



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
HOTELES, CASO: HOTEL PILLKOWASI DEL DISTRITO DE
HUÁNUCO – 2020

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

AUTOR

TRUJILLO JUSTINIANO, KARLIN

ORCID: 0000-0002-8131-8242

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

CODIGO: 0000-0002-6399-5928

LIMA – PERÚ

2021

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Trujillo Justiniano, Karlin

ORCID: 0000-0002-8131-8242

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Lima, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000 - 0003 - 2177 - 5676

Salinas Gamboa José German

ORCID: 0000 - 0002 – 8491 – 0751

Mino Asencio María Isabel

ORCID: 0000 – 0003 – 1132 - 2243

3. Hoja de firma del jurado asesor

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000 - 0003 - 2177 - 5676

Salinas Gamboa José German

ORCID: 0000 - 0002 – 8491 – 0751

Mino Asencio María Isabel

ORCID: 0000 – 0003 – 1132 - 2243

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

Agradecimiento

A la plana directiva, administrativa y a los docentes en general de la ULADECH, por sus consejos y sus sabías enseñanzas impartidas durante mi permanencia en esa prestigiosa institución de formación académica.

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo constante e inagotable a lo largo de mi formación profesional y a todos aquellos que de una u otra manera han contribuido en el desarrollo de mi carrera profesional.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación surge como una necesidad en muchas MYPES, rubro servicio, sector ferretería del distrito de Huánuco. El enunciado del problema es: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020?, cuyo objetivo general es Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. En la metodología de trabajo se utilizó: tipo de investigación cuantitativa, diseño no experimental - transversal, diseño descriptivo la población que se investigó fueron 5 MYPES y como muestra se seleccionó a 1 sola MYPE y se tomó a los 5 colaboradores del hotel pillkowasi como estudio de caso. Los resultados obtenidos consideran que la mayoría desconocen, que los trabajadores cumplen con sus labores designados por su jefe el, 40%, y la evaluación es constante por parte de la empresa con el, 60% y así mismo la gestión de calidad son eficientes porque trae un resultado de 60%, para poder satisfacer a los clientes que concurren al hotel. Se concluye que el personal que laboran en el hotel no se identifican con la empresa por ello se propone una capacitación para poderlos motivarlos.

Palabras clave: desempeño laboral, gestión de calidad, hotel y MYPE.

ABSTRACT

The present research work arises as a necessity in many MYPES, service area, hardware sector of the Huánuco district. The problem statement is: What is the proposal to improve job performance for quality management in micro and small companies, in the service sector - hotels, case: Pillkawasi hotel in the Huánuco district - 2020? whose general objective is Determine the proposal to improve work performance for quality management in micro and small companies, in the service sector - hotels, case: Pillkawasi hotel in the Huánuco district - 2020. The work methodology used: type of research quantitative, non-experimental - cross-sectional design, descriptive design, the population that was investigated was 5 MYPES and as a sample only 1 MYPE was selected and the 5 collaborators of the pillkawasi hotel were taken as a case study. The results obtained consider that the majority are unaware that the workers fulfill their tasks designated by their boss 40%, and the evaluation is constant by the company with 60% and likewise the quality management is efficient because brings a result of 60%, in order to satisfy the customers who, come to the hotel. It is concluded that the staff who work in the hotel do not identify with the company, therefore training is proposed to motivate them.

Keywords: job performance, quality management, hotel and MYPE.

6. Contenido

2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas, figuras y cuadros.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN LITERARIA.....	6
2.1. Antecedentes internacionales	6
2.2. BASES TEÓRICAS	14
2.3. MARCO CONCEPTUAL	26
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1 Diseño de investigación.....	28
4.2. Población y muestra.....	28
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	29
4.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	30
4.5. Plan de análisis.....	30
4.6. Matriz de consistencia	31
4.7. Principios éticos.....	32

IV. RESULTADOS	33
5.1. Resultados.....	33
5.2. Análisis de resultados	54
VI. CONCLUSIÓN.....	56
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	62
Anexo 1. Consentimiento Informado.....	62
Anexo 2: cronograma de actividades.....	63
Anexo 3: presupuestos	64
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	65
Anexo 5: validación por expertos	66
Anexo 6: evidencias.....	70

7. Índice de tablas, figuras y cuadros

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimientos laborales -----	33
Tabla 2. desarrollo de sus talentos -----	34
Tabla 3. ofrece reconocimientos -----	35
Tabla 4. utiliza métodos de evaluación-----	36
Tabla 5. Clima laboral -----	37
Tabla 6. Utilización correcta-----	38
Tabla 7. Identificación con la empresa -----	39
Tabla 8. Se integra fácilmente -----	40
Tabla 9. brinda capacitaciones-----	41
Tabla 10. resultados con eficiencia -----	42
Tabla 11. mejora continua -----	43
Tabla 12. Identificación de objetivo -----	44
Tabla 13. Identificación de clientes-----	45
Tabla 14. Identificación de necesidades-----	46
Tabla 15. Evaluación del comportamiento-----	47
Tabla 16. horarios establecidos-----	48
Tabla 17. Retroalimentación-----	49
Tabla 18. Planes de modernización -----	50
Tabla 19. cuenta con presupuesto. -----	51
Tabla 20. Planes de capacitación-----	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cumplimientos de las labores asignados por el jefe	33
Figura 2. En la empresa aplican el desarrollo de sus talentos	34
Figura 3. La empresa ofrece reconocimientos	35
Figura 4. La empresa utiliza métodos de evaluación.....	36
Figura 5. Clima laboral	37
Figura 6. Utilización correcta de los recursos disponibles	38
Figura 7. Identificación con la empresa.....	39
Figura 8. Se integra fácilmente en equipos de trabajo.....	40
Figura 9. La empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes e.....	41
Figura 10. Se logra los resultados con eficiencia	42
Figura 11. Se realiza acciones de mejora continua.....	43
Figura 12. Identificación de objetivo	44
Figura 13. Identificación de clientes.....	45
Figura 14. Identificación de necesidades	46
Figura 15. Evaluación del comportamiento de la calidad.....	47
Figura 16. La empresa cumple con los horarios establecidos	48
Figura 17. Retroalimentación	49
Figura 18. Planes de modernización.....	50
Figura 19. La empresa cuenta con presupuesto	51
Figura 20. Planes de capacitación.....	52

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas es importante, indispensable para una buena gestión de las empresas que se dedican a al rubro de hoteles. Lo que tienen como objetivo en cualquier parte del mundo las mype hoteleras tienen un solo objetivo de brindar un buen servicio que le resalte una buena calidad de servicio a los clientes que concurren en los hoteles.

En América Latina y el Caribe, las micro, pequeñas y medianas empresas constituyen el 99.5% de las empresas de la región y generan alrededor del 60% del empleo productivo formal, aunque ha habido un incremento relativo de las pequeñas y medianas empresas y una ligera reducción de las microempresas junto con el desempeño laboral para una buena gestión en los clientes de los hoteles (Dini & Stumpo, 2019, p. 16) los hoteles en América Latina es una fuente económica en la región, porque contribuyen con el PBI y al empleo.

Malles (2019) las PYME brasileñas tienen como motor del crecimiento en la innovación y productividad por ende entre enero y agosto de 2019, el 90% de los empleos creados provinieron de micro y pequeñas empresas. (Pág. 3) los sectores hoteleros impulsan en Brasil un volumen de 21,9%, gracias al desempeño laboral de los trabajadores para demostrar una buena gestión, para brindar un servicio de excelencia a los clientes.

En Chile, 37.5% de las empresas redujeron su personal entre abril y mayo, y 44% estaba en un estado financiero malo o crítico. Calderón & Carbajal, (2020) la hotelería se registró un promedio de 31% esto representa una caída de 16%, respecto a l promedio del 2019, que fue el 47%, con ello están conllevando a

capacitar para un buen desempeño laboral a los trabajadores para poder recuperarse en el mercado y brindar una buena gestión en la atención de los clientes.

En Panamá, los sectores que registraron las mayores caídas de sus ingresos fueron los de hoteles (-99.4%), los ingresos de las empresas se ha esfumado, esta situación les obliga a los hoteles buscar opciones para poder renegociar sus deudas, unas de esas opciones son buscando una gestión de calidad ante los clientes para ello se tienen que capacitar a los trabajadores para poder desarrollar un buen desempeño laboral en la atención a los clientes que son fundamentales para poder recuperar los ingresos económicos. (Calderón & Carbajal, 2020, p. 9).

Así mismo se observa en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde las pymes representan más del 50% del empleo, con el agravante de que, en los sectores más afectados por la crisis, la proporción de pymes en el empleo es del 75%, esto es, en los sectores de fabricación de transporte, construcción, comercio mayorista y minorista, transporte aéreo, servicios de alojamiento (hotelera). Calderón & Carbajal (2020).

Según Comexperu (2020) en el Perú las micro y pequeña empresa (mype) del rubro de Hoteles, Restaurantes tienen una visión positiva para el próximo año, tal es así que el 64 % del sector proyecta crecer más de 10 % en el 2017, según un sondeo de Aprenda, Instituto de la Microempresa del Grupo ACP.

Así mismo Según el Ministerio de la Producción PRODUCE (2018) en el 2019, antes del cese mayoritario de la actividad empresarial motivado por la política de prevención de contagios del gobierno (COVID-19), en nuestro país había activas 2 millones 734 mil empresas, un 14.3% mayor a la cantidad existente en el 2018, de las cuales más del 95% están en el régimen MYPE, la mayoría de los negocios

pequeños como zapaterías, restaurantes, bodegas, hoteles, hostales entre otros, conforman la mayor parte de las Mypes en el Perú.

Por otra parte, podemos afirmar como consecuencia de una menor actividad económica en el sector, era de esperarse una reducción importante en la recaudación tributaria. Así, el sector turismo y hotelería generó un 47.2% menos que lo recaudado en 2019, con lo cual alcanzó los niveles de recaudación de 2012; mientras que transporte generó un 26.4% menos que en 2019. (comexperu, 2020, p. 2) para poder recuperar las pérdidas dadas en el sector hotelero e debe generar un buen desempeño laboral de la mano con la gestión de calidad, así lograr los niveles de recaudación económica.

Ceferino (2019) afirma que las Micros y Pequeñas Empresas - MYPE del sector Hotelero en la ciudad de Huánuco – 2019, realizan sus actividades comerciales, teniendo una gran probabilidad de crecimiento por el lugar comercial donde se encuentran, cabe resaltar que los gerentes o titulares de las empresas no asumen o desconocen el tema de gestión de calidad y el desempeño laboral.

El turismo en la región Huánuco posee un amplio escenario de diversidad de recursos turístico, historia, cultura, naturaleza, pero de acuerdo al estudio realizado muestra que los visitantes extranjeros y vacacionistas peruanos no acceden a estos lugares mencionados de la región, la causa es que necesita realizar un Plan estratégico con la finalidad de dar a conocer, promocionar y vender nuestra diversidad cultural para que los extranjeros y peruanos visten la región. De la misma manera solo el 1% de los extranjeros arriba a un establecimiento de hospedaje, en vista que el flujo de visitantes en la región Huánuco no supera el 1% a nivel nacional en los último cinco años (Dir Certur, 2019 -2015).

Por este motivo mencionado es fundamental que los Hotel Pillkowasi brinden un servicio de calidad, con el objetivo de que los clientes se sientan satisfechos y las micro y pequeñas empresas hoteleras empiecen a generar ingresos económicos, pero para esto es esencial la organización con los clientes sobre todo tener una buena relación y uno de los puntos claves para que los clientes regresen es que ellos encuentren satisfacción por ello fue muy importante el desempeño laboral.

Se planteó el problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020?

Con la finalidad de medir el desempeño laboral para la gestión de calidad.

Y se planteó el objetivo general para dar respuesta al problema: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. Y así mismo se planteó los **Objetivo específicos:** Identificar las características del desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. Identificar los factores relevantes del desempeño laboral para la mejora de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. Describir las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.

Elaborar una propuesta de mejora sobre el desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020

La justificación practico: la presente investigación se desarrolló a razón que se aprecia la necesidad de mejorar el nivel de rendimiento del desempeño laboral en referencia a la gestión de calidad para el desarrollo de las propuestas de mejora en el hotel pillkowasi en el distrito de Huánuco, se utilizaran técnicas para el desarrollo del dueño y trabajadores en el sector para que sea un aporte de mucha importancia.

Justificación teórica: la presente investigación se ejecutó con finalidad de contribuir el conocimiento existente acerca de la utilización la propuesta de mejora como un instrumento de evaluación del desempeño laboral en la gestión de calidad en el hotel pillkowasi. De los resultados obtenidos nos permitieron realizar una estructura de propuesta de mejora para poder saber las deficiencias del hotel.

La justificación metodológica: la elaboración de las propuestas para medir cada uno del desempeño laboral de la gestión de calidad podrán ser utilizadas en estudios futuros cuyo escenario sea similar a este, es decir tienen que estar validados y cumplan con la confiabilidad respectiva podrán ser utilizados en otros estudios de la mype hoteleras y sirvan como antecedente.

Se concluye características del desempeño laboral se refieren a la capacidad de expresar las propias ideas de manera efectiva en lo colectivo o individual; iniciativa, porque se refiere a la intención de influir positivamente en los eventos para lograr metas, conocimientos Se debe a Se refiere al nivel de tecnología y especialización alcanzado en el campo relacionado con el campo de trabajo.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. Antecedentes internacionales

Granero (2015), en su investigación: *Calidad de la vida laboral de las enfermeras Evaluación y propuesta de mejora*, tuvo el objetivo de evaluar la calidad de la vida laboral de las enfermeras de Barcelona, en el contexto de crisis económica contemporánea. En esta investigación se utilizó una metodología mixta, que combinó un análisis cuantitativo, descriptivo y transversal, con un análisis cualitativo de contenido, de tipo exploratorio y descriptivo. La muestra fue de 1760 enfermeras de la provincia de Barcelona, siendo la técnica de muestreo el de conveniencia. El presente trabajo concluye que las enfermeras que valoraron mejor sus condiciones de trabajo, expresaron una visión de su trabajo en términos asociados al cuidado, eficacia, buenas relaciones sociales, compañerismos, compromiso y responsabilidad. Las enfermeras que valoraron peor sus condiciones de trabajo hablaban de agotamiento, malas condiciones socioeconómicas, malestar y sobrecarga.

Rojas (2014), en su investigación: *Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en las empresas construcciones Cesanca, S.A. orientado a los sistemas de información gerencial*, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general proponer un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en las empresas construcciones Cesanca, S.A. orientado a los sistemas de información gerencial. La metodología empleada fue de tipo de investigación cuantitativo, diseño de investigación descriptivo. Se concluye que el comportamiento organizacional encontramos que

parte del personal carece de información y entrenamiento correspondiente a la empresa, como objetivos, alcance, proyecciones a corto, mediano y largo plazo.

Zambrano (2016), en su investigación: *Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de la institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección*, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia de la administración de los subsistemas del talento humano en el desempeño laboral del personal de la institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección. La metodología utilizada es de tipo cuantitativo. Finalmente se concluye que se cumplió a cabalidad, en efecto las teorías con respecto a la administración de recursos humanos, con manejo de personal, demuestran que estas provienen de una época muy antigua, en donde se expone distintos modelos de gestión.

Lagos (2015), en su investigación: *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC, 2015*, en el presente trabajo de investigación se planteó el objetivo general: analizar los factores motivacionales en empresas COPELEC según la teoría de la motivación e higiene Herzberg. La metodología de investigación es de enfoque cualitativo, diseño no experimental. Se concluye que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan

la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, que permitan alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua de más alto desempeño posible.

Antecedentes nacionales

Herrera (2016), en su investigación: *Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao*, tuvo el objetivo de determinar la relación entre la calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería. El estudio fue de tipo cuantitativo, aplica la lógica deductiva y un estudio correlacional, tomando una muestra de 103 profesionales de enfermería, se aplicó un cuestionario.

Concluyendo que existe relación entre calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería, donde las predominancias de los encuestados presentaron: un moderado nivel de calidad de vida laboral, un desfavorable nivel del clima laboral y un adecuado nivel de desempeño laboral.

Moreno (2016), en su investigación: *Calidad de vida y desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicio de salud Pro – Lima. Perú, con la medición de la encuesta WHOQOL – BREF*, tuvo como objetivo conocer la relación entre la calidad de vida y el desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro – Lima. La población estuvo conformada por 50 profesionales de la salud. La metodología utilizada fue cuantitativa, correlacional. Concluyendo que no hay una relación significativa entre las variables calidad de vida y desempeño laboral, y no hay una relación significativa entre la variable calidad

de vida y las dimensiones de desempeño laboral (Organizacional, contextual, tarea).

Rojas (2018), en su investigación: *Gestión de calidad en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial bahía center en la ciudad de Chimbote, 2016*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención del cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial bahía center en la ciudad de Chimbote, 2016. La metodología empleada el diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptiva. El trabajo concluye que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas encuestadas tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad y la mayoría absoluta cuenta con un tiempo de permanencia en el rubro 7 años a más, son formales, tienen de uno a dos trabajadores y su objetivo de creación es generar ganancia.

Ramírez (2019), en su investigación: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro joyería distrito de Callería, 2019*, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las MYPES del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019. La metodología empleada fue del diseño no experimental – transversal – descriptivo, el tipo de investigación cuantitativo y finalmente concluye que la eficacia de los procesos

administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque cada proceso desarrollado dentro de las MYPES brinda calidad de los servicios.

Atoche (2017), en su trabajo de investigación: *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES rubro restaurantes en el caserillo Miraflores, Piura, 2017*, El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la capacitación y desempeño laboral en las MYPES rubro restaurantes del caserillo Miraflores, Piura, 2017. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental – transversal. Concluyendo que se determinó que la importancia de la capacitación de los trabajadores de las MYPES estudiadas, se centra en el desempeño del puesto, el valor de la formación de cada trabajador el deseo de un aprendizaje continuo y ser capacitado para lograr los objetivos del restaurante.

Fernández (2017), en su investigación: *Propuesta de un plan de mejora, basado de gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A&B*, tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa distribuciones A&B. La metodología fue: Tipo de investigación cuantitativo, diseño de investigación no experimental. EL trabajo concluye con el diagnóstico del estado actual de la empresa donde se encontraron que el equipo ablandador no cuenta con un tanque sal, no cuenta con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra.

Antecedentes locales

Godoy & Melchor, (2017). En su investigación: *el clima organizacional y su relación con la satisfacción de los clientes reales en la corporación hotelera suites Huánuco pampa - periodo 2017*. tuvo como objetivo encontrar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los clientes reales en la Corporación Hotelera Suites Huánuco Pampa S.A. – Huánuco, periodo 2017. La muestra, conformada por el total de trabajadores de la empresa y 177 clientes de la misma. Para lo cual se realizaron encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa y a los clientes, se realizó una entrevista a la administradora y se realizaron observaciones del Clima Organizacional, para establecer relaciones de la misma con la Satisfacción de los Clientes, se observaron los patrones de comportamiento del trabajador en la empresa. Los resultados indicaron opiniones divididas respecto a la relación entre las variables de estudio, los clientes en su gran mayoría manifestaron que se sienten satisfechos con la calidad de servicio de la empresa y que el desempeño del trabajador es el adecuado; sin embargo, hubo respuestas contundentes respecto a situaciones que afectan de manera negativa su percepción, entre ellas mencionaron los conflictos por las tarifas disperejas, demora en el tiempo de servicios y escasa identidad de los trabajadores en la empresa. Y concluyo, En conclusión, existe una relación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los clientes reales en la Corporación Hotelera Suites Huánuco Pampa. Sin embargo, es necesario que los dueños de la empresa empiecen a valorar más y tener consideración hacia sus trabajadores, en consecuencia, si el problema de desmotivación en ellos se agrava, fue muy perjudicial para la empresa. Afectando de manera directa la Satisfacción de los Clientes.

Atencio, (2018). En su investigación: *motivación del personal y su relación con la satisfacción del cliente en el Grand hotel - inka comfort hoteles Huánuco 2018*. Tuvo como objetivo cumplir con estándares que debe permitir la satisfacción de los huéspedes que demandan su servicio. En ese contexto el estudio se ha planteado establecer una relación descriptiva entre la motivación que tienen los trabajadores con la satisfacción expresada de los clientes en el periodo 2018. Para ello se ha elaborado este estudio que considero encontrar no solo a los clientes, sino también, a los trabajadores de la empresa para poder conocer los detalles de la variable motivación de personal dimensionado en intensidad, persistencia y dirección, frente a la satisfacción de los clientes. conclusiones, como establecer la relación directa entre motivación del trabajador, y satisfacción del cliente, describiendo que el 96.75% de los clientes huéspedes encuetados han manifestado que se encuentran satisfecho con los servicios que brinda el hotel frente a un importante porcentaje que describe la motivación de los trabajadores 76.67% considera que las rutinas cuentan con apoyo para cumplir tareas, con objetivos bien planteados en la empresa que les permite trabajar con entusiasmo 31.67% y 63.33% de trabajadores. Los trabajadores se encuentran motivado por todas las razones descritas en la investigación.

Tello, (2017). En su investigación: *Gestión de calidad con el uso del marketing de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro hoteles del distrito de José crespo y castillo, Aucayacu, año 2017*. Tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las Mypes del sector servicios rubro- hoteles del Distrito de José

Crespo y Castillo, Aucayacu, 2017. La investigación fue de tipo cuantitativa debido a que tiene una estructura que se puede medir, con un nivel no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, de manera transversal; donde se utilizó una muestra dirigida de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 22, a quienes se les aplico un cuestionario estructurado de 22 preguntas aplicando la técnica de encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 66.7% tiene de 31 a 50 años. El 58.3% son de sexo femenino. El 75% tiene grado de instrucción secundaria. El 58.3% son administradores. El 41.7% tienen entre 4 y 6 años en el cargo. El 50% tienen de 4 a 6 años de permanencia. El 58.3% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 83.3 % son familiares. El 83.3% se creó para generar ganancias. El 100% no conoce gestión de calidad. El 75% tampoco conocen técnicas de gestión de calidad, encuentran muchas dificultades para su implementación. Las técnicas de medición es la observación, la gestión de calidad no contribuye al desarrollo de las empresas. Se concluye que los propietarios a pesar de no haber tenido una buena formación académica y algunos estudios de Administración mantienen su empresa vigente para que de alguna manera sus servicios sean requeridos por la población, pero creo que es el momento que se empoderen de nuevas herramientas para poder estar a la vanguardia en este duro y competitivo mercado hotelero.

2.2.BASES TEÓRICAS

Desempeño Laboral

Según Castro & Delgado (2020) afirmar que el desempeño laboral es:

La eficacia es el primordial elemento de la organización a cumplir en cuanto se refiere a las posibles necesidades que esta requiere: La consecución de objetivos institucionales, competitividad (habilidades y capacidad laboral), personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, morales y comportamientos. (Pág. 690)

Por otra parte, Bautista et al. (2020) opinan que el desempeño laboral no se debe fundamentar únicamente en test psicométricos o evaluaciones, se debe utilizar técnicas que toman en consideración la experiencia laboral y conductas que manifiestan el desempeño de un puesto de trabajo.

Y por último Cáceres (2018) menciona que el desempeño laboral impacta primordialmente en la productividad y rentabilidad de la empresa. En otras palabras, es el desempeño laboral del trabajador al efectuar las primordiales funciones y labores que requiere su cargo. Por otro lado, Chiavenato señala que “es el comportamiento del trabajador en la busca de los objetivos fijados, esta forma la estrategia individual para conseguir los objetivos” (2000, p. 359)

Evaluación del desempeño laboral

Según los investigadores, la evaluación juega un papel muy importante para selección del puesto de trabajo:

La evaluación es un proceso que se efectúa de pacto con las peculiaridades de la organización y se la emplea como estrategia, tomando en cuenta la eficacia, eficiencia y la calidad de los objetivos de la organización al lado de la competitividad demostrada y las capacidades laborales, hace una evaluación integral basándonos en los resultados de las destrezas de los trabajadores y de qué manera afecta está en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización (Guartán et al., 2019, p. 16)

Así mismo Bautista et al. (2020) afirma que la evaluación del desempeño laboral siendo un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes primordiales para determinar el desempeño y de este modo poder asistir a elaborar estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos trazados por las organizaciones, puesto que se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y como esta toma el control de los resultados. (Pág. 113)

Para poder evaluar el desempeño laboral se debe tener en cuenta los siguientes pasos como menciona Alles (2010) estos son:

Delimitar el puesto: cerciorarse de que el supervisor y el subordinado estén de pacto en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Como ya se afirmó, una evaluación solo puede efectuarse en relación con el puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado entiendan su trabajo.

valorar el desempeño en dependencia del puesto: incluye alguna manera de calificación en relación con una escala definida previamente.

Retroalimentación: comentar el desempeño y los progresos del subordinado.
(pág. 38)

Finalmente, Castro & Delgado (2020) afirman que la administración del desempeño, es la valoración del trabajo en la evaluación del desempeño, desarrollo

personal y profesional, es la obligación que la corporación brinde talleres, capacitaciones que motive a las personas, negociación colectiva, Comunicación afirmativa, manejo de la diversidad, aspectos a reducir brechas. (pág. 690)

Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Castro & Delgado (2020) menciona que la evaluación del desempeño laboral permite incrementar la visión proyectada a futuro en la capacidad de las personas, aparte de esto es la sustentabilidad que es manifestada en el desarrollo del humano mediante sus dimensiones espirituales, sensibles, racionales y fisiológicas que integra en el desarrollo de las empresas (Pág. 690).

Y por último Bautista et al. (2020) define que se puede querer la importancia del desempeño laboral:

Es verdad que hay múltiples factores que inciden en la rotación del personal, sin embargo, 1 de esos factores es la carencia de desarrollo laboral, es verdad que las personas cumplen las labores asignadas, sin embargo hay bastantes personas que no consiguen cumplir las actividades asignadas de pacto a lo estipulado, esto es no prueban eficacia, por este motivo no prueban las habilidades o competencias que el puesto requiere, por tanto la acción que efectúa el empleador básicamente es el despido. (pág. 111)

Desempeño de la labor: Esta referido a la ejecución de las funciones que debe desarrollar en su puesto lo como contribuirá a la producción de un bien o un servicio con la intención de respaldar a las necesidades de la organización y también individuales.

Civismo: Está dirigido al campo sicológico de cada trabajador, esto es el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros siempre y en todo momento con

tolerancia, sugerencias edificantes y decir cosas positivas del trabajo con la intención de conseguir los objetivos de la organización.

Falta de productividad: Esto incluye las acciones que dañan de forma activa a la organización. semejantes conductas incluyen el hurto, daños a la propiedad de la compañía, portarse de forma violenta con los compañeros y ausentarse con frecuencia. (pág. 111)

Principales características del desempeño laboral

Tobón et al. (2018) menciona que las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se aguardan que una persona aplique y pruebe al desarrollar su trabajo, son las siguientes:

Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la eficiencia en diferentes entornos y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación, es la capacidad de expresar sus ideas de forma eficaz así sea en conjunto o individualmente.

Iniciativa, la intención de influir activamente sobre los sucesos para lograr objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en sitio de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para conseguir objetivos más allá de lo requerido.

Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas su de trabajo.

Trabajo en Equipo, es la capacidad de desenvolverse de manera eficaz en equipos/grupos de trabajo para lograr las metas de la organización, contribuyendo y produciendo un entorno armónico que deje el acuerdo.

Estándares de Trabajo, la capacidad de cumplir y sobrepasar las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que dejen retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Desarrollo de Talentos, la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planeando actividades de desarrollo eficaces, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficiente para lograr una meta.

Maximiza el Desempeño, la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo dando formación y valorando el desempeño de forma objetiva.

Gestión de calidad

Según Arias (2013) define que La calidad viene determinada con lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al empleo que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad se encuentra en que diferentes personas

o conjuntos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por lo tanto, diferentes estándares de calidad.

Por otra parte, Carro & Gonzales (2018) menciona que la gestión de calidad es la prevención, de forma de quitar los inconvenientes antes que estos aparezcan. Se trata de crear un medio entorno en la compañía que responda de manera rápida a las necesidades y requerimientos del cliente. Por eso es que todos de los miembros de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es su rol en este proceso.

La gestión de calidad tiene un desarrollo muy importante que es conocido como la trilogía de la calidad: planificación, control y mejora de calidad. Si queremos obtener un producto o un servicio de la mejor calidad se debe participar de estos procesos mencionados desde un principio. Según el autor menciona si se realiza solo la inspección de calidad, se impediría la realización de productos con defecto, es la razón que se orienta para lograr la calidad, esto compete a todos los integrantes de la organización (Cuatrecasas, 2017; p. 24)

Importancia de la gestión de calidad

Según, Bolaños & Baquerizo (2018) menciona que la Calidad es esencial para que las organizaciones puedan conseguir resultados tanto en rentabilidad como en incremento de la participación en el mercado y por tal razón las organizaciones geniales dan gran relevancia a la calidad.

La calidad afecta a una empresa de cuatro maneras: según, Carro & Gonzales (2018)

Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por minoración de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.

Prestigio de la Organización: la calidad brotará por las percepciones que los clientes del servicio tengan sobre los nuevos productos de la compañía y asimismo por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.

Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y realizan productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto conduce a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el descalabro de la organización entera.

Implicaciones internacionales: en este instante de globalización, la calidad es un tema internacional. Tanto para una compañía para un país. En la competencia eficaz en la economía global, sus productos deben cumplir con las esperanzas de calidad y costo.

Principios de la gestión de calidad

Cuatrecasas & González (2017) define que estos principios se implementarán de pacto con la naturaleza de cada organización y sus objetivos específicos. Lo que sí es común a todos ellos es que su utilización plantea una perspectiva que puede

formar la base para la mejora del desempeño y la excelencia de una organización.
(pág. 254)

Organización enfocada al usuario. Las organizaciones dependen de sus clientes del servicio y, por consiguiente, deberían entender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esmerarse en sobrepasar las esperanzas de los mismos. (Arias, 2013, p. 74)

Liderazgo: Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización. Ellos deben crear y sostener un entorno interno, en el como el personal pueda llegar a implicarse completamente en la consecución de los objetivos de la organización. (Arias, 2013, p. 74)

Participación del personal: El personal, independientemente del nivel de la organización en el que se halle, es la esencia de una organización y su total implicación permite que sus capacidades sean utilizadas para el beneficio de la organización. (Arias, 2013, p. 74)

Enfoque basado en procesos: Los resultados deseados se alcanzan más eficazmente cuando los recursos y las actividades relacionadas se administran como un proceso. (Arias, 2013, p. 74)

Enfoque del sistema para la administración: Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un meta dado, mejora la eficiencia y eficacia de una organización. (Arias, 2013, p. 74)

Mejora continua: La mejora continua debería ser una meta permanente de la organización. (Arias, 2013, p. 74)

Enfoque objetivo cara la toma de resoluciones basada en hechos: Las resoluciones eficaces se fundamentan en el análisis de datos y de la información. (Arias, 2013, p. 74)

Relación mutuamente ventajosa con el distribuidor: Una organización y sus distribuidores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente ventajosas acentúan la capacidad de los dos para crear valor. (Arias, 2013, p. 74)

Característica de la calidad

Para Cuatrecasas las características de la calidad están vinculados a los servicios, mejor dicho, todo servicio que se brinda posee sus propias características, por ende, se forman parte de las mediciones de la calidad que se haya logrado al brindar el servicio. De esto se puede mencionar que la calidad posee diferentes características, para ello podemos resaltar los siguientes: (2017; 27)

Medición: la medida resulta una de las más importantes peculiaridades de la calidad, puesto que nada se conoce hasta el momento en que se logre medir, la como se puede medir en cualquier instante y acontecimiento. aparte de esto, la medición es un aspecto principal para la mejora de la calidad, por el hecho de que deja conocer de dónde partimos y a donde deseamos llegar.

Competitividad: cuyo principal objetivo es lograr el nivel de excelencia.

Mejoramiento progresivo: que se da en todo instante con responsabilidad y compromiso por todos en la calidad.

Mejoramiento progresivo: que se da en todo instante con responsabilidad y compromiso por todos en la calidad.

El trabajo: Sus objetivos deben determinarse con mucha eficacia.

Comunicación, información y participación.

Trabajo en grupo para la mejora continua Seguimiento de resultados.

La prevención de fallos puede disminuir al mínimo las dificultades.

Determinación de objetivos de mejora. Indicadores de gestión.

Satisfacción de necesidades del usuario: calidad, coste y plazo. (pag.31-33).

Dimensiones de gestión de calidad

Para Cuatrecasas (2017), Los estudios efectuados sobre este punto han determinado múltiples dimensiones lo que señalaremos a continuación:

Elementos tangibles: en este elemento se considera la infraestructura, el espacio y los equipos tecnológicos con que cuenta la compañía para brindar dichos servicios (pág.12).

Gestión de personal: diseñado para identificar, administrar y atender los procesos relacionados de manera directa con los personales (pág.12).

Gestión de procesos: nos deja que las actividades y los recursos empleados tenga resultados convenientes y eficaces (pág.12).

Enfoque al usuario: como ya se ha mentado previamente el usuario es la razón de ser de la compañía, por lo tanto, se debe conocer las necesidades actuales o futuras de ellos, para brindarles una genial satisfacción a sus necesidades requeridas. (pág.12)

Las micro y pequeñas empresas

Según la ley 28015, (2003). Es una unidad económica compuesta por cualquier forma de organización o administración empresarial prevista por las personas físicas o

jurídicas de pacto con la legislación actual, y su finalidad es extraer, transformar, generar, vender recursos o prestar servicios.

Características de las micro y pequeñas empresas

Conforme Ley N° 30056 (2013). Las micro y pequeñas empresas tienen que estar situadas en una de las próximas categorías comerciales conforme su nivel de ventas anual:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de ciento cincuenta unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: Ventas anuales superiores a ciento cincuenta UIT y hasta el monto máximo de mil setecientos Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Mediana Empresa: Ventas anuales superiores a mil setecientos UIT y hasta el monto máximo de dos mil trescientos UIT.

El aumento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada 2 años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de edificar una base de datos homogénea que deje dar congruencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (pág. 13)

Aspecto características de la micro y pequeñas empresas

Bernilla (2014) define que los aspectos propios por norma se destacan de la siguiente manera:

- **Administración independiente**, generalmente dirigida y operada por el propio dueño.

- **Incidencia no significativa en el mercado**, el área de operaciones es parcialmente pequeña y primordialmente local.
- **Escaza especialización en el trabajo**, tanto como en el aspecto productivo, como en el aspecto administrativo.
- **Actividad no intensiva en capital**, llamado asimismo con predominio de mano de obra.
- **Limitado recursos financieros**, el capital de la compañía es administrado por el propio dueño.
- **Tecnología**, usan tecnología de pacto al medio. (pág. 14)

Maneras de constitución de las micro y pequeñas empresas

De acuerdo a Bernilla (2014) define que toda persona que quiere efectuar un negocio debe decidir primero si la actividad que va a desarrollar la va realizar como persona natural, esto es a título personal o como persona jurídica.

Estas formas de constitución son los siguientes:

Persona natural. Es el hombre o mujer como sujeto jurídico, con capacidad para ejercer derechos, contraer y cumplir obligaciones, aparte de esto las personas naturales pueden efectuar actividades económicas rentables, que serán considerados como renta de tercera categoría.

Ventajas:

- Desde el punto de vista legal, esta clase de negocio se crea y se liquida fácilmente.
- Unidad de mando y acción, por el hecho de que la propiedad, el control y administración de la compañía será en una sola persona.
- La flexibilidad por la una parte del empresario para reaccionar de manera rápida en casos de cambios bruscos en el mercado que puedan afectar a la empresa.
- Un mínimo de regulaciones a las que hay que hacerles frente.

2.3.MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Sistema de calidad.** es un elemento muy importante para poder relacionarse, y así utilizar la política, definir metas y lograrlos.
- ✓ **Calidad total.** Es el conjunto de peculiaridades que posee un producto o Servicio, de este modo como superar la capacidad de satisfacción de los requerimientos del cliente.
- ✓ **Mejora continua.** Actividad recurrente para acrecentar la Capacidad para cumplir los Requisitos.
- ✓ **MYPE.** Se la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de Organización o bien administración empresarial contemplada en la legislación vigente, Tiene como Objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, Comercialización de bien o bien prestaciones de servicios.
- ✓ **Clima organizacional.** Se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al entorno global en que desempeñan sobre funciones.
- ✓ **Competencias laborales.** Son aquellas que adquieren las personas fuera de las instituciones educativas en súper desempeño ocupacional.
- ✓ **Desempeño laboral.** Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, valorar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionado con el trabajo, de esta forma como el grado de absentismo, con la finalidad de estableció en qué medida el trabajador se productivo, mejorando sume desempeño a futuro.

III. HIPÓTESIS

Según Hernández & Mendoza (2018) menciona que no siempre debemos establecer hipótesis. Formulamos o no hipótesis dependiendo del alcance inicial del estudio, el cual, a su vez, depende del planteamiento del problema. Por ende, en la presente investigación no se planteó hipótesis porque es descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Ésta investigación fue no experimental – transversal, descriptivo y cuantitativo.

Diseño no experimental. – Porque se realizó sin ninguna manipulación deliberada de las variables, es decir se observa el fenómeno tal como existe en su medio.

(Hernández et al. 2010, pag. 83), “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

4.2. Población y muestra

Población.

En esta investigación población estuvo compuesto por 5 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles de la ciudad de Huánuco.

Muestra

En la presente investigación la muestra fue no probabilístico porque se aplicó la encuesta a los 5 colaboradores ya que laboran el hotel pilkowasi de la ciudad de Huánuco.

(Hernández et alt., 2010, pag. 173), “la muestra es, en esencia un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2012).	Innovación	La innovación consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va en paralelo a la habilidad y creatividad.	Cumplimiento de objetivos	LIKERT
		Satisfacción	La satisfacción laboral es una actitud en la que un colaborador asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral	Desarrollo de talentos	
				Reconocimiento	
		Eficiencia	Es la capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance. (Utilizando menos recursos disponibles para poder lograr su objetivo)	Motivación laboral Clima laboral	
				Utilización correcta de los recursos disponibles	
		Crecimiento	Refiere que las personas siempre aspiran a tener y ser más. Entonces tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser a nuevas experiencias, de las cuales les permite crecer y concretar sus expectativas de mejora.	Identificación con la empresa.	
				Trabajo en equipo	
Productividad	Es la medición del desempeño que influye la eficacia y la eficiencia, ayudando a comprobar lo bien que funciona un conjunto de pasos procedimientos u operaciones de alguna organización, conllevando a lograr sus objetivos de la empresa.	Capacitación			
		Eficiencia			
Calidad	Calidad en el desempeño laboral es el desarrollo alcanzado en las diferentes labores con un mínimo error, por ende, consiste en un nivel óptimo de la prestación del servicio de acuerdo a los estándares requeridos	Mejora continua			
GESTIÓN DE CALIDAD	Es el conjunto de características que poseen un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasas, 2017).	Planeamiento de calidad	Es la actividad por parte de la empresa para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.	Identificación de objetivos	
				Identificación de clientes	
				Identificación de Necesidades	
		Control de calidad	Comprende el proceso de evaluar, comparar el comportamiento de la calidad y realizar una retroalimentación mejorando algunos puntos clave.	Evaluación	
				Cumplimiento	
				Retroalimentación	
Mejoras de la calidad	Es un proceso por medio del cual se eleva el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes.	Infraestructura			
		Recursos			
Capacitación					

4.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Utilizamos para la presente investigación: la técnica de encuesta.

(Audirac & otros, 2006), “esta técnica define a la encuesta como una herramienta que permite reconocer información y opiniones de un grupo de personas”

Instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, que fue de 20 preguntas aplicado a todos los trabajadores.

(Hernández et al., 2010, pag. 173), se define como un “grupo o conjunto de preguntas de una a mas variables a medir, y debe tener un vínculo con el planteamiento del problema”.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos en la presente investigación, se utilizó el análisis descriptivo de las variables. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se usó de los diferentes programas tecnológicos como son: Excel, que emplearemos para la elaboración de las tablas, tabulaciones, entre otros.

(Corbetta, Piergiorgio, 2003), el concepto del plan de “análisis no consta, pero si se desarrollan diferentes técnicas para interpretar los datos recogidos (puede ser cualitativas o cuantitativas).”

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020</p>	<p>Objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020</p> <p>Objetivo específicos Identificar las características del desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.</p> <p>Determinar los factores relevantes del desempeño laboral para la mejora de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.</p> <p>Describir las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora sobre el desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>las Investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática. Las propiedades enumeradas no sufren ninguna modificación.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental – transversal</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 5 micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020</p> <p>Muestra: La muestra estuvo constituida por los trabajadores. En total 5 colaboradores de la micro y pequeña empresas, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Protección a las personas: Este principio requiere que los sujetos de investigación sean tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismo. Se debe brindar protección adicional a los individuos incapaces de decidir por sí mismo. Este principio se aplica a través de la obtención de consentimiento informado.

Beneficencia y no maleficencia: El investigador en este espacio se asegura que las personas que participan se debe respetar y asegurar su bienestar, en este sentido el investigador no causa daños, disminuye los riesgos o posibles acciones adversos y maximiza los beneficios.

Justicia: El investigador en este principio se refiere a la justicia en la distribución de los sujetos de investigación, de tal manera que el diseño del estudio de investigación permita que las cargas y los beneficios estén compartidos en forma equitativa entre los grupos de sujetos de investigación. Es decir, los sujetos no deben ser elegidos en razón que están fácilmente disponibles o porque su situación los hace más fácilmente disponibles o porque su situación los hace más fácilmente reclutarles.

Integridad científica: En este caso el investigador deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o investigación.

IV. RESULTADOS

5.1. Resultados

RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1: Cumplimientos laborales

Cumplimientos laborales asignados por el jefe		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	2	40.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

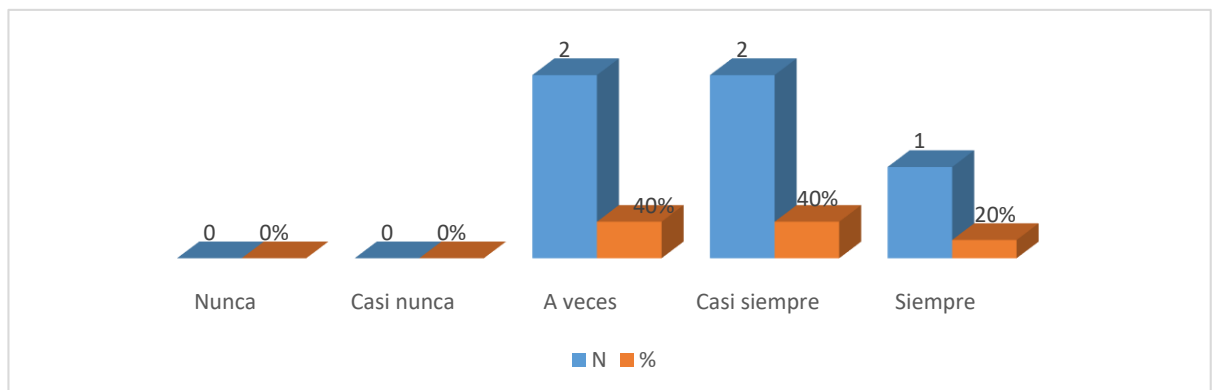


Figura 1: Cumplimientos de las labores asignados por el jefe en la dimensión innovación

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 40% manifestaron que a veces se cumplen con las tareas asignadas por el jefe, por el hecho de que esto influye en los logros de los objetivos de la compañía, mientras que el 40% señalaron que prácticamente siempre y en todo momento se cumplen con las tareas asignadas por el jefe y el 20% manifestaron que siempre y en todo momento se cumplen con las tareas asignadas por el jefe.

Tabla 2: desarrollo de sus talentos

En la empresa aplican el desarrollo de sus talentos.		
Área del gráfico	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	3	60.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	0	00.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

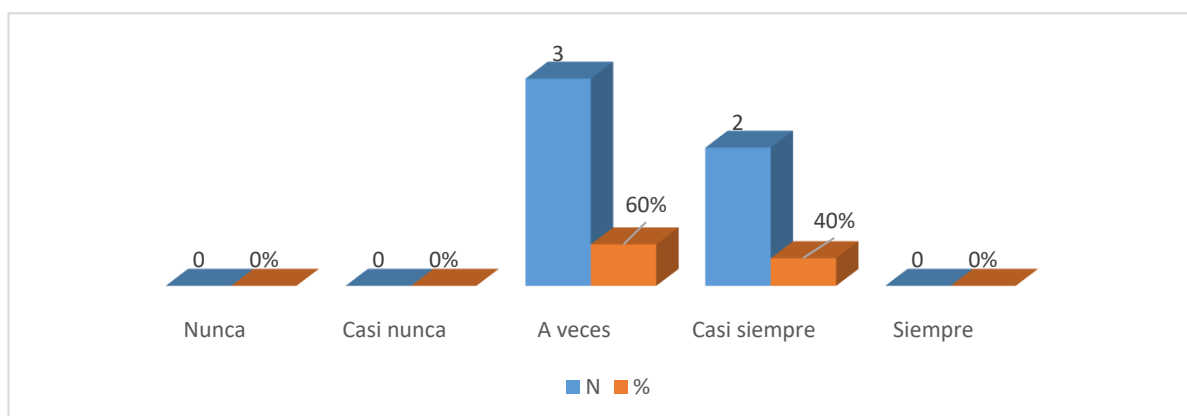


Figura 2: En la empresa aplican el desarrollo de sus talentos en la dimensión innovación

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 40% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento en la compañía se aplican el desarrollo de sus talentos, dándoles la confianza para que prueben sus habilidades y se impulsen a la inventiva de poder buscar nuevas formas de brindar un servicio acorde a las necesidades del usuario y el 60% señaló que a veces en la compañía se aplican el desarrollo de sus talentos.

Tabla 3: ofrece reconocimientos

La empresa ofrece reconocimientos.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	1	20.00
Casi Siempre	3	60.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

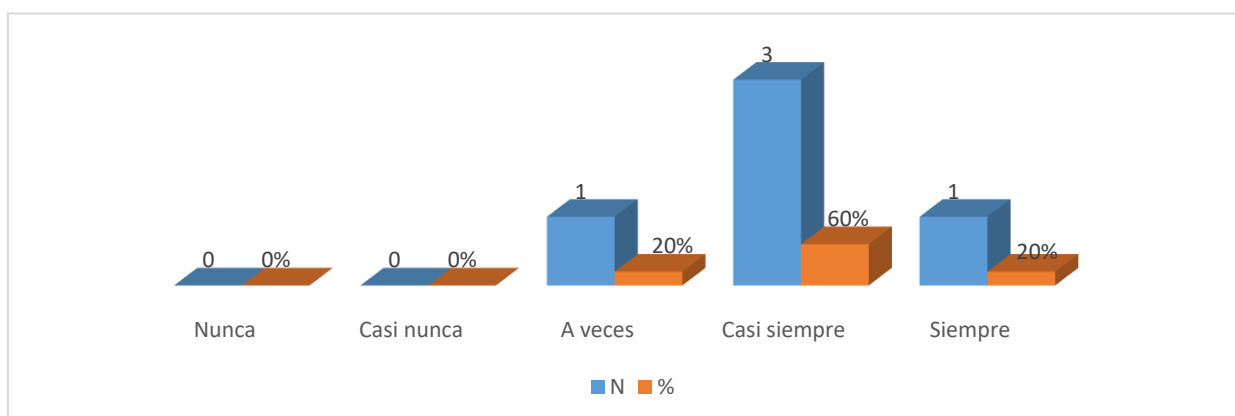


Figura 3: La empresa ofrece reconocimientos en la dimensión satisfacción

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento la compañía ofrece reconocimientos como muestra a su buen desempeño, mientras que el 20% señaló que siempre y en todo momento la compañía ofrece reconocimientos y el 20% señaló que a veces la compañía ofrece reconocimientos.

Tabla 4: utiliza métodos de evaluación

La empresa utiliza métodos de evaluación.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	2	40.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	0	00.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

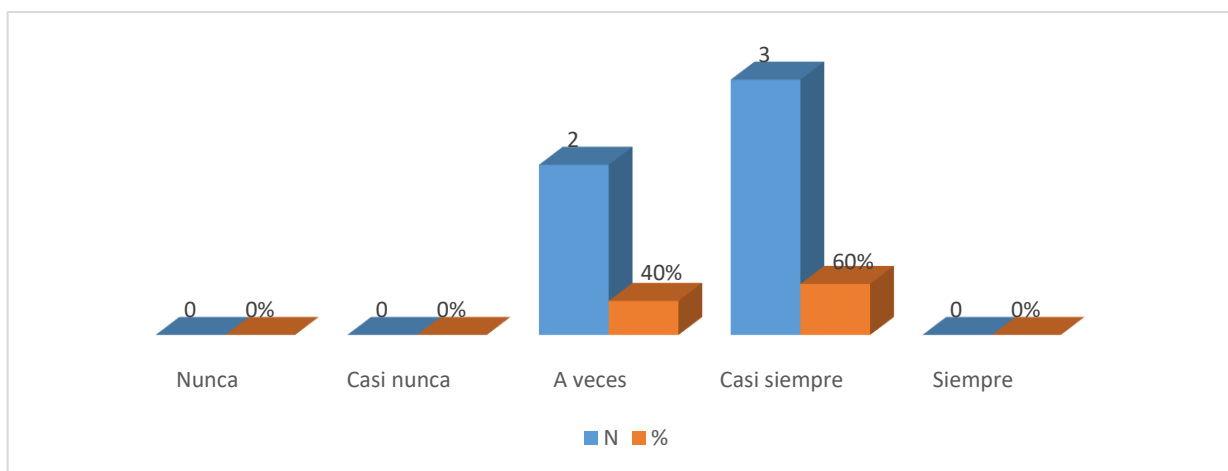


Figura 4: La empresa utiliza métodos de evaluación en la dimensión satisfacción

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento la compañía usa métodos de evaluación para brindar ascensos y también incentivos a los cooperadores, mientras que el 40% señaló que a veces la compañía usa métodos de evaluación.

Tabla 5:Clima laboral

Clima laboral.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	3	60.00
Casi Siempre	1	20.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

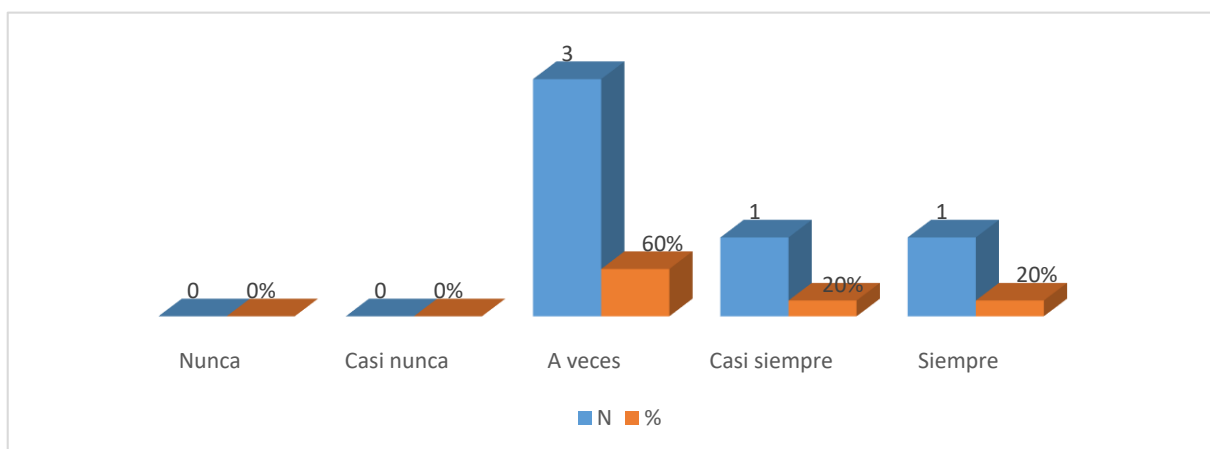


Figura 5: Clima laboral en la dimensión satisfacción

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 20% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento en la compañía se sostiene un inmejorable tiempo laboral, mientras que el 60% señaló que a veces en la compañía se sostiene un inmejorable tiempo laboral y el 20% señala que siempre y en todo momento se matiné un inmejorable tiempo laboral.

Tabla 6: Utilización correcta

Utilización correcta de los recursos disponibles.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	2	40.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

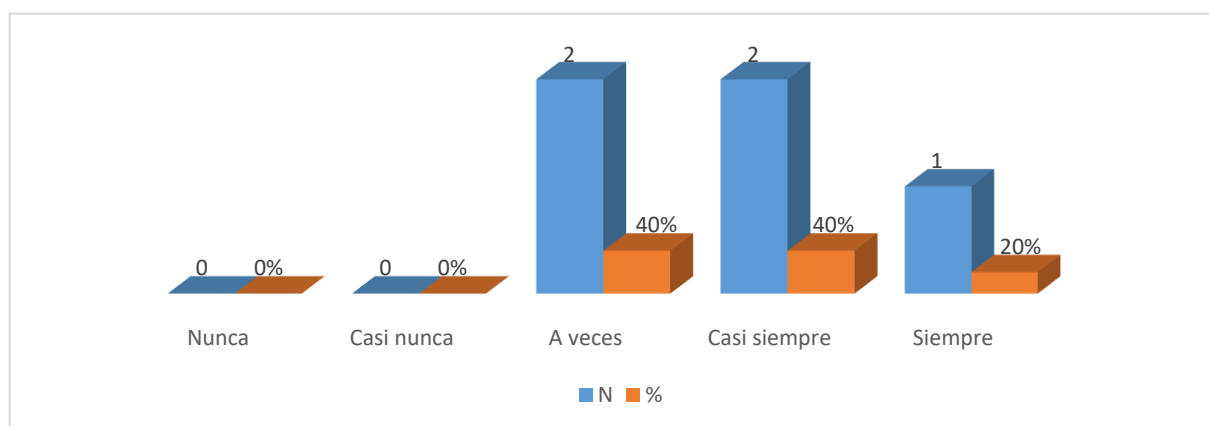


Figura 6: Utilización correcta de los recursos disponibles en la dimensión eficiencia

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 40% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento se efectúa una utilización adecuada de los recursos libres en la compañía, estimando que de esta manera consiguieran su objetivo y el 40% señaló que a veces se efectúa una utilización adecuada de los recursos libres en la compañía, mientras que el 20% señaló que siempre y en todo momento efectúa una utilización adecuada de los recursos libres en la empresa.

Tabla 7: Identificación con la empresa

Utilización correcta de los recursos disponibles.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	2	40.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

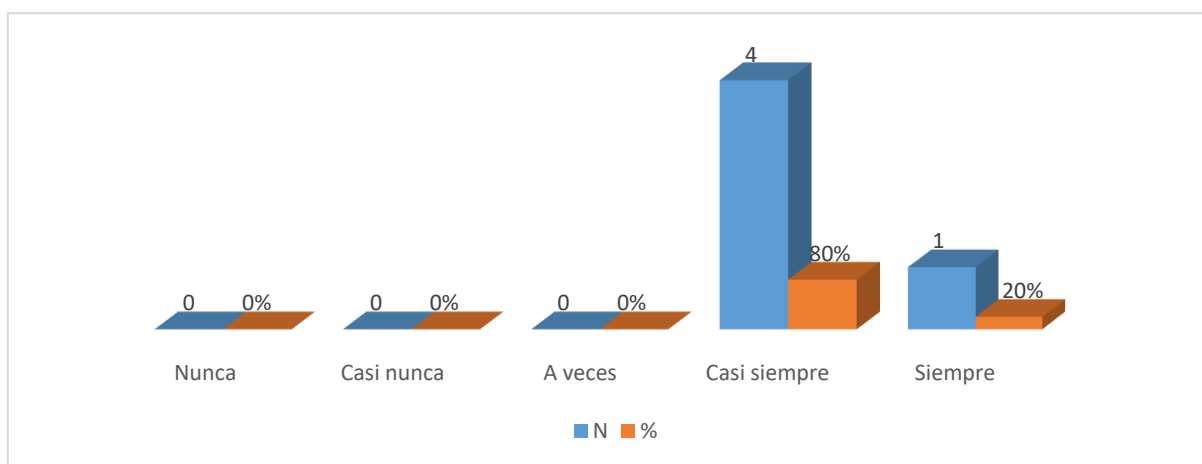


Figura 7: Identificación con la empresa en la dimensión eficiencia

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 80% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento se sienten identificados con la compañía donde prestan sus servicios y el 20% señaló que siempre y en todo momento se sienten identificados con la empresa.

Tabla 8: Se integra fácilmente

Se integra fácilmente en equipos de trabajo.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	0	00.00
Casi Siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

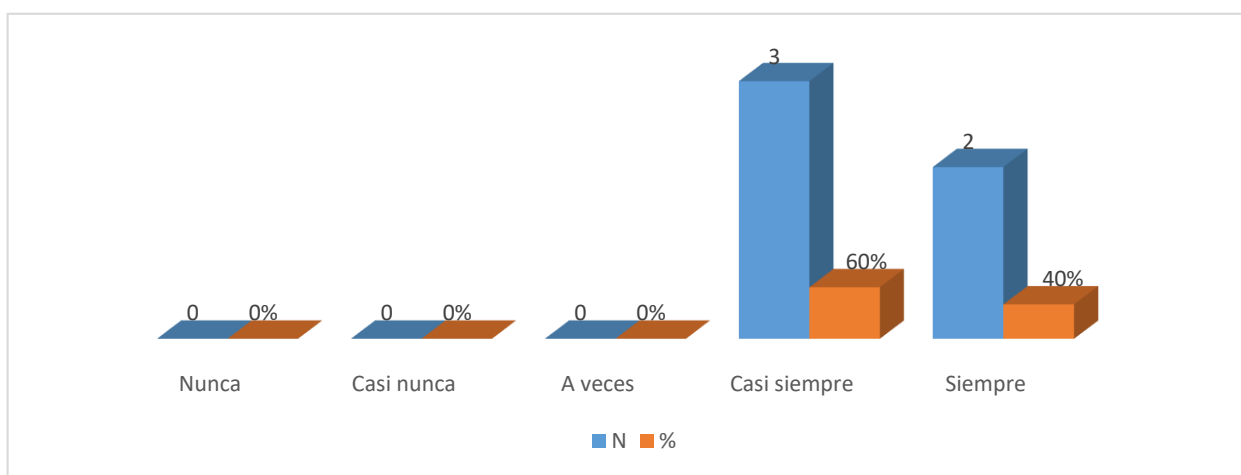


Figura 8: Se integra fácilmente en equipos de trabajo en la dimensión crecimiento

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento se integran de forma fácil en equipos de trabajo que se conforman para el cumplimiento de los objetivos de la organización y el 40% señaló que siempre y en todo momento se integran de forma fácil en los diferentes equipos de trabajo.

Tabla 9: brinda capacitaciones

La empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	2	40.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

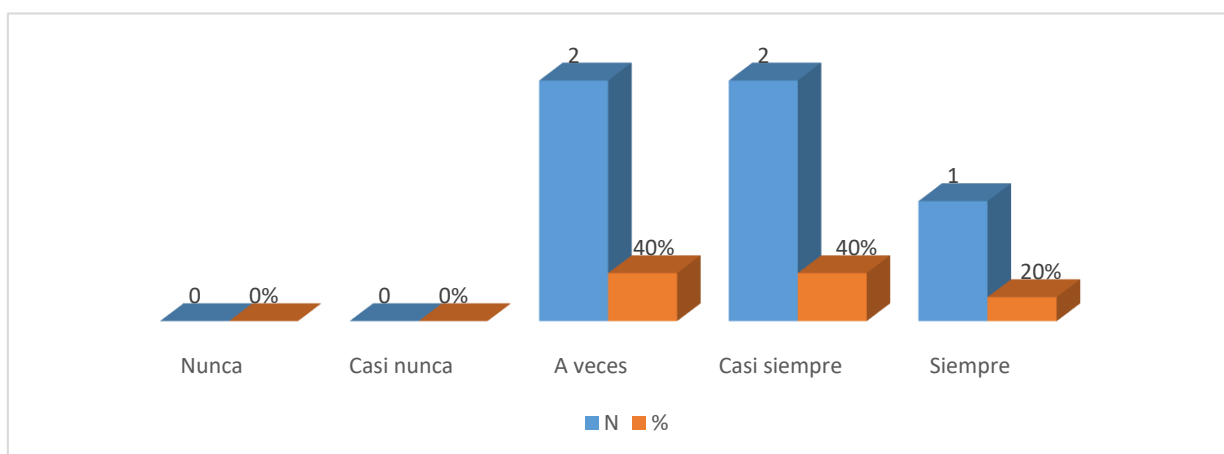


Figura 9: La empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes en la dimensión crecimiento.

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 40% manifestaron que a veces la compañía brinda capacitaciones oportunas y contantes a todos de los cooperadores para prosperar su desempeño en su puesto, mientras que el 40% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento la compañía brinda capacitaciones oportunas y contantes y el 20% señaló que siempre y en todo momento la compañía brinda capacitaciones oportunas y contantes.

Tabla 10: resultados con eficiencia

Se logra los resultados con eficiencia. Escala		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	3	60.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	0	00.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

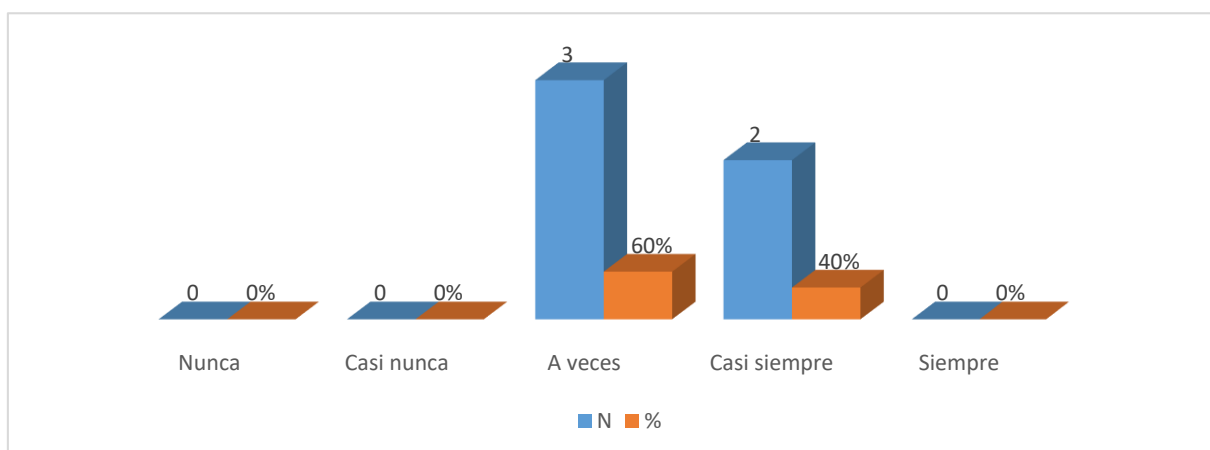


Figura 10: Se logra los resultados con eficiencia en la dimensión productividad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento se consiguen los resultados de manera eficaz en tiempo establecido y con el nivel de calidad aguardado, mientras que el 40% manifestaron que a veces se consiguen los resultados con eficiencia.

Tabla 11: mejora continua

Se realiza acciones de mejora continua.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	1	20.00
Casi Siempre	3	60.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

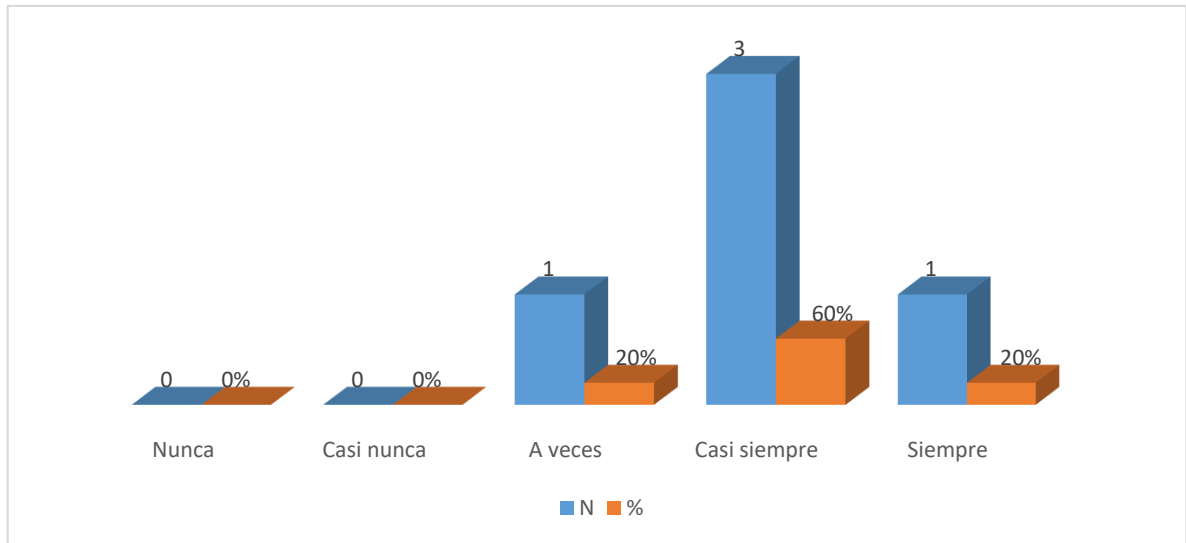


Figura 11: Se realiza acciones de mejora continua en la dimensión calidad.

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento se efectúan acciones de mejora continua para prosperar el atención al huéspedes, mientras que el 20% manifestaron que a veces se efectúan acciones de mejora continua y el 20% señaló que siempre y en todo momento se efectúan acciones de mejora continua.

Gestión de calidad

Tabla 12: Identificación de objetivo

Identificación de objetivo.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	0	00.00
Casi Siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

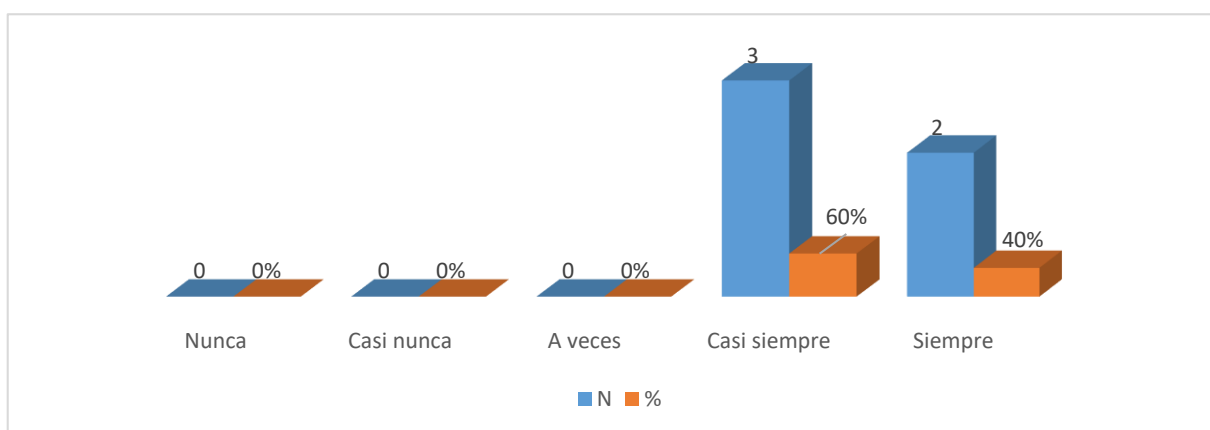


Figura 12: Identificación de objetivo en la dimensión planificación de calidad.

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento la compañía de hotelera tiene sus clientes del servicio identificados y el 40% señaló que siempre y en todo momento la compañía de tiene sus clientes del servicio definidos.

Tabla 13: Identificación de clientes

Identificación de objetivo.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	1	20.00
Casi Siempre	3	60.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

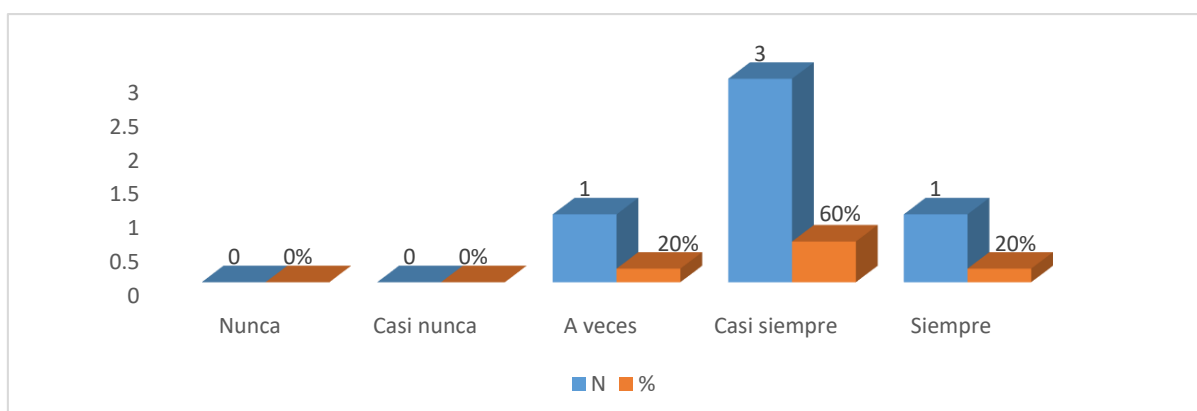


Figura 13: Identificación de clientes en la dimensión planificación de calidad.

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento la compañía identifica los clientes del servicio que atenderá y el 20% señaló que siempre y en todo momento la compañía identifica los clientes del servicio que atenderá y el 20% a veces identifican sus clientes del servicio que van atender

Tabla 14: Identificación de necesidades

Identificación de necesidades.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	0	00.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

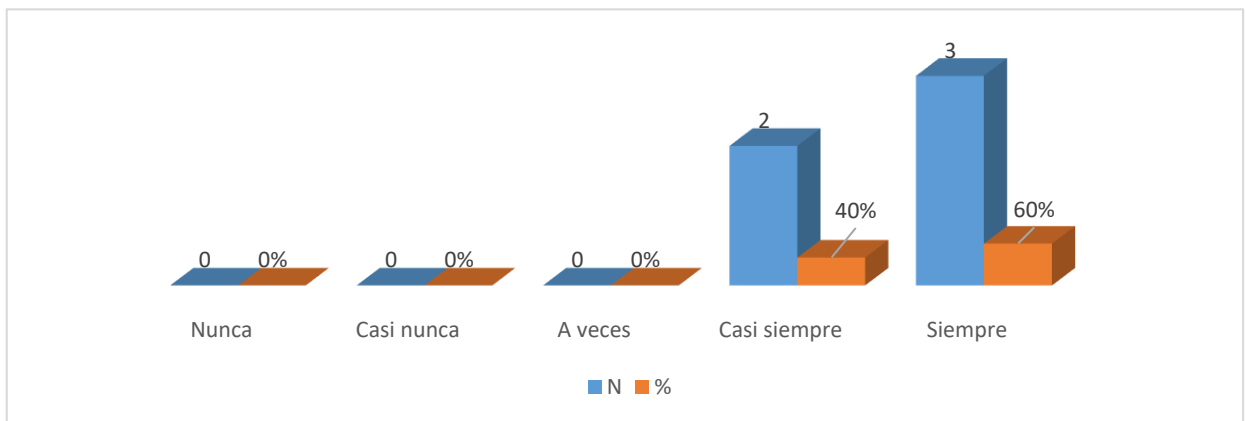


Figura 14: Identificación de necesidades en la dimensión planificación de calidad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que siempre y en todo momento la compañía ofrece el servicio acorde a lo que el usuario precisa y el 40% señaló que prácticamente siempre y en todo momento la compañía ofrece el servicio acorde a lo que el usuario necesita.

Tabla 15: Evaluación del comportamiento

Evaluación del comportamiento de la calidad.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
A Veces	1	20.00
Casi Siempre	2	40.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

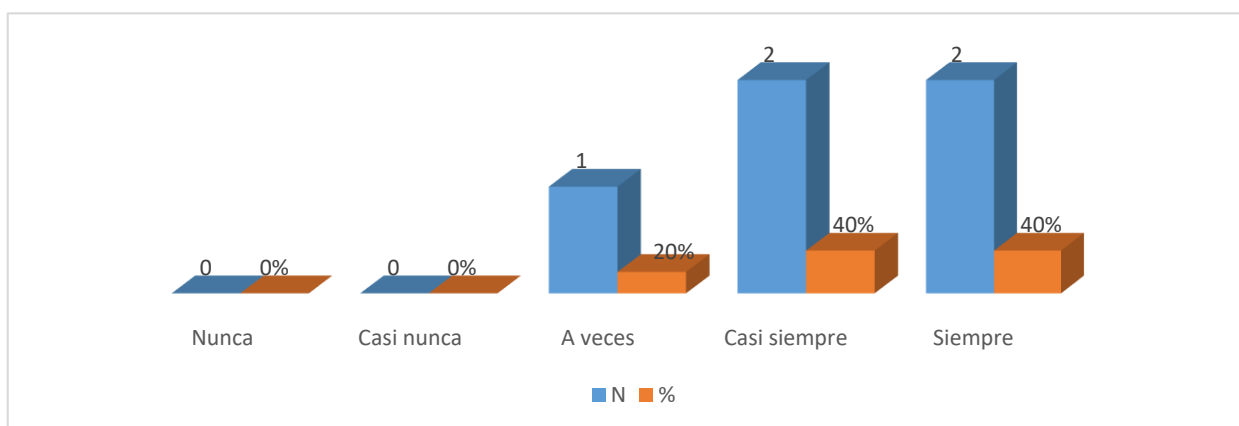


Figura 15: Evaluación del comportamiento de la calidad en la dimensión control de calidad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 40% manifestaron que siempre y en todo momento la compañía de transporte cumple con los estándares de calidad y el 40% señaló que prácticamente siempre y en todo momento el hotel cumple con los estándares de calidad y el 20% señalan que a veces se cumple los estándares de calidad.

Tabla 16: horarios establecidos

La empresa cumple con los horarios establecidos.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

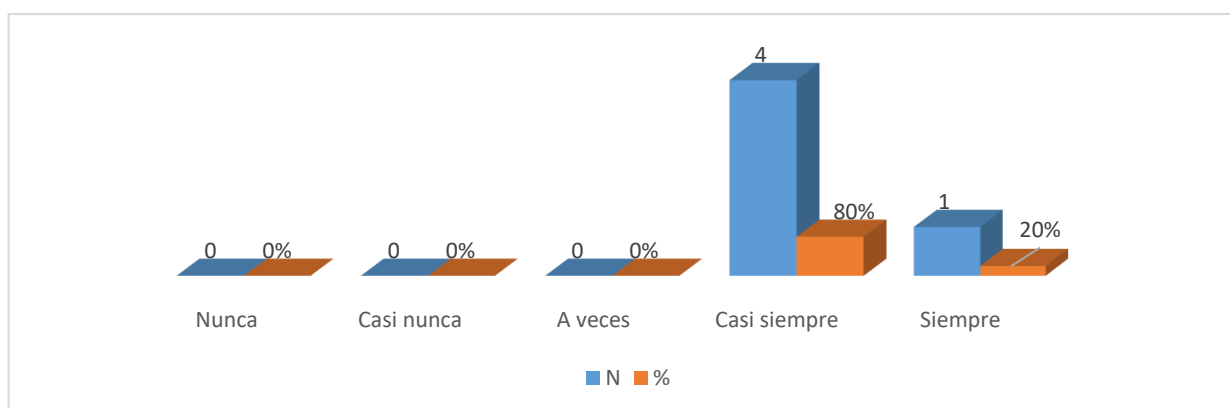


Figura 16: La empresa cumple con los horarios establecidos en la dimensión control de calidad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 80% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento la compañía cumple con los horarios establecidos de espera, salida y llegada y el 20% señaló que siempre y en todo momento la compañía cumple con los horarios establecidos.

Tabla 17: Retroalimentación

Retroalimentación		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

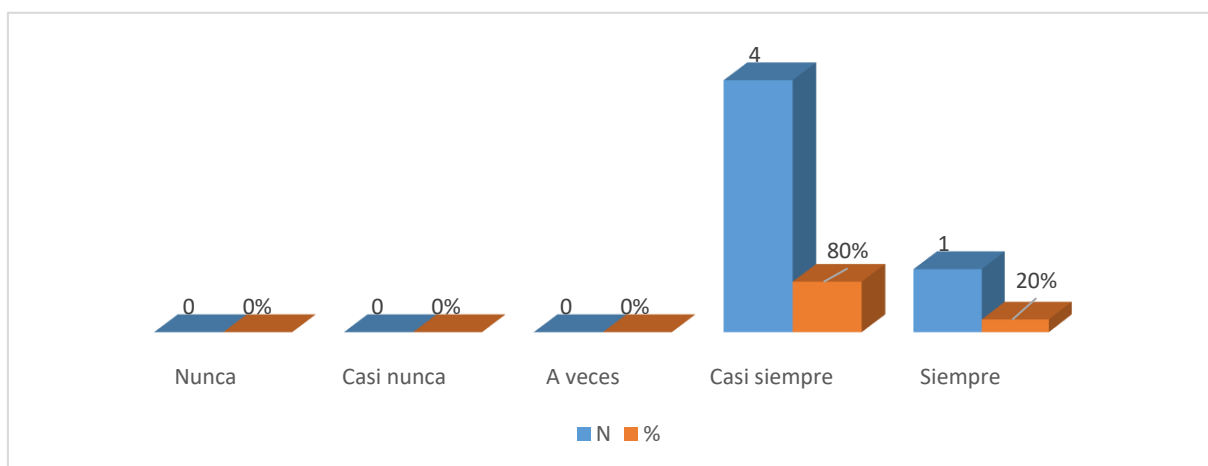


Figura 17: Retroalimentación en la dimensión control de calidad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 80% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento el hotel toma acciones para corregir los fallos y el 20% señaló que siempre y en todo momento el hotel toma acciones para corregir los errores.

Tabla 18: Planes de modernización

Planes de modernización.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	2	40.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	0	00.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

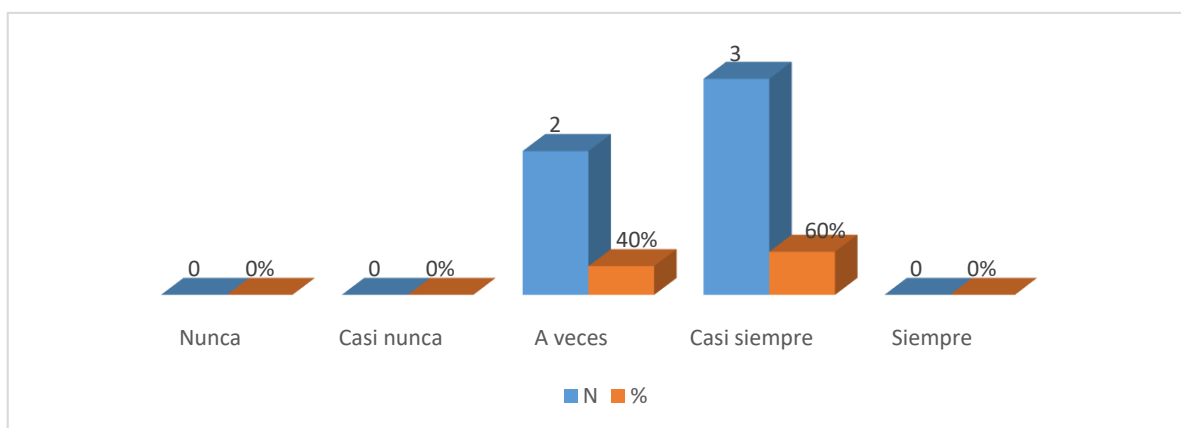


Figura 18: Planes de modernización en la dimensión mejoras de la calidad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento la compañía tiene planes de modernización de la infraestructura y servicios básicos para asegurar la mejora de la calidad y el 40% señaló que a veces no tiene planes de modernización.

Tabla 19: cuenta con presupuesto.

La empresa cuenta con presupuesto.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	3	60.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	0	00.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

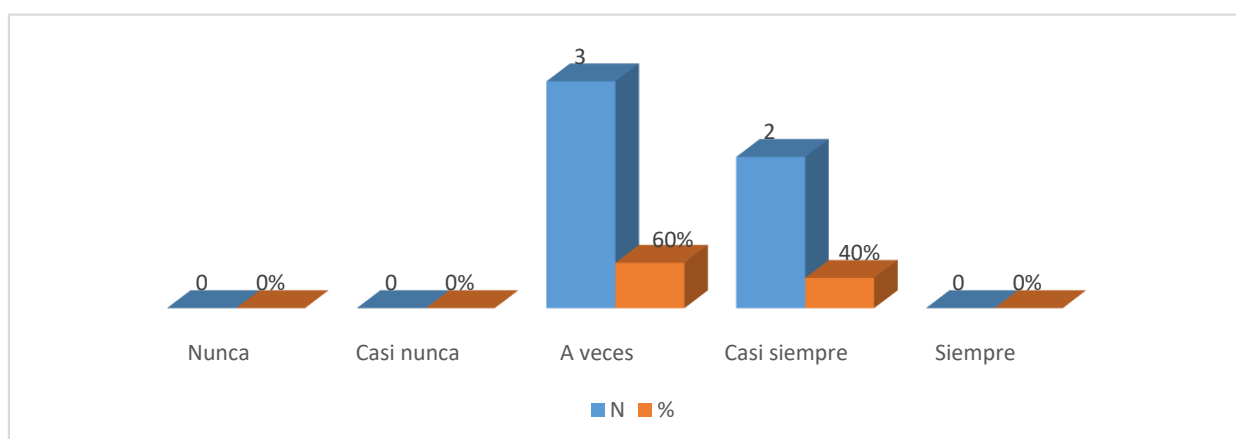


Figura 19: La empresa cuenta con presupuesto en la dimensión mejoras de la calidad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 60% manifestaron que a veces la compañía cuenta con presupuesto para prosperar el servicio brindado y el 40% señaló que prácticamente siempre y en todo momento la compañía cuenta con presupuesto.

Tabla 20: Planes de capacitación

Planes de capacitación.		
Escala	N	%
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	2	40.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: encuesta realizado a los trabajadores del hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020

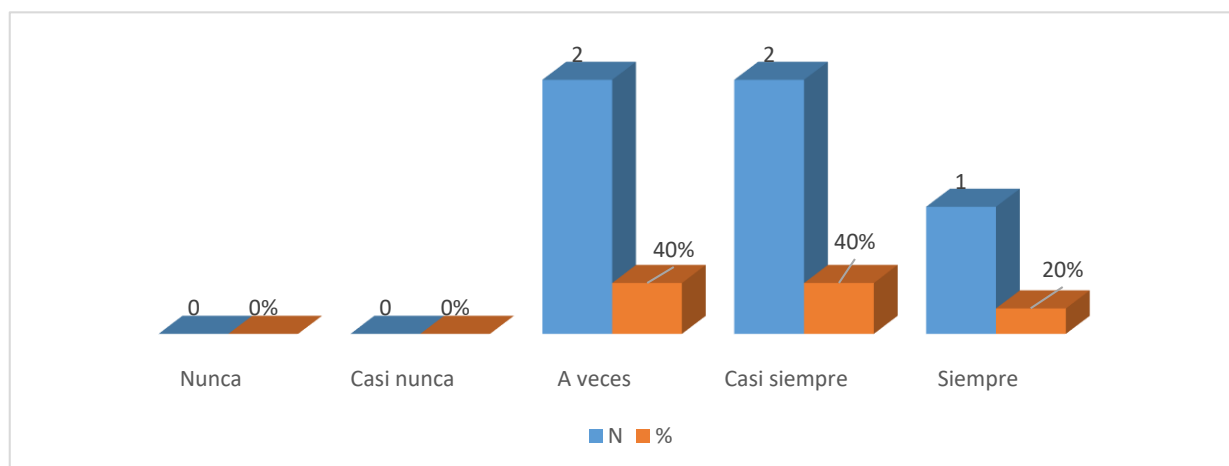


Figura 20: Planes de capacitación en la dimensión mejoras de la calidad

Interpretación

Luego de aplicar la encuesta al personal administrativo de la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020. El 40% manifestaron que a veces les capacitan con el propósito de prosperar la calidad de servicio en el hotel, mientras que el 40% manifestaron que prácticamente siempre y en todo momento reciben las capacitaciones y el 20% reciben siempre y en todo momento capacitaciones para conseguir un buen servicio.

Propuesta de mejora

Para la elaboración de la presente propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, del servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020; se tomó las variables desempeño laboral y gestión de calidad, los resultados obtenidos de acuerdo a las encuestas realizadas. Para ello se planteó lo siguiente:

1. PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO HOTELES, CASO: HOTEL PILLKOWASI DEL DISTRITO DE HUÁNUCO – 2020			
PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSA	SOLUCIÓN/APLICACIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Participación del personal	El personal no cuenta con reconocimientos y recompensas por la parte de la organización, se siente desmotivado y no acepta responsabilidades.	<ul style="list-style-type: none">• Reconocer los logros individuales y de equipo; de forma tanto individual como pública.• Realizar el programa del "empleado del mes"	Administrador
Capacidad laboral	El personal no cuenta con experiencia, conocimientos y habilidades para su desempeño en el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Se deben de implementar evaluaciones y capacitaciones para medir el rendimiento de los colaboradores y potenciar sus puntos débiles.• Informar al trabajador en qué debe mejorar y capacitarse para poder alcanzar los diferentes puestos en la empresa.	Administrador
Eficacia	Falta de motivación para el cumplimiento de objetivos, el mal desempeño para llegar a los resultados trazados.	<ul style="list-style-type: none">• Mantener una buena comunicación entre el jefe y su colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, precisos y realizables	Administrador

Evaluación: Esta propuesta de mejora se valorará a todos de los participantes del caso de estudio, será un indicador que va a medir su nivel de actividad y su eficacia en la realización de sus funciones de trabajo será un proceso para informar a los cooperadores su avance. La evaluación será mediante encuestas y/o observación de desempeño será realizada por el dueño, exactamente la misma que favorecerá al cooperador y al empresario, esto ayudará a cumplir con sus metas programadas.

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo al objetivo 1: Identificar las características del desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. De acuerdo a los resultados, adquisición la mayoría de los encuestados piensa que no sabe lo fácil que es adaptarse en el trabajo colectivo e individual. De igual manera, los trabajadores piensan que no se apoyan entre sí en diversas actividades para lograr los objetivos organizacionales. Granero (2015) comparó los resultados encontrados en su trabajo titulado. Evaluación de la calidad de vida laboral de las enfermeras y sugerencias de mejora y concluyó que las enfermeras que prestan más atención a las condiciones laborales expresan su visión y cuidado por su trabajo. Términos relacionados con la eficiencia, las buenas relaciones sociales, el compañerismo, el compromiso y la responsabilidad, a través de estos resultados, podemos estar seguros de que el desempeño laboral es eficiente cuando se trabaja en un equipo coordinado. En segundo lugar, Stoner (2014), A escala global, el desempeño laboral es la forma en que los miembros de una organización pueden trabajar de manera efectiva para lograr metas comunes y cumplir con las reglas básicas previamente establecidas.

De acuerdo al objetivo 2: Determinar los factores relevantes del desempeño laboral para la mejora de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. Según el cuestionario encuesta a colaboradores, el defecto de esta institución a mejorar es el trabajo en equipo, ya que existe muy poca comunicación entre los responsables de diversos campos. Por ello, se recomienda realizar capacitaciones periódicas, reuniones técnicas y semestrales se realicen auditorías anuales, e información y Según Fernández (2017) en su

tesis Propuesta de plan de mejora basado en la gestión de procesos para mejorar la productividad de la asignación A&B de la empresa, el contenido es consistente. “Concluye que ha constatado que no hay tanque de sal, ni plan de mantenimiento del equipo descalificador, ni diagnóstico del estado actual de la empresa que planea venderlo, el procesamiento de pedidos se retrasa y no se requiere cotización del proveedor para la adquisición De lo anterior, podemos mencionar que las sugerencias de mejora ayudan a encontrar debilidades en diferentes áreas y proponen planes de mejora.

De acuerdo al objetivo 3: Describir las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los trabajadores desconoce lista de comprobación, sirve para reducir errores, así mismo, la mayoría de los trabajadores desconoce que el centro médico realiza auditorías internas para obtener resultados favorables y efectivos, la información es consistente con el contenido anterior. Ramírez (2019) concluyó en su trabajo titulado Gestión de Calidad y Efectividad de Procesos Administrativos de MSE en el Sector Comercial, Distrito Joyas de Calella, 2019" que la efectividad de los procesos administrativos Cada proceso desarrollado en China brinda calidad de servicio. De lo anterior, podemos decir que la gerencia no comprende el tema de los procesos administrativos. Por otro lado, Cuatrecasas (2017) define la gestión de la calidad como un conjunto de características de un producto o servicio, y la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

VI. CONCLUSIÓN

- Los trabajadores tienen la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual, asimismo, tienen iniciativa para poder influir activamente en los objetivos y metas del hotel Pillkowasi.
- Pocas veces realizan capacitaciones, reuniones técnicas, en la empresa de manera eficiente en tiempo establecido por ende no consiguen los resultados con eficiencia para que efectúen acciones de mejora continua.
- La gestión de calidad mejora, gestiona y controla los procesos, por ende, la compañía cumple con los estándares de calidad y del servicio en el cumplimiento de los clientes.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- Implementar herramientas de gestión de calidad, para que así puedan dar un mejor servicio a los clientes y buscar la fidelización de los mismos. Sus colaboradores deberán capacitarse en forma continua, sobre temas que sean relacionados al negocio que se practica.
- Capacitar constantemente a los trabajadores, sobre la importancia de la gestión de calidad como factor importante para adecuar una buena atención al cliente.
- Brindar un mejor servicio para el bienestar de sus clientes, ya que estos servicios son muy competitivos y por lo tanto tienen que ir mejorando cada día y poder tener un mayor ámbito de crecimiento del negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, Martha Alicia. 2010. *Desempeño Por Competencias Evaluación 360°*.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario* (Issue 1).
- Angeles Delgado, N. H. (2019). Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Las 5s En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Del Distrito De Huaraz, 2016.
- Avolio, B. (2013). *Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú (Mypes)*.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, 1*, 121.
- Bolaños Jijon, A. F., & Baquerizo Anastacio, M. M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *Universidad de Guayaquil, 3*(2), 123–135. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.425>
- Barba-Sánchez, V., Jiménez-Sarzo, A., & Martínez-Ruiz, M. (2007). Efectos De La Motivación Y De La Experiencia Del Empresario Emprendedor En El Crecimiento De La Empresa De Reciente Creación. Recuperado El 15 De Junio De 2009, De [Http://Www.Escpeap.Net/Conferences/Marketing/2007_Cp/Materiali/Apar/Fr/B arbasanchez_Jimenezarc_Martinezruiz.Pdf](http://www.escpeap.net/conferences/marketing/2007_cp/materiali/apar/fr/barbasanchez_jimenezarc_martinezruiz.pdf).
- Bernilla, M. (2014). *Micro y pequeña empresa MYPE oportunidad de crecimiento*. Lima, Perú: Editorial EDIGRABER.
- Gómez, A. (2016). En su trabajo de investigación, “*Control de los equipos de medición*”, (w.w.w.asesordecalidad.blogspot.com). Enero, 2016.
- Callirgos, D (2019), en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chilca – Cañete 2019”. (Post – grado)

- Universidad César Vallejo, Lima. Casadesus. (2005). *Benchmarking Universitario*. Buenos Aires: American Productivity And quality.
- Carlos (2017), “En su tesis autoestima y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Asia – Cañete, marzo 2016”. (Post – grado). Universidad César Vallejo. Lima.
- Chiavenato, Idalberto. 2011. *Administracion de Recursos Humanos*.
- Castillo M. (2017), “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Chaclacayo – 2016”. (Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Cesar Camisón, Sonia Cruz, T. G. (2008). *Gestión De La Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos Y Sistemas*. Retrieved From <https://libgen.is/search.php?req=calidad&open=0&res=25&view=simple&phrase=1&column=def>.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Editorial Mc. Graw Hill
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona, España: Editorial PROFIT.
- DIRESA, (2019). “Metodología de gestión productiva de los servicios de salud en el Perú: El caso de la dirección regional de salud – DIRESA Callao. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4509.pdf>
- Espinoza, E. (2018) “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cañete periodo 2015 -2016”. (Pre- grado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. “La Cantuta”, Chosica – Lima

Fernández, R. H., Collado, C. F., & Pilar Baptista Lucio. (2010). Metodología De La Investigacion 5ta Edición (Quinta Edi; S. A. D. C. V. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, Ed.). Retrieved From [Www.Freelibros.Com](http://www.freelibros.com).

Flores (2019), en su tesis “La calidad de servicio en la atención al cliente en la MYPE, rubro restaurante, caso: Plaza restaurant, del distrito San Vicente de Cañete – 2019”. (Pre – grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, filial Cañete.

Maderni, G., Di Candia, C., & Varela Rey, A. (2016). La Norma Iso 9001:2015: Anatomía Del Cambio. Innotec Gestión: Revista De Laboratorio Técnico Del Uruguay, 7, 44– 50. Retrieved From [Http://Ojs.Latu.Org.Uy/Index.Php/InnotecGestion/Article/View/372](http://ojs.latu.org.uy/index.php/innotecgestion/article/view/372)

Oliveras, J. (2014). “La norma ISO 9001 exige la calibración de todos los equipos de prueba, inspección y medida utilizada en la producción”. Tecnica industrial. N° 252. Madrid. Junio, 2014.

Okpara, J & Wynn, P. (2007) Sam Advanced Management Journal, 72(2), 24 – 34. [Http://Search.Ebscohost.Com/Login.AspX?](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=2581028&lang=es&site=ehost-live)
Direct=True&Db=Bth&An=2581028&Lang=Es&Site=Ehost-Live.

Pedraza E., Amaya G. y Conde M. (2010), en su trabajo de investigación titulada “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado en la facultad de medicina de la universidad de Zulia, Venezuela: Editorial Revista de Ciencias Sociales.

Ramos J. en su tesis titulada “Gestion de talento humano y desempeño laboral del personal de medicina del hospital municipal de los Olivos, Lima – 2017”. (Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Sauser, W. I., Jr. (2005). Starting Your Own Business? Prepare For Success. *Sam Management In Practice*, 3(1), 1-4.

Soto, K. (2019), en su tesis “Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019”. (Pre – grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, filial Cañete.

Vela, L. (2007). Caracterización de las micro pequeñas empresas (MYPES). En el Perú y desempeño de las microfinanzas. Extraído el 24 de enero, 2013, de [Http://Www.Sipromicro.Org/Fileadmin/Pdfs_Biblioteca_Sipromicro/001484.Pdf](http://www.sipromicro.org/Fileadmin/Pdfs_Biblioteca_Sipromicro/001484.Pdf).

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento Informado

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO HOTELES, CASO: HOTEL PILLKOWASI DEL DISTRITO DE HUÁNUCO – 2020

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia de la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas. Propósito del estudio El propósito del estudio es investigar de propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: hotel pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones y un plan de mejora sobre el desempeño laboral para la Gestión de Calidad para su micro o pequeña empresa.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con la investigadora principal de Lima, Perú estudiante Trujillo Justiniano, Karlin al celular 929 483 345, o al correo: karlin.trujillo.justiniano@gmail.com. Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela_administracion@suladtech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

D&N VALDIVIA INVERSIONES S.R.L

Valdivia Berrios Eli David

Nombre participante



Firma participante

Fecha: 04/11/2021

Dr. Reinerto Z. Centurión Medina
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02108

Nombre del DTI



Firma del DTI

Hora: 08:30 a.m

Anexo 3: presupuestos

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/)
Sumisitos (*)			
✓ Impresiones	0.20	102	20.40
✓ Fotocopias	0.10	204	20.40
✓ Empastado	30.00	2	60.00
✓ Anillado	4.00	1	4.00
✓ Lapiceros	1.00	2	2.00
Servicios			
✓ Uso del turnitin	50	2	100.00
Sub total			206.80
Gastos de viaje			
✓ Pasaje para recolectar información	2.30	4	9.20
Sub total			9.20
Total del presupuesto desembolsable			216.00
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/)
Servicios			
✓ Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	35.00	4	120.00
✓ Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
✓ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
✓ Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			
Recurso humano			
✓ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/)			868.00

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos



ENCUESTA DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL PILLKOWASI- HUÁNUCO 2020.

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la relación del desempeño laboral y gestión de calidad en hotel pillkowasi de la ciudad de Huánuco.

Instrucciones: Buenos días estimados, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a través del presente cuestionario, les presento una lista de preguntas para lo cual necesito de su participación y lean detenidamente respondiendo con toda sinceridad. Para ello se debe tener en cuenta la siguiente escala.

- ✓ Valor 1: Nunca.
- ✓ Valor 2: Casi nunca.
- ✓ Valor 3: A veces
- ✓ Valor 4: Casi siempre.
- ✓ Valor 5: siempre.

Marque con un aspa (X) dentro del recuadro según corresponda:

N°	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1	Cumplimientos laborales asignados por el jefe				
2	En la empresa aplican el desarrollo de sus talentos				
3	La empresa ofrece reconocimientos.				
4	La empresa utiliza métodos de evaluación.				
5	Clima laboral.				
6	Utilización correcta de los recursos disponibles				
7	Identificación con la empresa.				
8	Se integra fácilmente en equipos de trabajo.				
9	La empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes.				
10	Se logra los resultados con eficiencia. Escala				
11	Se realiza acciones de mejora continua.				
12	Identificación de objetivo.				
13	Identificación de objetivo.				
14	Identificación de necesidades.				
15	Evaluación del comportamiento de la calidad.				
16	La empresa cumple con los horarios establecidos				
17	Retroalimentación				
18	Planes de modernización.				
19	La empresa cuenta con presupuesto				
20	Planes de capacitación.				

Anexo 5: validación por expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Barrueta Salazar, Luis Henry

1.2. Grado Académico: Doctor

1.3. Profesión: Lic. En Administración

1.4. Institución donde labora: Corporación GERLUI EIRL

1.5. Cargo que desempeña: Gerente General

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta

1.7. Autor del instrumento: Karlin Trujillo Justiniano

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: dimensión de innovación							
1.	Cumplimientos laborales asignados por el jefe	X		X		X	
2.	En la empresa aplican el desarrollo de sus talentos	X		X		X	
Dimensión 2: satisfacción							
3.	La empresa ofrece reconocimientos.	X		X		X	
4.	La empresa utiliza métodos de evaluación.	X		X		X	
Dimensión 3: eficiencia							
5.	Clima laboral	X		X		X	
6.	Utilización correcta de los recursos disponibles	X		X		X	
Dimensión 4: crecimiento							
7.	Identificación con la empresa.	X		X		X	
8.	Se integra fácilmente en equipos de trabajo.	X		X		X	
Dimensión 5: productividad							
9.	La empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes.	X		X		X	
Dimensión 6: calidad							
10.	Se realiza acciones de mejora continua.	X		X		X	

Firma

Barrueta Salazar, Luis Henry

DNI N°42380412

Reg. Único de Colegiación N° 018980

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterios		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: planeamiento de calidad							
11. Se logra los resultados con eficiencia. Escala	X		X		X		
12. Se realiza acciones de mejora continua	X		X		X		
13. Identificación de objetivos	X		X		X		
Dimensión 2: control de calidad							
14. Identificación de necesidades.	X		X		X		
15. Evaluación del comportamiento de la calidad	X		X		X		
16. La empresa cumple con los horarios establecidos	X		X		X		
Dimensión 3: mejora de calidad							
17. Planes de modernización	X		X		X		
18. La empresa cuenta con presupuesto	X		X		X		
19. Planes de capacitación.	X		X		X		

Otras observaciones generales: El cuestionario es apto para ser aplicado



Firma

Barrueta Salazar, Luis Henry

DNI N°42380412

Reg. Único de Colegiación N° 018980

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Eddie Jerry Dávila Sánchez

1.2. Grado Académico: Doctor en Gestión Pública

1.3. Profesión: Lic. administrador

1.4. Institución donde labora: Municipalidad de Huánuco

1.5. Cargo que desempeña: gerente

1.6. Denominación del instrumento: cuestionario de encuesta

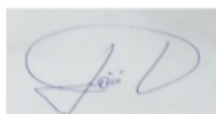
1.7. Autor del instrumento: karlín Trujillo Justidiano

1.8. Carrera: administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: dimensión de innovación							
1. Cumplimientos laborales asignados por el jefe	X		X		X		
2. En la empresa aplican el desarrollo de sus talentos	X		X		X		
Dimensión 2: satisfacción							
3. La empresa ofrece reconocimientos.	X		X		X		
4. La empresa utiliza métodos de evaluación.	X		X		X		
Dimensión 3: eficiencia							
5. Clima laboral.	X		X		X		
6. Utilización correcta de los recursos disponibles	X		X		X		
Dimensión 4: crecimiento							
7. Identificación con la empresa.	X		X		X		
8. Se integra fácilmente en equipos de trabajo.	X		X		X		
Dimensión 5: productividad							
9. La empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes.	X		X		X		
Dimensión 6: calidad							
10. Se realiza acciones de mejora continua.	X		X		X		

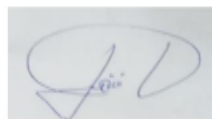


Eddie Jerry Dávila Sánchez
CORLAD: N° 1142

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: planeamiento de calidad							
11. Se logra los resultados con eficiencia. Escala	X		X		X		
12. Se realiza acciones de mejora continua	X		X		X		
13. Identificación de objetivos	X		X		X		
Dimensión 2: control de calidad							
14. Identificación de necesidades.	X		X		X		
15. Evaluación del comportamiento de la calidad	X		X		X		
16. La empresa cumple con los horarios establecidos	X		X		X		
Dimensión 3: mejora de calidad							
17. Planes de modernización	X		X		X		
18. La empresa cuenta con presupuesto	X		X		X		
19. Planes de capacitación.	X		X		X		

Otras observaciones generales: APTO



Eddie Jerry Dávila Sánchez
CORLAD: N° 1142
Firma

DNI N° 22418703

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 3.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** José Luis Claudio Pérez
- 3.2. **Grado Académico:** Magister en gestión y negocios
- 3.3. **Profesión:** Lic. administrador
- 3.4. **Institución donde labora:** Municipalidad de Huánuco
- 3.5. **Cargo que desempeña:** RR. HH
- 3.6. **Denominación del instrumento:** cuestionario de encuesta
- 3.7. **Autor del instrumento:** karlín Trujillo Justidiano
- 3.8. **Carrera:** administración

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: dimensión de innovación							
20. Cumplimientos laborales asignados por el jefe	X		X		X		
21. En la empresa aplican el desarrollo de sus talentos	X		X		X		
Dimensión 2: satisfacción							
22. La empresa ofrece reconocimientos.	X		X		X		
23. La empresa utiliza métodos de evaluación.	X		X		X		
Dimensión 3: eficiencia							
24. Clima laboral.	X		X		X		
25. Utilización correcta de los recursos disponibles	X		X		X		
Dimensión 4: crecimiento							
26. Identificación con la empresa.	X		X		X		
27. Se integra fácilmente en equipos de trabajo.	X		X		X		
Dimensión 5: productividad							
28. La empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes.	X		X		X		
Dimensión 6: calidad							
29. Se realiza acciones de mejora continua.	X		X		X		


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES - CHIMBOTE
 HUÁNUCO

 Mgtr. José Luis Claudio Pérez

Mg. Claudio Pérez José Luis

CORLAD: 08975

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: placement de calidad							
30. Se logra los resultados con eficiencia. Escala	X		X		X		
31. Se realiza acciones de mejora continua	X		X		X		
32. Identificación de objetivos	X		X		X		
Dimensión 2: control de calidad							
33. Identificación de necesidades.	X		X		X		
34. Evaluación del comportamiento de la calidad	X		X		X		
35. La empresa cumple con los horarios establecidos	X		X		X		
Dimensión 3: mejora de calidad							
36. Planes de modernización	X		X		X		
37. La empresa cuenta con presupuesto	X		X		X		
38. Planes de capacitación.	X		X		X		

Otras observaciones generales: APTO


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES - CHIMBOTE
 HUÁNUCO

 Mgtr. José Luis Claudio Pérez

Mg. Claudio Pérez José Luis

CORLAD: 08975

DNI N° 22520222

Anexo 6: evidencias

Encuesta a los trabajadores del Hotel Pillkowasi

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO HOTELES, CASO: HOTEL PILLKOWASI DEL DISTRITO DE HUÁNUCO – 2020

Cumplimientos laborales asignados por el jefe *

- nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

la empresa utiliza métodos de evaluación

- nunca
- casi nunca
- A veces
- casi siempre
- siempre

se integra fácilmente en equipos de trabajo

- nunca
- casi nunca
- A veces