



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO  
HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
HOTELES DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

**MALLQUI ESPINOZA, CLELIA DIANA**

**ORCID: 0000-0001-6788-8655**

**ASESORA**

**ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Mallqui Espinoza, Clelia Diana

ORCID: 0000-0001-6788-8655

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

### **ASESORA**

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

### **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID:0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID:0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por la vida de mis padres, también por darme las fuerzas y la guía a lo largo de mi carrera universitaria y a mi escuela de administración por darme las herramientas necesarias para mi desarrollo personal y profesional, a mi asesor la orientación y el gran apoyo para finalizar el presente trabajo.

A mis padres por su apoyo incondicional y moral, por los ejemplos de ser perseverante y constante lo cual les caracteriza y que me han inculcado siempre para seguir fortaleciéndome y forjándome para salir adelante.

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos que es ser una administración

La presente investigación dedico a mis padres y hermanos por su apoyo y confianza en todo lo necesario, para cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 76 micro y pequeñas empresas. A quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 57.90% de los representantes tienen entre 31 y 50 años, el 42.10% son dueños, el 71.10% tienen un tiempo desempeñando en el cargo de 0 a 3 años, el 100% de los representantes su objetivo es generar ganancia, el 100% casi siempre identifica los problemas que existe en su empresa, el 55.30% anualmente realizan la evaluación del desempeño laboral. La investigación concluye que en su mayoría las micro y pequeñas empresas son dirigidos por los mismos dueños, estos tienen todo los conocimientos claros a cerca de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad, pero no las implementan adecuadamente dentro de su empresa, ya que estos temas les permitirá detectar errores y fortalezas, tanto en la ejecución de las tareas como en la adecuación al puesto del empleado, mejorar la comunicación interna y detectar si existe algo que este afectando al rendimiento del empleado. Asimismo, ayudara gestionar los recursos humanos dentro de una empresa.

**Palabras clave:** Evaluación, Gestión, Microempresas, hoteles.

## **ABSTRACT**

The present research work had the general objective: To determine the main characteristics of the evaluation of work performance as a quality management tool in micro and small hotels in the city of Huaraz, 2017. The research was of non-experimental design -transversal-descriptive. To collect information, a sample population of 76 micro and small businesses was used. To whom a structured questionnaire of 24 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 57.90% of the representatives are between 31 and 50 years old, 42.10% are owners, 71.10% have a time performing in the position from 0 to 3 years, 100% of the representatives their objective is to generate profit, 100% almost always identify the problems that exist in their company, 55.30% annually carry out the evaluation of work performance. The research concludes that the majority of micro and small companies are run by the same owners, they have all the clear knowledge about the evaluation of job performance as a quality management tool, but they do not implement them properly within their company, Since these topics will allow them to detect errors and strengths, both in the execution of the tasks and in the adaptation to the employee's position, as well as implement incentive plans, detect if there is something that is affecting the employee's performance, in order to reach the established goal.

Keywords: Evaluation, Management, Microenterprises, hotels

## CONTENIDO

1. Título de la investigación.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	9
III. Hipótesis.....	36
IV. Metodología.....	37
4.1 Diseño de la investigación.....	37
4.2 Población y muestra.....	38
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5 Plan de análisis.....	43
4.6 Matriz de consistencia.....	44
4.7 Principios éticos.....	46
V. Resultados.....	47
5.1 Resultados.....	48
5.2 Análisis de Resultados.....	54
VI. Conclusiones.....	65

Aspectos complementarios .....	67
Referencias bibliograficas.....	68
Anexos .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

### Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017 .....	48
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017 .....	49
Tabla 3. Características de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz 2017 .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figura (Anexos)

Figura 1. Edad.....	99
Figura 2. Género .....	99
Figura 3. Grado de instrucción.....	100
Figura 4. Cargo que desempeña .....	100
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo .....	101
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	101
Figura 7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	102
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa.....	102
Figura 9. Objetivo de la creación .....	103
Figura 10. Identifica los problemas que existen en su empresa .....	103
Figura 11. Planifica soluciones que se presentan en su empresa .....	104
Figura 12. Mide el grado de resultados .....	104
Figura 13. Implementa planes de mejora.....	105
Figura 14. Cumplimiento de los objetivos.....	105
Figura 16. Evalúa el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa .....	106
Figura 17. Beneficios que ofrece la evaluación del desempeño laboral.....	107
Figura 18. Comunica de forma oportuna a las diferentes áreas .....	107
Figura 19. El personal tiene actitud positiva y responsable sus tareas y actividades .....	108
Figura 20. Planifica, ejecutar y evaluar el desempeño laboral del personal.....	108
Figura 21. Organiza de manera efectiva para soluciones problemas .....	109
Figura 22. Responden acertadamente frente a situaciones de presión de cliente .....	109
Figura 23. Resuelven problemas sin necesidad de ayuda de un superior.....	110
Figura 24. El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos	110

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad concentran su interés en mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores y que desarrollen comportamientos más flexibles creativos para que desempeñen de mejor manera sus funciones, es por ello que las organizaciones deben desarrollar estrategias y propuestas de innovación, que ofrezcan el incremento de sus niveles de eficiencia y eficacia en las empresas hoteleras y la evaluación permanente del desempeño de sus trabajadores. Para que el sector hotelero continúe con este crecimiento, debe ser competitivo y ofrecer un servicio de calidad, el cual debe ser sostenido por sus trabajadores que lo realizan (Panorama, 2015).

Sin embargo, en América Latina y el Caribe las micro y pequeñas empresas tienen un rol muy importante porque, este es el sector que más empleos crea en todos los países. La alta concentración de empleos de baja calidad en empresas y sectores de baja productividad limitada la generación de trabajo decente e ingresos laborales suficientes para sacar a las personas de la informalidad, la desigualdad en los mercados de trabajo en las organizaciones (Panorama, 2015).

Se ha registrado que este problema no solo se presenta a nivel de América Latina sino también en México que el 45% de los empresarios tienen un profundo conocimiento técnico, así mismo son pocas las empresas que ha implementado adecuadamente la evaluación del desempeño laboral, debido a que no saben en la forma de cómo gestionar el conocimiento en sus organizaciones, a esto se suman las deficiencias en la gestión del talento humano, bajos niveles de motivación por

la gerencia, falta o inadecuado entrenamiento de como atender al cliente y los metodos que recurren al castigo a los trabajadores que genera la disminuci3n de la productividad (Florenxia, 2018).

Es importante resaltar que en la actualidad en nuestro pa3s muchas empresas se interesan por mejorar las condiciones laborales con sus colaboradores para que desempe3en mejor sus funciones y poder ofrecer como empresa mejor su servicio. La evaluaci3n del desempe3o no es un fin en s3 mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, as3 mismo las empresas hoteleras se interesan a realizar la evaluaci3n del desempe3o del talento humano a fin de obtener resultados seguros y r3pidos (Gesti3n, 2019).

Seg3n el estudio de mercado informa que en la entrevista realizada al gerente de Aptitud Murida Arulio que las micro y peque3as empresas en el Per3 aportan al Producto Bruto Interno (PBI) con cifras de 24% lo que representan en la actualidad como impulsores del crecimiento del pa3s, que aporta el empleo el 85% de cada 100 puestos de trabajo, el 85% se genera a la actividad de las micro y peque3as empresas, con el fin de identificar aquellos factores motivacionales que ayudan al trabajador a mejorar su desempe3o laboral y que todos tengan la oportunidad mejorar su desempe3o y desarrollar su potencial, para que llegado el caso puedan ascender (Palacios, 2018).

Con respecto a las micro y peque3as empresas tiene un alto componente informal entre el 70% no cumple con los requisitos y no esta escrito en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administraci3n Tributaria (SUNARP)

y el 30% son formales quienes están sujetas a las normativas y reglamentos de la SUNARP. Para ello lo que deben hacer es ayudarlas a formalizarse para que contribuyan no solo con el empleo, sino también con impuestos, seguros social y todo lo que implica a la formalización (Comercio, 2018).

En la provincia de Huaraz, las empresas hoteleras cuenta con un 50% en lograr evaluar a sus colaboradores para obtener los resultados ha cerca de las habilidades y destrezas. Cuenta con personas capacitadas que mencionan que su evaluación del desempeño laboral es injusta, el 28% de gerentes de recursos humanos piensan que los jefes y gerentes solo llevan los formularios de evaluación del desempeño laboral por cumplir y salir del tema, es así que uno de cada cuatro empleados detestan las evaluaciones del desempeño laboral. De la misma manera añado lo positivo de estas evaluaciones, para que permitan que los colaboradores sean informados de su desempeño de forma periódica y como consecuencia se puede establecer una evaluación para ascensos y aumentos de sueldo , por otro lado un 87% de los empleados y jefes encuestados piensan que son improductivas la realización del desempeño laboral, ya que toma mucho tiempo en realizar (Gutierrez, 2018).

De acuerdo a un estudio realizado a los clientes de los diferentes hoteles se obtuvo los siguientes resultados que el 67% de los clientes tienen una inconformidad en cuanto a buena calidad de los servicios y el 25% se sienten descontentos con la atención del personal; por lo cual el 85% se llegó a un resultado que fue desfavorable ya que las empresas hoteleras no conocen o identifican las necesidades de los clientes por ello no brindan un mejor servicio. Asimismo en la ciudad de Huaraz, podemos observar que hay una variedad de este tipo de hoteles, las cuales tienen diferentes formas de manejar sus empresas, es por ello que la

presente investigación mediante las encuestas pretenderá dar a conocer la importancia de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en los hoteles con el fin de analizar los diferentes factores que amenazan o benefician a la empresa de esta manera se atribuirá el crecimiento económico y fidelización del cliente potencial (Instituto Nacional de Estadística e informática, 2017).

En la ciudad de Huaraz, las empresas hoteleras, los gerentes y especialistas si realizan la evaluación del desempeño laboral, de modo superficial o general, y no contratar a las personas adecuadas para el trabajo, no crear descripciones de cargo claro ya que no dan mucha importancia, sobre la evaluación del desempeño del trabajador, por ello no saben la necesidad que puede tener el colaborador para poder brindar un mejor servicio al cliente, así mismo que las empresas deben de saber adaptarse a los cambios para que estas mismas se mantengan en el mercado, para ello estas empresas tienen que cumplir con una calidad y cumplimiento con las necesidades de los clientes ya que gracias a ellos las empresas se encuentran en el mercado (Avalio, 2018).

La información antes señalada se pudo visualizar que no existen una adecuada evaluación del desempeño laboral por los gerentes, por otro lado no tienen conocimiento del proceso, ni de los beneficios de la aplicación y otra lado es que se incurren mayores gastos y se utiliza gran cantidad de tiempo en su implementación y ejecución, por tal razón prefieren abstenerse de su aplicación, en consecuencia, no existe una herramienta de evaluación del desempeño enfocada en las micro y pequeñas empresas prestadoras de servicios de hoteles, perjudicando así la identificación de las falencias y fortalezas de los empleados. La falta de interés de

los altos mandos ya que, el incentivar al personal y contribuir en el ámbito laboral son los representantes de las micro y pequeñas empresas, de mismo modo es importante tener claro que para una empresa el recurso más valioso es el empleado, de este dependerá la gran medida la imagen y futuro de la empresa, así mismo determinan de qué manera va influir el desempeño laboral dentro de la organización (Gutierrez, 2018).

El presente trabajo de investigación se enfocó en el rubro hoteles, es un negocio que cada día va creciendo más, no obstante, con el pasar del tiempo desaparecen y solo quedan unos cuantos, estos negocios en su mayoría tienen poco o nada de conocimiento sobre la gestión de calidad, como también no tienen un conocimiento a fondo sobre la evaluación del desempeño laboral. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.

Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. Describir las principales características de la

evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.

Este trabajo de investigación se justificó porque brinda conocimiento referente a la evaluación del desempeño laboral y gestión de calidad y como ambos benefician a la empresa en mejorar sus procesos tanto internos como externos, mejorar la calidad y brindar un buen servicio, dando a la empresa y representantes un valor agregado que permita sobresalir en el mercado y obtener más ganancias. Se justifica porque permitió conocer la situación real en la que se encuentra las micro y pequeñas empresas, tanto a nivel internacional, como a nivel nacional y local con la finalidad de detectar las amenazas con la que se enfrentan en el mercado. Además se justifica porque es el proceso que hace seguimientos en los colaboradores, con el fin de obtener resultados que puedan beneficiar, para que así la empresa pueda adaptarse y ponerlo en práctica lo obtenido y por último se justifica porque servirá como fuente de información para otros autores, así también beneficiara a los estudiantes que necesitan realizar proyectos a futuro, posibilitara la toma de conciencia por parte de los representantes de las empresas a que conozcan sobre la evaluación del desempeño laboral ya que es una herramienta importante de evaluar a sus empleados y ayudará a las empresas ver el interés y esfuerzo que tienen, para poder ser mejor a las demás organizaciones y así lograr el objetivo deseado.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Fue no experimental porque no se manipulo la variable evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. Solo se observó conforme a la realidad sin

sufrir ningún tipo de modificaciones. Fue transversal porque el estudio de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. Se desarrollo en un espacio determinado teniendo un inicio y un fin específicamente en el año 2017. Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue a través de una encuesta que se realizó a los 76 representantes de las micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplico un cuestionario de 24 preguntas cerradas, de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable y línea de investigación, utilizando la escala nominal.

Obteniendo los resultados: El 42.10% de los representantes desempeñan el cargo de dueño en su negocio. El 100% indicaron que siempre identifican los problemas que existen en su empresa. El 55.30% señalaron que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio. 55.30% señalaron que anualmente realizan la evaluación del desempeño. El 55.30% señalaron que evalúan el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa. El 55.30% señalaron que si beneficia la evaluación del desempeño a sus colaboradores.

La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría dicen conocer sobre la evaluación del desempeño laboral y que contribuye a mejorar el negocio, pero la mayoría desconocen la utilidad de la

evaluación del desempeño laboral como herramienta y que aun teniendo el grado de estudio superior no consideran a la misma como una herramienta y como parte importante de una buena gestión de calidad. Por esto que la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad genera enormes beneficios, porque permitirá diseñar planes más eficientes que aumenten el desempeño laboral y a su vez facilita el establecimiento de políticas de comprensión que incentiven a los empleados para mejorar su motivación y el desempeño laboral, porque cuando aumentan la motivación y la calidad de vida de los colaboradores, se ve reflejado directamente en sus resultados, ya que estas les serviría como modelo para poder aplicarlos y lograr un posicionamiento en el mercado ya que contribuirá a que los empresarios logren fidelizar a sus clientes, mediante el buen servicio y cumplimiento de las necesidades requeridas.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Cano (2016) en su investigación *Perfeccionamiento de la evaluación del desempeño individual en el Hotel pernik en la ciudad de Colombia*. Tuvo como objetivo general: Aplicar parcialmente un procedimiento para la evaluación del desempeño individual basada en competencias, que incremente los niveles de alineación estratégica de sus resultados con los procesos y la organización. La metodología utilizada fue la siguiente: La investigación fue de tipo bibliográfica y documental, así mismo se aplicó la técnica de la encuesta, y el instrumento que es el cuestionario con una población muestral de 74 representantes, el cual contiene 2 preguntas dirigidos a los clientes. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 76% de los encuestados son clientes habituales. El 54.10% de los encuestados son mujeres que dirigen el negocio. El 40.90% de las encuestas aplicadas son administradores. El 53% de los encuestados afirman que lo que más lo atrae del hotel Pernik es el servicio. El 75% de los encuestados analizan la evaluación del desempeño individual de cada trabajador. El 71% de los encuestados analiza el estado motivacional y de la satisfacción laboral. El 73% de los encuestados determina el índice de evaluación del desempeño individual. El 75% de los encuestados determina índice de calidad en la evaluación. El 70% contestaron que si hay satisfacción con la evaluación del desempeño laboral con sus colaboradores. El 43% de los encuestados mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo. El 50% de los encuestados logra resultados esperados al implementar planes de mejora. El 65% de los encuestados realiza control interno

en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos. La investigación concluye que con la implementación de capacitaciones dirigidas al personal interna de la empresa se mejoró su competitividad, a su vez profundiza en las causas que limitan el desempeño para mejorar la gestión y el proceso actual de toma de decisiones vinculadas con la gestión del capital humano en el hotel pernik.

Santamaria (2016) en su investigación *Evaluación del desempeño laboral de los egresados y profesionales de la escuela de hotelería y turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en las organizaciones del sector turístico y hotelero del distrito Metropolitano de Quito*. Tuvo como objetivo general: Evaluar el desempeño laboral de los profesionales egresados de la empresa hoteleta y turismo de la Puce en las organizaciones del sector turístico y hotelero. La metodología utilizada correspondió a una muestra cuantitativa y con un diseño descriptivo, el tipo de muestreo es intencional y de tipo probabilístico, por lo cual la técnica utilizada fue la entrevista y la población fue de 23 gerentes y/o dueños de la empresa, realizó encuestas a un total de 227 organizaciones de las cuales, 221 son privadas, 15 publicas y 1ONG. Los resultados que se obtuvieron de la investigación fueron los siguientes: El 52% mencionaron que son los dueños. El 82% de los representantes son de género Masculino. El 75% de los representantes manifiestan tener un grado de instrucción de nivel secundaria. El 55% afirmaron que llevan más de 7 años en el cargo que desempeñan. El 62% cuentan con grado de superior universitario y un 45% de los encuestados cuentan con más de 11 trabajadores. El 60% de las micro y pequeñas empresas de acuerdo a su constitución son empresas individuales de responsabilidad limitada. El 56% de las micro y pequeñas empresas las personas que trabajan en su empresa son familiares. La

investigación concluye que, en este presente informe al realizar las encuestas de diagnóstico que las empresas hoteleras están siendo dirigidas por el género masculino ya que en su grado de instrucción académica nivel secundario completa. Por ese motivo al pasar el tiempo han ido mejorando y aprendiendo solo el control del negocio, la mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan de 7 a más años brindando sus servicios a los consumidores, como también la mayoría de los administradores debe a los años de experiencia. Los dueños de las micro y pequeñas empresas realizan la capacitación en incentivos laborales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, la mayoría no realizan capacitaciones a sus personales, que seran a beneficio de sus empresas.

López (2018) en su investigación *La evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las empresas hoteleras en Colombia 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión y desarrollo en el servicio público colombiano 2018. La metodología utilizada fue la siguiente: la investigación es de tipo transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y método deductivo, para la obtención de información se determino una población de 20 colaboradores, aplicando un cuestionario de 15 preguntas. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 80% de los colaboradores estan seguros que sus habilidades mejoran el desarrollo de sus actividades. El 95% de los colaboradores estan de acuerdo que pueden influir en los resultados operativos del trabajo. El 56% de los representantes realizan la evaluación del desempeño laboral Anualmente. El 79% afirma que lo mas importante para su desempeño en el trabajo son las habilidades, experiencia y

desarrollo profesional. En esta investigación el autor concluye que el desempeño laboral del servicio público se desarrolla con relevancia en competencias e impacto con un plan de mejora de la evaluación, considerando que si se trabaja adecuadamente los demás factores estudiados, la gestión de calidad mejoraría el desempeño laboral.

Mercado (2016) en su tesis *Propuesta de un instrumento de evaluación del desempeño de los trabajadores del Hotel Europa de la ciudad de Leon en el periodo comprendido de febrero – junio del año 2016*. Tuvo como objetivo general: proponer un instrumento de evaluación del desempeño de los trabajadores del Hotel Europea que permita la medición del fundamento interno de las actividades laborales. La metodología utilizada fue la siguiente: La investigación es de tipo transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y método deductivo, para obtención de información se determinó una población de 40 colaboradores, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los resultados que el 62% son femenino, el 46% son de edad de 41 a 50 años de edad, el 69% si conoce el nombre de su puesto, el 33% tienen licenciatura, el 58% tienen experiencia en el área o puesto que ocupan, el 67% no conoce a su jefe inmediato, el 75% no tiene personal bajo su responsabilidad, el 67% desconoce el ambiente y las condiciones laborales que son óptimas para el desarrollo y desempeño para sus funciones. La investigación concluye que: la mayoría de las empresas no toman importancia en evaluar al personal, así el colaborador hace sus tareas a lo que le parezca.

## **Antecedentes nacionales**

Pacheco (2017) en su tesis *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Tuvo como objetivo general: Conocer el desempeño laboral de los colaboradores del establecimiento. La metodología utilizada fue la siguiente: La investigación realizada es de tipo descriptivo, la investigación es no experimental de corte transversal, para la obtención de información se determinó una población de 29 colaboradores, se realizó la encuesta al colaborador y a los jefes encargados de cada área. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 43.62% objetivos personales adaptados con la empresa. El 43.66% capacidad como oportunidad de alcanzar objetivos. El 43.41% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son capaces de dar solución al problema. El 43.17% menciona que la capacidad de adaptación en un puesto laboral o cambio de área son casi siempre, el 44.38% casi siempre tienen actitud amable y empática con los huéspedes o personas externas. En esta investigación el autor concluye que el desempeño laboral y un buen trabajo en equipo permite un buen desempeño personal y adaptan objetivos personales con los de la empresa, sin embargo, hay situaciones de incertidumbre o herramientas necesarias que la empresa no proporciona y no permite alcanzar todos los objetivos.

Ticona (2017) En su tesis *incidencia del estrés laboral en el desempeño de trabajadores del Hotel royal inn de la ciudad de puno 2017*. Tuvo como objetivo general: De que manera el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017. La metodología utilizada fue la siguiente: La metodología de la investigación es correlacional cuyo enfoque

es mixto, diseño no experimental-descriptivo, la técnica que se usó es de censo estadístico, con una población específica de 20 trabajadores del hotel, para la recolección de datos se usó como instrumento la encuesta, que se valoró en escala con cinco índices de valoración desde 0 a 5, como 1=Nunca, 2= Casi Nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi Siempre, 5=siempre, calificando las dimensiones; para el procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS: en cuanto a los resultados obtenidos fueron los siguientes:El 45% de los representantes tienen de 31 a 50 años. El 67% de los representantes son de género Masculino. El 50.0% de los representantes manifiestan tener un grado de instrucción de nivel secundaria. EL 68% de los representantes manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior no universitaria. El 90% de los representantes manifiestan que son dueños de su negocio. El 50% de los representantes desempeñan en el cargo de 7 a más años. El 80.00% de los representantes cuentan con 1 a 5 trabajadores. El 76.00% de las micro y pequeñas empresas son formales. EL 60.00% de los representantes manifiestan que no tienen conocimiento con el gestión de calidad. El 56.00% de los representantes mencionaron que no realizan la evaluación del desempeño laboral. El 70.0% de los representantes mencionaron que si conocen el término de evaluación del desempeño laboral. El 60.0% de los representantes confirmaron que realiza el control interno en su empresa. El 80.0% de los representantes respondieron que si les hace participar en programas de desarrollo y capacitación.El 40.0% de los encuestados mencionaron que el estrés afecta negativamente su desempeño laboral. El 50% de los encuestados se encuentran en nivel medio de desempeño laboral debido a que presentan estrés laboral. El 40% de los encuestados afirma que el desempeño y satisfacción de los trabajadores del hotel el estrés laboral incide en un nivel medio. En esta investigación el autor concluye que que la mayoría

de las MYPES encuestadas llevan tiempo de 7 a más años brindando sus servicios a los consumidores, como también la mayoría de las empresas son formales mencionar que los dueños mismos ejercen el laborar de administrador. Eso se debe a los años de experiencia. Los MYPES cuentan con conocimiento sobre el tema de gestión de calidad pero muy pocos lo aplican la evaluación del desempeño laboral, así como también el estrés laboral genera que se cuiden en aspectos contextuales de performance tales como la falta de apoyo entre compañeros, poca empatía con los huéspedes entre otros, por lo que su desempeño no es ni bueno ni malo.

### **Antecedentes regionales**

Araujo (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo-2017*. Tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado. La metodología estuvo basada en un enfoque descriptiva, con diseño no experimental, para el recojo de información se utilizo tecnica de la encuesta, y utilizó como instrumento un cuestionario con respuestas cerradas, que estan estructuradas por 27 preguntas, el 43% tienen edades entre 36 a 50 años, por lo tanto con toda vitalidad para conducir su negocio de manera responsable, en cuanto al género el 71% son femeninos, referente al grado de instrucción el 50% tiene educación superior universitario, es decir que la educación es la base fundamental para que una persona pueda comprender y tomar estrategias, el 50% no realiza capacitación a su personal, el 57% usa para mejorar la calidad del servicio, el 43% no hace uso de las redes sociales, el 50% realiza mantenimiento cada año. El 50% de los representantes de

las Micro y Pequeñas empresas, han creado su empresa con la finalidad de obtener ganancias. El 66.70% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, afirman que si tienen conocimiento de lo que es la gestión de calidad. El 55.00% de los encuestados refiere que no conocen ninguna técnica de gestión de calidad. El 43.00% manifiesta que las dificultades se presentan debido a que hay poca iniciativa, para hacer uso de esas herramientas. En esta investigación el autor concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no están capacitados en gestión de calidad, no aplican la tecnología de la información y comunicación, no existe fidelidad por parte de los clientes.

Roque (2018) En su tesis *Gestión de calidad y la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro sector turismo hotelera, jr. José Olaya, Distrito de Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad. La metodología estuvo basada en un enfoque cuantitativo de tipo aplicado de nivel descriptivo y el diseño de la investigación fue no experimental – transversal; con una población de 8 micro y pequeñas empresas y la muestra fue de 7 micro y pequeñas empresas, la técnica e instrumento fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 71.40% de los representantes cuentan con una edad de 50 años. El 100.00% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, pertenecen al género masculino. El 100% de los representantes de la Micro y pequeñas Empresas. tienen como instrucción universitaria. El 71.40% manifiestan que desempeñan el cargo de administrador. El 57.10% de los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas, cuentan con más de 7 años desempeñando en el cargo. El 85.70% en cuanto a la permanencia del

negocio es de más de 7 años. El 100% cuentan entre 1 a 5 trabajadores. El 100% de los representantes afirmaron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 85.70% asimismo que la evaluación del desempeño laboral si es primordial para las organizaciones y el 71.40% que un buen uso de la evaluación del desempeño laboral permite a la empresa ser eficiente en su rubro. En esta investigación el autor concluye que mediante los resultados se dio a conocer entre ambas variables con la gestión de calidad, evaluación del desempeño laboral en las empresas siempre toman importancia para los representantes evalúen al personal y así capacitarlos y que brinden un mejor servicio al cliente, por ende, se concluye que las variables de este estudio poseen relación.

### **Antecedentes locales**

Bravo (2019) en su investigación *Caracterización de la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles del Distrito de Huaraz, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles. La metodología estuvo basada en un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo y de diseño no experimental transeccional, para la obtención de información se dertermino una población de 31 hoteles, aplicando un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 61.30% de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas tienen de 33 a 37 años. El 61.30% de los representantes son de genero masculino. El 61.30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción secundaria. El 54% de los empresarios que administran su propio negocio. El

60.00% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen un rango de 2 a 3 años de tiempo en el cargo. El 73.30% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 7 a más años en el rubro. El 80.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 73.30% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas expresaron que las personas que trabajan son no familiares. El 90.00% de los empresarios encuestados revelaron que el objetivo de la creación de las micro y pequeñas empresas fue el generar ganancias. El 76% de los representantes legales encuestados manifestaron que conocen el término gestión de calidad. El 87.70% de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas conoce la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 67.70% cuentan con menos de tres trabajadores. El 64.50% de los representantes casi siempre comunican de forma oportuna a las diferentes áreas el cronograma de proceso de evaluación del desempeño laboral. El 57% de los representantes encuestados manifestaron que casi nunca el personal tiene actitud positiva y responsable en la relación de sus tareas y actividades. El 87% de los representantes manifestaron que casi siempre cumple los objetivos requeridos para planificar, ejecutar y evaluar el desempeño laboral del personal. El 78% de los representantes encuestados manifestaron que nunca sus trabajadores se organizan de manera efectiva para solucionar problemas que se presentan inesperadamente. El 89% de los encuestados mencionaron que casi nunca sus trabajadores responden acertadamente frente a situaciones de presión de cliente. El 76% de los representantes siempre sus trabajadores responden acertadamente frente a situaciones de presión de cliente. El 88% de los representantes casi siempre sus

trabajadores resuelven problemas sin necesidad de ayuda de un superior. El 90% de los representantes manifestaron que nunca el personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos. El 58.10% están desacuerdo que los hoteles cuenten con programas de capacitación en incentivos laborales. El 71.00% de los representantes están desacuerdo que existen trabajos ineficientes. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son adultas y tienen una edad entre 51 a más años, siendo las dueñas mujeres administrado su propio negocio con más de 7 años en el cargo, asimismo la mayoría relativa de estos representantes tiene estudios de nivel secundaria y superior no universitario, de acuerdo con las deficiencias encontradas propuso y diseñó la aplicación del programa de evaluación del desempeño laboral que permita mejorar el entorno de la organización.

Román (2018) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo Hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro Hoteles de tres estrellas del Distrito de Huaraz, 2016*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo Hotelqual en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio del rubro hoteles de tres estrellas del Distrito de Huaraz. La metodología estuvo basada en un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental – transversal a una población de 5 hoteles y la muestra de 386 clientes, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la técnica fue la encuesta. En cuanto a los resultados el 41.03% mencionaron tener entre el 40 a 45 años de edad, el 50.82% son de género masculino, el 64.95% cuentan con un grado de instrucción superior universitario completa, el 37.23% afirmaron que la empresa no monitorea a sus colaboradores para verificar sus

actividades, el 38.04% mencionaron que están en desacuerdo con el personal al momento de que ofrecen el uso del servicio. En esta investigación el autor concluye que los colaboradores encuestados perciben que existe una deficiencia de gestión de calidad en los servicios, porque consideran que no hay un interés por parte de los hoteles para mejorar la calidad del mismo e los distintos aspectos evaluados.

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

### **Las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas, son el motor que impulsa al desarrollo del país, así mismo es la unidad económica constitucional por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2019).

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) las micro y pequeñas empresas (MYPES) de acuerdo a la ley 30056 hace el impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial menciona que ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino será por el tamaño de sus ventas, toda micro y pequeña empresa tiene que ubicarse en las categorías empresariales de acuerdo a su nivel de ventas anuales, representa a la tercera categoría conforme a la Ley del Impuesto a la Renta con finalidad lucrativa, para ser una empresa que cuenta con una venta anual que supera a los 150 UIT hasta el momento de 1700 UIT ( Palacios, 2018).

### **Los beneficios laborales que debe brindar una micro y pequeña empresa**

Cabello (2014) las micro y pequeñas empresas están sujetas a la jornada de trabajo solo 8 horas diarias en total cumplir 48 horas por semana. Tiene derecho a descanso vacacional por el tiempo de servicio, en el caso de los pequeños negocios solo puede otorgar 15 días de vacaciones al año. Tiene derecho a descanso por días feriados.

Los beneficios que puede otorgar las micro y pequeñas empresas es otorgar compensación por tiempo de servicio (CTS) en el caso de una pequeña empresa, viene a ser reconocido las gratificaciones, que vienen ser también un medio sueldo. De contar los trabajadores con un seguro de Es Salud (Gutiérrez, 2018).

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

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) las micro y pequeñas empresas (MYPES) de acuerdo a la ley 30056 hace el impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial menciona que ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino será por el tamaño de sus ventas, toda micro y pequeña empresa tiene que ubicarse en las categorías empresariales de acuerdo a su nivel de ventas anuales, representa a la tercera categoría conforme a la Ley del Impuesto a la Renta con finalidad lucrativa, para ser una empresa que cuenta con una venta anual que supera a los 150 UIT hasta el momento máximo de 1700 UIT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2019).

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

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. Es una de las principales fuentes de empleo, es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos, potencializa constituirse en apoyo importante a la gran empresa (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

Con ello se da la oportunidad a que las personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa. A nivel nacional, facilita empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es evidente que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, por lo tanto, contribuye de forma creciente en disminuir el alto índice de desempleo que sufre nuestro país (Novillo, 2017).

Avalio (2018) la importancia de las micro y pequeñas empresas se evidencia desde distintos ángulos ya que es una de las principales fuentes de empleo, es importante porque como herramienta de producción de empleo en la medida solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos.

### **Crecimiento de Micro y pequeñas empresas**

El posterior de la MYPE es aún problemático ya que el 80% de su totalidad tienen una disminución productiva, es decir el trabajo se mantiene autónomo y con la finalidad de permanencia familiar. La carencia de ayuda del parte de sistema de bancario es un impedimento ya que los empresarios no piden préstamos grandes con propósito de expansión debido a las altas tasas de interés actuales y esto genera miedo al aumento de costos (Avalio, 2018).

### **Tipos de sociedades**

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Sociedad Anónima los accionistas deben ser de 2 a más y puede adoptar cualquier nombre, pero tiene que aumentar, Sociedad Anónima o S.A sus aportes

pueden ser monetarias o también por bienes físicos y tangibles, Sociedad Anónima Cerrada los accionistas deben ser de 2 a más personas y el nombre de este tipo debe tener la sigla S.A.C, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada sus capitales están divididos todos iguales, un accionista no puede responder las obligaciones que tiene la empresa, su nombre puede usarlo abreviado o normal (Gutiérrez, 2018).

### **El impacto de las micro y pequeñas empresas en el Perú**

Palacios (2018) el número de Micro y pequeñas empresas que existen en Perú tuvo un crecimiento a 5.5 millones en el 2018, lo que significó un crecimiento del 3.4%. las micro y pequeñas empresas también crecieron en ventas, alcanzaron un total de s/ 139.00 millones en 2018 (+3% respecto a 2017), equivale a un 20.60% de PBI.

Palacios (2018) si los ingresos anuales del ejercicio no superan los 300 UIT declaran y pagan el 1% de sus ingresos netos mensuales. Si los ingresos superan en cualquier mes las 300UIT declaran y pagan el 1.5% de sus ingresos. PBI.

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

### **Gestión**

Gutiérrez (2018) la calidad se extiende a toda empresa en su crecimiento conceptual y en sus objetivos. La calidad se convierte en calidad total que abarca no solo a productos, sino a los recursos humanos, a los procesos a los medios de producción, a los métodos a la organización, por ello la calidad total engloba a toda la empresa y que involucra a todos los estamentos y áreas de la empresa.

Novillo (2017) la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se

logra, pero siempre se busca. El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

## **Calidad**

A lo largo de la historia han dado su contribución para poder definirse lo que es la calidad entre ellos tenemos a W. Edwards Deming, Philip Crosby entre otros. W. Edwards Deming nos menciona que la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Kaoru Ishikawa define la calidad como de manera somera calidad significa calidad del producto. Ya sea como calidad es calidad, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de objetivos, etc. Philip Crosby define la calidad como cumplir y excede las expectativas del cliente para preservar el futuro del negocio (Cuatresca, 2017).

## **Objetivos de la gestión de calidad**

Debemos de definir los objetivos de la empresa hacia sus clientes proporcionando de la mejor calidad de sus procesos o servicios ofrecidos: Conseguir que nuestros productos o servicios sean de acuerdo a los objetivos trazados por la empresa. Estudiar y ver si alcanzamos la calidad deseada en nuestra organización. Mejorar y cumplir con el objetivo de la calidad para obtener un proceso dinámico que nos permita ser una empresa que trabaje con las exigencias de los clientes (Organización Internacional para la estandarización 9001 Calidad, 2015).

## **Importancia de la Gestión de calidad**

Carro (2019) la importancia de la calidad, permite garantizar en la excelencia en los servicios y proceso interno de la empresa para lograr el éxito que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

## **Principios de la gestión de calidad**

Camisón (2016) orientación al cliente: la organización lleve a cabo prácticas como la recogida sistemática de información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente, que se hacen efectivas a través de estudios de mercado, pruebas de gusto en mercados seleccionados antes del lanzamiento de un nuevo producto.

Orientación estratégica a la creación de valor: Orientación estratégica a la creación de valor al del desarrollo de actividades sistemáticas refiriéndose a actividades organizadas para lograr la misión y los objetivos de la empresa que son conducidas por un fuerte liderazgo de la dirección y guiadas por una visión y unas estrategias claramente establecidas a medio y largo plazo, así como por estrategias y políticas de calidad apropiadas (Ayala y Gonzales, 2015).

Luna (2015) liderazgo y compromiso de la dirección: permite la mejora de la propia empresa, a lo cual pueden ayudar, mas no sustituir, los consultores y formadores. La GCT es una responsabilidad básica de línea, siendo desaconsejable su delegación en staff o consultores.

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

Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes.

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

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de una organización lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos.

### **Ventajas de la Gestión de calidad**

Veremos tres ventajas importantes de la gestión de la calidad que son las siguientes:

Veremos que debemos de trabajar en conjunto con todos los colaboradores con el fin de obtener un objetivo común para que todos cumplan con sus metas trazadas.

Reducir los costos y ver en que debemos de mejorar para escoger la mejor productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores. conseguir la mejora de los puntos anteriores para reforzar en base a la gestión de calidad (Garcia, 2017).

### **Dimensiones de la gestión de calidad**

Carro (2019) donde se obtiene que el ciclo de Deming será tomado como dimensiones para la investigación en la cual esta nos sirve para aplicar la lógica y hacer todas las cosas ordenas, adecuadas y correctas, asimismo se verá que no se limita la implantación de la mejora continua.

Las siguientes dimensiones de la gestión de calidad: Planificar esta fase donde se verá los objetivos que se requiere alcanzar y ver cuáles son los métodos elegidos

para lograrlo. También vamos a ver como se encuentra la empresa mediante la recopilación de información necesaria, la planificación se va hacer para realizar un estudio de las causas para poder prevenir las fallas y problemas para la cual debemos de aportar soluciones y medidas. Realizar se llevará a cabo los trabajos y acciones planteadas en la primera fase. En esta fase veremos la formación de sus empleados para que estas puedan adquirir una capacitación de las actividades y actitudes que solicita la empresa. Comprobar verificaremos y contralaremos todos los efectos y los resultados obtenidos para así poder aplicar las mejores planificaciones, en la cual debemos de comprobar si se cumplieron los objetivos marcados y si no fueron cumplidas debemos de planificar nuevos objetivos para poder superarlos. Actuar se va comprueba las acciones correctivas que dan los resultados, después debemos de normalizar las documentaciones necesarias, asimismo vamos a describir todo lo que hemos aprendido y como se ha efectuado (Deming, 2012).

### **Indicadores de la Gestión de calidad**

Planificar: Identificación de las mejoras, identificación de los objetivos y metas, establecer las estrategias. Realizar: Poner en práctica un plan, Establecer charlas a los empleados. Comprobar: Ver los resultados, Aplicar las mejoras prácticas. Actuar: Comprobar las acciones correctivas, Normalizar las documentaciones.

### **Evaluación del desempeño laboral**

En las organizaciones, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propia evaluación. La evaluación del desempeño laboral es un proceso constante que se lleva acabo

para medir y calificar el rendimiento del empleado así la empresa pueda alcanzar los resultados y alcanzar los diversos objetivos (Chiavenato, 2015).

Chiavenato (2015) la evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de programa, evaluación de eficiencia personal.

### **Objetivos de la evaluación de desempeño laboral**

Chiavenato (2015) los objetivos se basan de acuerdo a los intereses de la organización, sin embargo, una evaluación del desempeño laboral incluye dos objetivos principales, el de mejorar el rendimiento individual y colectivo y desarrollar las competencias de los empleados.

Chiavenato (2015) los objetivos se enfocan en valorar la importancia del aporte y resultados del colaborador y del equipo de trabajo, valorar el rendimiento del evaluado y buscar una oportunidad para mejorar el desempeño por medio del desarrollo y motivación del colaborador.

### **Importancia de la evaluación de desempeño laboral**

La evaluación del desempeño laboral constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, su contribución total a la organización, justifica su permanencia en la empresa. La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades los administradores

de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar (Keith, 2016).

La evaluación del desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar a los colaboradores en su desarrollo personal y profesional y en la mejora de los resultados de la organización para brindar un mejor servicio a los clientes, así mismo genera mejor comprensión y dialogo entre el colaborador y su responsable para mejorar los resultados dentro de la organización y así puedan mejorar las dificultades que existe (Chiavenato, 2015).

### **Tendencia en evaluación del desempeño laboral**

Hay un efecto directo y también otro indirecto en el reconocimiento por parte del trabajador de las tendencias que están afectando a la sociedad hoy en día, esos cambios profundos afectan significativamente el comportamiento de la persona y por tanto su desempeño laboral en la organización, se debe considerar para realizar cualquier análisis mediante serio de lo que se puede esperar a nivel de la evaluación sistémica del desempeño (Luna, 2015).

### **Evaluación como proceso**

La evaluación es producto de un proceso simple realizado generalmente por el jefe, la tendencia reconoce que debe ser producto de un sistema cada vez más complejo en el cual se involucren muchas personas. La evaluación como proceso, se empleaban elementos de evaluación muy deficientes, se tenía exclusivamente la opinión unilateral de su superior sin ningún criterio preestablecido de discriminación, solo con base de buena voluntad y criterio personal del directivo,

se privilegia el uso de varios y diversos instrumentos que idealmente se vayan complementando el transcurso del proceso de evaluación (Henríquez, 2017).

### **Definiciones de las dimensiones de evaluación del desempeño laboral**

Pérez (2017) la evaluación del desempeño laboral se centra en dimensiones como confiabilidad, Disponibilidad y productividad que tiene el trabajador ya que con estas dimensiones la empresa podrá tomar decisiones no equivocadas para una mejora continua de la empresa.

- Confiabilidad: Es el grado en que puede disponer confianza en un empleado, en el sentido de que terminara sus tareas y le daran seguimiento, como tambien se relaciona con las aptitudes laborales, donde involucra dar respuesta efectiva a las tareas y actividades encomendadas (Chiavenato, 2015).

Responsabilidad: Evalué la decisión al trabajo y si brinda el servicio dentro de plazo estipulado. Presión laboral: El trabajo bajo presion, como la competencia de trabajar como condiciones adversas, de tiempo o de sobrecargas de tareas, manteniendo la eficiencia. Cumplimiento de meta: Consiste en la capacidad para alinear los objetivos y metas planteados en la organización y mejorar los resultados, para ellos, se necesita objetivos y metas claros, consisos y precisos que faciliten el éxito (Cuesta, 2020).

- Disponibilidad: La medida en el empleo es puntual, observar los tiempos señalados para realizar las actividades de la organización, asi cumplir con los objetivos y metas establecidas (Alveiro, 2015).

Actitud hacia el trabajo: Describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación. Comportamiento organizacional: La conducta dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar conocimientos a la mejora de eficiencia de las organizaciones. Comunicación interpersonal: Proporciona un ambiente idóneo de trabajo, en la cual las habilidades sociales permiten establecer y mantener relaciones adecuadas para que el empleado se desenvuelva con eficiencia. Trabajo en equipo: La unión del equipo, la uniformidad de los miembros, el seguimiento del liderazgo, es importante tomar en cuenta, que labor realizada en equipo puede mejorar si se tiene en contacto directo con los usuarios a que quienes presta el servicio o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad (Chiavenato, 2015).

- Productividad: Se vincula con la optimización de recursos que brinda la organización para producir bienes y/o servicios o cumplir con las tareas que se les solicita (Alveiro, 2015).

Condición y Ambiente de trabajo: Regula el uso de la fuerza de trabajo, como también se enfocan en la higiene y la seguridad de cada trabajador, las condiciones de trabajo, bienestar y prevención de accidentes que se encuentran estrechamente relacionados a los procesos de trabajo dentro de la empresa. Grado de satisfacción: Cada resultado un juicio de grado de placer, es la actitud hacia el trabajo que es definida como el estado emocional positivo que surge de evaluación del trabajo de una persona dentro de la organización (Cuatresca y Gonzales, 2015).

### **Retroalimentación:**

Avalio (2018) es el proceso de evaluaciones del desempeño laboral donde se considera adicionar información necesaria y vital para precisar o reformular la manera en cómo se deben administrar el recurso humano que permita ser más eficiente y eficaz, sobre todo que le facilite obtener la tan ansiada competitividad.

### **Rubro hotel**

En la actualidad los hoteles brindan unos servicios adicionales a los huéspedes para que éstos se sientan cómodos, con la finalidad que estos decidan volver y también puedan recomendar a más personas, los servicios adicionales que brindan son: internet con Wi-Fi, servicio de limpieza diarios, lavandería (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2019).

### **Requisitos para los Hoteles**

#### **En habitaciones**

Ayala (2015) Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) debe de tener televisor, teléfono con comunicación nacional e internacional

#### **Servicios**

Ayala (2015) Limpieza diaria de las habitaciones, servicio de lavandería y planchado, servicio de custodia de equipaje

**Personal:** Personal calificado, personas uniformadas las 24 horas.

### 2.3 Marco Conceptual

**Micro y pequeñas empresas:** También conocidas con las siglas MYPE: Son consideradas como unidades económicas, tiene como objetivo desarrollar actividades y se caracterizan por las ventas anuales que tienen, por tener una administración independiente, tiene áreas pequeñas, poco acceso a la tecnología.

**Gestión de calidad:** Son las características que poseen un servicio o producto, su objetivo es para satisfacer las necesidades del consumidor que cada vez son más exigentes, la calidad debe ser fiable. Su beneficio es que disminuye residuos y precios, perfecciona los procedimientos, reconoce oportunidades.

**La gestión de calidad en las empresas hoteleras:** La actualidad las empresas que brindan servicios como son las empresas hoteleras puedan ofrecer el mismo servicio, pero diferentes servicios por lo cual esta diferenciación de los servicios podemos añadir ventajas que son apreciadas por los clientes; como puede ser brindar una calidad de servicios ya que esto nos permitirá compaginar acciones de diferenciación y tener una reducción de costes, es decir ser más competitivos.

**Calidad:** La calidad a tomado una importancia en la actualidad para las empresas ya que después de realizar un control a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de una organización.

**UIT:** es un monto establecido por el estado peruano que se renueva cada año, el cual sirve para establecer impuestos, infracciones o multas.

**ISO 9001:** También conocido como Organización Internacional de Normalización. Esta norma tiene la función de fijar los requisitos que las organizaciones deben realizar, con la finalidad de que tenga un mejor sistema de gestión de calidad.

**Desempeño:** Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral

**Evaluación laboral en los Hoteles:** Los gerentes de los hoteles ahora en esta época utilizan diferentes herramientas que puedan ayudar a su negocio, por lo cual también ellos deben de comparar las actividades de su hotel con otros hoteles y mercados para ver si están realizando la gestión de su hotel correctamente; también menciona que cuando se cuenta con un proceso de ingresos en curso.

**Hotel:** Aloja a las personas que desean quedarse por un cierto tiempo lo cual incluye un servicio completo.

**Hostal:** Aquí se alojan personas por días y pueden darse alimentos y bebidas u otros servicios.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017 no se ha planteado la hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

Para realizar el trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo.

Fue no experimental: porque no se manipuló a la variable evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad, es decir solo se observó tal como se presenta en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal: porque el estudio de investigación Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017 se realizó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un final, específicamente en el año 2017.

Fue descriptivo: porque en el trabajo de investigación denominado Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017 solo se describió las características de la variable, debido a que se limitó a detallar las principales características de la variable evaluación del desempeño laboral y gestión de calidad.

No hubo manipulación de variable, se observó y describió tal como se presenta en la realidad.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población:**

La población estuvo conformada por 76 micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. La información se obtuvo a través de la municipalidad provincial de Huaraz (Ver anexo 3 ).

### **Muestra:**

Se utilizó una muestra de 76 micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.

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

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes de la micro y pequeñas empresas.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son administradores que emprenden, tiene la capacidad de dirigir una microempresa haciendo que generen ganancias.	Los representantes son personas de diferentes géneros y edades, algunos tienen estudios superiores y otros han adquirido experiencia a lo largo del tiempo que han desempeñado el cargo	Edad	- 18 a 30 años. - 31 a 50 años. - 51 a más años	Ordinal
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior universitaria	Nominal
			Cargo que desempeña	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 7 años - 8 a más años	Razón

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Características de las micro y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas son las empresas que inician su actividad con poco capital, pocos trabajadores y la mayoría son no familiares con la finalidad de generar ganancias.	Las micro y pequeñas empresas son pequeños negocios que tienen un tiempo realizando sus actividades, con un número mínimo de trabajadores, creándose con el objetivo de generar ganancias o subsistir, creando puestos de trabajos a familiares como otras personas.	Tiempo de permanencia de la micro y pequeñas empresas	- 0 a 3 años -4 a 7 años -8 a más años	Razón
			Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Nominal
			Objetivo de creación	-Generar ganancia -Subsistencia	Nominal
			Las personas que trabajan en su empresa son	-Familiares -Personas no familiares	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Evaluación del desempeño laboral como herramienta de Gestión de calidad	Es obtener todos los recursos necesarios para brindar un mejor servicio al cliente, administrando correctamente a la empresa, llevando al éxito, brindando un servicio de calidad enfocado a la evaluación del desempeño laboral que cumpla las expectativas requeridas.	La gestión de calidad tiene diferentes técnicas, pero se encuentran dificultades, implementarlo una adecuada gestión de la calidad del servicio. Ofreciendo una buena evaluación del desempeño laboral al colaborador llevaría a la mejora o brindar el mejor rendimiento y alcanzar las metas y objetivos trazados por la empresa.	Problemas que existen en su empresa	-Siempre -Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal
			Planifica posibles soluciones para resolver los problemas	-Siempre -Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal
			El grado de resultados que tiene su equipo de trabajo	-Siempre - Casi siempre -Nunca - Casi nunca	Nominal
			Resultados esperados al implementar planes de mejora	-Siempre -Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal
			Cumplimiento de objetivos	-Nunca - Casi nunca -Siempre -Casi siempre	Nominal
			Evaluación del desempeño laboral	-Mensual -Trimestral -Semestral -Anual	Nominal
			las metas establecidas por la empresa	-Siempre - Casi siempre -Nunca - Casi nunca	Nominal
			Beneficios que ofrece la evaluación del desempeño a sus colaboradores	-Recibir incentivos económicos -Participar en programas capacitación	Nominal

				-Permanencia y estabilidad en el cargo	
			Comunica las diferentes áreas y trabajadores el cronograma de proceso	-Siempre -Casi siempre - Nunca -Casi nunca	Nominal
			El personal tiene actitud positiva y responsable en la relación de sus tareas y actividades	-Siempre - Casi siempre -Nunca - Casi nunca	Nominal
			Cumple los objetivos requeridos para planificar, ejecutar	-Siempre - Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal
			Organizan de manera efectiva para solucionar problemas	-Siempre - Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal
			Responde acertadamente frente a situaciones de presión de cliente	-Siempre - Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal
			Resuelve problemas sin necesidad de ayuda de un superior	-Siempre - Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal
			El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos	-Siempre -Casi siempre -Nunca -Casi nunca	Nominal

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

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta porque es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin obtener determinada información necesaria para una investigación.

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 24 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes, las 5 primeras preguntas están referidas a los datos de la característica de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, las otras 4 preguntas se refieren a la característica de las micro y pequeñas empresas y las 15 últimas preguntas están referidas a las características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad (Ver anexo 6 ).

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el análisis y el procesamiento de los datos la estadística descriptiva, el cual se realizó a través del programa estadístico SPSS 25 fue incorporado o ingresado los datos de los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro hoteles, además se utilizó el programa Microsoft Excel para las tablas y figuras estadísticas, así mismo se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el programa PDF para la presentación final de la investigación, a la vez se utilizó el programa antiplagio turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios y se utilizó el programa Power Point para la elaboración de la ponencia de la investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de rubro hoteles en la ciudad de Huaraz, 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. - Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del</p>	Evaluación del desempeño laboral como herramienta de Gestión de calidad	Se utilizó una población de 76 micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. La información se obtuvo a través de la municipalidad provincial de Huaraz. Se utilizó una muestra de 76 micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. Debido que solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para realizar el trabajo de investigación. Se utilizó una muestra de 76	Fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se manipulo a la variable evaluación del desempeño laboral Fue transversal porque el trabajo de investigación evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad se llevó a cabo en un tiempo determinado teniendo en inicio y un fin. Fue Descriptivo porque en el trabajo de investigación denominado “evaluación del desempeño laboral como herramienta de	<b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario

	<p>rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>- Describir las principales características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.</p>		<p>microempresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017</p>	<p>gestión de calidad” solo se describió las características de la variable.</p>	
--	--	--	---	--	--

#### **4.7 Principios Éticos**

En el presente trabajo de investigación, se utilizó los siguientes principios Éticos:

Protección a las personas. A las personas que apoyaron brindando su información, se les presento su identidad, sus derechos fundamentales, su dignidad humana, y su privacidad.

Beneficios y no maleficencias. La información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, se realizó de forma ordenada, considerando el tiempo y el lugar adecuado, respetando cada opinión, el estudio fue base para futuros trabajos de investigación y no habrá maleficencia ya que solo se usó para objetivo estudiantil (Ver anexo 5 ).

Justicia. La información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, toda información dada fue manejada de manera justa, se plasmó tal cual fue su aportación respetando cada opinión.

Integridad científica. Alude al correcto procedimiento de la práctica de la ciencia, y connota honestamente, transparente, justicia y responsabilidad el cual se refleja en el trabajo de investigación realizado.

Libre participación y derecho a estar informado. La información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, fue de uso académico y se respetó si el representante autorizó o no la publicación de sus datos, previamente al encuestarlo se les comunico el fin de dicho acto y se presentó un consentimiento (Ver anexo 5 ).

Cuidado del medio Ambiente y la biodiversidad. Para el proceso de realización del trabajo de investigación se utilizó las encuestas y material informativo para evaluación por parte del asesor, para lo cual se utilizó hojas de reciclaje para evitar el gasto excesivo de hojas.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017*

Datos generales	N	%
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	0	0.00
31 a 50 años	44	57.90
51 a más años	32	42.10
Total	76	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	43	56.60
Femenino	33	43.40
Total	76	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	22	28.90
Superior no universitaria	32	42.10
Superior universitaria	22	28.90
Total	76	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	22	28.90
Administrador	32	42.10
Total	76	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	54	71.10
4 a 7 años	11	14.50
8 a más años	11	14.50
Total	76	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017*

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 3 años	22	28.90
4 a 7 años	32	42.10
8 a más años	22	28.90
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	22	28.90
6 a 10 trabajadores	32	42.10
11 a más trabajadores	22	28.90
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>
<b>Relación con los trabajadores</b>		
Familias	33	41.40
No Familiares	43	56.60
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancias	76	100.00
Subsistencia	0	0.00
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017

Tabla 3

*Características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017*

Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad	N	%
<b>Identifica los problemas que existen en su empresa</b>		
Siempre	76	100.00
Casi siempre	0	0.00
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	76	100.00
<b>Planifica soluciones que se presentan en su empresa</b>		
Siempre	34	44.70
Casi siempre	42	55.30
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	76	100.00
<b>Mide el grado de resultados</b>		
Siempre	34	44.70
Casi siempre	42	55.30
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	76	100.00
<b>Implementa planes de mejora</b>		
Siempre	34	44.70
Casi siempre	42	55.30
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	76	100.00
<b>Cumplimiento de los objetivos</b>		
Nunca	42	55.30
Casi nunca	34	44.70
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Total	76	100.00

Continua...

Tabla 3

*Características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, periodo 2017*

Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad	N	%
<b>Con qué frecuencia realiza la evaluación del desempeño laboral</b>		
Mensual	34	0.00
Trimestral	42	0.00
Semestral	0	44.70
Anual	0	55.30
Total	76	100.00
<b>Evalúa el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa</b>		
Siempre	34	44.70
Casi siempre	42	55.30
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	14.30
Total	76	100.00
<b>Beneficios que ofrece la evaluación del desempeño</b>		
Participación en concursos para ascenso	0	0.00
Recibir incentivos económicos y morales	0	0.00
participar en programas de desarrollo y capacitación	42	55.30
Permanencia y estabilidad en el cargo	34	44.70
Total	76	100.00
<b>Comunica de forma oportuna a las diferentes áreas el cronograma de proceso</b>		
Siempre	34	44.70
Casi siempre	42	55.30
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	76	100.00

Continua...

Tabla 3

*Características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, periodo 2017*

Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad	N	%
<b>El personal tiene actitud positiva y responsable</b>		
Siempre	18	23.70
Casi siempre	25	32.90
Nunca	16	21.10
Casi nunca	17	22.40
Total	76	100.00
<b>Planificar ejecutar y evaluar el desempeño laboral del personal</b>		
Siempre	18	23.70
Casi siempre	16	21.10
Nunca	16	21.10
Casi nunca	26	34.20
Total	76	100.00
<b>Organizan de manera efectiva para solucionar problemas</b>		
Siempre	34	44.70
Casi siempre	42	55.30
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	76	100.00
<b>Responde acertadamente frente a situaciones de presión del cliente</b>		
Siempre	18	23.70
Casi siempre	16	21.10
Nunca	16	21.10
Casi nunca	26	34.20
Total	76	100.00

Continua...

Tabla 3

*Características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, periodo 2017*

	Concluye...	
Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad	N	%
<b>Resuelven problemas si necesidad de ayuda de un superior</b>		
Siempre	18	23.70
Casi siempre	16	21.10
Nunca	16	21.10
Casi nunca	26	34.20
Total	76	100.00
<b>El personal Cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos</b>		
Siempre	34	44.70
Casi siempre	42	55.30
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	76	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017

## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017**

Edad: el 57.90% de los representantes tienen entre 31 a 50 años (Tabla1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Ticona (2016) quien manifiesta que el 45% de los representantes se encuentran entre las edades de 31 a 50 años. Pero contrastan con los resultados encontrado por Bravo (2019) quien indica el 61.30% de los gerentes se encuentran entre las edades de 33 a 37 años. También contrasta con los resultados encontrados por Mercado (2016) el cual manifiesta que el 46% de los representantes se encuentran entre las edades de 41 a 50 años, finalmente estos resultados contrastan con los resultados encontrado por Araujo (2017) el cual manifiesta que el 43% de los representantes tienen de 36 a 50 años. Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles son la mayoría personas adultas bien preparados para cualquier problema que se pueda suscitar dentro de la organización.

Género: el 56.60% son de género masculino (Tabla 1). Este resultado concuerda con los resultados obtenidos por Bravo (2019) quien obtuvo que el 61.30% de los representantes son de género masculino, también coinciden con los resultados encontrados por Ticona (2016) el cual manifiesta que un 67% de los representantes son de género masculino. Pero contrasta con los resultados encontrados por Santamaria (2016) el cual manifiesta que el 82% de los representantes son de género masculino. Estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Cano (2016) quien manifiesta que el 54.10% de los representantes son de género

femenino, también coincide con los resultados encontrados por Mercado (2016) el cual manifiesta que el 62% de los representantes son de género femenino. Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles, son en la mayoría personas de género masculino tiene la capacidad laboral y emprendedora para sacar adelante su negocio.

Grado de instrucción: el 42.10% cuentan con un grado de instrucción superior no universitario (tabla 1). Esto coincide con los resultados encontrados por Cano (2016) el cual indica que el 42.10% de los representantes cuentan con un estudio superior no universitario, contrasta con los resultados obtenidos por Santamaria (2016) el cual manifiesta que el 62% de los representantes tienen grado de instrucción superior universitario, a la vez contrasta con Ticona (2017) el cual indica que 68% de los representantes cuentan con grado de instrucción superior técnica, asimismo con Araujo (2017) el cual indica que en su investigación que el 73% de los representantes cuentan con un estudios universitarios, así mismo también contras con Bravo (2019) el cual manifiesta que tienen grado de instrucción secundaria. Mediante estos resultados se puede observar que los representantes cuentan con estudios no superiores, debido a que hoy en día los conocimientos son muy importantes en todo negocio, asimismo muchos de ellos no han ejercido una profesión para poder administrar correctamente los recursos de la empresa.

Cargo que desempeña: el 42.10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas el cargo que desempeñan son dueños (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Cano (2016) quien manifiesta que el 42.10% de

los representantes son los dueños, de la misma manera por Santamaria (2016) el cual manifiesta que el 52% son dueños, contrasta con los resultados obtenidos por Roque (2018) el cual manifiesta que el 71.40% de los representantes son administradores también vemos que contrasta con los resultados obtenidos con Bravo (2019) quien obtuvo que el 54% son administradores. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes del rubro hotel están siendo dirigidas por los dueños con mucho conocimiento esto implica que tengan una mayor responsabilidad y no se den tiempo para capacitarse como en temas de la evaluación del desempeño laboral y así tenga la capacidad empresarial para dirigir y generar su propio ingreso.

Tiempo que desempeña en el cargo: el 71.10% de los representantes desempeñan el cargo entre 0 a 3 años (Tabla 1). El resultado contrasta con el resultado encontrado por Santamaría (2016) quien menciona que el 55% de los representantes desempeñan el cargo entre 7 años a más, estos resultados obtenidos también contrastan con Ticona (2017) quien obtuvo que el 50% tienen de 7 a más años en el cargo, así mismo también contrastado por Roque (2018) quien menciona que el 57.10% de los representantes desempeñan el cargo más de 7 años. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles son relativamente nuevos, implicando también que los negocios en este rubro no duran mucho tiempo.

**Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del rubro Hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017**

Tiempo de permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro: el 42.10% tienen de 4 a 7 años dedicándose al rubro (Tabla 2). Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Bravo (2019) el 71% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 5 años de permanencia en el rubro; también contrasta con Ticona (2017) el 85.70% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, este resultado contrasta con Roque (2018) que el 85.70% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años de permanencia en el rubro. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas perduran poco tiempo debido a que no existe una continuidad de los antiguos negocios y también es debido a que no aplicación de una buena gestión de calidad, ya que están en un proceso de expansión en la permanencia del rubro.

Número de trabajadores de la empresa: el 42.10% tienen entre 6 a 10 trabajadores (Tabla 2). Este resultado contrasta con Santamaria (2017) el 62% de más micro y pequeñas empresas tienen entre 11 trabajadores, también contrasta con los resultados por Ticona (2017) el cual manifiesta que el 80% de las micro y pequeñas empresas tienen 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas ofrecen oportunidad de trabajo debido a que tienen una demanda de cliente ya que se le hace difícil al representante realizar todo el trabajo por ello necesita contar con trabajadores que le ayuden a brindar mejor el servicio a sus clientes.

Relación con los trabajadores: el 57.90% son trabajadores no familiares (Tabla 2). Este resultado contrasta con Mercado (2016) quien menciona que el 34.40% de los trabajadores son familiares de los dueños; contrastando con los resultados de López (2018) quien señala que el 45.80% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son familiares. Demostrando la mayoría de las empresas prefieren contratar personas no familiares ya que pueden tener un control en su operación de ventas porque el dueño podrá tomar decisiones independientes y dar órdenes sin que se incomoden a sus trabajadores a realizar actividades de la empresa.

Objetivo de la creación: el 100% de ellos buscan obtener ganancia (Tabla 2). Este resultado coincide con Mercado (2016) señalando que el 100% tiene como objetivo generar ganancia a la vez coinciden con el resultado de Pérez (2018) donde el 87% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo en generar ganancia, también coinciden con el resultado de Santamaría (2016) señalando que el 78.70% de las MYPES es generar ganancia. Demostrando que la mayoría de las empresas se contribuyeron para obtener ganancias teniendo una buena trayectoria en el mercado.

### **Tabla 3 Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017**

Identifican los problemas que existen en su empresa: el 100% que la mayoría siempre identifica los problemas que existen en su empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Araujo (2017) quien manifiesta que el 100% de los representantes mencionaron que la gestión de calidad si contribuye e identifica los problemas que existen en su empresa; también coincide con los

resultados obtenidos por Pérez (2018) el 87.50% la gestión de calidad siempre identifica los problemas que existen en su empresa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes identifican los problemas que existe dentro de su empresa ya que esto afectaría al cliente, así mismo saber dónde está fallando buscar métodos, herramientas para mejorar y esto llevara a la mejora dentro de ello y surgir en el mercado.

Planifica soluciones que se presenta en su empresa: el 55.30% casi siempre ayudan a planificar soluciones para resolver los problemas de su empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Araujo (2017) el 57 % de los gerentes manifestaron que la gestión de calidad si ayuda a planificar posibles soluciones para resolver los problemas de su empresa. Esto demuestra que los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017, en su mayoría conoce la gestión de calidad y siendo así no planifica adecuadamente, es por ello es importante tener una buena gestión de calidad ya que ayuda a resolver los problemas y los efectos que presentan más adelante de su empresa.

Mide el grado de resultados: el 55.30% siempre mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Araujo (2017) el 57% de los encuestados manifestaron que casi siempre los representantes toman en cuenta el grado de resultados que obtiene su equipo de trabajo. Mostrando que la mayoría de los representantes son conscientes de medir el grado de resultados de su equipo de trabajo dentro de la organización y permite tomar decisiones acertadas para mejorar la calidad de sus trabajadores,

debido a múltiples razones como el miedo al cambio o ideas cerradas a nuevos paradigmas.

Logro de resultados esperados al implementar planes de mejora: se obtuvo que el 55.30% respondió que casi siempre aplican planes de mejora dentro de la organización (Tabla 3). El resultado coincide con los resultados obtenidos por Araujo (2017) el 50% de los encuestados manifestaron que casi siempre la empresa ha logrado resultados esperados al implementar planes de mejora. La mayoría relativa de los representantes demuestra que los gerentes deben de tomar importancia a implementar planes de mejora, porque permite tomar decisiones acertadas para mejorar la calidad del servicio. Así también están viendo cuales son las necesidades de los clientes para que así puedan brindarle un buen servicio y se sientan cómodos con ello.

Los representantes ayudan a realizar el control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos: el 55.30% respondió nunca (Tabla 3). Este resultado contrasta con Santamaría (2016) el 87.50% de los gerentes manifestaron que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos por la empresa. Esto demuestra que los gerentes que tener una buena gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados la cual ayudara a lograr el objetivo propuesto.

La evaluación del desempeño laboral: se obtuvo que el 55.30% que anualmente lo realizan una evaluación al personal (Tabla 3). Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Román (2018) que menciona el 100% de los gerentes realizan la evaluación del desempeño laboral a cada 6 meses a través de distintas maneras. Esto demuestra que la mayoría de los gerentes muestra interés por los

colaboradores brindándole lo necesario para su desempeño y tomando en cuenta diferentes evaluaciones con las veces necesarias y a tiempos reales así mismo obteniendo los mejores resultados de cada uno de ellos.

Los gerentes evalúan el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa: el 55.30% respondió que casi siempre evalúa el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Román (2018) el 62% dijeron que casi siempre evalúa el cumplimiento de las metas. Esto demuestra que los gerentes toman en cuenta a los colaboradores, para que la evaluación este bien planeado, coordinado y desarrollado, ya que proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos.

Los beneficios que ofrecen la evaluación del desempeño laboral a sus colaboradores: el 55.30% si participan en programas de desarrollo y capacitación (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Pérez (2018) el 85.70% que, si participan en programas de desarrollo, también coincide con los resultados obtenidos por Román (2018) el 89% de los trabajadores manifestaron que si las empresas mencionan los beneficios que ofrecen la evaluación del desempeño a sus colaboradores. Esto demuestra que los gerentes si toman importancia a la organización y capacitar a los colaboradores para alcanzar los objetivos además de organizar, dirigir y controlar para que la eficiencia en el trabajo sea beneficiosa.

Se comunican de forma oportuna a las diferentes áreas y trabajadores el cronograma de proceso de evaluación del desempeño laboral: el 55.30% respondió casi siempre cuentan con una comunicación de forma oportuna para hacerles saber sobre

cronograma de proceso de evaluación (Tabla 3). El resultado concuerda con Mercado (2016) quien señala que el 75% de los gerentes tienden a comunicarse con los colaboradores ha cerca del cronograma de proceso de evaluación del desempeño laboral. Esto demuestra que los gerentes tienen una buena comunicación con los colaboradores, lo cual se puede decir que la comunicación con los colaboradores es importante para llevar a cabo las actividades.

El personal tiene una actitud positiva y responsable en la relación de sus tareas y actividades: el 32.90% respondió casi siempre (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Pérez (2018) el 85.70% casi siempre el personal tiene una actitud positiva para laboral en la empresa; también coincide con los resultados obtenidos por Román (2018) el 89% de los gerentes manifestaron que si el personal tiene una actitud positiva y responsable en la relación de sus tareas y actividades. Esto demuestra que los colaboradores incrementaran su capacidad de innovar y brindar el mejor servicio a los clientes y a que la organización logre crecer dentro del rubro.

Si cumple los objetivos requeridos para planificar ejecutar y evaluar el desempeño laboral: el 34.20% respondió casi nunca (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Bravo (2019) el 60% mencionaron que si siempre verifica y cumplen con los objetivos requeridos para planificar, ejecutar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. Esto comprende que para la organización cumplir con los objetivos requeridos va alcanzar los planes establecidos y que ayudara a los colaboradores encaminar al mejoramiento y facilitan al éxito.

Trabajadores se organizan de manera efectiva para solucionar problemas que se presentan inesperadamente: el 55.30% respondió casi siempre (Tabla 3). Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Román (2018) el 56% manifestaron que los colaboradores si solucionan problemas inesperados que se presentan. Indica que la mayoría relativa de los gerentes transmiten confianza a sus colaboradores para que puedan solucionar problemas que se presentan inesperadamente para que así el colaborador brinda la mejor calidad del servicio y al recomendar sabe que es lo mejor para la empresa y darle confianza permite a que tomen una buena decisión de poder ofrecer el mejor servicio.

Al momento de responder acertadamente frente a situaciones de presión del cliente: el 34.20% respondió casi nunca sus trabajadores responden a ello (Tabla 3). Estos resultados obtenidos contrastan con los resultados obtenidos por Román (2018) el 37.23% manifestaron que en la empresa siempre sus colaboradores responden acertadamente frente a situaciones de presión de cliente. Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes no están monitoreando a sus colaboradores en cuanto si cumplen o no sus actividades correctamente.

Sus colaboradores resuelven problemas sin necesidad de ayuda de un superior: el 35.20% Respondió que casi nunca (Tabla 3). Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Santamaría (2016) el 56% manifestaron que el personal dentro de la empresa nunca resuelve problemas siempre necesitan de un superior. Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes están dispuestos a ayudar a sus colaboradores para que en futuro cuando se enfrente a un problema lo

mejoren ya que con ello podrá retener a sus clientes y así lograr resolver problemas en el rubro que se dedica.

El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos: el 55.30% respondió casi siempre el personal cumple con las tareas entregadas (Tabla 3). Este resultado obtenido coincide con los resultados obtenidos por López (2018) el 40.23% manifestaron que en la empresa siempre cumplen con todas las tareas establecidas. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores se comprometen a cumplir las actividades establecidas, por que dependerá de ellos que la empresa logre alcanzar la meta.

## VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años, son de género masculino, cuentan con grado, superior universitario, tienen de 0 a 3 años. La minoría tienen superior no universitario, son administradores de la empresa. Esto demuestra que las representantes de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por hombres mayores, lo cual no es una desventaja tener un negocio y dirigirlo sin ningún inconveniente pese a que no tuvieron la oportunidad de seguir con los estudios universitarios.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias y las personas que laboran en la empresa no son familiares. La minoría tiene 4 a 7 años en el rubro y tienen de 6 a 10 trabajadores laborando en su empresa. Para ello su permanencia en el rubro sea rentable y pueda ampliar más su negocio cumpliendo siempre con las exigencias que tiene sus clientes con el servicio que ofrece

La mayoría de los representantes manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a identificar los problemas que existen en su empresa y casi siempre planifican los problemas que existen en su empresas, si mide el grado de resultados en ocasiones, casi siempre las empresas han logrado obtener resultados beneficiosos que les permite implementar más planes de mejora, la mayoría de los representantes nunca cumplen los objetivos de la empresa, logran recolectar los datos al momento de resolver un problema de la empresa y que casi siempre han tenido la oportunidad de evaluar los últimos resultados con los actuales ya que les permitirá ver su mejora cada vez que solucionen un problema de su empresa, tienen en cuenta los trabajos

en equipo que tiene solo un objetivo común, mencionan que la empresa no toma en cuenta los beneficios que puede ofrecer la evaluación del desempeño laboral, la mayoría se comunica de forma oportuna a las diferentes áreas y trabajadores el cronograma de proceso de evaluación de desempeño laboral. La minoría de los gerentes de las micro y pequeñas empresas realizan la evaluación del desempeño laboral a sus colaboradores, no resuelven problemas dentro de su empresa sin la ayuda de un superior, ya que cada organización cuenta con un sistema formal de evaluación del desempeño, donde cada supervisor y directivo revise el avance logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo y deben de tomar mucha importancia en evaluar el desempeño laboral a sus colaboradores a través de ello puedan diferenciarse de la competencia.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Incentivar a los representantes de las micro y pequeñas empresas que se sigan especializando maestrías para que puedan ser más competitivos en el mercado, sobre todo para que su empresa pueda liderar en su rubro, y apliquen los procesos de mejora continua para que pueda conseguir una mejor calidad, productividad y eficacia en su empresa.

Impulsar a los representantes a poder conocer a su competencia e implementar estrategias para poder captar más clientes, asimismo se les sugiere que cuenten con una visión hacia el futuro para que puedan generar ganancias, con la finalidad de poder afrontar las adversidades o cambios que se presenten en el mercado.

Instruir a los colaboradores, acerca de la importancia que tienen la Gestión de calidad en las empresas, ya que este sistema demanda mucho compromiso tanto como para los trabajadores como hasta para el mismo dueño, con la finalidad de entregar un mejor servicio al cliente, asimismo se les sugiere a los representantes conocer aún mucho más los términos de la evaluación del desempeño laboral, ya que no solo se basa en evaluar al personal, sino que también esto ayudará a encontrar los puntos de falencia, y realizar capacitaciones constantes para los colaboradores, como es la atención al huésped, la calidad de servicio que brinda, y a que favorezcan mejorar sus habilidades, capacidades y destrezas. Asimismo, los administradores o gerentes deben de tomar mucha importancia en evaluar el desempeño laboral a sus colaboradores a través de ello puedan diferenciarse de la competencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alveiro, M. (2015). *Evaluación del desempeño laboral como herramienta para el analisis.* Argentina. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Andina. (09 de setiembre de 2018). *Recursos Humanos: tres nuevas formas de evaluar el talento.* Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-recursos-humanos-tres-nuevas-formas-evaluar-talento-720530.aspx>
- Araujo, S. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de leoncio prado período – 2017.* Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456>
- Arez (04 de octubre de 2018). Evaluación del desempeño laboral. *Aretéactiva.* Recuperado de <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Avalio, A. & Roca, E. (05 de 09 de 2018). Factores que Limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el peru(MYPES). *Académia.* Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20(3).pdf)
- Bravo, G. (2019). *Cracterización de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles del distrito de huaraz,* 2016. Huaraz. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10445/myps\\_capacitacion\\_del\\_personal\\_bravoamadoabel\\_gines.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10445/myps_capacitacion_del_personal_bravoamadoabel_gines.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Cabello, S. ( 2014). Importancia de las micro y pequeñas empresas en el desarrollo en el desarrollo del país. *Lex*. Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623/0>

Cuestas, O. ( 2015). Calidad total en las micro y pequeñas empresas . Recuperado de [https://www.softexpert.com/es/material/iso-90012015-esta-ustedpreparado?gclid=CjwKCAjw5p\\_8BRBUEiwAPpJO6wp\\_wiDG278J\\_cv93TzeEJa6\\_7lls6ZyQMwzKhIRCmcWxkzwowBLAxoC9SAQAvD\\_BwE](https://www.softexpert.com/es/material/iso-90012015-esta-ustedpreparado?gclid=CjwKCAjw5p_8BRBUEiwAPpJO6wp_wiDG278J_cv93TzeEJa6_7lls6ZyQMwzKhIRCmcWxkzwowBLAxoC9SAQAvD_BwE)

Camisón, C. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos*. México: pearson educación.

Cano, R. (2016). *Perfeccionamiento de la evaluación del desempeño individual en el Hotel pernik*. (tesis de pregrado), Universidad de Holguín, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/bitstream/uho/4410/1/TESIS%20MIGUE%28FINAL%29.pdf>

Carro, P. & González G. D. (2019). *Asministración de la calidad Total*. Mexico: Holasco. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)

Chiavenato, I. (2015). *Administració de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-HillInteramericana. Recuperado de

[https://www.academia.edu/34007846/8va\\_Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_El\\_capital\\_humano\\_pdf](https://www.academia.edu/34007846/8va_Administracion_de_recursos_humanos_El_capital_humano_pdf)

Comercio. (07 de Agosto de 2018). Entidad publica. Evaluaciones de desempeño. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>

Contreras, R. (26 de Setiembre de 2015). *Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú. Gestión.* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/especial-ema-diez-empresas-admiradas-peru-100936>

Cuesta, S. (2020). *Manual para la evaluación del desempeño laboral.* Barcelona, España: Marcamba, ediciones Tecnicas. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/manual-para-la-evaluacion-del-desempeno-laboral/9788426728050/>

Chunga, E. (2018). *Caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro abarrotes del mercadillo del distrito de Bellavista, Sullana (Tesis pregrado).* Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4224>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (16 de mayo de 2018). *Competencias laborales facilitandoles el acceso al empleo.* Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/mas-de-4-mil-trabajadores-vinculados-al-turismo-recibiran-certificacion-de-competencias-laborales-facilitandoles-el-acceso-al-empleo/>

Palacios, D. A. (2018). *Perú: situación de las micro y pequeñas empresas. Economía,* . Lima: Perú. Ecoe Ediciones.

Sampieri, H. R. (2016). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2019). *¿Qué es una Mype?* Recuperado de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Universidad los Angeles de Chimbote. (30 de octubre de 2019). *codigo de etica para la investigación*. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Garcia, C. (2017). *calidad total en las micro y pequeñas empresas*. Lima: EquipoAltran. Recuperado de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>

Gestión. (30 de Octubre de 2019). *Gerentes comerciales de medianas y pequeñas empresas crecieron*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/sueldos-de-gerentes-comerciales-de-medianas-y-pequenas-empresas-crecieron-85-noticia/>

Gutiérrez, P. (2018). *Calidad total y productividad*. Bogotá: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/Calidad-total-y-productividad-3ra-Edici%C3%B3n-Humberto-Guti%C3%A9rrez-Pulido.pdf>

Huascarán. (2018 de Abril de 2018). Evaluaciones de desempeño. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>

Instituto Nacional de Estadística e Informatica. (6 de Julio de 2017). Resultados de la encuesta de micro y pequeñas empresas. Recuperado de

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1139/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/index.html)

López, M. (2018). *La evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión y desarrollo en el servicio público en la ciudad de Colombia (tesis pregrado)*. Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/1>

Mercado, M. (2016). *Propuesta de un instrumento de evaluación del desempeño de los trabajadores del "Hotel Europa" de la ciudad de León en el periodo comprendido de febrero-junio del año 2016. (tesis monográfica para optar al título de licenciado en administración)*. Nicaragua. Recuperado de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/4974/1/230584.pdf>

Novillo, M. (2017). *Gestión de calidad: un enfoque práctico*. Buenos Aires: Compas. Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf>

Pacheco, S. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba tesis para optar el Grado Académico de doctor de Gestión de empresas*. Lima. Recuperado de <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg./archivos/tesis2018/doctorado/tesis7.pdf>

Palacios, D. (27 de Abril de 2018). Perú: situación de las micro y pequeñas empresas. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/talento-humano>

- Panorama. (2015). *Empleo y condiciones de trabajo de las MYPE de América latina y el caribe*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_398103.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_398103.pdf)
- Roman, A. C. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo Hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro Hoteles de tres estrellas del Distrito de Huaraz, 2016*. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5419/gestion\\_de\\_calidad\\_hotelqual\\_roman\\_alejos\\_celeny\\_marisol.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5419/gestion_de_calidad_hotelqual_roman_alejos_celeny_marisol.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Roque, M. (2018). *Gestión de calidad y la evaluación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro sector turismo hotelera, jr. José Olaya, Distrito de Chimbote, 2016*. Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5400/gestion\\_de\\_calidad\\_planeamiento\\_estrategico\\_roque\\_arellano\\_michael\\_anthony.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5400/gestion_de_calidad_planeamiento_estrategico_roque_arellano_michael_anthony.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Salazar, G. (24 de noviembre de 2017). Gestión. *gestionar adecuadamente el talento humano en la Mype*. Recuperado de <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/como-gestionar-adecuadamente-el-talento-humano-en-la-mype/>
- Santamaria, D. (2016). *Evaluación del desempeño laboral de los egresados y graduados de la escuela hotelería y Turismo de la pontificia Universidad Católica del Ecuador en las organizaciones del sector Turístico y hotelero*

*del distrito de metropolitano de Quito.* Recuperado de  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8676>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2019).  
*Beneficios de las micro y pequeñas empresas.* Recuperado de  
<https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Cuatrecasas, L. & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación.* Barcelona: Recuperado de:  
<https://read.amazon.com/>

Ticona, V. (2017). *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de trabajadores del hotel royal inn de la ciudad de puno para optar el título profesional de licenciado en turismo.* Puno. Recuperado de  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12112/Ticona\\_Acer o\\_Valeria\\_Dany.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12112/Ticona_Acer_o_Valeria_Dany.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Trabajo, I. (2015). *Temático Laboral pequeñas empresas, grandes brechas.* Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_398103.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_398103.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Año 2017				Año 2018				Año 2019				Año 2020			
		Semestre II				Semestre I				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco Teórico y Metodológico					X	X	X		X							
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos								X								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)									X							
8	Recolección de datos									X							
9	Presentación de resultados										X						
10	Análisis e Interpretación de los Resultados											X					
11	Redacción del informe preliminar												X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación												X				
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación													X	X		
14	Presentación de ponencia en jornada de investigación															X	
15	Redacción de Artículo científico																X

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% numero</b>	<b>Total (s/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
* Impresiones	20.00	5	100.00
* Fotocopias	0.10	50	5.00
* Empastado	20.00	1	20.00
* papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	150	15.00
* Lapiceros	4.00	1	4.00
<b>Servicios</b>			
* Uso de turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			244.00
<b>Gastos de viaje</b>			
* Pasaje para recolectar información	2.00	20	40.00
<b>Sub total</b>			284.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			284.00
<b>Presupuesto desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% numero</b>	<b>Total (s/.)</b>
<b>Servicios</b>			
* uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
* Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
* Soporte informático o (Modulo de investigación del ERP Universito - MOIC)	40.00	4	160.00
* Publicación de articulo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recursos humanos</b>			
* Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			653.00
<b>Total (s/.)</b>			936.00

### Anexo 3. Directorio

#### Cuadro de población

N°	Nombre Comercial	Ubicación	RUC
01	Alpamayo Hotel	Av. Luzuriaga N°629 Huaraz	20530731821
02	Tumi Li	Jr. José de San Martín N°1085 Ba. Belén	20530731236
03	Hotel Monte Blanco	Jr. José de la Mar N°620	20115593791
04	Hotel Samuel's	Jr. Simón Bolívar N°504	20322919451
05	Hotel Santa Rosa	Jr. Teófilo Castillo N°441	10091424261
06	Gran Hotel Alturas	Av. Antonio Raymondi N°316	20530919031
07	Hotel El Tumi	Jr. San Martín N°1121	20115635388
08	Centrocoop – Hotel	Av. Agustín Gamarra N°690.	20658741004
09	Hotel La Joya	Jr. San Martín N°1187	20532018941
10	Hatún Wasi Hotel	Av. Raimondi N°903	20530784437
11	Andino Club Hotel	Jr. Pedro Cochachin N°375	20140117499
12	San Sebastián EIRL – Hotel	Jr. Italia N°1124	20531014708
13	Grand Hotel César's	Jr. José Larrea y Laredo N°721	20530960006
14	Hotel Galaxia	Jr. Juan de la Cruz Romero N°638	20530830994
15	Huaraz Hotel	Av. Luzuriaga N°529	20530673520
16	Klinton – Hotel	Jr. Juan Bautista N°827	10423027776
17	Hotel el Rubi S.A.C.	Av. Luzuriaga N°550	10091788468
18	Suiza Peruana – Hotel	Jr. Federico Sal y Rosas N°843	10316497140
19	Hotel Morales	Jr. José Olaya N°444	10414538474
20	Hotel La Aurora	Av. Luzuriaga N°915	20407918500
21	Hotel Lin III	Av. Confraternidad Inter. Oeste	20408096279
22	Empresa Hotelera Valencia Li E.I.R.L.	Psj. San Martín N°432	20571203040
23	Hotel Lin	Av. Agustín Gamarra N°600	20408096279
24	Hotel Continental	Jr. Diego Ferrer N°461	10316106418
25	Hotel Huaraz	Av. Luzuriaga N°529	10316033895
26	Hotel Tumi II	Jr. San Martín N°1085	20115635388
27	Hotel Valencia E.I.R.L.	Jr. Larrea y Laredo N°687	20407975996
28	Hotel Rinconcito Huaracino	Jr. Sebastián Beas N°833	10801394511
29	Hotel Chavín Señoral S.R.L.	Jr. San Martín N°873	10316182122
30	Las Tejas Hotel Perú E.I.R.L.	Jr. Mariscal Cáceres N°328	10257141921

31	Hualcan Hotel	Jr. Hualcan N°346	10316238012
32	Hotel Lin II	Jr. Comercio s/n	20408096279
33	Hotel Pirámide	Mz. Única Lt. 22 parque Ginebra	10142158464
34	Hotel Golden E.I.R.L.	Jr. Lucar y Torre N°414	20146532892
35	La Cordillera II	Jr. Trece de diciembre N°319	10524638915
36	Huallcor – Hotel	Jr. Fidel Olivas Escudero N°960	10265348972
37	Hotel el Virrey	Jr. 28 de Julio N°634	10458962743

38	El Patio de Monterrey	H. 3 Estrellas	Carretera Huaraz - Caraz KM 206
39	Arawi Pastoruri Hotel	H. 3 Estrellas	Jr. Corongo N° 145
40	Andino Club Hotel	H. 3 Estrellas	Jr. Pedro Cocha chin N° 357
41	Centrocoop	H. 3 Estrellas	Av. Agustín Gamarra N° 690
42	San Sebastián	H. 3 Estrellas	Jr. Italia N° 1124
43	Gran Hotel Cesar's	H. 3 Estrellas	Jr. Larrea y Laredo N° 721
44	Colomba	H. 3 Estrellas	Jr. Francisco de Zela N° 210
45	La Joya	H. 3 Estrellas	Jr. San Martín N° 1187
46	El Tumi	H. 3 Estrellas	Jr. San Martín N° 1121
47	Klinton	H. 3 Estrellas	Jr. Juan Bautista N° 827
48	Los Portales	H. 3 Estrellas	Av. Raymondi N° 903
49	Sierra Nevada	H. 3 Estrellas	Carretera Huaraz - Monterrey KM 3.5
50	Real Hotel Baños Termales de Monterrey	H. 3 Estrellas	Av. Monterrey S/N
51	Real Hotel Huascarán	H. 3 Estrellas	Av. Santiago Antúnez de Mayolo S/N
52	El Rubi	H. 3 Estrellas	Av. Luzuriaga N° 550
53	Suiza Peruana	H. 3 Estrellas	Jr. Federico Sal y Rosas N° 843 (frente al Galeón)
54	Gran Hotel Centenario	H. 3 Estrellas	Av. Centenario N° 515

55	Morales	H. 3 Estrellas	Jr. José Olaya N°556 – Barrio de José Olaya
56	Valencia	H. 2 Estrellas	Jr. Larrea y Laredo N° 687
57	Valencia II	H. 2 Estrellas	Psje. San Martín N° 480
58	Huaraz	H. 2 Estrellas	Av. Luzuriaga N° 529
59	Samuel's	H. 2 Estrellas	Jr. Simón Bolívar N° 504
60	Gran Hotel Alturas	H. 2 Estrellas	Ar. Raimondi N° 316
61	Tumi II	H. 2 Estrellas	Jr. San Martín N° 1085
62	Santa Rosa	H. 2 Estrellas	<u>Jr. Teófilo del Castillo N° 441</u>
63	Continental	H. 2 Estrellas	Jr. Diego Ferrer N° 461
64	Galaxia	H. 2 Estrellas	Jr. Juan de la Cruz Romero N° 638
65	Monte Blanco	H. 2 Estrellas	Jr. José de la Mar N° 620
66	Chavín Señorial	H. 2 Estrellas	Jr. San Martín N° 873
67	Las Tejas	H. 2 Estrellas	Jr. Mariscal Cáceres N° 328
68	Hualcán	H. 1 Estrella	Jr. Hualcan N° 346
69	Rinconcito Huaracino	H. 1 Estrella	Jr. SebastianBeas N° 833
70	Alpamayo Center	Hs. 3 Estrellas	Av. Luzuriaga N° 629
71	Montaña Blanca	Hs. 3 Estrellas	Av. Confraternidad Internacional Este N° 110
72	Pirámide	Hs. 3 Estrellas	Mz. Única Lt 22 Parque Ginebra
73	Bond	Hs. 3 Estrellas	Jr. Francisco de Zela N° 426
74	La Aurora	Hs. 3 Estrellas	Av. Luzuriaga N° 915
75	Misky Huarac	Hs. 3 Estrellas	Jr. Francisco Araos N° 184-190
76	Huaraz	Hs. 2 Estrellas	Pje Rodolfo Espinar N° 109 A

## Anexo 4. Declaración Jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Mallqui Espinoza Clelia Diana, identificado (a) con DNI 71959587 y código de estudiante 1211151124 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Evaluación del desempeño laboral como herramienta de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017. Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autenticidad, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Huaraz, 23/11/2020

  
Firma

Nombres y apellidos: Mallqui Espinoza Clelia Diana  
DNI: 71959587

## Anexo 5. Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.

Yo, ....., Identificado con DNI N° ..... Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador(a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

---

Firma



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

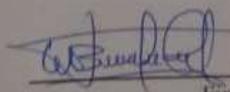
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO HERRAMIENTA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO  
HOTELES DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.

Yo, Warsch Beribnd....., Identificado con DNI N° 48471381.....

Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

  
Firma



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO HERRAMIENTA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO  
HOTELES DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.

Yo, Gyssele Carrillo....., Identificado con DNI N° 46210814.....

Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

Firma



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

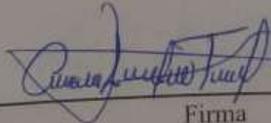
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO HERRAMIENTA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO  
HOTELES DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.

Yo, Cristhino Lozano Fernandez, Identificado con DNI N° 31630814.....

Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

  
Firma



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

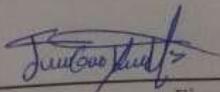
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO HERRAMIENTA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO  
HOTELES DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.

Yo, Martín Yasuri Paredes, identificado con DNI N° 46444899

Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

  
Firma



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

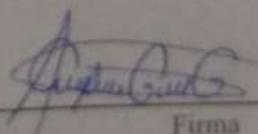
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE RUBRO HOTELES DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.

Yo, Catalina Araya....., Identificado con DNI N° 10576181.....

Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explica y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

  
Firma

## Anexo 6. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017.

Trabajo de investigación para optar el grado de bachiller en ciencias administrativas.

GENERALIDADES:

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS

**1. Edad**

- a) 18 a 30 años
- b) 31 a 50 años
- c) 51 a más años

**2. Genero**

- a) Femenino
- b) Masculino

**3. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria

- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. Número de trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

**8. Las personas que trabajan en su empresa**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**9. Objetivos de Creación:**

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

**10. Usted identifica los problemas que existen en su empresa**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

**11. Usted planifica posibles soluciones para resolver los problemas de su empresa**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

**12. Usted mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

**13. Su empresa ha logrado resultados esperados al implementar planes de mejora.**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

**14. Realiza control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos**

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Siempre
- d) Casi siempre

REFERENTE A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

**15. ¿Usted con qué frecuencia realiza la evaluación del desempeño laboral?**

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual

**16. ¿Evalúa el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa?**

- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

**17. ¿Cuáles son los beneficios que ofrece la evaluación del desempeño a sus colaboradores?**

- a) Participación en concursos para ascenso
- b) Recibir incentivos económicos y morales
- c) Participar en programas de desarrollo y capacitación
- d) Permanencia y estabilidad en el cargo

**18. ¿Usted se comunica de forma oportuna a las diferentes áreas y trabajadores el cronograma de proceso de evaluación del desempeño laboral?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi Nunca

**19. ¿Usted cree que el personal tiene actitud positiva y responsable en la relación de sus tareas y actividades?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

**20. ¿Usted cumple los objetivos requeridos para planificar ejecutar y evaluar el desempeño laboral del personal?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

**21. ¿Usted cree que sus trabajadores se organizan de manera efectiva para solucionar problemas que se presentan inesperadamente?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre

c) Nunca

d) Casi nunca

**22. ¿Usted cree que sus trabajadores responden acertadamente frente a situaciones de presión de cliente?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Nunca

d) Casi nunca

**23. ¿Usted cree que sus trabajadores resuelven problemas sin necesidad de ayuda de un superior?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Nunca

d) Casi nunca

**24. ¿Usted cree que el personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Nunca

d) Casi nunca

## Anexo 7. Alfa Cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	76	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,807	23

variables del procedimiento.













Anexo 9.

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017

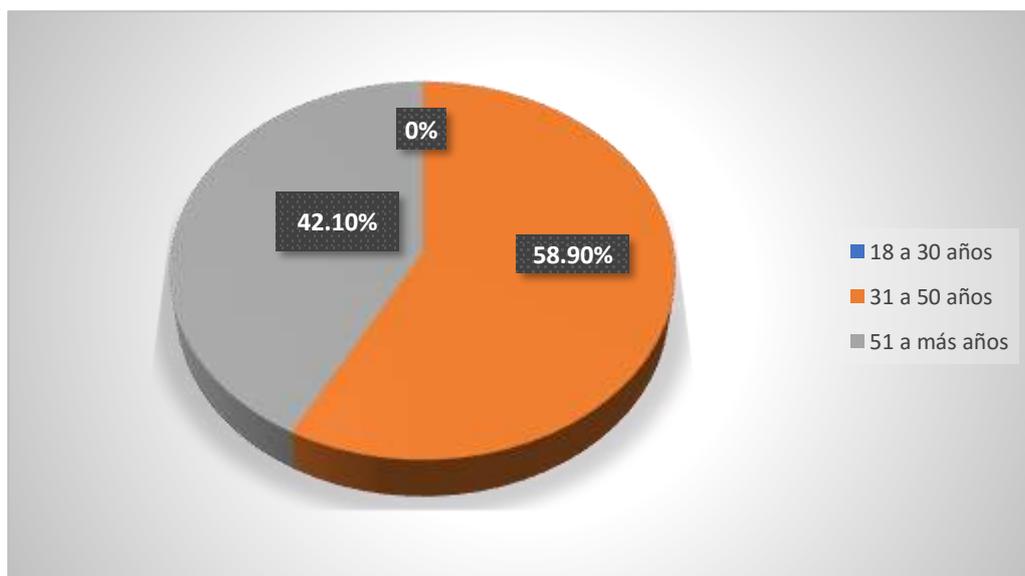


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

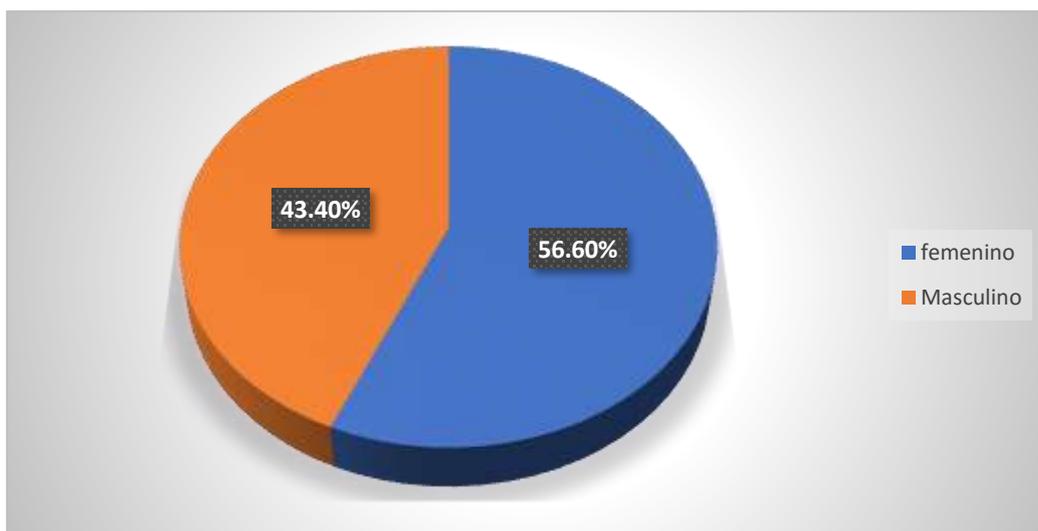
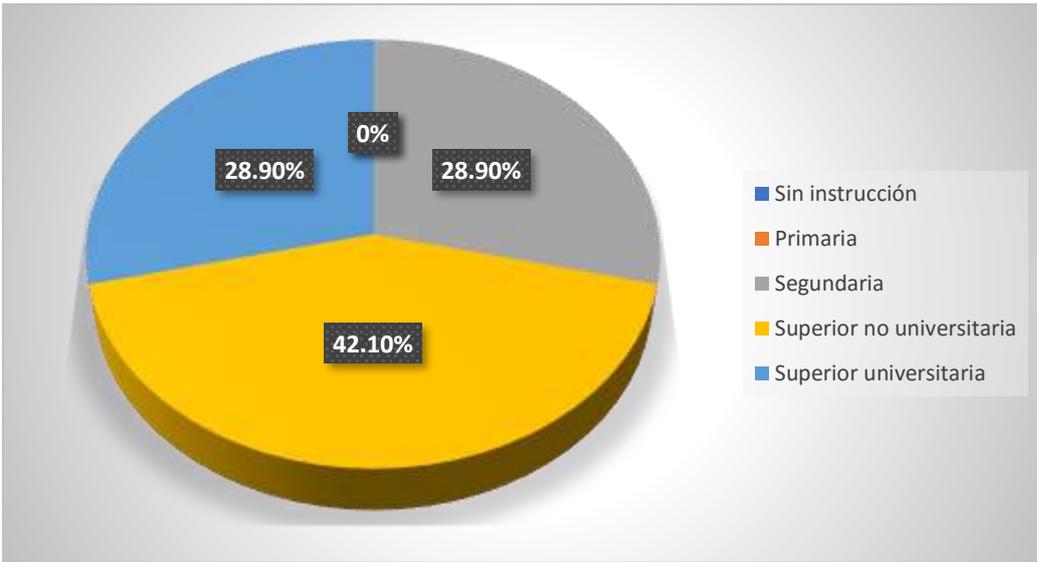
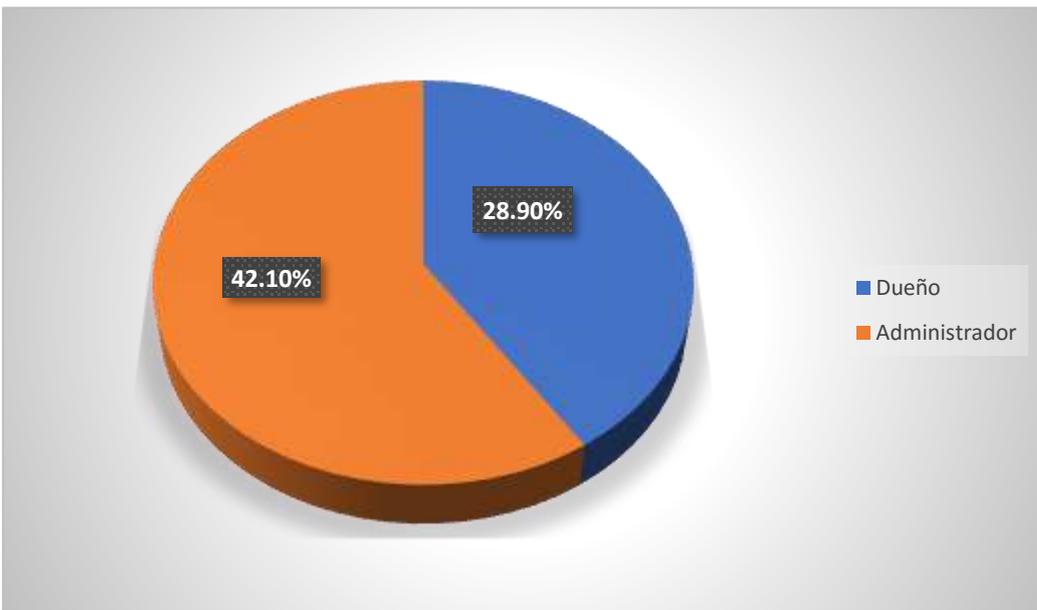


Figura 2. Género

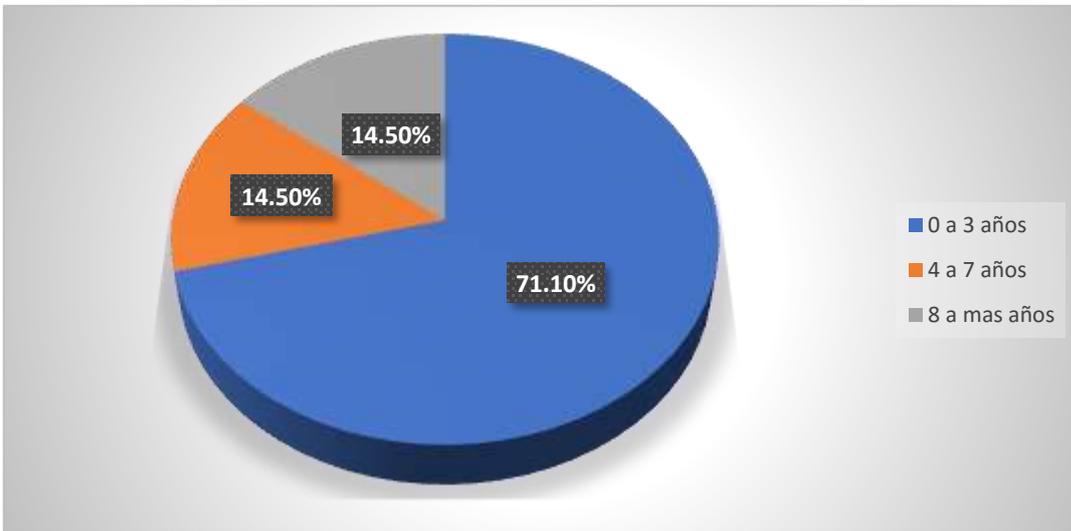
Fuente. Tabla 1



**Figura 3.** Grado de instrucción  
**Fuente.** Tabla 1

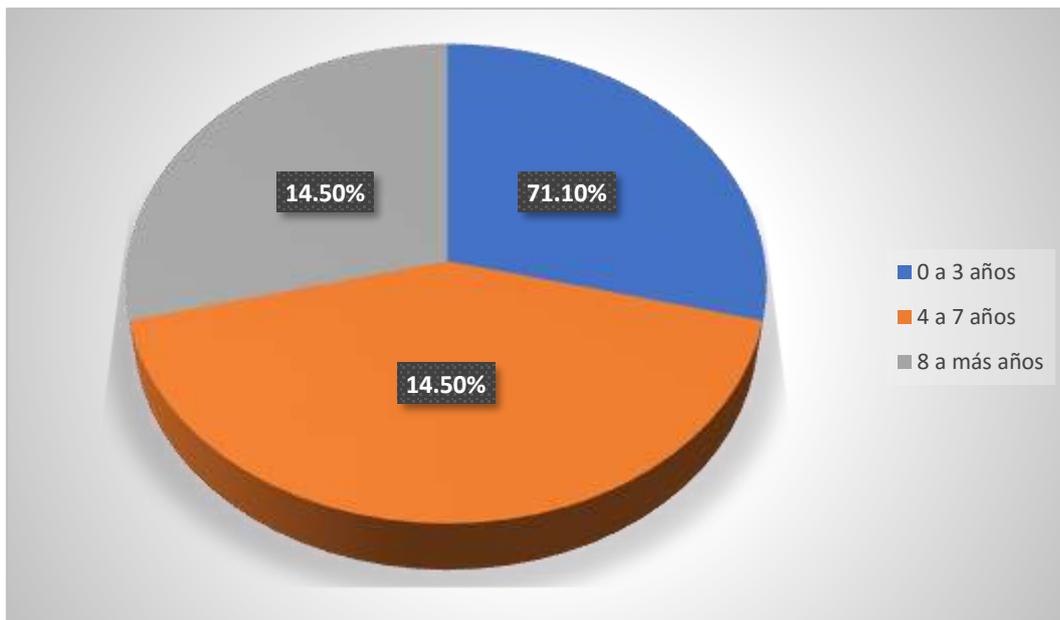


**Figura 4.** Cargo que desempeña  
**Fuente.** Tabla 1

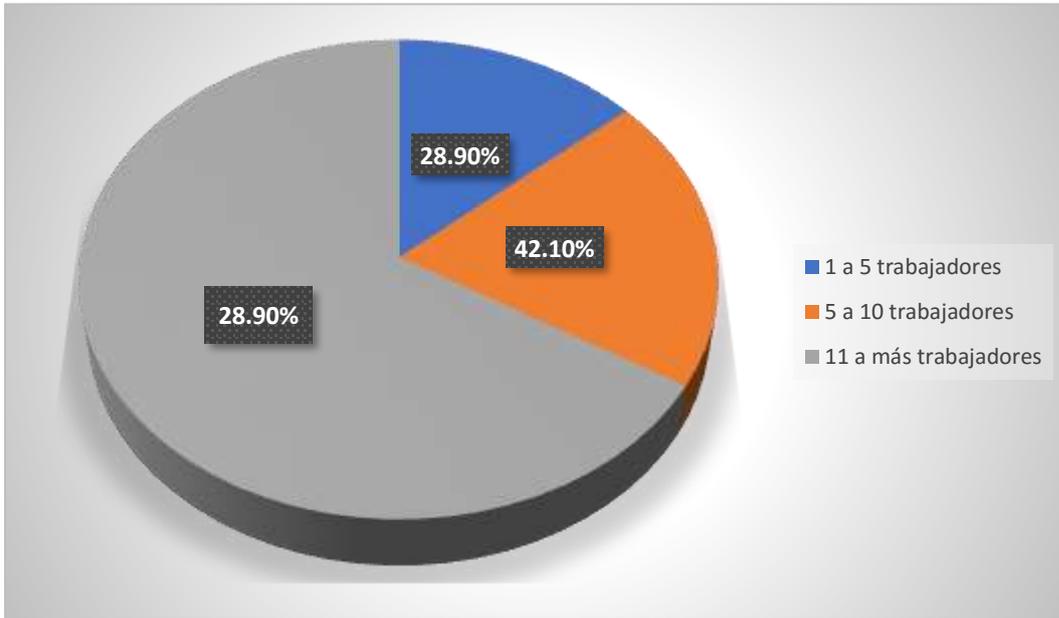


**Figura 5.** Tiempo que desempeña en el cargo  
**Fuente.** Tabla 1

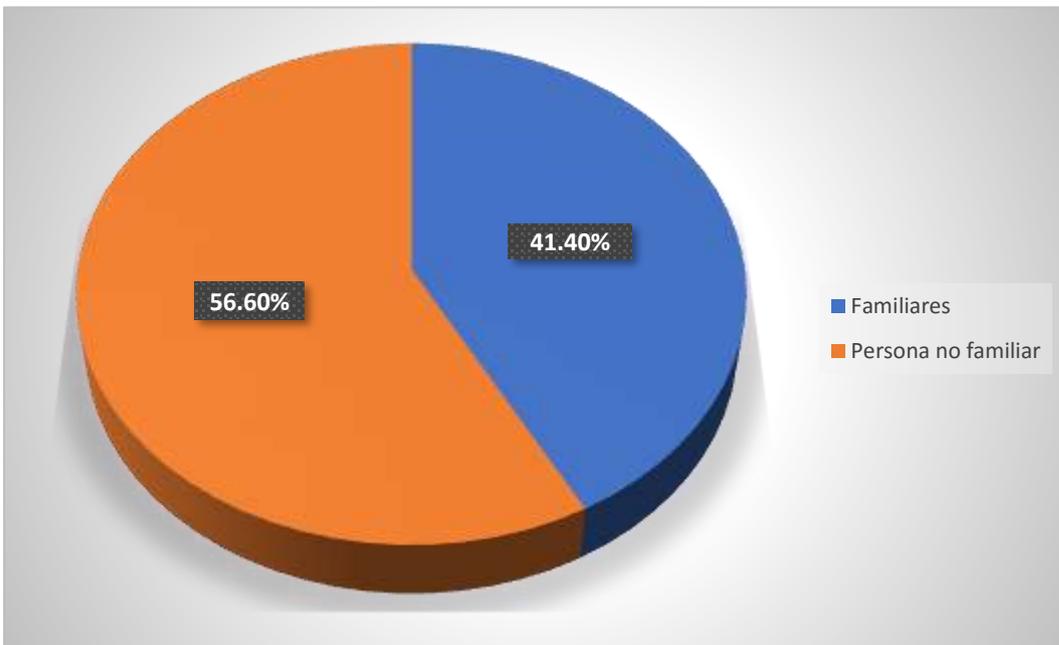
**Características de las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017**



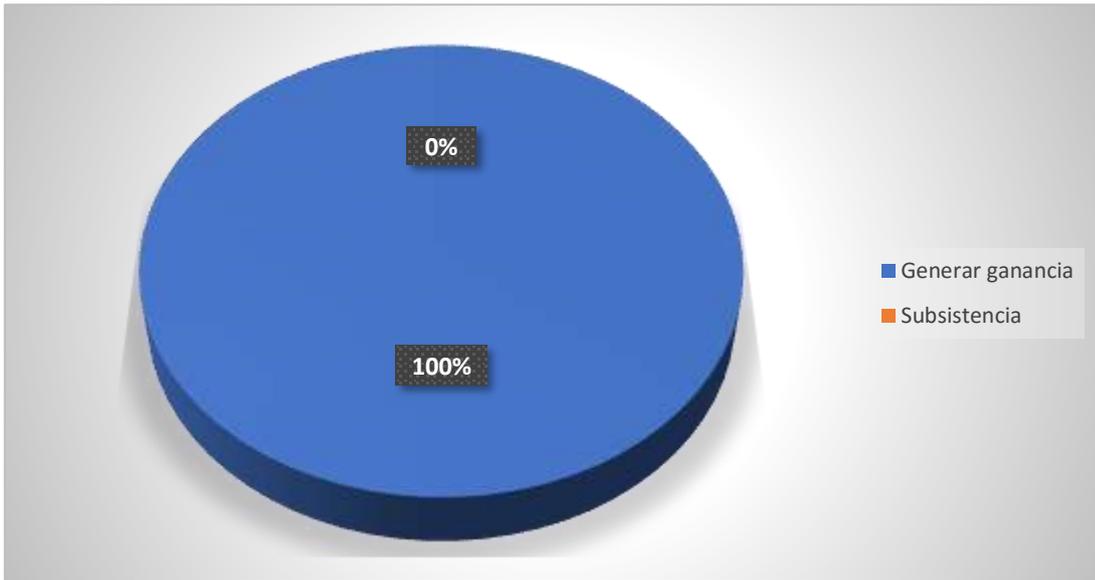
**Figura 6.** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro  
**Fuente.** Tabla 2



**Figura 7.** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro  
**Fuente.** Tabla 2

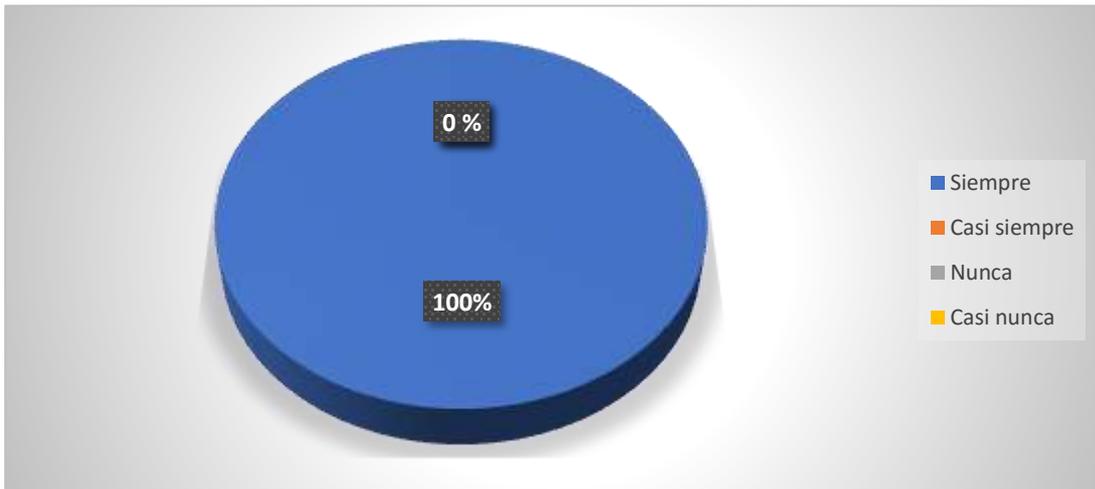


**Figura 8.** Las personas que trabajan en su empresa  
**Fuente.** Tabla 2

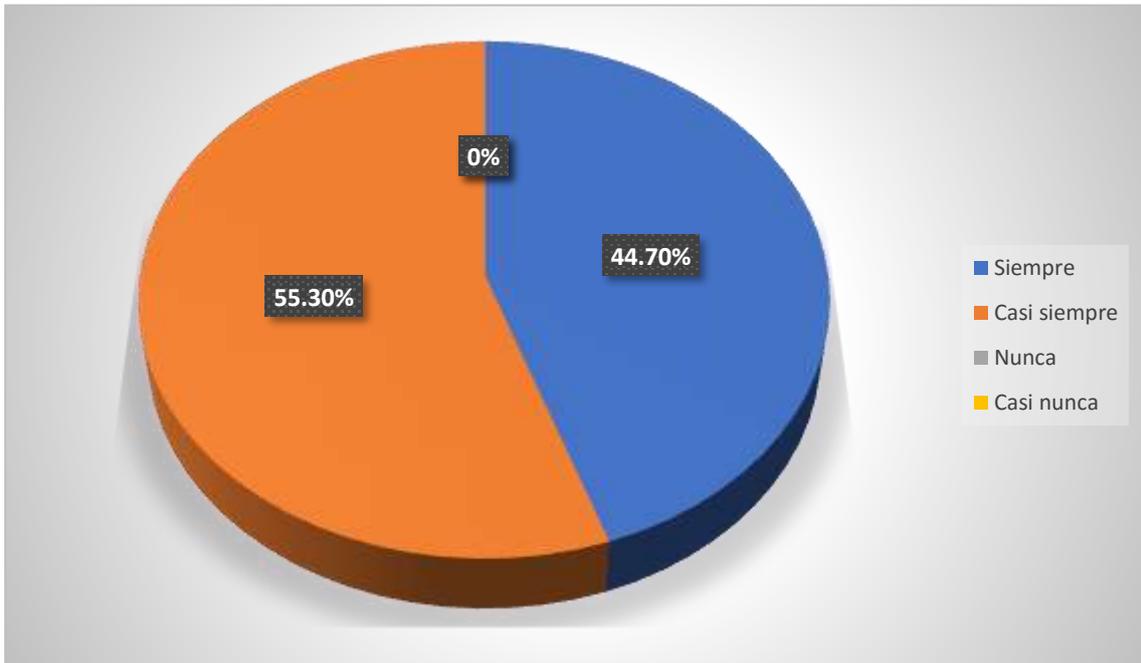


**Figura 9.** Objetivo de la creación  
**Fuente.** Tabla 2

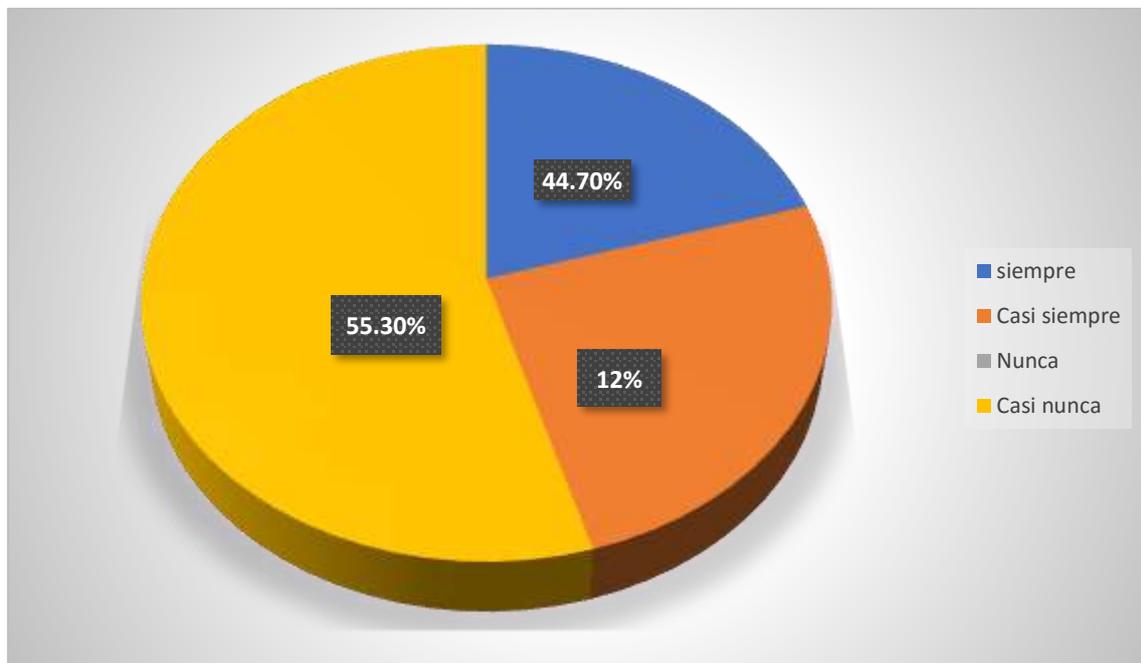
**Características de la evaluación del desempeño laboral como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, 2017**



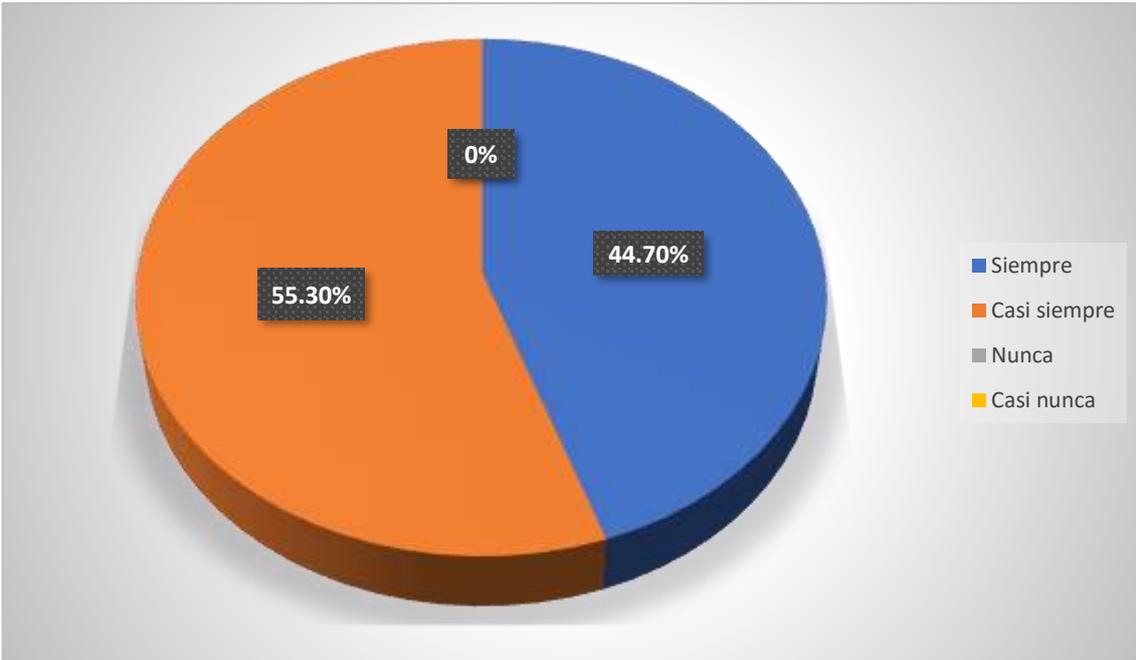
**Figura 10.** Identifica los problemas que existen en su empresa  
**Fuente.** Tabla 3



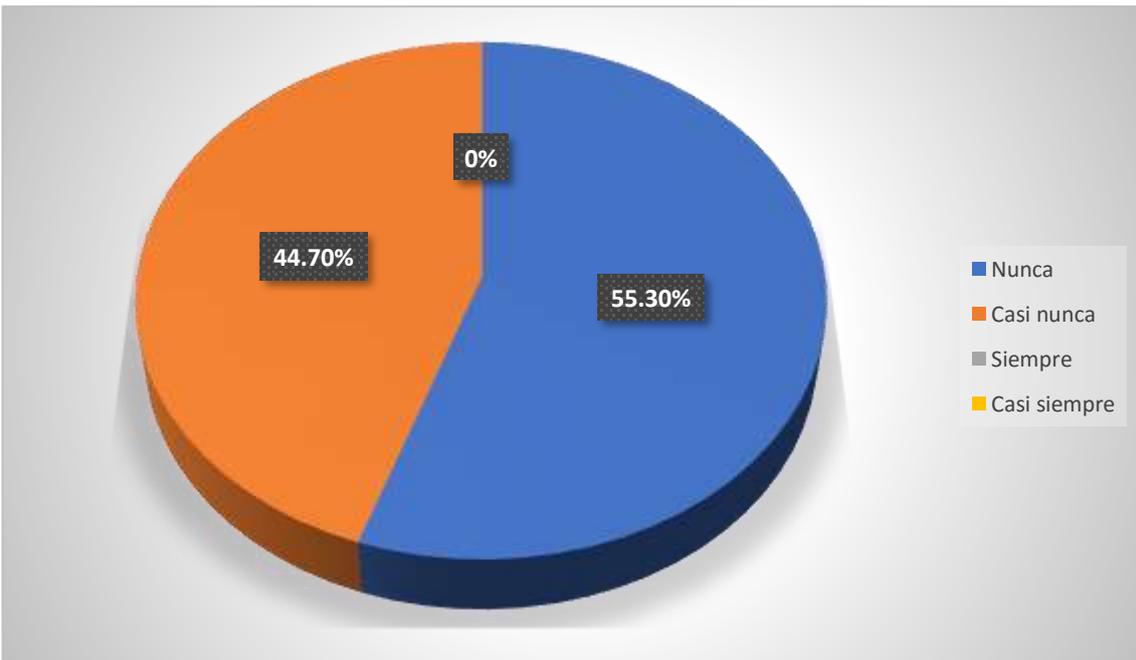
**Figura 11.** Planifica soluciones que se presentan en su empresa  
**Fuente.** Tabla 3



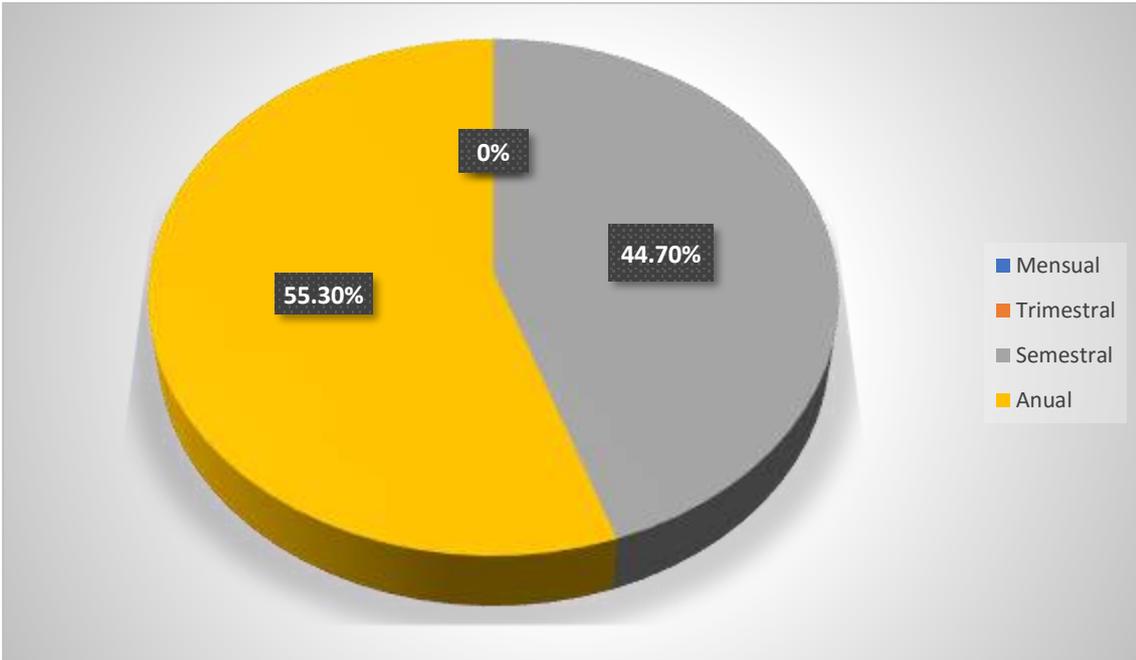
**Figura 12.** Mide el grado de resultados  
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 13.** Implementa planes de mejora  
**Fuente.** Tabla 3

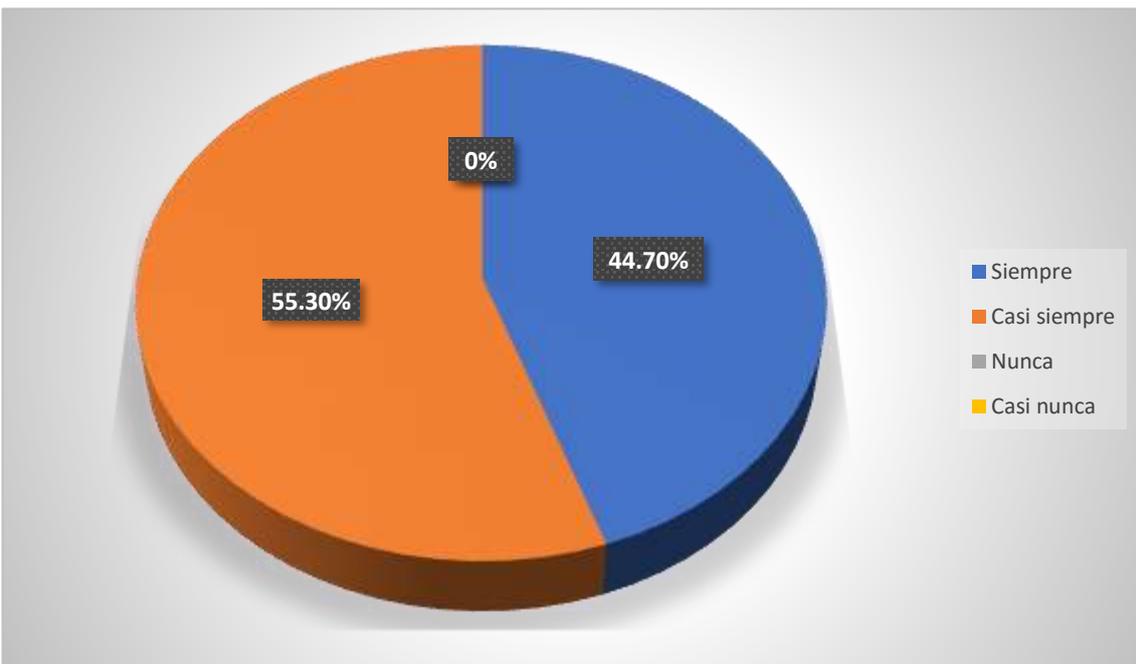


**Figura 14.** Cumplimiento de los objetivos  
**Fuente.** Tabla 3



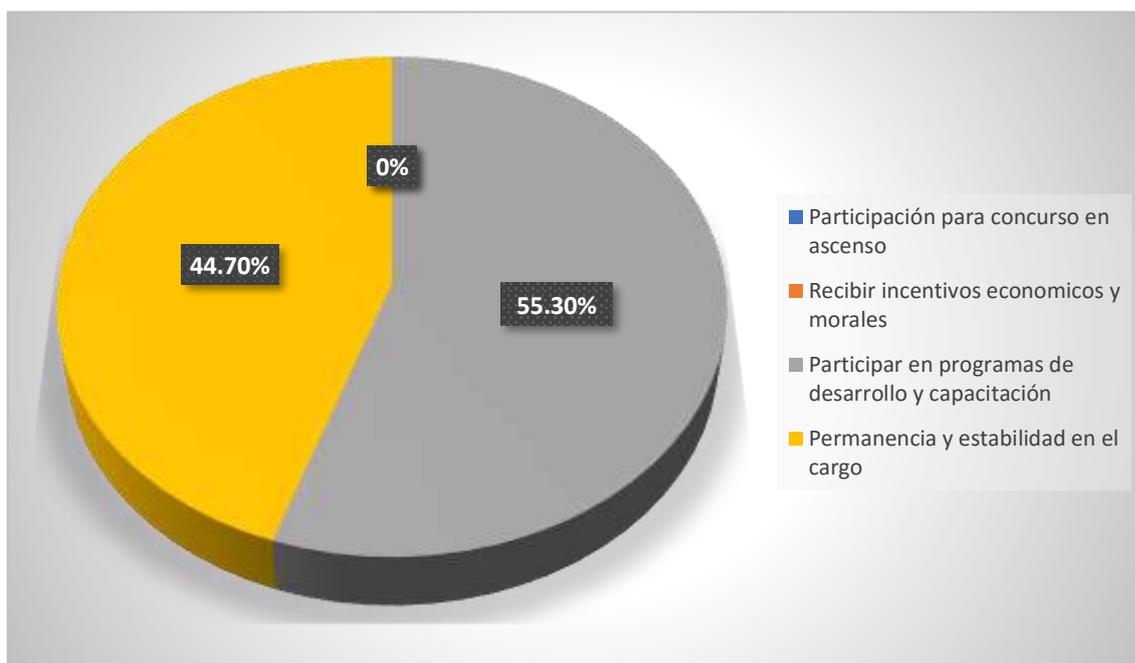
**Figura 15.** Con qué frecuencia realiza la evaluación del desempeño laboral

**Fuente.** Tabla 3



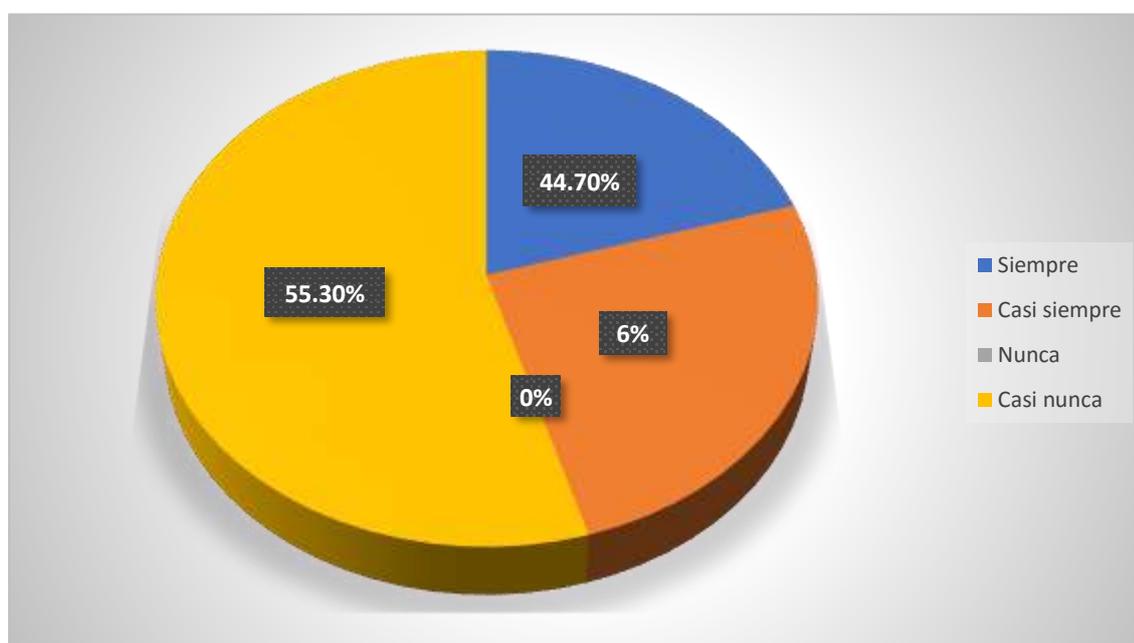
**Figura 16.** Evalúa el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa

**Fuente.** Tabla 3



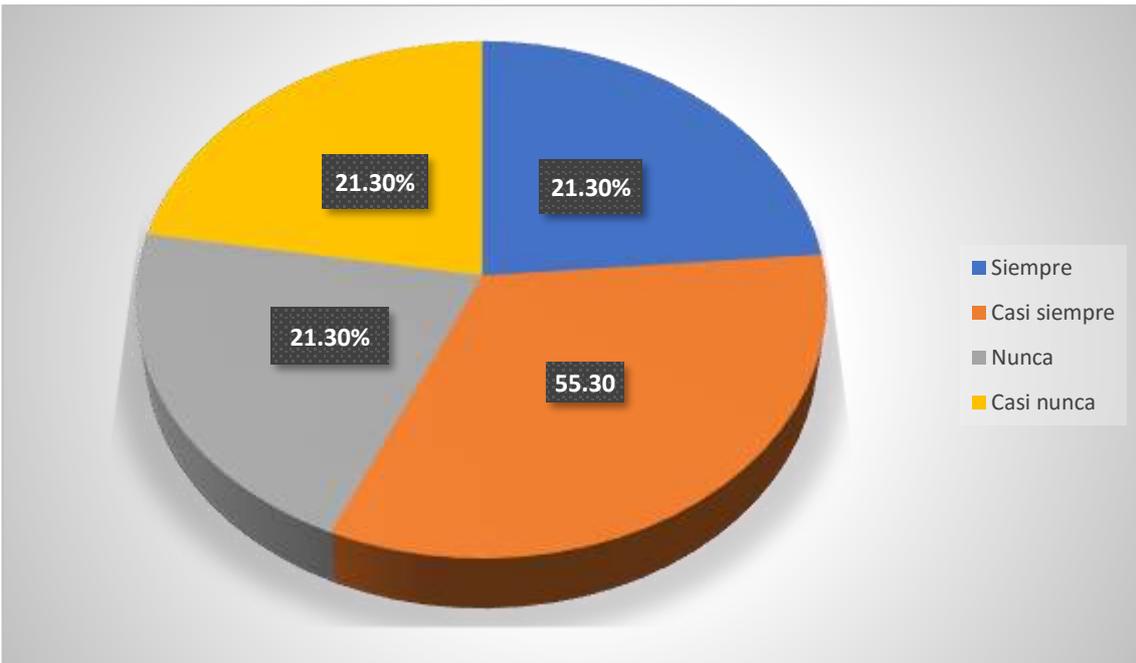
**Figura 17.** Beneficios que ofrece la evaluación del desempeño laboral

**Fuente.** Tabla 3

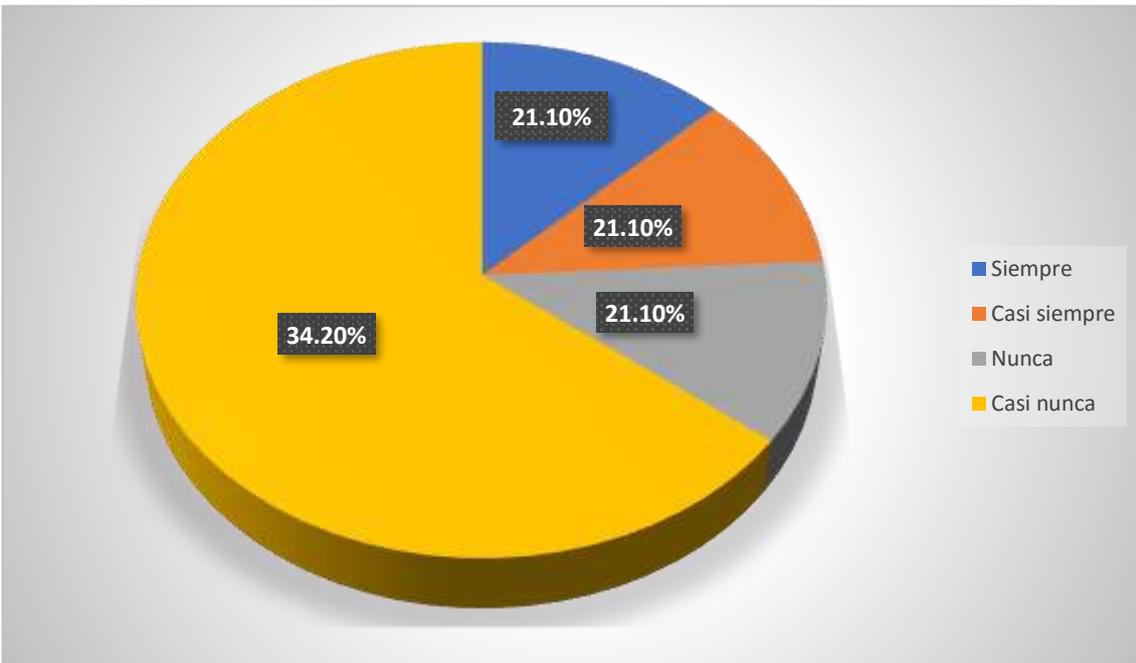


**Figura 18.** Comunica de forma oportuna a las diferentes áreas el cronograma de proceso

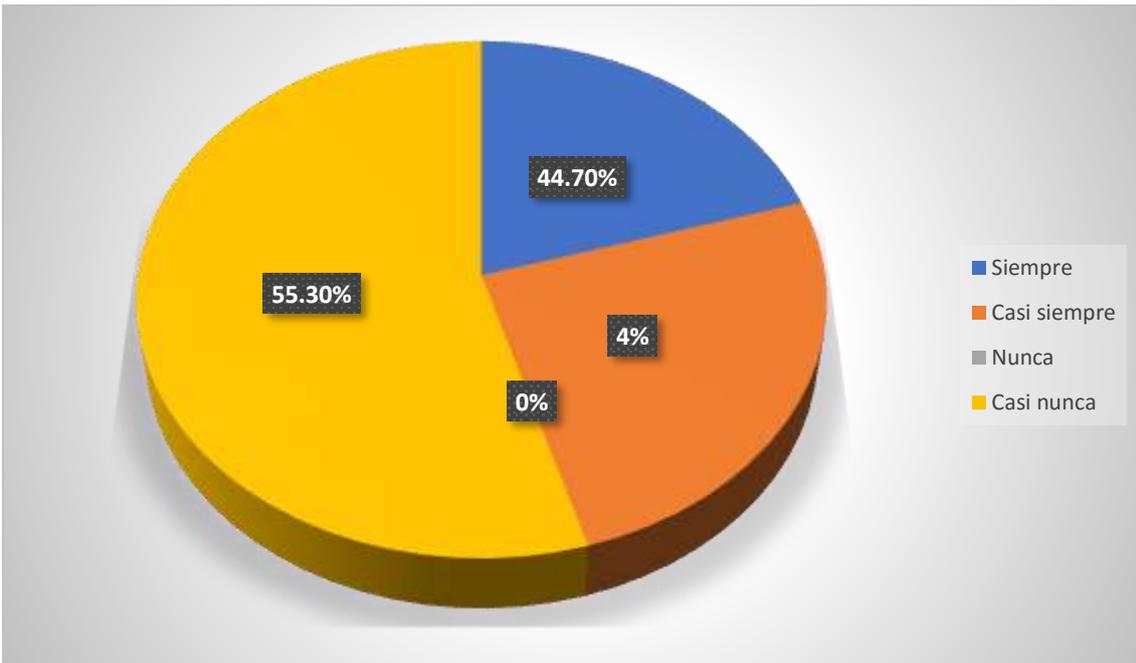
**Fuente.** Tabla 3



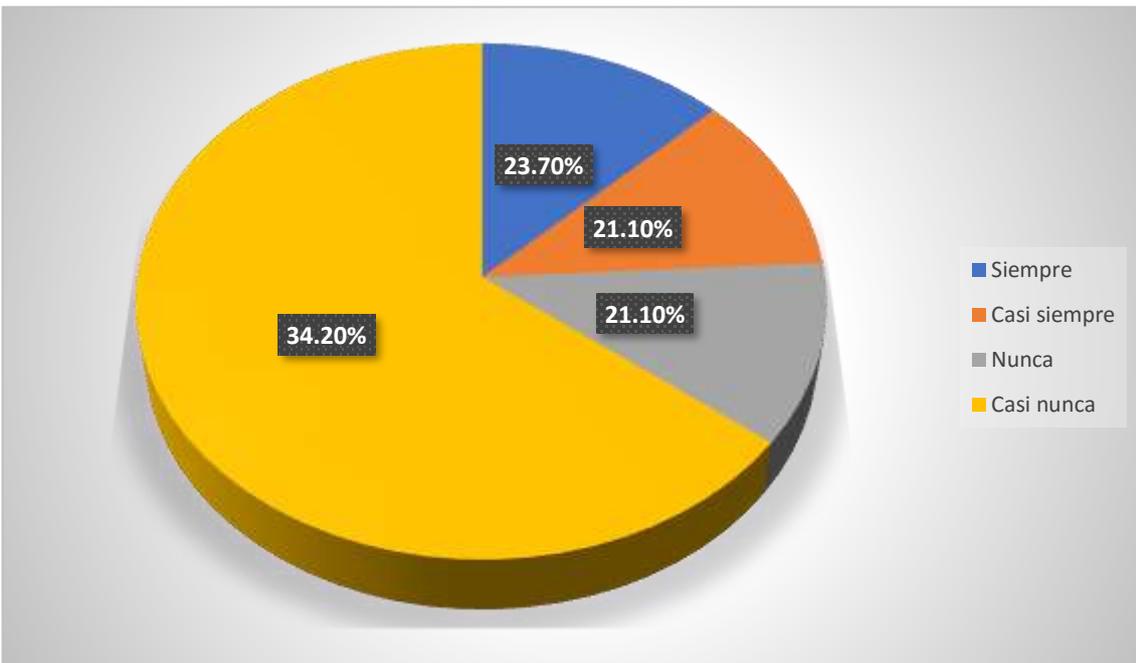
**Figura 19.** El personal tiene actitud positiva y responsable sus tareas y actividades  
**Fuente.** Tabla 3



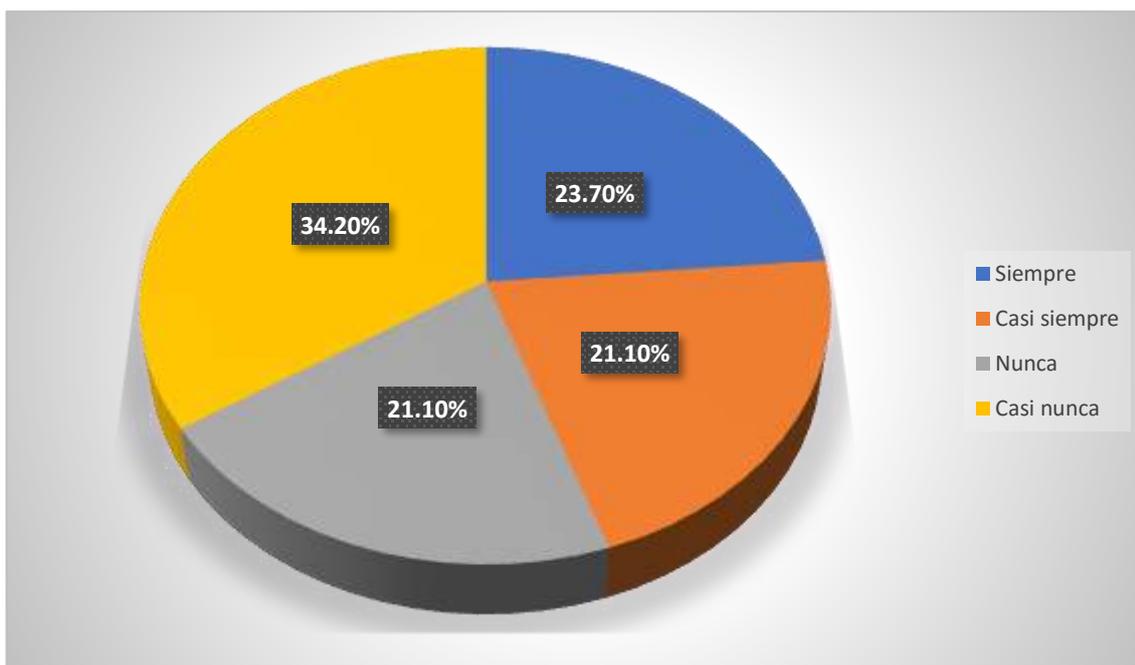
**Figura 20.** Planifica, ejecutar y evaluar el desempeño laboral del personal  
**Fuente.** Tabla 3



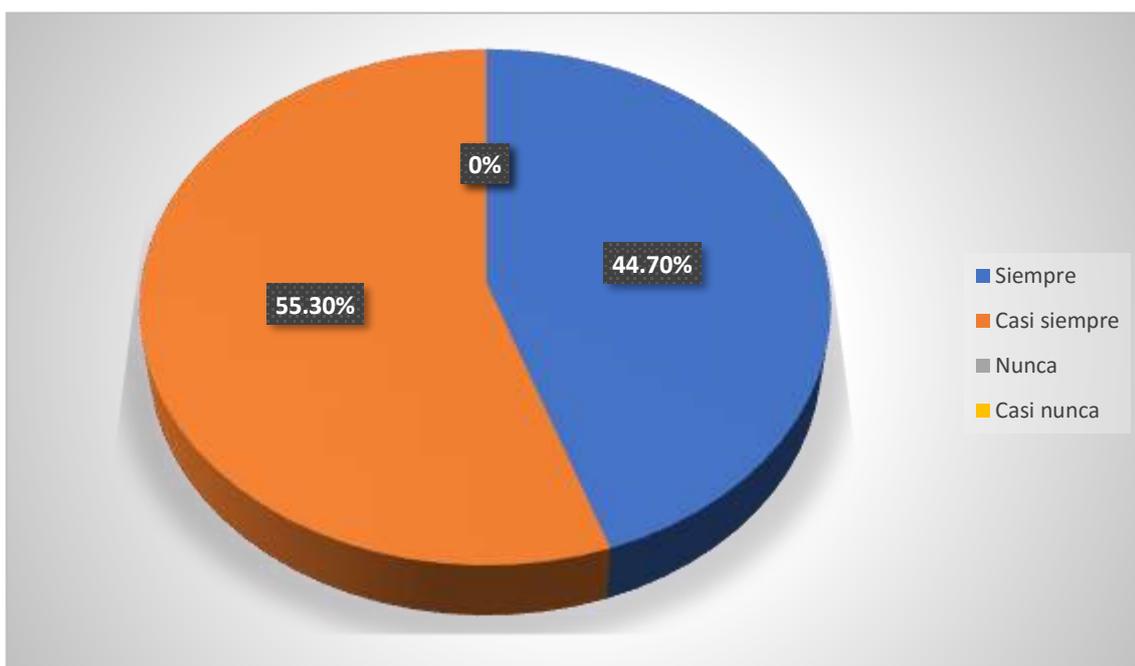
**Figura 21.** Organiza de manera efectiva para soluciones problemas  
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 22.** Responden acertadamente frente a situaciones de presión de cliente  
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 23.** Resuelven problemas sin necesidad de ayuda de un superior  
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 24.** El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos  
**Fuente.** Tabla 3