Completamente de acuerdo	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la MYPE FECOMAT. E.I.R.L

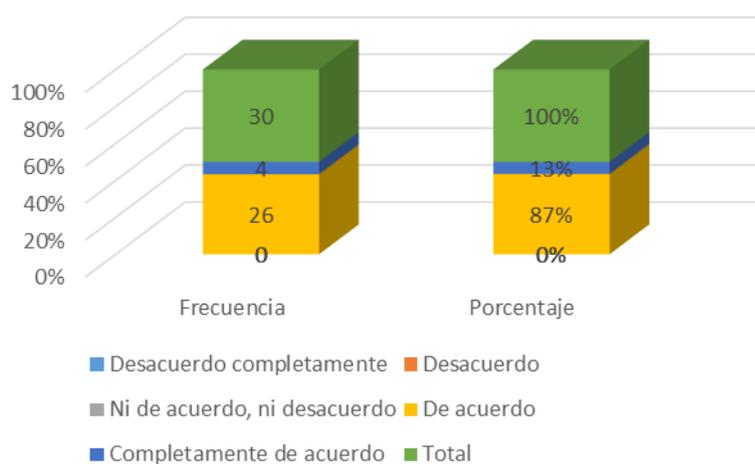


Figura 10 Confía en que los productos de FECOMAT sean de calidad.

Fuente: tabla 10

#### Interpretación

Según la información obtenida en la pregunta 10 los clientes encuestados aseguraron confiar el 100% en la MYPE FECOMAT, razón por la cual deberán de seguir trabajando para mantenerse en ese nivel de confianza o seguir mejorando.

## DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 1 Es usted proactivo, es decir de los que toman la iniciativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	7%
De acuerdo	9	64%
Completamente de acuerdo	4	29%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

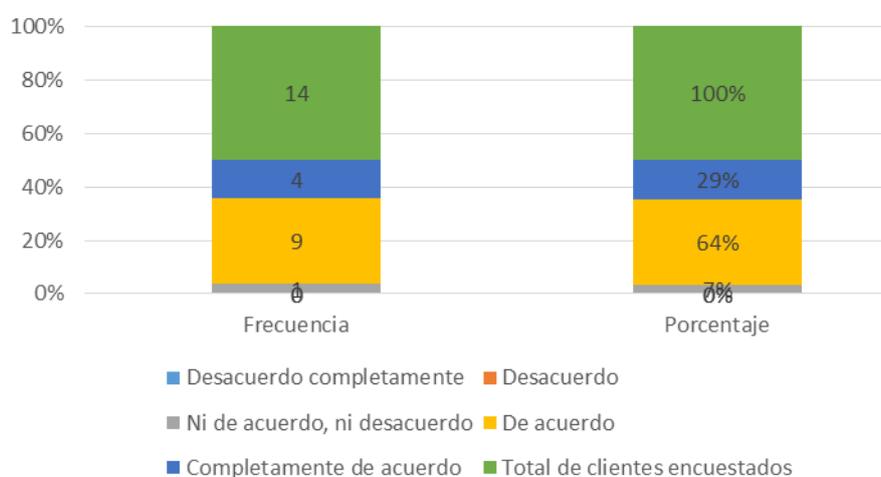


Figura 1 Es usted proactivo, es decir de los que toman la iniciativa

Fuente: tabla 1

### Interpretación

Según la información obtenida en la realización de la encuesta la figura número 1 de la variable desempeño laboral el 97% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT aseguran que si toman la iniciativa en lo que concierne a su trabajo, mientras que el 7% no asegura ni afirma nada. FECOMAT tiene que desarrollar estrategias laborales que permitan que sus trabajadores tomen la iniciativa total.

Tabla 2 Cumple con sus obligaciones laborales, en tiempo oportuno.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	8	57%
Completamente de acuerdo	6	43%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

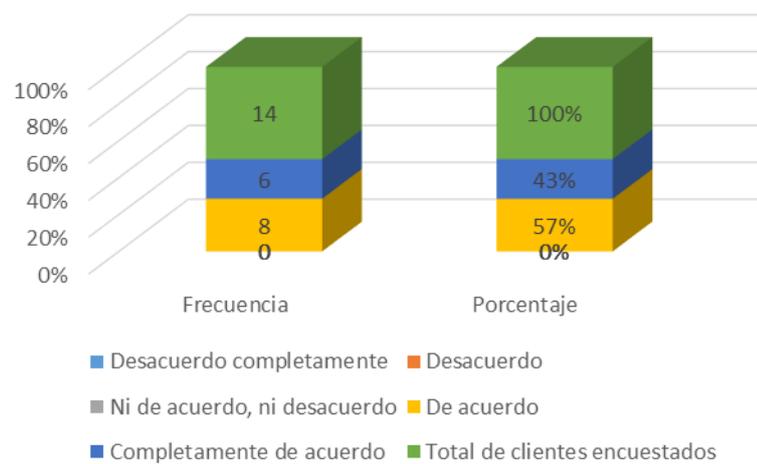


Figura 2 Cumple con sus obligaciones laborales en tiempo oportuno.

Fuente: tabla 2

#### Interpretación

La presente figura nos indica que el 100% de los trabajadores encuestados si cumplen con las obligaciones laborales generadas por la MYPE. FECOMAT deberá de desarrollar escenarios favorables para los trabajadores que les permitan seguir siendo responsables con las funciones encomendadas.

Tabla 3 Sus resultados son positivos en el Cumplimiento de las metas y los objetivos que te traza la empresa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	7%
De acuerdo	8	57%
Completamente de acuerdo	5	36%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

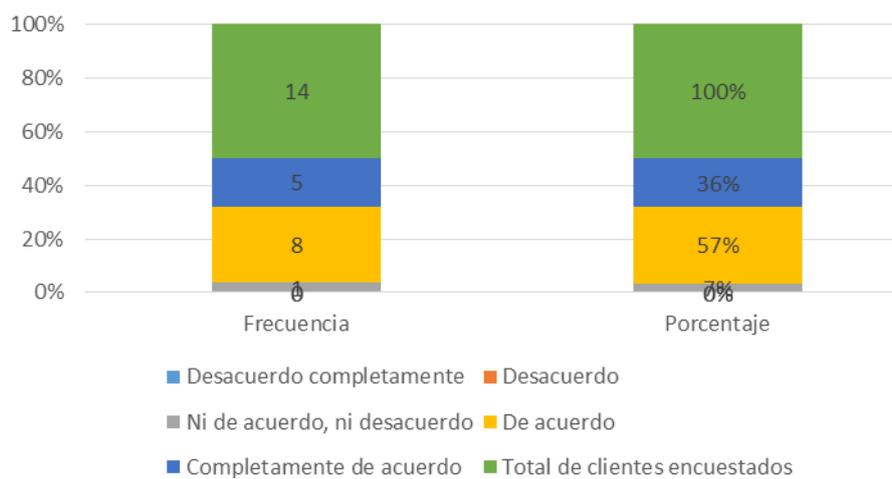


Figura 3 Sus resultados son positivos en el Cumplimiento de las metas y los objetivos que te traza la empresa.

Fuente: tabla 3

#### Interpretación

La información obtenida por parte de los trabajadores en la pregunta 3 resulto que el 93% opina que si cumple con las metas y objetivos que la MYPE se plantea, mientras que para el 3% no está seguro de hacerlo. FECOMAT deberá de transmitir mejor que metas y que objetivos desea alcanzar para que el total de sus trabajadores coincidan en el cumplimiento de lo trazado.

Tabla 4 Tu rendimiento laboral es el esperado por la empresa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	7%
De acuerdo	9	64%
Completamente de acuerdo	4	29%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

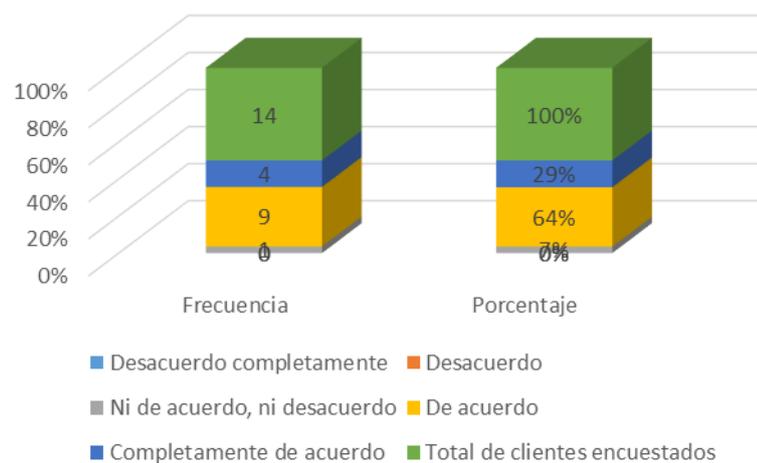


Figura 4 Tu rendimiento laboral es el esperado por la empresa.

Fuente: tabla 4

#### Interpretación

Según los resultados obtenidos en la respuesta de la pregunta 4, el 93% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT coinciden en tener el rendimiento esperado por la empresa, mientras que el 7% no tiene seguridad de hacerlo, FECOMAT tendrá que implementar sistemas que le permitan medir el desempeño de sus trabajadores para tener la certeza absoluta de que todos rinden por igual.

Tabla 5 Recibes beneficios laborales por parte de la empresa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	13	93%
Completamente de acuerdo	1	7%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

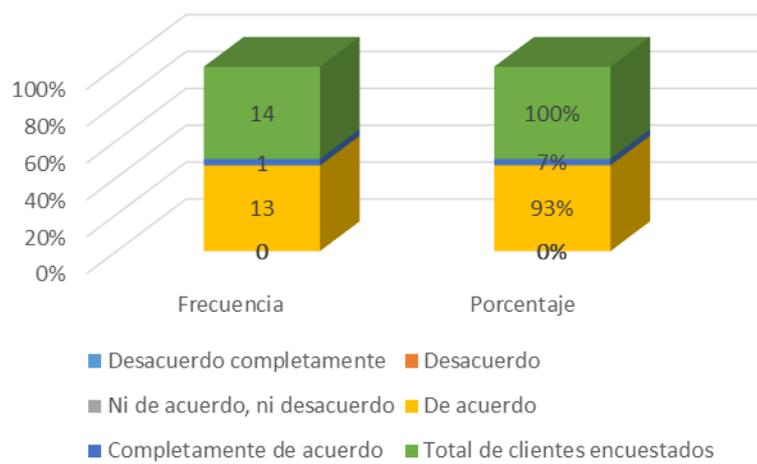


Figura 5 Recibes beneficios laborales por parte de la empresa.

Fuente: tabla 5

#### Interpretación

El 100% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT opinan que si reciben beneficios laborales por parte de la empresa.

Tabla 6 Se siente usted identificado con la empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	43%
Completamente de acuerdo	8	57%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

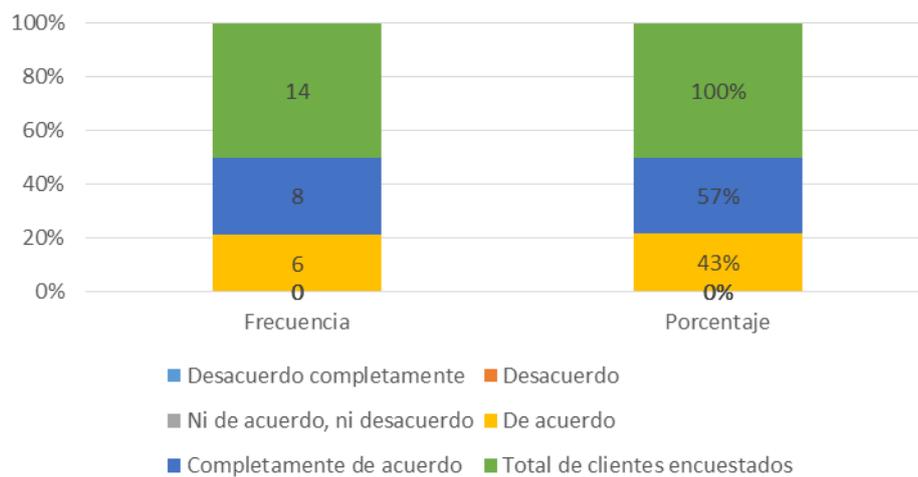


Figura 6 Se siente usted identificado con la empresa

Fuente: tabla 6

#### Interpretación

Los resultados obtenidos en la presente figura determinan que los trabajadores de la MYPE FECOMAT si se sienten identificados con la empresa ya que arrojo un 100%, FECOMAT no deberá de descuidar el factor identificación ya que eso permite que el trabajador siempre se ponga la camiseta.

Tabla 7 La empresa lo motiva de alguna forma para que haga bien su trabajo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	13	93%
Completamente de acuerdo	1	7%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

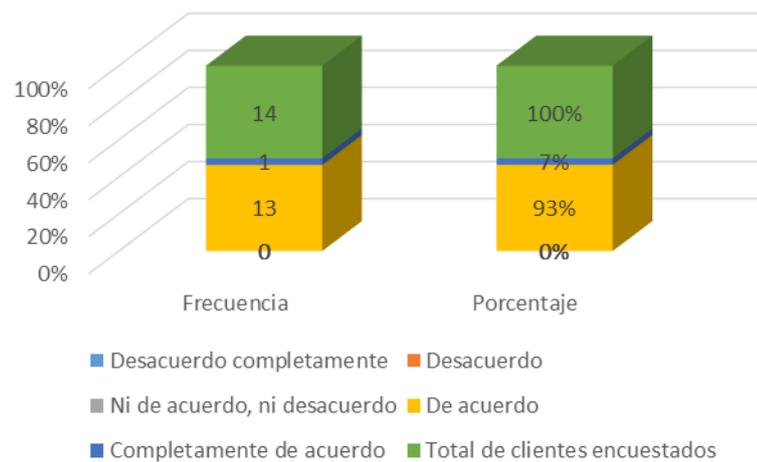


Figura 7 La empresa lo motiva de alguna forma para que haga bien su trabajo.

Fuente: tabla 7

#### Interpretación

El 100% de los trabajadores opina que, si son motivados por la MYPE FECOMAT, algo sumamente importante ya que un trabajador motivado siempre va a tener un buen desempeño laboral.

Tabla 8 Hace uso de sus capacidades para asumir retos y resolver problemas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	14%
De acuerdo	11	79%
Completamente de acuerdo	1	7%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

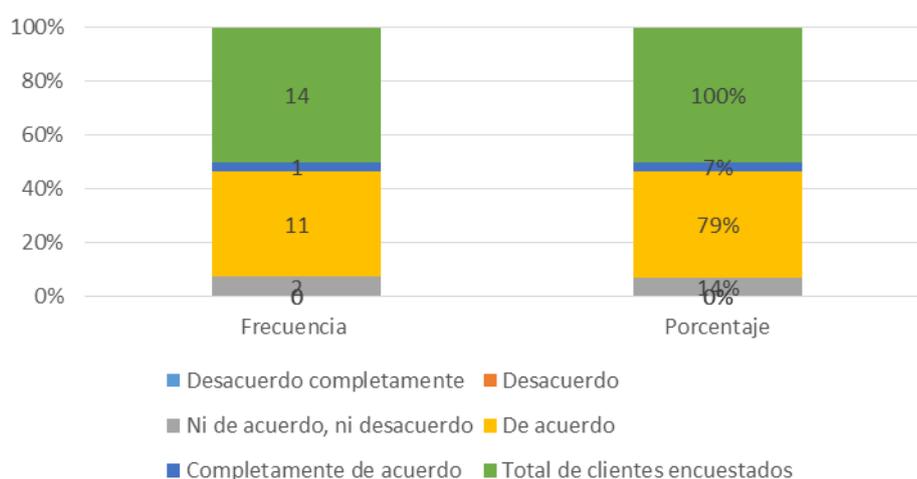


Figura 8 Hace uso de sus capacidades para asumir retos y resolver problemas

Fuente: tabla 8

#### Interpretación

Según el análisis de la figura 8 el 86% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT si utilizan sus capacidades para asumir retos y resolver problemas generados dentro de la empresa, mientras que el 14% se encuentra en dudas si lo hace o no lo hace, para este porcentaje menor FECOMAT deberá de ayudarles para que ellos conozcan que capacidades tienen que puedan poner al servicio de la MYPE.

Tabla 9 Es usted de las personas que siempre participan y están dispuestas hacer voluntarios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	7%
De acuerdo	11	79%
Completamente de acuerdo	2	14%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

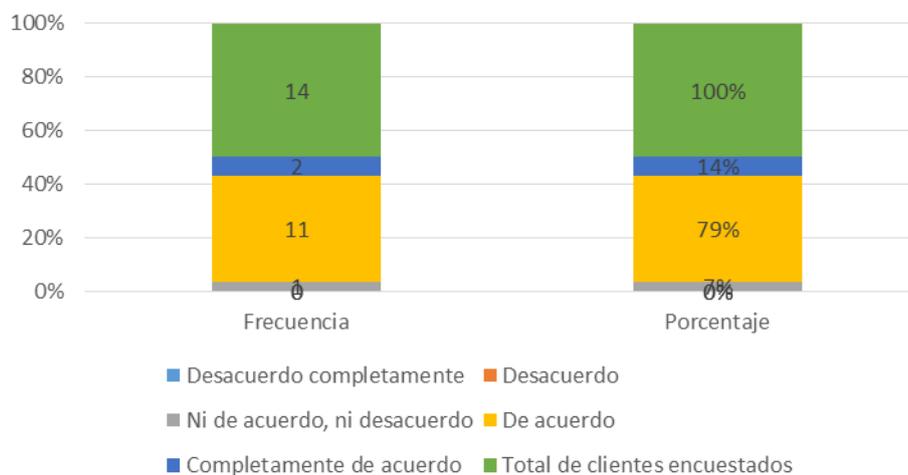


Figura 9 Es usted de las personas que siempre participan y están dispuestas hacer voluntarios

Fuente: tabla 9

#### Interpretación

El 93% de los trabajadores encuestados opinan que siempre están dispuestos hacer voluntarios cada vez que el caso lo amerite, esto es importante para FECOMAT ya que tiene que entender que los trabajadores no tienen que sentirse presionados para hacer las cosas, en tanto el 7% de los trabajadores no están seguros si lo hacen o no.

Tabla 10 Es capacitado usted por parte de la empresa según sus funciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	64%
De acuerdo	5	36%
Completamente de acuerdo	0	0%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

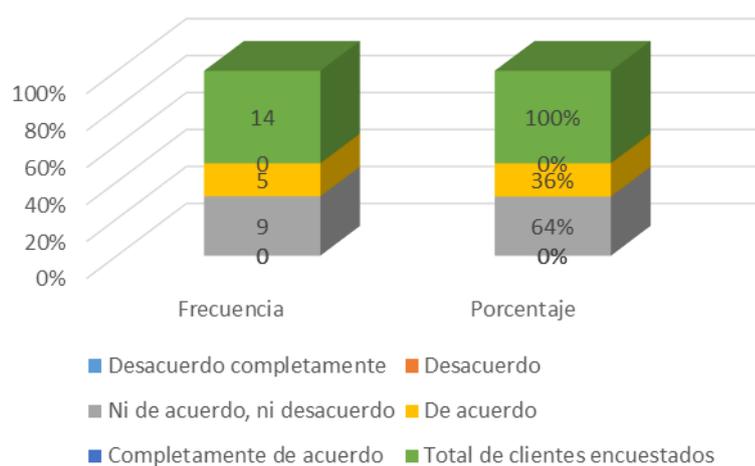


Figura 10 Es capacitado usted por parte de la empresa según sus funciones

Fuente: tabla 10

### Interpretación

El 64% de los trabajadores encuestados aseguraron no estar convencidos de recibir de manera total capacitaciones por parte de la MYPE, en relación a diversos temas que puedan servirles a los trabajadores, algo que deberán de trabajar mucho y poner como estrategia las capacitaciones en temas que los trabajadores puedan sacarle provecho, mientras que el 36% si está conforme de recibir capacitaciones que les permitan cumplir bien sus funciones.

Tabla 11 Está contento y satisfecho trabajando para esta empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo completamente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	12	86%
Completamente de acuerdo	2	14%
<b>Total de clientes encuestados</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE FECOMAT E.I.R.L

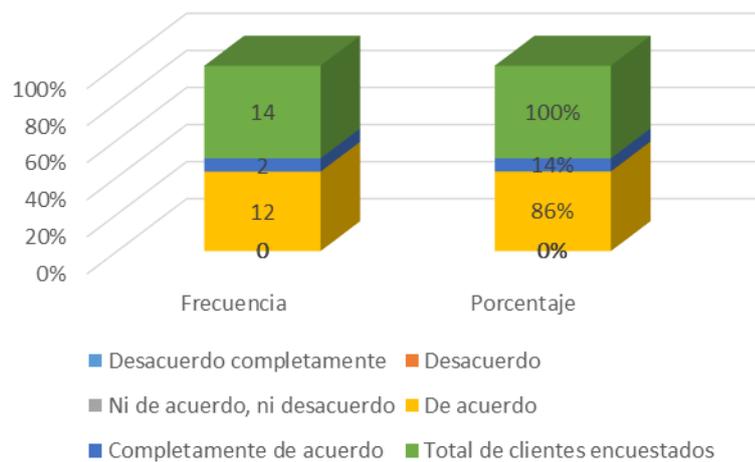


Figura 11 Está contento y satisfecho trabajando para esta empresa

Fuente: tabla 11

#### Interpretación

Según el resultado de la pregunta 11, el 100% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT si están contentos y satisfechos en trabajar allí.

## 5.2 Análisis de resultados

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS SEGÚN LA TABLA 3

Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019.

Según la información que se obtuvo por la investigación de la tabla 3 hecha a los clientes de la MYPE FECOMAT el 97% de los clientes encuestados afirmaron que cuando compran en la empresa antes mencionada están seguros de encontrar los productos que buscan, mientras que en el 3% de los clientes persiste la duda ya que en algunos casos no encuentran los que necesitan. La MYPE deberá de implementar estrategias de diversidad para no perder a ese 3% de clientes. Por tal motivo se hace uso del siguiente antecedente para realizar un análisis, Cárdenas. A. (2017), *Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa, Alimentos Balanceados del Ecuador*, concluyo lo siguiente. Al medir el nivel actual de desempeño se evidencio que la empresa tiene deficiencias frente a las exigencias de este sector primario. La empresa de Alimentos Balanceados del Ecuador no dispone del Sistema de Gestión de Calidad, lo que genera un desconocimiento de los procesos, procedimientos, instructivos o documentación de la empresa y esto a su vez provoca que se reduzca la competitividad y productividad en el sector, por lo tanto, su importancia es fundamental para el funcionamiento y control de todas las actividades. Por consiguiente podemos darnos cuenta de la importancia que es, el que en una empresa exista la calidad absoluta que permita servir de garantía no solo en el bienestar del producto, si no también calidad hacia el cliente que permita a la MYPE tener lo que el cliente necesita, a fin de que la escases de productos no perjudique en la

disminución de las ventas, en tal sentido nos amparamos de los resultados obtenidos por , Ortiz C. (2010), cuando manifiesta lo siguiente: La falta de conocimiento en la investigación, innovación y resistencia al cambio a nivel de gerencia ha repercutido que la organización no logre alcanzar los altos niveles de competitividad, hay deficiencia en los procesos de producción y comercialización lo que ha incidido en la disminución de las ventas. La disminución considerable de las ventas en la organización se ha originado por diferentes factores internos como externos que han incidido en la Satisfacción de los clientes al no poderlos dotar de productos de alta calidad, con valor agregado

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS SEGÚN LA TABLA 9**

Determinar las características de la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete 2019. Según la información que se obtuvo de la tabla 9, El 97% de los encuestados aseguraron que FECOMAT deberá de mejorar el proceso de ventas para que de esta forma los clientes puedan ser atendidos según sus expectativas, para el otro 3% todo está bien y no es necesario mejorar el proceso de vender, sin importar quien tenga la razón la MYPE deberá implementar mecanismos acertados para las ventas y de esta forma conseguir la satisfacción total de los clientes, en este sentido hace uso del siguiente antecedente para la discusión de los resultados, Coaguila. A (2017) concluyó, Se realizó el desarrollo de la propuesta de mejora seleccionada, a partir del cual se puede evidenciar que la gestión de los procesos de la empresa se puede mejorar, siguiendo ambos lineamientos, tanto de la Gestión por Procesos (Eficacia) como los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 (Eficiencia); evidenciando que la propuesta mejora el

desempeño de los procesos de O&C Metals S.A.C. A partir del análisis económico se evaluó la propuesta concluyendo que es viable, ya que se obtiene un VAN de S/. 73,477.99, asimismo el análisis costo-beneficio arrojó un ratio de 1.39, lo cual demuestra que la empresa se beneficiará con el desarrollo de la Gestión por procesos y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Por medio de la presente tesis se puede coincidir con lo expuesto en el antecedente seleccionado ya que mejorar la gestión de los procesos le permite a la MYPE contar con mecanismos favorables que puedan beneficiar a los clientes, para que los procesos en las ventas sean más acertados y simplificados, FECOMAT tendrá que hacer un análisis más profundo sobre su proceso de ventas para adoptar una mejor manera de vender, también coincidimos con el sustento teórico donde se manifiesta que brindar una buena atención al cliente y la comunicación son de suma importancia ya que forman parte del proceso de ventas, López. L (2019). Las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las empresas de ventas de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, se determinó que existe un porcentaje deficiente en brindar una buena atención al cliente, comunicación, poder de convencimiento, capacidad de respuesta; las cuales no se vienen aplicando en las MYPES del rubro en estudio.

## DESEMPEÑO LABORAL

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS SEGÚN LA TABLA 3

Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019.

Según la información que se obtuvo de la tabla 3, de los trabajadores en la pregunta 3 resulto que el 93% opinan que, si cumple con las metas y objetivos que la MYPE se plantea, mientras que para el 3% no está seguro de hacerlo. FECOMAT deberá de transmitir mejor que metas y que objetivos desea alcanzar para que el total de sus trabajadores coincidan en el cumplimiento de lo trazado, valiéndonos del siguiente antecedente desarrollado por **Natividad. I. (2017)** Existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso, mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos en la empresa Elecín S.A, podemos determinar que si es necesario elaborar propuestas de mejora que puedan servir de guía para los trabajadores y de esta forma cumplir con las metas y objetivos planteados por la MYPE, y aunque el porcentaje de trabajadores que no están seguros de cumplir con los objetivos sea el mínimo, no significa que no se tenga que hacer nada al respecto, de tal forma podemos se opina respaldándonos del sustento teórico en la que se señala que al trabajador hay que enseñarle a tomar la iniciativa ya que de eso va a depender para que se cumplan las metas y objetivos, Tolentino. O. (2017) La conclusión al cual se arribó con respecto al objetivo general fue que el personal no tiene la oportunidad o capacidad para tomar decisiones, no se organizan ni planifican las tareas en grupo y esto no facilitaría obtener los resultados que la gerencia se

propone. No tienen la oportunidad ni capacidad suficiente para resolver problemas, a veces cumplen con la productividad de la empresa; de igual manera, tienen el mismo resultado con el logro de los objetivos de la empresa, no demuestran tener iniciativa para resolver algún inconveniente que se presentan durante su hora de trabajo; y es escaso el sentido de colaboración y cooperación. De acuerdo a estos resultados se afirma que los trabajadores no cumplen con las condiciones básicas de su desempeño lo cual no es conveniente para la gerencia que busca el logro de la gestión de calidad.

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS SEGÚN LA TABLA 10**

Describir las características del Desempeño Laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019. Los resultados que se obtuvieron de la tabla 10 nos determinan que el 64% de los trabajadores encuestados aseguraron no estar convencidos de recibir de manera total capacitaciones por parte de la MYPE, en relación a diversos temas que puedan servirles a los trabajadores, algo que deberán de trabajar mucho y poner como estrategia las capacitaciones en temas que los trabajadores puedan sacarle provecho, mientras que el 36% si está conforme de recibir capacitaciones que les permitan cumplir bien sus funciones, considerando el siguiente antecedente propuesto por, **Alva. J y Juárez. J,** (2014) llegando a la siguiente conclusión Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto

no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. La no capacitación por parte de la MYPE hacia los trabajadores si perjudica la falta de rendimiento, por este sentido este trabajo de investigación nos permitió determinar que las capacitaciones son de suma importancia para las empresas porque de eso va a depender que un trabajador sea competitivo y productivo, y además porque el sustento teórico con el que se está comparando señala que si hay complementación entre las capacitaciones y el desempeño laboral de los trabajadores. Rojas. F. (2018) De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se determinó que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tendría, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización.

## **VI. CONCLUSIONES, Y PROPUESTA DE MEJORA**

El análisis realizado a los resultados obtenidos por la encuesta a la MYPE FECOMAT le ha permitido a la presente investigación determinar lo importante que es para toda organización desarrollar una buena gestión de calidad y el buen

desempeño laboral, dos variables que no pueden estar ajenas ni separadas de la MYPE, motivo por el cual podemos aportar en esta investigación que cuando una MYPE no utiliza como herramientas de gestión la buena calidad y el buen desempeño laboral estas se convierten en organizaciones débiles que podrían fracasar, ya que lo que suceda dentro de la MYPE tendrá repercusión fuera de ella.

De tal forma podemos concluir.

### **Conclusiones**

1. Conclusión basada del objetivo general, se determinó que si es necesario elaborar una propuesta de mejora que garantice la buena gestión y el desempeño laboral de los trabajadores en una organización ya que todo esto tiene como finalidad la existencia de la buena calidad que podrían recibir los clientes.
2. Conclusión basada del primer objetivo específico, que si es necesario determinar las características del desempeño laboral que los trabajadores deben de tener en cuenta para no carecer de conocimientos de lo que debe de ser una verdadera forma de vender y de esta forma la MYPE FECOMAT pueda atender bien a sus clientes. El análisis de la presente conclusión se ha determinado debido a las características encontradas en la MYPE. FECOMAT donde se observó que solo hay una sola persona atendiendo a los clientes que llegan a comprar a la empresa, ya que el resto de trabajadores salen al campo a repartir los alimentos, la puntualidad en la hora de entrada si se practica, pero muchas veces no todos llegan a la empresa a la hora de salida, dificultando así el corregir los contratiempos que pudieron tener durante el día, cuando los trabajadores están durante el día no se involucran en la venta en el local, debido al cansancio obtenido cuando van a repartir los alimentos, ya que su mayoría son cargadores.

3. Conclusión elaborada del segundo objetivo específico, donde se determinó que no todos los trabajadores de FECOMAT cumplen con las metas y objetivos que como empresa tienen, al no colaborar en el desarrollo de una propuesta de mejora que determinen buenos resultados afectando la buena gestión de calidad que debe estar presente no solo en el producto, sino también en la buena actuación de los trabajadores.

4. Conclusión basada del tercer objetivo específico, se concluyó que la falta de capacitaciones hacia los trabajadores debilita el buen desempeño laboral y por ende la buena gestión dentro de la MYPE. Motivo por el cual la MYPE deberá plantearse propuestas de mejora para obtener éxito continuo.

### **Propuesta de mejora**

La MYPE FECOMAT deberá insistir mucho en fortalecerse para poder obtener buenos resultados, para ello ha de evaluarse constantemente considerando el rol que cumplen los trabajadores bajo los criterios de la gestión de calidad como pilar para alcanzar el éxito, proporcionándole oportunidades, por tal motivo le proponemos:

### **Propuesta de mejora bajo la guía de la variable Desempeño Laboral.**

#### **Trabajadores.**

1. Se sugieren las siguientes propuestas de mejora para la conclusión obtenida según la variable desempeño laboral y el siguiente indicador (**resultados**):
  - a. Se recomienda al responsable de la MYPE llevar un control de todas las actividades realizadas por los trabajadores, con la finalidad de observar si cumplen con obtener los resultados deseados.

- b. Proponer programas de incentivos y motivación por cada meta y objetivo cumplido, según la capacidad que tenga la MYPE para hacerlo.
- c. Se le recomienda al responsable de la MYPE que minutos antes de empezar la actividad laboral, les recalque que resultados desea obtener como MYPE.
- d. Implementar reuniones con los trabajadores donde el responsable pueda hacerles ver los errores cometidos y las propuestas no alcanzadas.

2. la propuesta de mejora de la segunda conclusión esta direccionada por uno de los objetivos específicos que sugiere lo siguiente bajo la guía del siguiente indicador (**capacitación**).

- a. Establecer programas de capacitaciones, orientados, al buen trato con los clientes, conocimientos de sus funciones, seguridad laboral y de los productos que venden y en desempeño laboral.  
  
FECOMAT, para llevar a cabo estas capacitaciones le recomendamos que podrían hacerlo contratando a una persona o afiliándose a la Cámara de Comercio para que reciba como beneficio las capacitaciones y asesorías.
- b. Para precisar si los trabajadores han entendido lo que se les ha enseñado a través de las capacitaciones se recomienda a la MYPE elaborar un test o cuestionario donde se examine al trabajador de acuerdo a la función que cumpla.

A continuación se presenta en una tabla la propuesta de mejora desarrollada

de manera más amplia.

PROBLEMAS ENCONTRADOS RESULTADOS	OBJETIVOS	PROPUESTA DE MEJORA ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	METAS
Malos resultados de algunos trabajadores al no cumplir con las metas y objetivos planteados por la MYPE	Desarrollar objetivos y metas que puedan ser entendidas por los trabajadores de tal forma que los resultados puedan ser alcanzados satisfactoriamente.	Se recomienda al responsable de la MYPE llevar un control de todas las actividades realizadas por los trabajadores, con la finalidad de observar si cumplen con obtener los resultados deseados.	Dueño de la MYPE o persona que él elija.	Nº de metas y objetivos a alcanzar. Nº de actividades y tareas a realizar	De forma diaria según la necesidad
		Proponer programas de incentivos y motivación por cada meta y objetivo cumplido, según la capacidad que tenga la MYPE para hacerlo.	Dueño de la MYPE	Nº de acciones con resultados positivos a considerar para motivar.	15 acciones positivas por mes para motivar
		Se le recomienda al responsable de la MYPE que minutos antes de empezar la actividad laboral, les recalque que resultados desea obtener como MYPE.	Dueño de la MYPE	Lenguaje claro Preciso y puntual	De 5 a 10 minutos diario según la necesidad
		Implementar reuniones con los trabajadores donde el responsable pueda hacerles ver los errores cometidos y las propuestas no alcanzadas.	Dueño de la MYPE o el representante cuando él no este.	Nº de reuniones. Análisis de resultados.	1 reunión por día, según la necesidad
Trabajadores no capacitados	Proporcionar al trabajador los conocimientos necesarios relacionados a sus funciones, a fin que puedan cumplir bien sus tareas.	Establecer programas de capacitaciones, orientados, al buen trato con los clientes, conocimientos de sus funciones, seguridad laboral y de los productos que venden y en desempeño laboral.	Cámara de Comercio de Cañete, o un capacitador externo.	Nº de capacitaciones. Temas.	Según la necesidad, puede ser cada 15 días o 1 vez al mes
		FECOMAT, para llevar a cabo estas capacitaciones le recomendamos que podrían hacerlo contratando a una persona o afiliándose a la Cámara de Comercio para que reciba como beneficio las capacitaciones y asesorías.			
		Para precisar si los trabajadores han entendido lo que se les ha enseñado a través de las capacitaciones se recomienda a la MYPE elaborar un test o cuestionario donde se examine al trabajador de acuerdo a la función que cumpla	El dueño de la MYPE	Evaluación Test cuestionario	Cada 2 meses

Para fortalecer el análisis y complementar en los resultados deseados en la presente investigación a continuación se presentan propuestas de mejora relacionadas a la variable, Gestión de Calidad.

**Propuesta de mejora bajo la guía de la variable, Gestión de Calidad.**

**Clientes.**

1. La presente propuesta de mejora hace las siguientes recomendaciones según lo analizado en la primera conclusión y bajo la guía del siguiente indicador

**(Variedad):**

- a. Llevar un inventario de los productos a fin de que puedan determinar que falta en sus almacenes y de esta forma el cliente siempre encuentre lo que necesita. Se propone la contratación de una persona para que haga de almacenero y pueda llevar el inventario, en caso contrario entrenar a uno de sus trabajadores para que pueda cumplir esta función.
- b. Pedir sugerencia a los clientes para que de esta forma sepan lo que ellos siempre buscan como producto y así FECOMAT pueda tenerlos, esto se puede lograr realizando alguna encuesta a los clientes y saber que productos siempre llevan, esa encuesta puede estar desarrollada por el mismo dueño de la MYPE.

2. La siguiente propuesta de mejora está desarrollada y guiada por el siguiente indicador (**Procesos de ventas**)
- a. Entrenar al personal encargado de las ventas en temas relacionados al trato con los clientes con la finalidad de que los clientes puedan ser atendidos satisfactoriamente.
  - b. Implementar sistemas de comunicación (telefónica. Correos electrónicos o aplicaciones para interactuar) que permitan tener una relación más óptima entre la MYPE y el cliente, para que de esta forma el cliente pueda hacer sus pedidos, encontrarlos y satisfacer sus necesidades.
  - c. Llevar un control sistematizado para que la MYPE pueda saber el tiempo de duración del producto en el cliente y de esta forma poder llamarlo para generar una venta.

A continuación se presenta en una tabla la propuesta de mejora desarrollada de manera más amplia.

PROBLEMAS ENCONTRADOS RESULTADOS	OBJETIVOS	PROPUESTA DE MEJORA ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	METAS
Falta de productos en stock	Garantizar al cliente que la empresa siempre le va a proporcionar los productos que necesitan, a fin de no hacer de su búsqueda una pérdida de tiempo.	Llevar un inventario de los productos a fin de que puedan determinar que falta en sus almacenes y de esta forma el cliente siempre encuentre lo que necesita. Se propone la contratación de una persona para que haga de almacenero y pueda llevar el inventario, en caso contrario entrenar a uno de sus trabajadores para que pueda cumplir esta función.	Persona contratada o un trabajador existente	Nº productos en stock. Trabajador competente	Lograr que los clientes siempre encuentren lo que buscan
		Pedir sugerencia a los clientes para que de esta forma sepan lo que ellos siempre buscan como producto y así FECOMAT pueda tenerlos, esto se puede lograr realizando alguna encuesta a los clientes y saber que productos siempre llevan, esa encuesta puede estar desarrollada por el mismo dueño de la MYPE.	La encuesta será desarrollada por el dueño de la MYPE Y aplicada por los trabajadores.	Encuesta Entrevista	
Procesos de ventas deficiente	Mejorar el proceso de ventas para fortalecerse como empresa y de esta forma los clientes pueda ser atendido satisfactoriamente.	Entrenar al personal encargado de las ventas en temas relacionados al trato con los clientes con la finalidad de que los clientes puedan ser atendidos satisfactoriamente.	Capacitador externo	Nº de capacitaciones Temas	Logra que se capacite cada 15 días o 1 vez por mes
		Implementar sistemas de comunicación (telefónica. Correos electrónicos o aplicaciones para interactuar) que permitan tener una relación más óptima entre la MYPE y el cliente, para que de esta forma el cliente pueda hacer sus pedidos, encontrarlos y satisfacer sus necesidades.	El dueño de la MYPE	Tecnología Comunicación	Que el cliente note nuestro interés y compromiso atendéndolos según sus expectativas.
		Llevar un control sistematizado para que la MYPE pueda saber el tiempo de duración del producto en el cliente y de esta forma poder llamarlo para generar una venta.	El dueño de la MYPE	Comunicación	

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Agudelo L y Escobar J. (2007)** gestión por procesos. *Revista Instituto Colombiano*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/> . Pg.75

**Alva. J y Juárez. J, (2014)** “*Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014*” Para Obtener El Título Profesional De: Licenciado En Administración, Universidad Privada Antenor Orrego

**Bendezu. C (2018)** *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cañete periodo 2015-2016*. Para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle

**Callirgos. D. (2019)**, *Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chilca - Cañete 2019*, Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejos, chilca-Cañete, Perú.

**Cano. C. (2013)** *Mejoramiento de la calidad en alimentos balanceados pelletizados para aves, mediante el método de ruta de la calidad*, Universidad San Martín de Porres, tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial.

**Cárdenas. A.(2017)**, *Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa, Alimentos Balanceados del Ecuador*, tesis para obtener el Título de Ingeniero de Empresas, Universidad Técnica De Ambato, Ecuador.

**Carlos. L. (2017)**, *Autoestima y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Asia – Cañete, Marzo, 2016*, Tesis

para optar el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejos. Cañete-Perú.

**Chachapoyas. D. (2014)** *Tesis Producción de alimentos balanceados, en una planta procesadora en el Cantón de Cevallos, para la obtención del Título en Ingeniero Agrónomo, Escuela Politécnica Nacional. Quito.*

**Coaguila. A (2017)** “*Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*” Para optar el Título Profesional de: Ingeniero Industrial, Universidad Católica de San Pablo, Arequipa Perú.

**Cruz. M y Cruz. C (2017)** *Incidencias del Clima Laboral en los niveles de Desempeño del Personal que labora en la compañía arrocera Sarmiento S.A. INASAR, Trabajo de Titulación previo a la obtención del grado de Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador*

**Díaz. M. (2017)** *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral, Previo a conferírsele el título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.*

**Deming. W. (1986)** en su libro *Out of the Crisis*, primera edición.  
Recuperado de:

[https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF\\_esPE860PE860&q=Wulliam+E.+Deming+\(1986\)+en+su+libro+Out+of+the+Crisis,+primera+edici%C3%B3n.&nfpr=1&sa=X&ved=2ahUKEwiirIG3sZDnAhWmq1kKHZuCDuIQvgUoAXoECA4QKQ&biw=1242&bih=597](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esPE860PE860&q=Wulliam+E.+Deming+(1986)+en+su+libro+Out+of+the+Crisis,+primera+edici%C3%B3n.&nfpr=1&sa=X&ved=2ahUKEwiirIG3sZDnAhWmq1kKHZuCDuIQvgUoAXoECA4QKQ&biw=1242&bih=597)

**Enríquez. P. (2014).** *Motivación Y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión En México*, Tesis presentada en cumplimiento parcial de los

requisitos para el grado de Maestría en Administración, Universidad de Montemorelos, México.

**Hilario.N. (2018)**, *“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 para optar El Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete-Perú.

**Huamán. R. (2018)**, *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017*, Tesis para optar el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejos, Cañete-Perú

**Idalberto Chiavenato (2000)** administración de recursos humanos, recuperado de:  
[https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)

**Joseph M. Juran (2007)** Análisis y Planeación de la Calidad, quinta edición, recuperado de:  
<http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

**Kotler. P y Armstrong. G. (2012)** Principios de Marketing. España. Editorial Pearson Prentice Hall

**Kotler. P, Bloom. P y Hayes T. (2004)** *El marketing de Servicios Profesionales*. España. Editorial Paidós SAICF

**López. L (2019)** Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Calidad De Servicio En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Venta De Prendas De Vestir En La Ciudad De Huaraz, 2017, para obtener el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

**Luna. K.(2018)**, “*Caracterización De La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio– Rubro Restaurantes En El Distrito De Nuevo Chimbote, 2013*” Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración, Chimbote-Perú

**Mendoza M (2008)** *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa*, Tesis para obtener El Título de Maestría, Universidad Vera Cruzana, Vera Cruz.

**Montejo A. (2009)**. “*Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*”, Tesis para obtener el grado Académico de Maestro en Ciencias en Administración. Instituto Politécnico Nacional, ciudad de México.

**Natividad. I. (2017)** *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*, Tesis Para Optar El Grado Académico De: Maestro en Administración de Negocios – MBA, Universidad Cesar Vallejos

**Orihuela. E. (2018)** *Caracterización De La Capacitación Y Desempeño Laboral De Las MYPE Comerciales, Rubro Calzado En El Mercado Central De Piura, Año 2018*, Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

**Ortiz. C. (2010)** “Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca Moral de la parroquia Triunfo del Cantón Patate” para obtener el título de Ingeniero, Universidad Técnica De Ambato

**Oyarzún. F. (2005)** Calidad en un Sistema de Gestión de la Calidad, Universidad Arturo Prat. Recuperado de:

[http://www.sertecsa.net/sertec/arch\\_informacion/archivos/1353362448.pdf](http://www.sertecsa.net/sertec/arch_informacion/archivos/1353362448.pdf)

**Pérez. J y Verastegui. A (2013)** *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012*, para obtener el Título de Licenciado en Administración, Universidad Autónoma del Perú

**Robbins y Coulter (2010)**, libro Administración, México: editorial Pearson Educación

**Robbins. S. (2013)** comportamiento organizacional. España. Editorial Prentice hall

**Rosado. A. (2019)**, *Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018*, Tesis para optar el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, universidad César Vallejos. Cañete-Perú.

**Rojas. F. (2018)** Capacitación y Desempeño laboral, tesis para obtener el título de Psicólogo Industrial, en el grado académico de Licenciado. Universidad Rafael Landívar.

**Salazar, J., Guerrero. J., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009)**. Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral, recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)

**SUNAT**, recuperado de:

<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

**Tamayo, M. (2004).** El Proceso de la Investigación Científica. México D.F.:

Hecho en

México. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA4&dq=el+p](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA4&dq=el+proceso+de+la+investigación+científica+tamayo+editorial+noriega&hl=es)

[roceso+de+la+investigación+científica+tamayo+editorial+noriega&hl=es](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA4&dq=el+proceso+de+la+investigación+científica+tamayo+editorial+noriega&hl=es)

[419&sa=X&ved=0ahUKEwiIo8Cduc7kAhWSpFkKHSNuD20Q6AEIMjAC#](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA4&dq=el+proceso+de+la+investigación+científica+tamayo+editorial+noriega&hl=es)

[v=onepage&q=el%20proceso%20de%20la%20investigación%20científica%2](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA4&dq=el+proceso+de+la+investigación+científica+tamayo+editorial+noriega&hl=es)

[0tamayo%20editorial%20noriega&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA4&dq=el+proceso+de+la+investigación+científica+tamayo+editorial+noriega&hl=es)

**Tolentino. O. (2017)** Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Proceso De Evaluación De Desempeño Del Personal En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios - Rubro Otras Actividades Empresariales NCP (Gestión De Cobranza) En El Distrito De Huaraz, 2015, tesis para obtener el grado de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

**Zans. A. (2017).** *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* Tesis de grado para optar al título de: Máster en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua.

## I. ANEXOS

### Anexo 1

#### Encuesta

#### INSTRUMENTO

#### ESCALA DE VALORES

Desacuerdo completamente (1), Desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni

desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

DESEMPEÑO LABORAL: TRABAJADORES								
N°	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALAS				
				1	2	3	4	5
1	FACTORES DEL DESEMPEÑO	PROACTIVIDAD	Es usted proactivo, es decir de los que toman la iniciativa					
2		RESPONSABILIDAD	Es responsable al cumplir con sus obligaciones laborales, en tiempo oportuno					
3		RESULTADOS	Sus resultados son positivos al Cumplir con las metas y los objetivos que te traza la empresa.					
4		RENDIMIENTO	Tu rendimiento laboral es el esperado por la empresa.					
5		BENEFICIOS	Recibes beneficios laborales por parte de la empresa.					
6	CONDUCTA	IDENTIDAD	Se siente usted identificado con la empresa					
7		MOTIVACIÓN	La empresa lo motiva de alguna forma para que haga bien su trabajo.					
8		CAPACIDADES	Hace uso de sus capacidades para asumir retos y resolver problemas presentados en la empresa.					
9		PARTICIPACIÓN	Es usted de las personas que siempre participan y están dispuestas hacer voluntarios					
10		CAPACITACIÓN	Es capacitado usted por parte de la empresa según sus funciones					
11		SATISFACCIÓN	Está contento y satisfecho trabajando para esta empresa					

Anexo 2

**INSTRUMENTO**

**ESCALA DE VALORES**

Desacuerdo completamente (1), Desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5)

GESTION DE CALIDAD: CLIENTES								
N°	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA				
				1	2	3	4	5
1	PRODUCTO	ACEPTACIÓN	Los productos ofrecidos por FECOMAT son aceptados por usted el cliente ya que les ofrece seguridad y garantía.					
2		PRECIO	El precio del producto está acorde según el mercado.					
3		VARIEDAD	En FECOMAT usted puede encontrar los productos que necesita.					
4	SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Esta usted satisfecho con la atención que le brinda FECOMAT					
5		CUMPLIMIENTO	En la entrega de los productos FECOMAT cumple con entregarlos a tiempo.					
6	PROCESOS	CUMPLIMIENTO	Considera usted que FECOMAT cumple en cubrir la necesidad y/o visión que tiene como cliente al recibir lo que ellos ofrecen.					
7		TECNOLOGÍA	Usted cree que FECOMAT es una empresa que hace uso de la tecnología (camiones, uso de aparatos tecnológicos), como parte de su proceso de ventas.					
8		TIEMPO	Cada vez que usted compra a FECOMAT es atendido a tiempo.					
9		PROCESOS DE VENTAS	Considera que en el proceso de vender en FECOMAT hay cosas que se deban mejorar para que la venta sea más efectiva.					
10		CALIDAD	FECOMAT es una empresa que brinda productos de calidad con la que usted puede contar y confiar como cliente.					

**Ficha REMYPE DE FECOMAT**

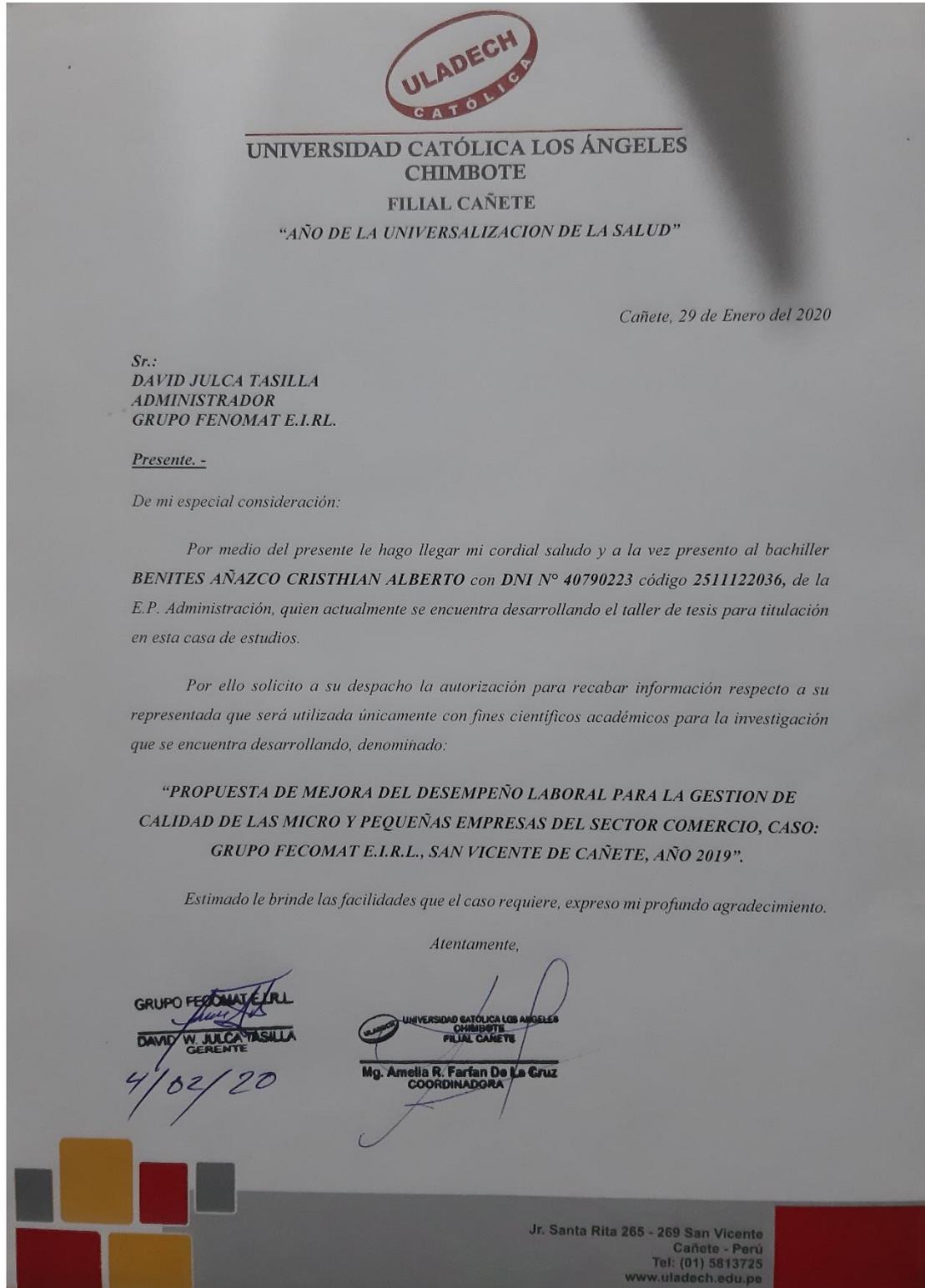
19/1/2020



**CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20602401341	GRUPO FECOMAT E.I.R.L.	17/12/2019	ACREDITADO COMO PEQUEÑA EMPRESA	20/12/2019	ACREDITADO	--- --- ---	--- --- ---

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
<b>NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA</b>			



Anexo 5

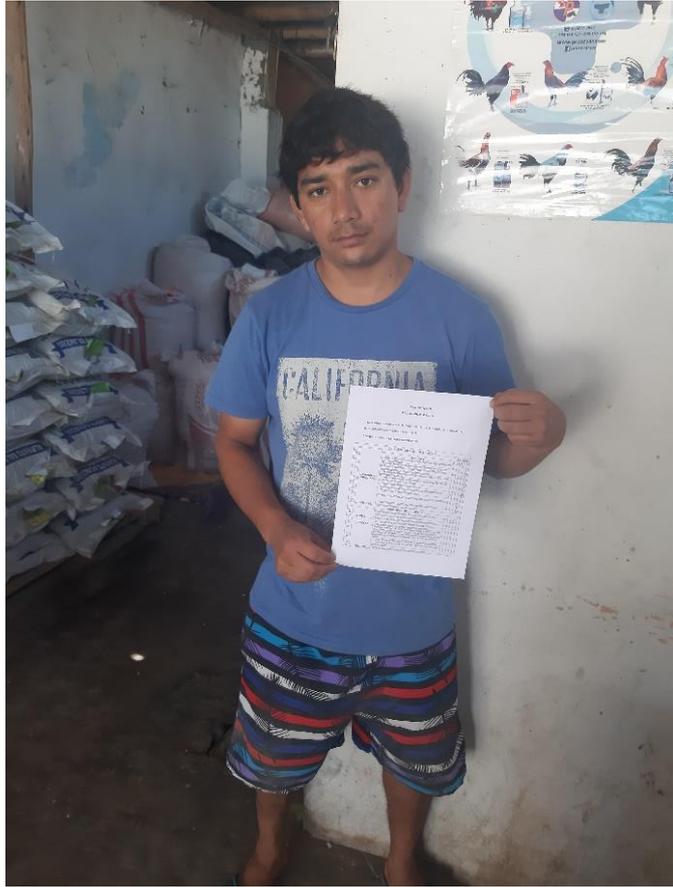
**Evidencias**

**FACHADA DE LA MYPE FECOMAT**



**CON EL DUEÑO DE LA MYPE FECOMAT**







**Anexo 6****RELACIÓN DE CLIENTES DE LA MYPE FECOMAT E.I.R.L**

<b>N°</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>RUC</b>
<b>1</b>	CORPORACIÓN OROPEZA E.I.R.L	20600778561
<b>2</b>	AVÍCOLA OROBRANCH S.A.C	20602348785
<b>3</b>	IMPORTACIONES VANINI E.I.R.L	20603313578
<b>4</b>	CONSORCIO PECUARIO LARAN S.A.C	20534771607
<b>5</b>	AGROPECUARIA CANCHINO E.I.R.L	20557665502
<b>6</b>	PECUARIA FLORES S.A.C	20600967321
<b>7</b>	AGROINDUSTRIAS J. MICHCA E.I.R.L	20557663801
<b>8</b>	AGRICOLA SOL DE MAJES E.I.R.L	20454704585
<b>9</b>	CORPORACIÓN GANADERA LA COLINA S.A.C	20603483121
<b>10</b>	CORAPROLAC S.A.C	20601222621
<b>11</b>	MAMANI CHUQUIMAMANI WILBER NINO	10419957793
<b>12</b>	ASCAMIL S.A.C	20602254136
<b>13</b>	EGAMILK E.I.R.L	20491290251
<b>14</b>	NEGOCIACIONES CORAZÓN DE JESÚS E.I.R.L	20491286491
<b>15</b>	CORPORACIÓN GANADERA AGROECOL S.R.L	20491305623
<b>16</b>	INVERSIONES SERGIO & TINA E.I.R.L	20600385187
<b>17</b>	INVERSIONES Y SERVICIOS AGROPECUARIOS FLORES S.A.C	20495127240
<b>18</b>	PODER GANADERO E.I.R.L	20600616243
<b>19</b>	AVÍCOLA QG S.A.C	20534771607

<b>20</b>	AGROINVERSIONES FLORIAN E.I.R.L	20543593819
<b>21</b>	EL MOLINO CAÑETANO E.I.R.L	20603910291
<b>22</b>	JORGE VICENTE BEAS CORTEZ	10154091560
<b>23</b>	ASOCIACIÓN DE AGROPRODUCTORES VIRGEN DEL CHAPI	20601607850
<b>24</b>	ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES DE LECHE LEO	20602504086
<b>25</b>	INVERSIONES LUIS PASTEUR S.A	20559203115
<b>26</b>	ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES EL LABRADOR	20559251357
<b>27</b>	GRUPO GANISUR S.A.C	20603468334
<b>28</b>	ALIMENTOS BALANCEADOS	10154400376
<b>29</b>	NUTRI AVES	10401073081
<b>30</b>	ASOCIACIÓN MONTE BLANCO LA CANO	20603371462

Anexo 7



CÁMARA DE  
COMERCIO DE  
CAÑETE



**RELACIÓN DE EMPRESAS AFILIADAS A LA CÁMARA DE COMERCIO DE  
CAÑETE PERTENECIENTES AL SECTOR COMERCIO DEL RUBRO ALIMENTOS  
BALANCEADOS**

La presente información ha sido proporcionada para fines estrictamente de Investigación Educativa.

N°	EMPRESAS AFILIADAS	FECHA DE AFILIACIÓN	CÓDIGO DE MEMBRESÍA
1	El Comedero	10-01-2018	0C-12A
2	Alimentos Balanceados Pilar Janampa	27-04-2018	0C-20A
3	Alimentos Balanceados Nutri Aves	09-01-2019	0C-25A
4	FECOMAT E.I.R.L	07-08-2019	0C-27A
5	El Rancho	12-03-2020	0C-31A

SAN VICENTE DE CAÑETE 14 DE ABRIL DEL 2020



**Christopher Cruz Pérez**  
PRESIDENTE  
CÁMARA DE COMERCIO DE CAÑETE

AV 28 de Julio 661. San Vicente de Cañete  
Teléfono: 589-2074  
Email: [camaradecomerciocanete@gmail.com](mailto:camaradecomerciocanete@gmail.com)  
[www.camaracanete.org.pe](http://www.camaracanete.org.pe)