



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTION DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES, COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
PROPUESTA DE MEJORA DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
DEL SECTOR TRANSPORTE, RUBRO VIAJES Y TURISMO, EN EL
DISTRITO DE CASCAS, PROVINCIA GRAN CHIMU, 2020

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

AUTOR

ASMAT ASMAD, YOEL YOVANY

ORCID: 0000-0003-4814-9480

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

TRUJILLO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Asmat Asmad, Yoel Yovany

ORCID: 0000-0002-2186-0398

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinoza Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Vilela Vargas
ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Aquino
ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Víctor Hugo Espinoza Otoyá
ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgtr. Julio César Cerna Izaguirre
ORCID: 0000-0001-8823-2655

Alternó

Dra. Mercedes Renéé Palacios de Briceño
ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por permitirme llegar hasta estos momentos en la vida

A la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote y los docentes que me educaron ciclo tras ciclo para lograr el objetivo trazado en cuanto a mis estudios profesionales

A mi Asesor de Investigación Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño, por apoyarme con su capacidad y conocimientos para el desarrollo del presente trabajo de investigación

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, protegerme y guiarme día a día, a mi **amada Esposa y mis adoradas hijas**, por su amor, apoyo incondicional, paciencia y motivación para seguir estudios superiores y culminarlos satisfactoriamente y a mis profesores que se han tomado el arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos para mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de Gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Turismo, Distrito De Cascas, Provincia De Gran Chimú, 2020. El tipo de investigación empleado fue cuantitativo con un nivel de investigación descriptivo con corte transversal cuyo diseño fue no experimental. Se evaluará a un total de 05 MYPES en el distrito de Cascas, provincia Gran Chimú con el único objetivo de determinar las características de los colaboradores de estas empresas, lo cual conllevará a un servicio de calidad para los consumidores. La muestra será los colaboradores y representantes de las MYPES a los cuales se les aplico la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. Luego del análisis de resultados se determinaron las características de la gestión de calidad y el desempeño laboral así mismo se concluyó que los colaboradores se sienten desmotivados por lo que el desempeño laboral en las empresas de estudio se ve afectado por otro lado se verifica que la gestión de calidad en una organización tiene incidencia e influye en el desempeño de los trabajadores.

Palabras claves: *desempeño laboral, gestión de calidad, MYPES*

ABSTRACT

The present research work had as general objective: To determine the characteristics of Quality Management and the work performance of collaborators as a relevant factor in the improvement proposal in Micro and Small Companies, Tourism Sector, Cascas District, Gran Chimú Province, 2020. The type of research used was quantitative with a descriptive cross-sectional research level whose design was non-experimental. A total of 05 MYPES will be evaluated in the district of Cascas, Gran Chimú province with the sole objective of determining the characteristics of the collaborators of these companies, which will lead to a quality service for consumers. The sample will be the collaborators and representatives of the MYPES to whom the survey technique was applied using the questionnaire as an instrument. After the analysis of results, the characteristics of quality management and job performance were determined, it was also concluded that employees feel unmotivated, so that job performance is affected, on the other hand, it is verified that quality management in an organization it has an impact and influences the performance of workers.

Keywords: job performance, quality management, MYPES

CONTENIDO

TITULO	
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 BASES TEÓRICAS	15
2.2.1 Variable Gestión de Calidad	15
2.2.2 Variable Desempeño Laboral	20
III. HIPOTESIS	25
IV. METODOLOGÍA	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.2 Población y muestra	26
4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.....	27
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	28
4.5 Plan de análisis.....	29
4.6 Matriz de consistencia.....	30
4.7 Principios éticos	32
V. RESULTADOS	34
5.1. Resultados	34
5.2. Análisis de Resultados	63
VI. CONCLUSIONES.....	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS	70
Anexo 01: Encuesta.....	70
Anexo 03: Turnitin.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de Calidad	27
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	28
Tabla 3. Matriz de Consistencia	35
Tabla 4. La empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas	34
Tabla 5. La empresa cuenta con unidades cómodas y modernas.....	35
Tabla 6. Los conductores y ayudantes de la empresa cuentan con buena apariencia	36
Tabla 7. El personal de la empresa se encuentra totalmente identificado	37
Tabla 8. Cuando se tuvo un problema la empresa hizo todo lo posible por solucionarlo.....	38
Tabla 9. El personal de la empresa desempeña el servicio adecuadamente	39
Tabla 10. El personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo esperado	40
Tabla 11. Las empresas de transportes brindan un servicio seguro.....	41
Tabla 12. El personal de la empresa le comunica en cuanto tiempo termina el servicio	42
Tabla 13. El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte.....	43
Tabla 14. Las empresas de transportes ofrecen un servicio puntual.....	44
Tabla 15. El personal que presta servicio en la empresa es siempre amable con usted	45
Tabla 16. El personal de la empresa te inspira confianza	46
Tabla 17. Confía en la empresa para enviar algún producto o encomienda a otro destino	47
Tabla 18. El personal de la empresa conoce las rutas o tramos a recorrer	48

Tabla 19. La empresa ofrece una atención personalizada que le haga sentir cómodo	49
Tabla 20. El personal de la empresa se preocupa por satisfacer la necesidad de los clientes	50
Tabla 21. La empresa de transportes tiene horarios convenientes para todos los usuarios	51
Tabla 22. La remuneración que recibe esta de acuerdo a su desempeño y logros.....	52
Tabla 23. La empresa reconoce los logros en tu trabajo.....	53
Tabla 24. Existe comunicación entre gerente y colaborador que permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa.....	54
Tabla 25. Se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional.....	55
Tabla 26. En las actividades en que trabaja, le permite aprender y desarrollarse.....	56
Tabla 27. Como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades	57
Tabla 28. Como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades	58
Tabla 29. El grupo de personas donde trabaja funciona como un equipo de trabajo integrado	59
Tabla 30. Sus compañeros de trabajo cooperan entre si	60
Tabla 31. Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo	61
Table 32. Los jefes deben promover capacitaciones	62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: principios de gestión de calidad	20
Figura 2: la empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas	34
Figura 3: la empresa cuenta con unidades cómodas y modernas	35
Figura 4: los conductores y ayudantes de la empresa cuentan con buena experiencia	36
Figura 5: el personal de la empresa se encuentra totalmente calificado	37
Figura 6: cuando se tuvo un problema, la empresa hizo todo lo posible por solucionarlo.....	38
Figura 7: el personal de la empresa desempeña el servicio adecuadamente	39
Figura 8: el personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo esperado	40
Figura 9: las empresas de transportes brindan un servicio seguro.....	41
Figura 10: el personal de la empresa le comunica en cuanto tiempo termina el servicio.....	42
Figura 11: el personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte.....	43
Figura 12: las empresas de transportes ofrecen un servicio puntual	44
Figura 13: el personal que presta servicio en la empresa es siempre amable con usted	45
Figura 14: el personal de la empresa te inspira confianza	46
Figura 15: confía en la empresa para enviar algún producto o encomienda a otro ..	47
Figura 16: el personal de la empresa conoce las rutas o tramos a recorrer	48
Figura 17: la empresa ofrece una atención personalizada que le haga sentir cómodo	49
Figura 18: el personal de la empresa se preocupa por satisfacer la necesidad de los clientes	50
Figura 19: la empresa de transportes tiene horarios convenientes para todos los usuarios	51
Figura 20: la remuneración que recibe está acorde a su desempeño y logros	52
Figura 21: la empresa reconoce los logros en tu trabajo	53
Figura 22: existe comunicación entre gerente y colaborador que permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa.....	54

Figura 23: se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional.....	55
Figura 24: en las actividades en que trabaja, le permite aprender y desarrollarse....	56
Figura 25: como trabajador, está comprometido con la empresa donde labora sus actividades	57
Figura 26: se adapta facilmente a las actividades que desarrolla	58
Figura 27: el grupo de personas donde trabaja funciona como un equipo de trabajo integrado	59
Figura 28: sus compañeros de trabajo cooperan entre si	60
Figura 29: existe una buena relacion con sus compañeros y jefes de trabajo.....	61
Figura 30: los jefes deben promover certificaciones	62

I. INTRODUCCION

Delgado (2016) en su estudio titulado *“la salud ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de transportes Luchito E.I.R.L. – Trujillo 2016”* manifiesta, respecto al problema, que en los gobiernos de países desarrollados se evidencia que las condiciones de trabajo generan malestar en la salud física así mismo emocional en los colaboradores de una empresa, lo cual llevo a las organizaciones a replantear las condiciones de trabajo que se implantaban lo cual siempre se considera hasta la fecha.

Ccaulla (2018) en su estudio *“inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018”* refiere, respecto al problema, que el desempeño laboral en la MYPES está basado en la conducta del colaborador lo cual influye directamente en el desempeño laboral, es por esto que se debe organizar a la empresa en la búsqueda de los metas y mejoras para la organización.

Romero y Urdaneta (2009) en su estudio *“desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”* nos refiere que en la actualidad las organizaciones sufren cambios constantes permitiendo a estas mantener un nivel de exigencia en base a las variables desempeño y calidad, los cuales son una forma de predecir el éxito de la empresa, siempre y cuando exista un fuerte por parte de la alta gerencia, en lograr los objetivos trazados.

Desde tiempos atrás en la época de nuestros ancestros se viene practicando el transporte como medio de comunicación entre países, regiones, pueblos con la finalidad de mantenerse comunicados y realizando la práctica del negocio. Es así que utilizaron los animales, como el caballo, luego practicaron la herramienta como

la rueda hasta llegar al ferrocarril; con esto nos damos cuenta que los tiempos van cambiando, así como las estrategias para realizar mejoras en los servicios que se brinda.

En los tiempos del siglo XX, se han desarrollado importantes cambios en el sistema empresarial, lo cual se caracteriza por una globalización las economías altamente calificadas y competitivas a raíz de la evolución de la tecnología en los procesos de producción, la cual da lugar a empresas que de acuerdo a su nivel de activos patrimoniales vayan mejorando continuamente con el propósito de dar a sus colaboradores la confianza necesaria para desempeñarse laboralmente conforme a los requerimientos de la organización.

Hoy en día se generan cambios en el entorno laboral, lo que han llevado a muchas organizaciones a realizar un cambio en el ritmo del trabajo con la finalidad de lograr la misión propuesta, gestionando de una forma u otra, que el recurso humano que labora en estas este satisfecho con el producto que brindan y así mismo el consumidor con el producto que consumen.

Es muy importante que las empresas brinden un servicio que satisfaga la necesidad de sus clientes para que así puedan ser reconocidas por sus consumidores, lo que hace que tengan una posición eficiente en el mercado.

En el sector transportes, toda empresa es muy importante para la economía peruana, pues estas generan en un buen porcentaje los ingresos para que esta economía se mantenga activa.

En la Provincia de gran chimú existen un número considerable de empresas de transportes dedicadas al rubro de viajes y turismo, sin embargo, es fácil notar que estas no poseen una estructura organizacional definida que les permita trabajar de

manera ordenada para así lograr los objetivos los cuales lograrían ayudar a estas a mejorar y brindar un mejor servicio en el rubro que representan, por lo tanto debido a esto, los colaboradores no brindan un mejor desempeño en sus labores así mismo la calidad en la gestión se tornaría deficiente.

En esta región, La Libertad, es muy importante apoyar a las MYPES con la finalidad de mejorar sus sistemas de gestión de calidad en el enfoque del desempeño laboral de los colaboradores, ya que es un factor muy importante para la mejora de procesos con el único objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto, estas empresas, en el rubro que se manejan, deben aplicar o establecer técnicas, estrategias necesarias para una buena gestión interna o externa en la empresa, contribuyendo a la fidelidad de sus consumidores y posicionamiento en el mercado. La presente investigación tiene como finalidad determinar las características de la Gestión de Calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante sobre las micro y pequeñas empresas del sector transportes, rubro viajes y turismo, el Distrito cascas, Provincia de Gran Chimú, 2020.

Por lo expuesto anteriormente este trabajo de investigación plantea el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora en la micro y pequeña del sector transporte, rubro viajes y turismo en el Distrito de Cascas, Provincia Gran Chimú, 2020?. En relación a este enunciado del problema planteamos los siguientes objetivos: **objetivo general:** Determinar las características de la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la micro y pequeña empresa del sector

transporte, rubro viajes y turismo, en el Distrito De Cascas, Provincia Gran Chimú, 2020.; **objetivos específicos:**

- Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector transporte rubro viajes y turismo en el distrito de cascás, provincia gran chimú, 2020.
- Determinar las características del desempeño laboral de los colaboradores en la micro y pequeña, del sector transporte, rubro viajes y turismo, Distrito De Cascas, Provincia Gran Chimú, 2020.

Así mismo el presente trabajo de investigación se ve justificado de manera practica dado que nos ayudara a conocer las características respecto a las 2 variables en estudio, la gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la micro y pequeña empresa del sector transporte, rubro viajes y turismo, distrito de cascás, provincia gran chimú, 2020. Por otro lado, este proyecto de investigación se enfoca en descubrir las características relevantes para que los colaboradores y clientes, mediante una excelente gestión de calidad por consiguiente se brinde un mejor servicio a sus consumidores o clientes internos o externos, respecto al rubro viajes y turismo, en la Provincia Gran Chimú. El presente proyecto utilizara un método no experimental descriptivo transversal que ayudara a futuros análisis dados la problemática del sector en la actualidad.

Por otro lado, se obtuvieron como resultados más relevantes con respecto a los elementos tangibles, dimensión, que el 60% de los entrevistados refieren que la empresa no tiene los ambientes mejores estructurados atractivos y modernos. Del mismo modo respecto a la fiabilidad de las empresas no solucionan los problemas rápidamente así mismo no existe rapidez en el servicio brindado, 40%

Respecto a la variable desempeño laboral, habilidades, el 40% está en desacuerdo que las organizaciones realizan el trabajo en equipo, amenazando considerablemente el desempeño laboral. Así mismo, respecto a los beneficios del trabajador se considera importante el resultado pues la empresa no brinda beneficio alguno a sus colaboradores, 60%, esto también influyen en el desempeño laboral de los colaboradores.

Se concluyo, determinando las características de la gestión de calidad como el desempeño laboral de los colaboradores reflejándose que las entidades no tienen el conocimiento suficiente en cuanto a las características de las variables en estudio por lo tanto existe falta de compromiso de los entrevistados para con la organización.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Se presenta tesis del plano internacional:

Basurto (2013), en su tesis titulada: *Estructura Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral En La Compañía De Transporte De Carga Pesada Contraspesa S.A De La Ciudad El Empalme*, Provincia Del Guayas. Quevedo. UTEQ, Ecuador, cuyo objetivo general fue identificar la estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de transporte de carga pesada Contraspesa SA. Durante el diagnóstico realizado en la empresa COTRANSPESA S.A, se logró concluir que la empresa no contaba con una organización estructural adecuada. El total del personal (100%) manifestaron que la empresa no cuenta con un manual de organizaciones y funciones. Debido a esto la compañía no se desarrolla de la

mejor manera por lo tanto el desempeño del recurso humano incide en el éxito de la empresa.

Saber cómo está organizada y cuáles son las actividades que realizan los empleados de la compañía COTRANSPESA S.A, es la razón fundamental por la que se realizó un minucioso y exhaustivo estudio en la presente investigación, se pudo observar que las actividades se la realizan sin ningún orden especial, ni jerárquico, incumpliendo las funciones que realmente tiene que cumplir cada empleado de acuerdo al puesto de trabajo. También se determinó que Cotranspesa S.A no cuenta con un orgánico- funcional, lo cual requiere su estructuración para poder diseñar el Manual de Funciones y establecer el perfil y las funciones de cada uno de los empleados, en base al esquema organizacional.

Cruz (2019) en su proyecto: *Manual De Organización Para Mejorar El Desempeño Laboral De La Compañía De Transporte Pesado Cotranacar S.A. De La Ciudad De Latacunga – Ecuador* tiene como objetivo la investigación del diseño de un manual de organización que permita mejorar el desempeño laboral en la Compañía de Transporte Pesado COTRANACAR S.A. de la ciudad de Latacunga, el método utilizado fue mixta cuali-cuantitativo con énfasis cualitativo, el tipo de diseño de investigación cualitativa que se utilizó fue investigación- acción con la finalidad de resolver el problema y posibles soluciones, fue de carácter descriptivo ya que nos permitió conocer el objeto de estudio mediante técnicas de recolección de la información, la investigación. Se empleó el método inductivo-deductivo para fundamentar el marco teórico, el método analítico-sintético para profundizar la investigación y llegar a las

conclusiones y mediante el método del nivel empírico del conocimiento, se utilizó el método de análisis documental para analizar los documentos que disponía la compañía respecto al desempeño laboral. Las técnicas de investigación utilizadas fueron entrevistas, así como encuestas aplicadas a todos los colaboradores y clientes de la Compañía COTRANACAR S.A. Dentro de los principales resultados alcanzados fueron: el diagnóstico de la compañía de Transporte Pesado COTRANACAR S.A. y el diseño del manual de organización.

A continuación, se presentará tesis de nivel nacional:

Quijano (2016) en su estudio titulada: *Selección De Personal y Su Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Civa – Chiclayo*, tuvo como objetivo: determinar la relación de la selección de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes. Se utilizó un método cuantitativo ya que se analizaron datos estadísticos relacionados con el proceso de selección y desempeño laboral, y su diseño fue Ex Post-facto porque se determinó las relaciones entre variables, tal y conforme se presentan en la realidad.

Para el cumplimiento de los objetivos específicos se analizaron dos muestras conformadas por los clientes y trabajadores, asimismo, contó con una hipótesis positiva y nula en donde se concluye que existe una correlación de 0,687 llegando a una contrastación afirmativa. Asimismo, la investigación fue descriptiva porque se especificaron las propiedades, características de cualquier fenómeno que se someta a análisis.

Los métodos de investigación empleado fue el Hipotético deductivo, ya que la empresa cuenta con problemas de selección y que se ven reflejados en el

desempeño laboral de sus trabajadores, a fin de brindar propuestas para las posibles soluciones y para poder llegar a las conclusiones.

En el procesamiento de datos, se trabajó con el programa estadístico SPSS22, mediante el cual se utilizaron los estadísticos como frecuencia, media, desviación estándar y correlación de Pearson, este último para probar si existe relación entre las variables de estudio.

Sánchez (2017), en su tesis titulada: *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016*; tuvo como objetivo general determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016. La investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, se escogió una muestra de 20 MYPE de transporte pasajeros - rubro auto colectivo de la provincia de Sullana, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la capacitación. Se determinó que el 75% responde que la capacitación si la consideran como una inversión a futuro, por otro lado el 85% responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa. respecto a la gestión de calidad el 85% representa que un buen sistema de gestión de calidad si generara ventajas ante la competencia, por otro lado en un 100% responde que cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE atrae mayor cantidad de clientes llegándose a las siguientes conclusiones: La capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las

capacidades laborales de los trabajadores y que la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas logrando satisfacer la necesidad de los clientes

Chávez (2019) en su tesis titulada: *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Calidad De Servicio En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio_Rubro Transporte De Pasajeros A Combi En La Ciudad De Huaraz, 2016*, en la cual El objetivo de esta investigación consistió en describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en el micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental y transversal para lo cual se aplicó un cuestionario a 57,600 población de transporte con un total de 368 clientes, a quien se aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, los cuales fueron procesadas en el SPSS v24 obteniendo resultados: el 40,91% oscilan de 28 a 32 años y género femenino, con una grado de instrucción nivel secundario, el 31,79% están en desacuerdo de las instalaciones físicas de las MYPES no son visualmente atractivas, el 32,88% están en desacuerdo respecto al personal que no tiene apariencia pulcra, el 27,21% están en desacuerdo de los elementos y materiales (folletos, reportes y similares) no son visualmente atractivas, el 60,05% están en desacuerdo del personal no tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas, el 29,62% están en desacuerdo del comportamiento del personal no le inspira confianza, el 58,69% están en desacuerdo con el servicio brindado

al momento de viajar. De estos resultados obtenidos concluimos que los MYPES no aplican la calidad de servicio para que la organización logre una mejora continua, ventaja competitiva y se recomienda el uso de las estrategias como posicionamiento en el mercado y diferenciación y el colaborador tiene que transmitir empatía, buen trato hacia los usuarios y ganar confianza.

Isla (2019) en su tesis titulada: *“Propuesta de mejora de selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito de la victoria, 2018”* cuyo objetivo principal fue proponer las mejoras de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018; en esta se un tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la recolección de información se realizó a través de la técnica de encuesta a una muestra de 15 microempresas, que representan el 100% de la población, se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las características de los representantes legales, en referencia a la edad la mayoría son adultos que oscilan entre los 31 a 50 años (60%), son de género masculino (80%), con un grado de instrucción superior no universitario (93%), tienen 4 a 6 años de tiempo de permanencia en el rubro (60%) y el objetivo de creación fue el generar ganancias (73%). Respecto a la gestión de calidad, la mayoría indica que siempre determinan las metas y objetivos organizacionales (73%), realizan un seguimiento a los procesos de la empresa (60%), y siempre aplican la retroalimentación para la

mejora continua (47%). Respecto a la selección de personal, la mayoría indican que siempre planifican y analizan los puestos de trabajo (47%), realizan entrevistas para todos los procesos de selección (60%), el jefe de área del puesto solicitado toma la decisión final (47%), e indican muy pocas veces realizan evaluaciones psicológicas (40%).

Amaya (2020) en su tesis titulado *“Propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro salud humana, caso: policlínico san Vicente – cañete E.I.R.L. , San Vicente-Cañete, 2019”* cuyo trabajo de investigación surge como una necesidad en muchas MYPES, rubro servicio, sector salud humana en el distrito de San Vicente, tuvo como enunciado del problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L.” San Vicente - Cañete - 2019?, su objetivo general fue elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – cañete – 2019, en su metodología de trabajo se utilizó: tipo de investigación cuantitativo, diseño no experimental - transversal, diseño descriptivo la población que se investigó fueron 20 MYPES y como muestra se seleccionó 15 colaboradores del Policlínico como estudio de caso. Los resultados obtenidos consideran que la mayoría desconocen, que los trabajadores se integran en el trabajo grupal e individual, el 67% desconocen que los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas. En este trabajo se concluye que el personal médico labora de manera desmotivada, razón por lo

que se propone realizar capacitaciones motivacionales. Esta investigación se relaciona con el propósito de nuestro trabajo, dado que las variables de estudio en el ámbito a desarrollar tienen relación directa con nuestra propuesta.

A continuación, se presentará tesis del plano local:

Delgado (2016) en su tesis titulada, *La Salud Ocupacional y su Relación En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Transportes Luchito EIRL – Trujillo 2016*, cuyo objetivo es analizar de qué manera se relaciona la salud ocupacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa de Transportes Luchito EIRL. 2016, con la finalidad de mejorar el desempeño de los colaboradores orientados al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, así como en una calidad de servicio al cliente. En el desarrollo del trabajo se utilizaron fuentes de información como la observación directa con el fin de obtener información directa y confiable sobre las variables de estudio. Se utilizó como instrumento una guía de observación, la cual estuvo estructurada a través de columnas que favorezcan a la organización y la recopilación de datos, luego se recopiló los datos a través de una encuesta de salud ocupacional de 14 preguntas para para luego ser procesadas en tablas y gráficas, en seguida se establecieron las relaciones pertinentes, así como también se realizó un cuestionario de 12 preguntas validadas para la evaluación de desempeño de los colaboradores teniendo en cuenta la escala de Likert. Finalmente se propuso un plan de mejora de salud ocupacional que mejore el desempeño de los trabajadores de la empresa. La investigación llega a la conclusión que la salud ocupacional de la empresa Transportes Luchito E.I.R.L. en los servicios que ofrece está relacionada significativamente con el

desempeño de los trabajadores de la misma, es decir si existe una percepción de riesgo en el trabajo por parte de los colaboradores estos reducen su desempeño. Después del estudio realizado, una de las recomendaciones hacia la empresa es establecer y aplicar adecuadamente un programa de salud ocupacional que esté de acuerdo no solo a las bases teóricas y técnicas, sino también a su realidad, lo que le permita reducir el temor de los colaboradores, con la finalidad lograr un mejor desempeño en los mismos y cumplir con los objetivos y metas organizacionales.

Delgado (2018) en su tesis titulada, *La Gestión Del Capital Humano y La Satisfacción Laboral En La Empresa De Transportes Interprovincial TRC Express SAC Trujillo -2018*, tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión del capital humano influye en la satisfacción laboral en la empresa de transportes interprovincial TRC EXPRESS SAC, Trujillo-2018. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental, transversal, descriptiva correlacional casual; metodología. La población está conformada 169 trabajadores de la empresa TRC EXPRESS SAC. La muestra estuvo conformada por 118 trabajadores de la empresa TRC EXPRESS SAC. Para el contraste de hipótesis se ha utilizado la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman que indica el grado de correlación entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que en un 42,4% de los encuestados de la empresa TRC EXPRESS SAC manifiestan que la gestión del capital humano se realiza de manera deficiente, un 38,1% sostiene que es regular y un 19,5% que es bueno. Con respecto a la satisfacción laboral, un 54,2% de los encuestados de la empresa TRC EXPRESS SAC opinan que

la satisfacción laboral es de manera regular, y un 34,7 manifiestan que es de manera deficiente y un 11,0% es bueno. Existe una relación significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral en la empresa de transportes interprovincial TRC EXPRESS SAC, Trujillo -2018, debido a la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,822 representando una correlación positiva moderada. Este trabajo refiere una prueba estadística de Rho Spearman dando como resultado una correlación positiva moderada, por lo que fue tomada en cuenta dado que es lo que se busca con nuestro trabajo de investigación.

Bocanegra (2018), en su tesis titulada, *Relación Entre Satisfacción Laboral Y Calidad De Servicio En La Empresa De Transporte Horizonte SAC, Trujillo – 2018*, tiene por objetivo determinar la existencia de relación entre las variables “satisfacción laboral” con “calidad del servicio en la Empresa de Transportes Horizonte SAC, Trujillo – 2018. Esta investigación es cuantitativa de tipo correlacional y de diseño no experimental transversal correlacional ya que se describirá primero las variables de investigación para luego establecer la relación entre éstas. Para la toma de los datos sobre la variable satisfacción laboral, se aplicó el test de satisfacción laboral, elaborado por la Universidad de Salamanca (2005), el mismo que fue adaptado al presente estudio. Este instrumento contó con 16 preguntas de carácter cerrado. Para la evaluación del test se consideraron sus dimensiones, con sus respectivas preguntas. Para la segunda variable de igual manera se elaboró una encuesta, basada en el test servqual, mismo que fue adaptado a esta investigación para conocer la percepción de los clientes sobre la variable “Calidad del servicio” que perciben

de los trabajadores de la empresa. Este instrumento contó con 8 preguntas de carácter cerrado. Para la evaluación del test se consideraron sus dimensiones y sus respectivas preguntas. Para realizar el análisis se utilizó la estadística inferencial y descriptiva. Ya en nuestros resultados, se determinó que todas las áreas de la empresa Horizonte se ubican en el nivel de “alto” de satisfacción laboral y en cuanto a la calidad del servicio, la percepción de los clientes sobre las áreas de la empresa es “alta”. Por último, a través del coeficiente de correlación de Pearson se halló que hay relación positiva moderada entre las variables “satisfacción laboral” y “calidad del servicio”, obteniendo como resultado el valor de $r=0.690$. Entonces, se acepta la hipótesis; es decir queda demostrado que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con la calidad de servicio al cliente en la empresa de Transportes Horizonte, por lo que este estudio está acorde con lo que se pretende analizar en nuestro trabajo de investigación.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Variable Gestión de Calidad

Calidad tiene como definición a un conjunto de propiedades para satisfacer las necesidades internas o externas del cliente o lo que se pueda decir en otras palabras, la prestación de mejores servicios ofertados.

Este tema de gestión de calidad viene desarrollándose desde épocas de la segunda guerra mundial la cual se basa en la inspección del producto que se expone al consumidor y que no debería de tener o existir problemas.

En el país asiático, Japón, Deming, desarrolla una gestión de calidad basada en la estadística y Juran establece un sistema de calidad total, con

ello se establece la creación de departamentos y empleados en las organizaciones, del mismo modo se empieza a escuchar al cliente conforme a las especificaciones que se requiere del producto. **Palomer (2011)**

La innovación organizacional tiene que ver con los sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO 9000:2000 las cuales permiten a las empresas una mejor productividad y competitividad en el mercado empresarial. **Camargo (2013)**

Principios básicos de la norma ISO 9000:2000

- i. Organización enfocada a la satisfacción del cliente.
- ii. Liderazgo
- iii. Inclusión al personal en los procesos
- iv. Enfoque a procesos
- v. Enfoque del sistema hacia la gestión
- vi. Mejora continua
- vii. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- viii. Relación beneficiosa con el suministrador

La norma ISO 9000:2000 supone un manual de calidad, así como uno de procedimientos. En ellos se definen la organización (organigrama) así como las pautas necesarias para lograr que los diferentes procesos se hagan de forma unánime logrando el resultado propuesto y deseado.

Palomer (2011)

Evolución de la calidad

La denominación de calidad siempre evoluciona con el pasar de los años desde que se originó hasta la actualidad. Este proceso ha permitido a las empresas afinar sus objetivos para lograr la satisfacción de sus clientes en cuanto a la compra de bienes o la prestación de servicios.

La organización internacional de estandarización (ISO)

La organización mundial de trabajo refiere un concepto para la ISO la cual manifiesta que esta es una organización que agrupa diferentes institutos de normalización con la finalidad de elaborar normas que se relacionan con los productos y servicios de empresas privadas.

Esta organización se ha encargado a lo largo de los años emitir normas, en relación a la calidad, en diferentes aspectos como lo son ambiente y tecnología de la información relacionados con la producción, comercialización y posterior distribución de los bienes y/o servicios.

Lizarzaburu (2016)

Familia de normas ISO 9000

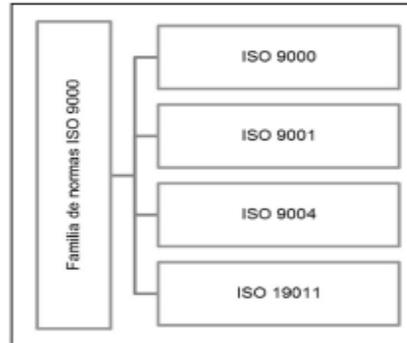
Esta familia de normas está conformada por:

- Norma ISO 9000: describe fundamentos de gestión de calidad especificando su terminología.
- Norma ISO 9001: se detallan los requisitos para aplicar el sistema de gestión de calidad cuyo objetivo básico es obtener la satisfacción del cliente o consumidor.
- Norma ISO 9004: en esta norma se detallan las directrices considerando la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, cuyo objetivo

es mejorar el desempeño de la organización teniendo como resultado la satisfacción del consumidor.

- Norma ISO 19011: en esta norma se brinda asesoría en relación a las auditorias del sistema de gestión de calidad.

Cuadro que representa la familia ISO 9000

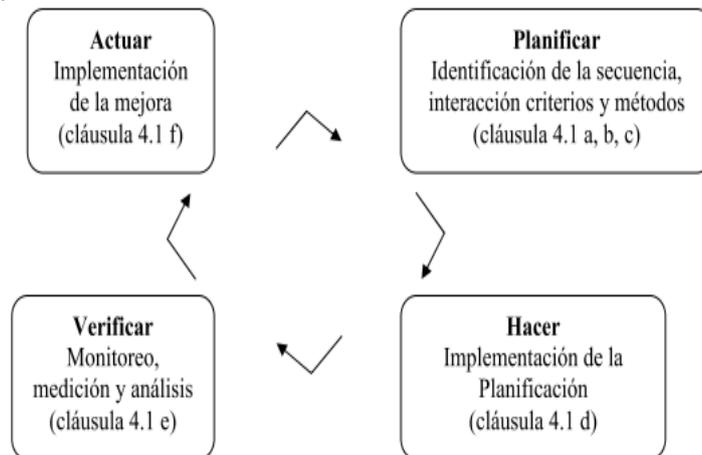


Fuente: Edmundo L. p.39

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000

Sistema de gestión que establece, documenta, implementa y mantiene el proceso para su mejora continua a través de su eficiencia y eficacia a beneficio del consumidor

El sistema de gestión de calidad ISO 9001 se relaciona con el círculo de Deming:



Fuente: Castillo, 2018, modelo de deming

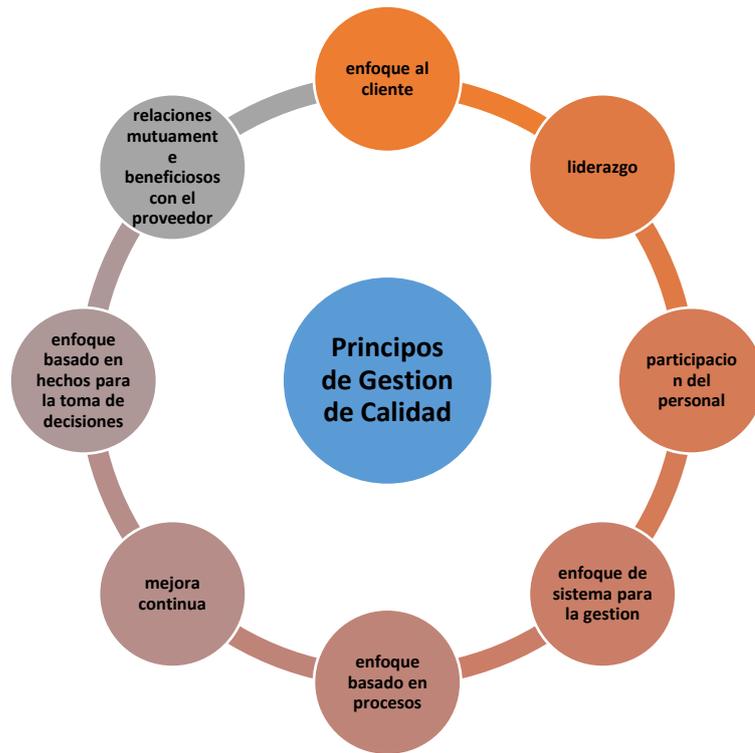
Así mismo se tiene procesos las cuales se mejoran constantemente bajo la responsabilidad de la alta dirección, la cual está profundamente comprometida con el éxito de la organización. Pachuca (2000)

Principios de la gestión de calidad

El comité de gestión de calidad ISO/TC 176 (2008) se basa en 8 principios:

1. Enfoque al cliente: comprender las necesidades del cliente satisfaciendo sus expectativas.
2. Liderazgo: estableciendo objetivos con el propósito de involucrar a los colaboradores para el logro de estos.
3. Participación del personal: compromiso total de los colaboradores posibilitando el uso de sus habilidades para el logro de los objetivos de la empresa.
4. Enfoque basado en procesos: eficiencia en los procesos
5. Enfoque del sistema para la gestión: identifica, entiende y gestiona los procesos basados en la eficiencia y eficacia respecto al logro de los objetivos.
6. Mejora continua: este principio siempre deber ser un objetivo permanente en toda organización.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:
8. Relaciones beneficiosas con el proveedor: relación mutua entre el proveedor y el consumidor para aumentar la capacidad al crear un valor al producto.

Figura 1: principios de gestión de calidad



Fuente: Torres (2015) Como aplicar en una empresa los principios de calidad

2.2.2 Variable Desempeño Laboral

La función de los colaboradores o del recurso humano es muy importante en las empresas de la actualidad, dado que sin estos la organización no tendría el éxito o el renombre que debería basándose en un sistema de calidad con factores de evaluación y recompensa para con los colaboradores.

Los colaboradores se sienten motivados por factores como la creatividad, liderazgo, asistencia así mismo la colaboración de todo los que están involucrados en mejorar o brindar un mejor servicio.

La medición del desempeño implica el cumplimiento de metas en una organización, es decir se mide la eficiencia y eficacia de la gestión, en cuanto al talento humano. Grandes (2015)

Según Chiavenato (2000) el desempeño son actos o comportamientos analizados que son primordiales en el cumplimiento de los objetivos en una organización. En efecto este desempeño es un arma muy relevante para el éxito de la organización. Bittel (2000) menciona que el desempeño esta influenciado en gran parte por la satisfacción que tiene el colaborador sobre la labor que desarrollara, por lo tanto, el desempeño esta vinculado con las habilidades que presenta el colaborador con el fin de lograr la misión de la empresa. Así mismo Ghiselli (1998) señala que el desempeño laboral está implicado por 4 factores: i) motivación, ii) habilidades y rasgos personales, iii) claridad y aceptación del rol, iv) oportunidades para realizarse. Romero (2009)

Principios fundamentales del desempeño laboral

Estos principios fundamentales esta pasmado por el área de recursos humanos las cuales se tiene:

1. Trayectoria profesional de cada colaborador.
2. Relación directa con las características del puesto de trabajo.
3. Establecer la finalidad del estudio: ¿para que se realiza la evaluación?
4. Que el empleado este alineado a los objetivos de la empresa.
5. El supervisor o encargado debe tener ideas claras para la resolución de problemas.
6. Debe estar orientada al desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Finalidad de la evaluación del desempeño

El análisis del desempeño laboral en las organizaciones sirve para lo siguiente:

- Evaluar al personal de una manera más justa
- Comprobar la operatividad en los procesos de selección de colaboradores
- Obtener el nivel de los trabajadores en labores determinadas y específicas.
- Evaluar a los colaboradores y rotarlos a labores específicas y de responsabilidad

¿Qué es lo que se evalúa en el desempeño laboral?

Esta evaluación del desempeño tiene un eje fundamental en tres grandes premisas:

1. Personalidad, cualidades y comportamiento de los colaboradores
2. Grado de compromiso de los colaboradores con los objetivos de la empresa
3. Potenciar las áreas a desarrollar.

Para poder desarrollar estas 3 premisas la empresa debe evaluar los aspectos individuales de cada uno de los integrantes de la empresa en base a los siguientes criterios:

- Conocer la labor que desempeña
- Medir la calidad del trabajo que realiza
- Relación interpersonal con los demás colaboradores
- Estabilidad emocional y mental del colaborador
- Capacidad de análisis y resolución de problemas.

¿indicadores que se deben usar en la evaluación del desempeño?

1. Indicadores estratégicos

- Medición de nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos
- Fortalecimiento de estrategias
- Orientación de los recursos
- Estrategias o formas de llevar a cabo la evaluación

2. Indicadores de gestión

- Medir los avances obtenidos a través de actividades o procesos
- Obtener los datos de las actividades realizadas y sus componentes

Métodos de la evaluación de desempeño

Existen distintos métodos a emplear para medir la evaluación de desempeño, pero esto depende de las necesidades de la empresa. Esto se puede realizar a través de los siguientes métodos:

- Autoevaluación:
- Igualdad en la evaluación: por el cargo que puedan ocupar
- Evaluación realizada por los subordinados: evaluar a los superiores
- Evaluación realizada por los superiores: evaluar a los subordinados
- Evaluación de los clientes con los que se trabaja
- Evaluación 360, con los que analiza las opciones anteriores, de esta manera se tiene una visión más panorámica del tema.

Utilidad del desempeño laboral en las empresas

- Implicar a los colaboradores con los resultados obtenidos

- Dar reconocimiento a los colaboradores por los objetivos alcanzados
- Identificar las áreas de bajo rendimiento y proponer mejoras continuas
- Establecer objetivos e involucrar eficientemente a los colaboradores para el cumplimiento y éxito de estos

III. HIPOTESIS

Debido a que es una investigación descriptiva, este proyecto no es necesario plantar hipótesis alguna.

Hernández y Fernández (2014) lo menciona en su libro Metodología de la Investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utiliza en el presente proyecto es **no experimental** debido a que no se pretende manipular la variable independiente procediéndose a analizar y dar conclusión a los datos obtenidos. El tipo de investigación es **cuantitativo** ya que se recolectará información y se aplicará un método estadístico.

El tipo de trabajo es descriptivo de corte transversal porque debido a su alcance temporal nos permitirá describir las variables respondiendo así los problemas planteados.

4.2 Población y muestra

Población

Para este punto se analizará a una población integrada por 05 micro y pequeña empresa del distrito de CASCAS, provincia Gran Chimú

Muestra

El tamaño de la muestra es poblacional, dado que se analizará a todas las 05 micro y pequeñas empresas por contener una muestra pequeña, de los cuales se tiene acceso al análisis de toda la información de estas empresas.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de Calidad

Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de calidad	Según R. Marquet Palomer (2001) gestión de calidad es un conjunto de características externas o internas que ayudan a satisfacer las necesidades del consumidor, así como un buen posicionamiento en el mercado.	La variable en estudio se analizará en base al estudio aplicado a las MYPES existentes en la provincia de gran chimú, rubro viajes y turismo, a través de la técnica más utilizada, que es la encuesta, con el elemento más fiables para las respuestas, utilizándose la escala muy conocida, Likert	Elementos Tangibles	- materiales visuales - procedimientos físicos - cuidadoso	Likert
			Fiabilidad	- problemas solucionados - tiempo estimado - sin errores	Likert
			Capacidad De Respuesta	- disponible - atención rápida - ser flexible	Likert
			Seguridad	- confianza - seguridad	Likert
			Empatía	- comprensión y preocupación - atención personal - atención individual	Likert

Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño Laboral	Según ECURED en su artículo respecto al desempeño laboral, este es el nivel de rendimiento respecto al trabajo específico que desempeñan los colaboradores dentro de una organización.	La variable en estudio se analizará en base a los procesos estipulados para el desarrollo del presente proyecto, respetando los pasos a seguir para el análisis de la encuesta propuesta, utilizando para ello la escala de respuestas de Likert	Habilidades	- rápido conocimiento - ser honestos - alto desempeño	Likert
			Comportamiento	- creativo - líder - responsabilidad y calidad en la labor	Likert
			Conclusiones	- satisfacción del consumidor - solución rápida de los problemas - beneficios para el trabajador	Likert

4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para el respectivo análisis de las variables referidas en el capítulo anterior se considerarán las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

a. Técnicas

- **Encuesta**

En este proyecto se aplicará esta técnica, con la escala de respuestas de Likert, con el objeto de conocer las características de la gestión de calidad y el desempeño laboral de los trabajadores de las MYPES en la provincia de gran chimú.

b. Instrumentos

- **Cuestionario**

Para este instrumento se elaborará una nómina de 29 preguntas divididas en 50% para cada variable. así mismo este cuestionario será aplicado a los representantes y colaboradores de las MYPE de la provincia gran chimú, sector transporte, rubro viajes y turismo.

4.5 Plan de análisis

El presente proyecto estará conformado por un análisis descriptivo, dado que detalla la información de sus variables de estudio con el mejoramiento de los procesos utilizados para obtener la relación existente entre la gestión de calidad y el desempeño de los colaboradores como factor relevante de la micro y pequeña empresa del sector transporte, rubro viajes y turismo, distrito de cascas, provincia gran chimú, 2020.

En el análisis de los datos proporcionados se utilizaron las siguientes estadísticas:

a) **Descriptiva**

Se utilizará una matriz de base de datos para las 2 variables en estudio: gestión de calidad y el desempeño laboral. Así mismo se construirá gráficos en base a tablas estadísticas basados en una distribución de frecuencia.

b) **Inferencial**

Se utilizará la estadística de ciencia social denominado SPSS vers. 23.0. Del mismo modo por ser la muestra menor a 50, se tendrá como referencia la prueba de normalidad de Shapiro Wilks, dado que esta

compara la función existente entre las variables. Así mismo para conocer la relación entre las variables se utilizará la distribución estadística correlacional de Pearson

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de Medicion
¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores, como factor relevante de la micro y pequeña empresa, sector transportes, rubro viajes y turismo, distrito de cascás, provincia gran chimú, 2020	Las investigaciones de tipo descriptiva en el mayor de los casos no generan hipótesis. Hernández y Fernández (2014)	<p>Objetivo general Determinar las características de la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la micro y pequeña empresa del sector transporte, rubro viajes y turismo, en el Distrito De Cascas, Provincia Gran Chimú, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector transporte rubro viajes y turismo en el distrito de cascás, provincia gran chimú, 2020. Determinar las características del desempeño laboral de los colaboradores en la micro y pequeña, del sector transporte, rubro viajes y turismo, Distrito De Cascas, Provincia Gran Chimú, 2020. Elaborar una propuesta de mejora constante en base a los resultados obtenidos en la investigación. 	V1: Gestión de Calidad V2: Desempeño Laboral	<p>Tipo: cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No Experimental</p>	Likert

4.7 Principios éticos

Los principios éticos que guiaron al presente trabajo de investigación son los enmarcados en el *“Código de ética para la Investigación de la ULADECH Católica en su versión 003, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica de fecha 29-10-2020”*

- **Protección a personas:** principio que protege a las personas o autores que brindaron información para el análisis del problema, dado que la persona es el fin mas no el medio, respetando la dignidad humana y mas si se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** se deben tomar medidas para evitar daños en investigaciones que involucran este principio; se debe respetar la dignidad de los animales, medio ambiente muy por encima de algún fin científico, tomando acciones para mejorar y producir beneficios.
- **Libre participación y derecho de estar informado:** toda persona involucrada en un proyecto de investigación debe de estar siempre informada de los propósitos de estudio. Así mismo debe existir voluntad propia y libre de participar del mismo modo consentimiento del uso de la información de lo que serán sujetos de estudio.
- **Beneficencia no maleficencia:** en este principio se asegura el bienestar los individuos a investiga, no causando daños restando los efectos adversos para sumar mejores beneficios.

- **Justicia:** el investigador debe ser consiente y tener un juicio razonable al momento de analizar no dando lugar a que se realicen prácticas no justas. Todos los que participan de la investigación tiene derecho a saber de la misma conociendo sus resultados.
- **Integridad científica:** se debe declarar los conflictos de interés por parte del investigador con la finalidad de no afectar el desarrollo del estudio o los resultados obtenidos, manteniendo su integridad científica.

V. RESULTADOS

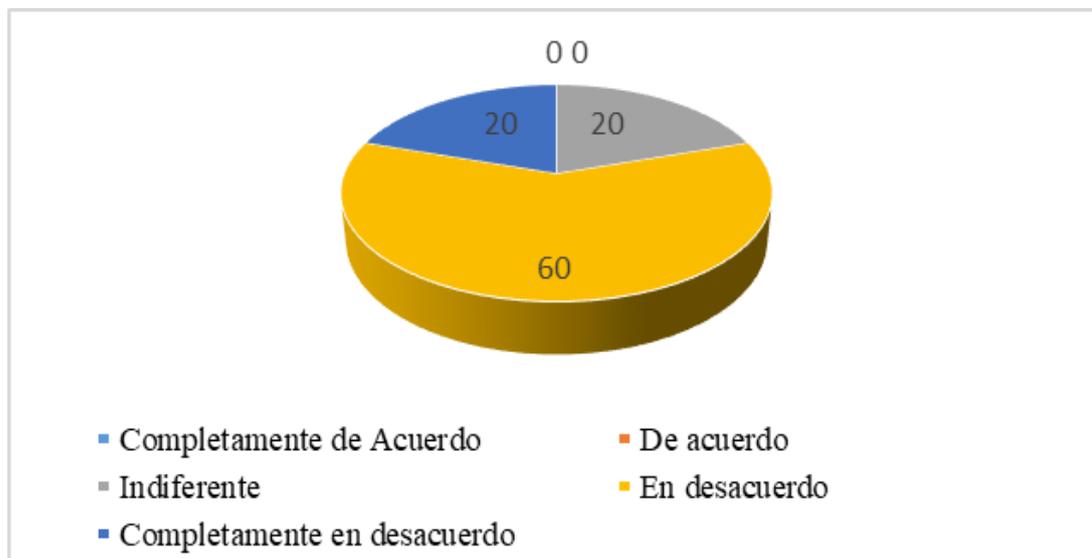
5.1. Resultados

Tabla 4. La empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas

Ítems	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	1	20
En desacuerdo	3	60
Completamente en desacuerdo	1	20
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 2: la empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas



Fuente: tabla 3 del presente taller de investigación

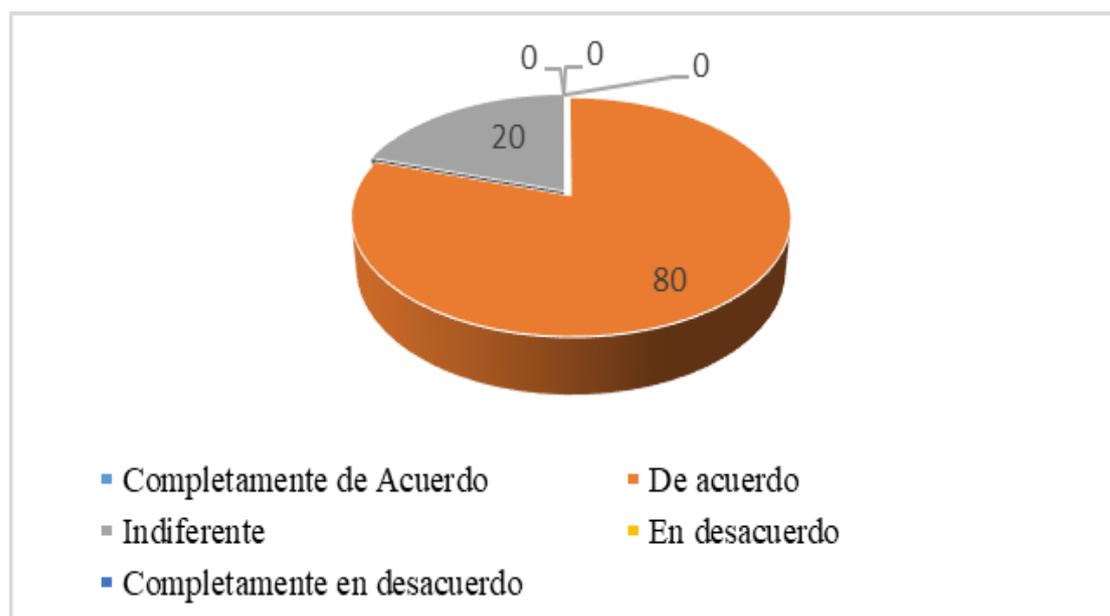
Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 60% está en desacuerdo en cuanto a la pregunta establecida, un 20% se muestra indiferente a la pregunta del mismo modo un 20% está en desacuerdo. De esto podemos deducir que las empresas no presentan instalaciones modernas y/o atractivas.

Tabla 5. La empresa cuenta con unidades cómodas y modernas

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	80
Indiferente	1	20
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 3: la empresa cuenta con unidades cómodas y modernas



Fuente: tabla 4 del presente taller de investigación

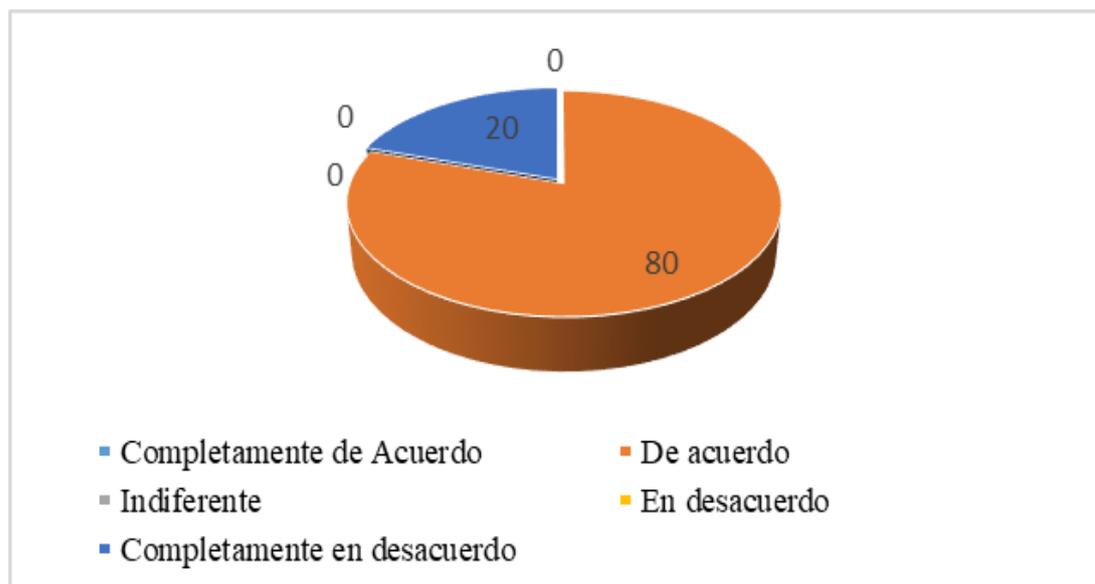
Interpretación: del 100% de encuestados el 80% manifiesta que está de acuerdo por lo que se deduce que la empresa si cuenta con unidades modernas y cómodas; solo el 20% se muestra indiferente a la pregunta, en consecuencia, se verifica que no tienen unidades cómodas y modernas para brindar una atención de calidad

Tabla 6. Los conductores y ayudantes de la empresa cuentan con buena apariencia

Items	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	80
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	1	20
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 4: los conductores y ayudantes de la empresa cuentan con buena experiencia



Fuente: tabla 5 del presente taller de investigación

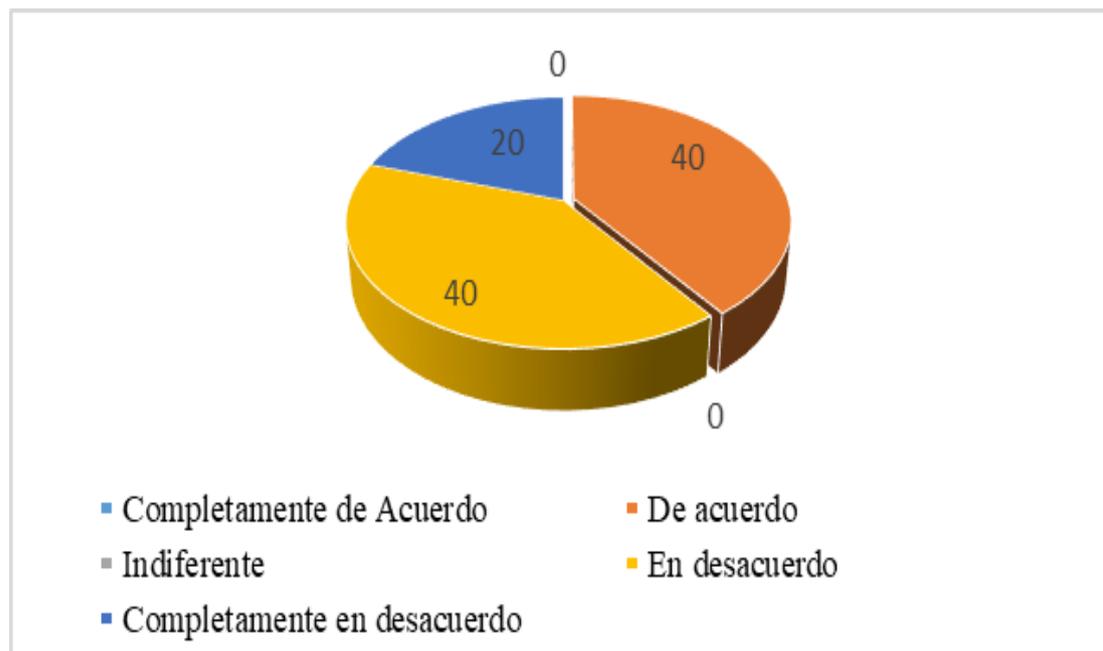
Interpretación: del total de encuestados el 80% manifiesta que esta de acuerdo en consecuencia se puede deducir que los colaboradores de la empresa cuentan con buena apariencia para el servicio que brindan. Solo el 20% se muestra estar completamente en desacuerdo por lo que se analizara las causas y se plantearan soluciones.

Tabla 7. El personal de la empresa se encuentra totalmente identificado

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	1	20
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 5: el personal de la empresa se encuentra totalmente calificado



Fuente: tabla 6 del presente taller de investigación

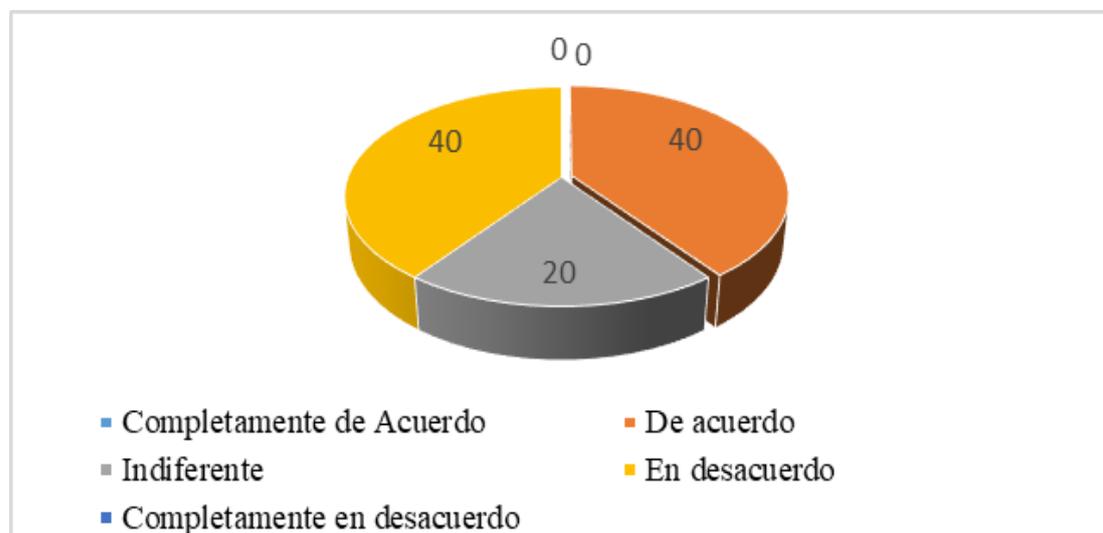
Interpretación: del total de encuestados, el 40% manifiesta que están plenamente identificados sin embargo un 40% manifiesta que está en desacuerdo del mismo modo el 20% manifiesta estar completamente en desacuerdo por lo que se deduce que dichas empresas no tienen a sus colaboradores debidamente identificados

Tabla 8. Cuando se tuvo un problema la empresa hizo todo lo posible por solucionarlo

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	40
Indiferente	1	20
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 6: cuando se tuvo un problema, la empresa hizo todo lo posible por solucionarlo



Fuente: tabla 7 del presente taller de investigación

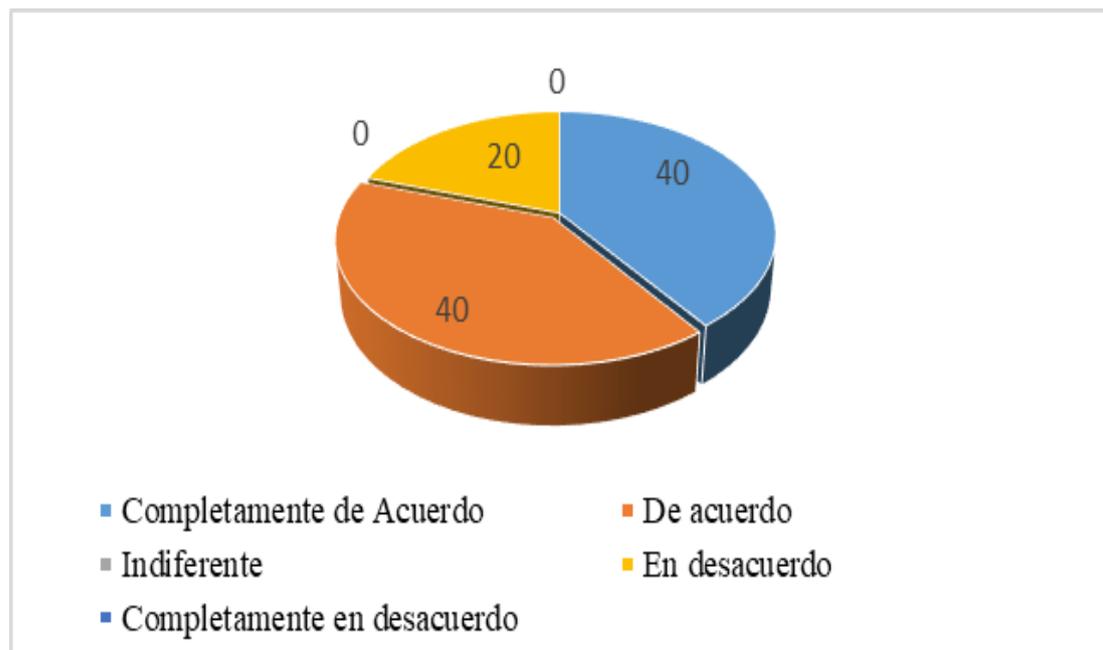
Interpretación: se verifica que del total de encuestados el 40% está de acuerdo al manifestar que precisamente la empresa le solucionó algún inconveniente, el 20% se mostró indiferente a la pregunta así mismo el 40% manifestó estar completamente en desacuerdo, por lo que se deduce que la empresa no le solucionó los inconvenientes presentados.

Tabla 9. El personal de la empresa desempeña el servicio adecuadamente

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2	40
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	1	20
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las Mypes

Figura 7: el personal de la empresa desempeña el servicio adecuadamente



Fuente: tabla 8 del presente taller de investigación

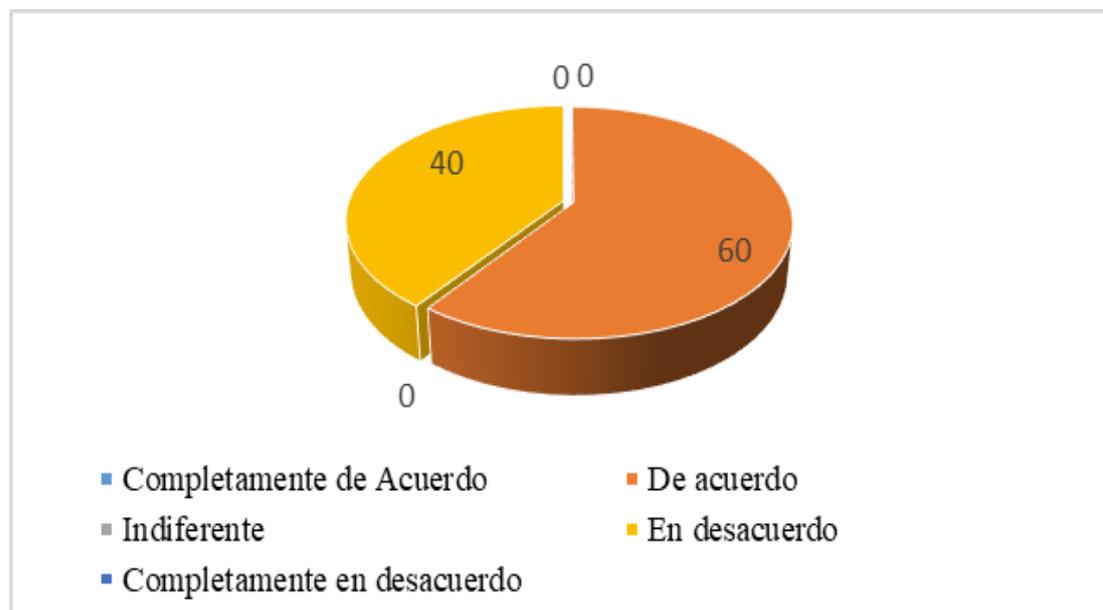
Interpretación: del total de encuestados el 40% manifiesta tanto de acuerdo como completamente de acuerdo en que la empresa desempeña un servicio adecuado en tanto solo un 20% de estas empresas no proporcionan un servicio adecuado, por lo que es necesario analizar las causas para posibles soluciones.

Tabla 10. El personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo esperado

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 8: el personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo esperado



Fuente: tabla 9 del presente taller de investigación

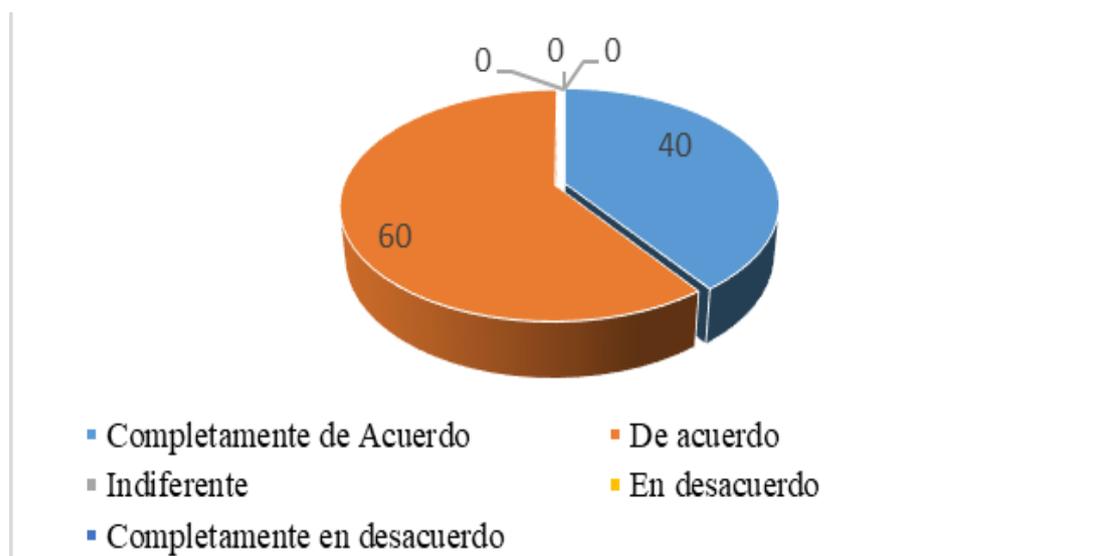
Interpretación: del 100% de encuestados el 60% manifiesta estar de acuerdo en que las empresas de transportes culminan el servicio en el tiempo esperado, así mismo el 40% manifiesta estar en desacuerdo pues las empresas de transportes; debido a esto es necesario analizar las causas del porque la demora en la culminación del servicio.

Tabla 11. Las empresas de transportes brindan un servicio seguro

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2	40
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 9: las empresas de transportes brindan un servicio seguro



Fuente: tabla 10 del presente taller de investigación

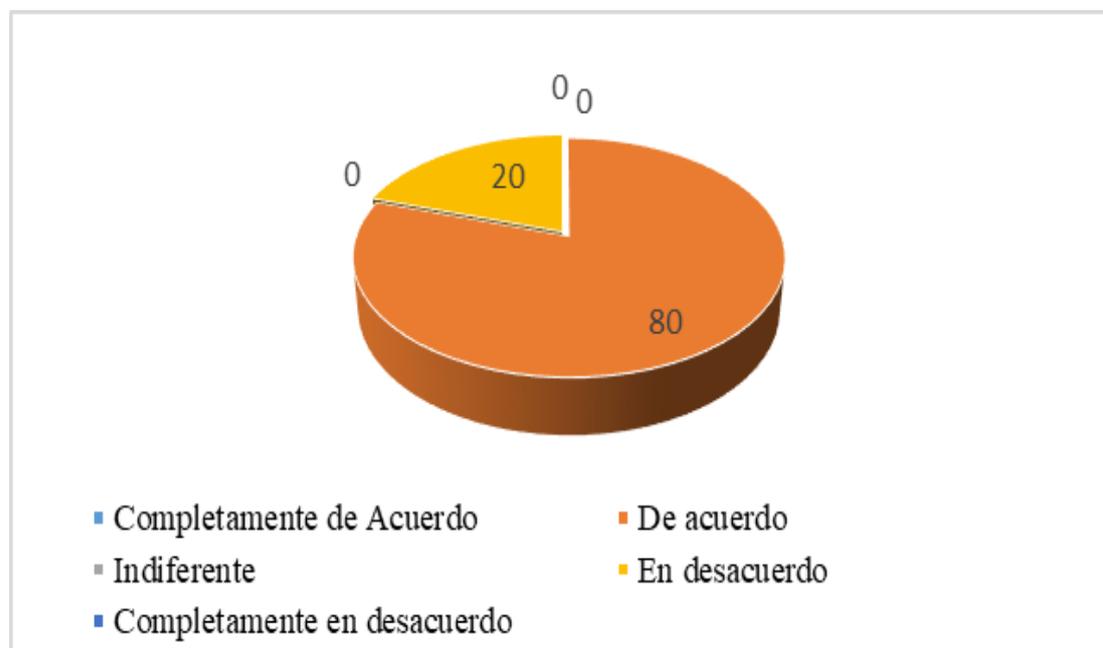
Interpretación: se verifica que, del total de encuestados, como ítems relevantes que, solamente el 40% está completamente de acuerdo con el servicio que se brinda por parte de estas empresas, así mismo el 60% solo esta de acuerdo

Tabla 12. El personal de la empresa le comunica en cuanto tiempo termina el servicio

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	80
Indiferente	0	0
En desacuerdo	1	20
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 10: el personal de la empresa le comunica en cuanto tiempo termina el servicio



Fuente: tabla 11 del presente taller de investigación

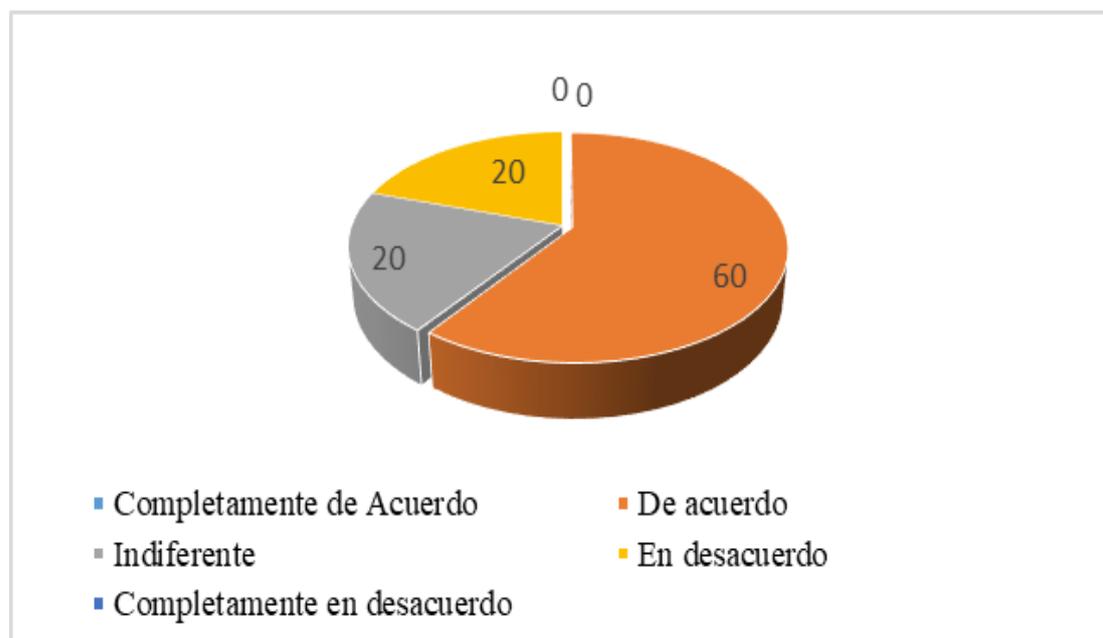
Interpretación: del 100% de entrevistados el 80% esta de acuerdo en que se les comunica el tiempo que dura el servicio brindado, del mismo modo el 20% que esta en desacuerdo con el tiempo que dura el servicio.

Tabla 13. El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	1	20
En desacuerdo	1	20
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 11: el personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte



Fuente: tabla 12 del presente taller de investigación

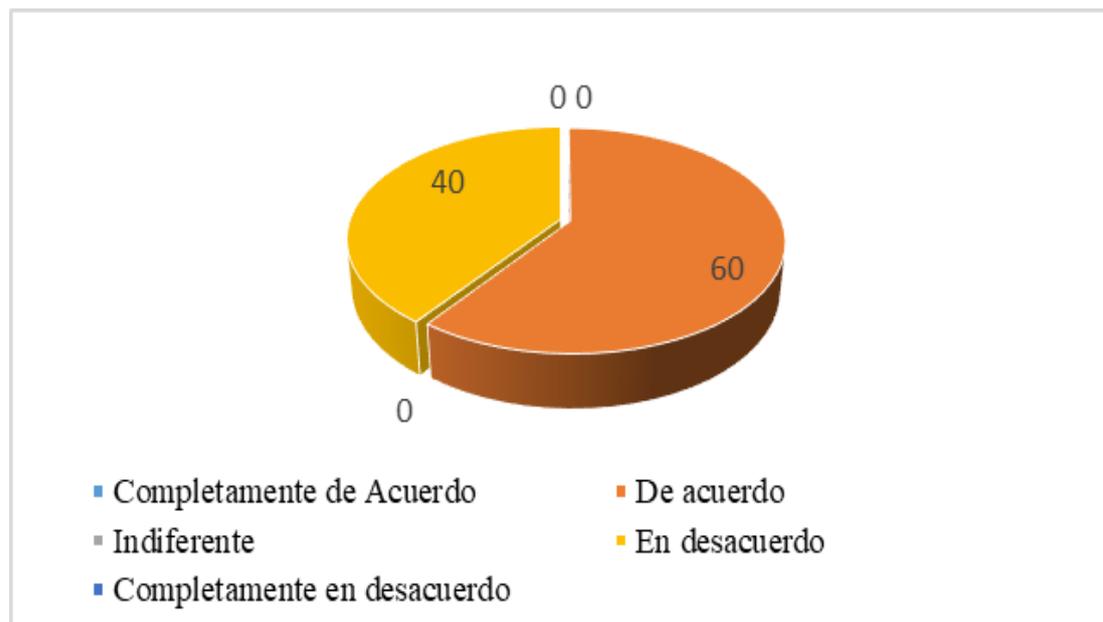
Interpretación: del 100% de encuestados, el 60% manifiesta que esta de acuerdo dado que el personal de la empresa siempre esta dispuesto a ayudarte asi mismo el 20%, tanto para los ítems indiferente y en desacuerdo manifiesta que no se le ayuda cuando surge un problema, lo cual genera insatisfacción al cliente.

Tabla 14. Las empresas de transportes ofrecen un servicio puntual

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 12: las empresas de transportes ofrecen un servicio puntual



Fuente: tabla 13 del presente taller de investigación

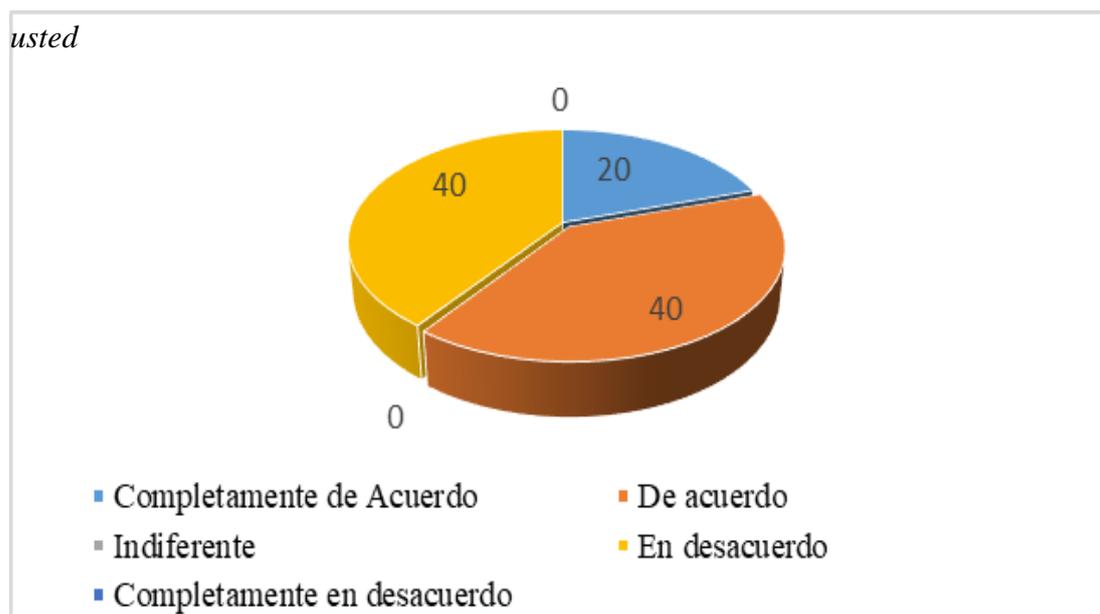
Interpretación: se verifica que del total de encuestados el 60% manifiesta estar de acuerdo al ofrecer puntualidad en el servicio brindado, el 40% son realistas y manifiestan estar en desacuerdo y no brindar la puntualidad en el servicio.

Tabla 15. El personal que presta servicio en la empresa es siempre amable con usted

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	1	20
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 13: el personal que presta servicio en la empresa es siempre amable con



Fuente: tabla 14 del presente taller de investigación

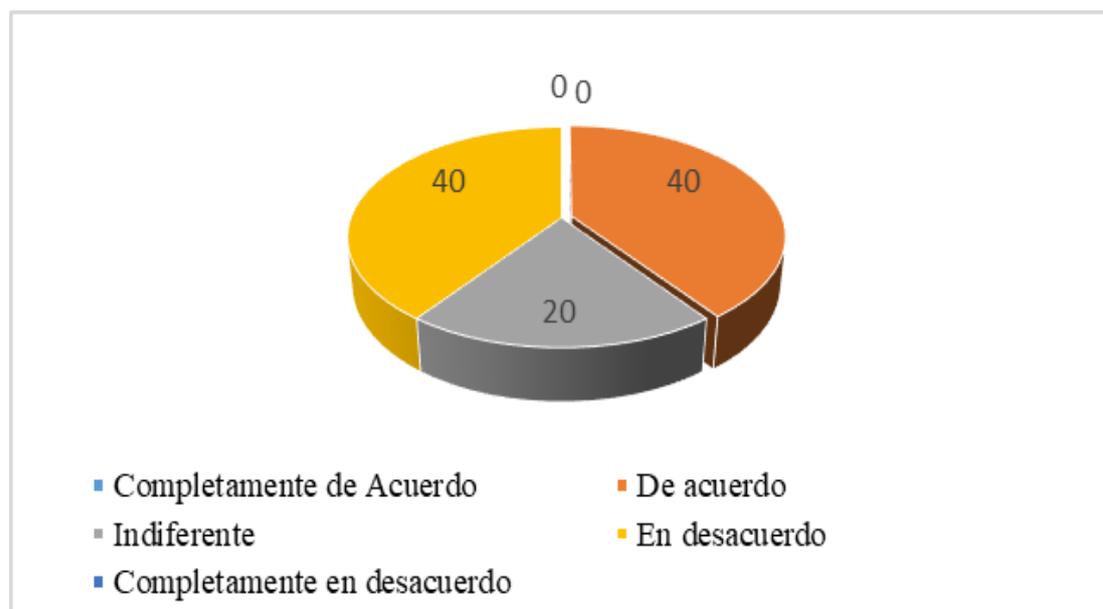
Interpretación: del 100% de encuestados solo el 20% de encuestados esta completamente de acuerdo al ítem en mención, el 40% de acuerdo asi como en desacuerdo con la calidad de servicio que recibe de la empresa de transportes; para los ítems siguientes se obtuvo un 0% por lo que quedan rezagados para la interpretación.

Tabla 16. El personal de la empresa te inspira confianza

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	40
Indiferente	1	20
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 14: el personal de la empresa te inspira confianza



Fuente: tabla 15 del presente taller de investigación

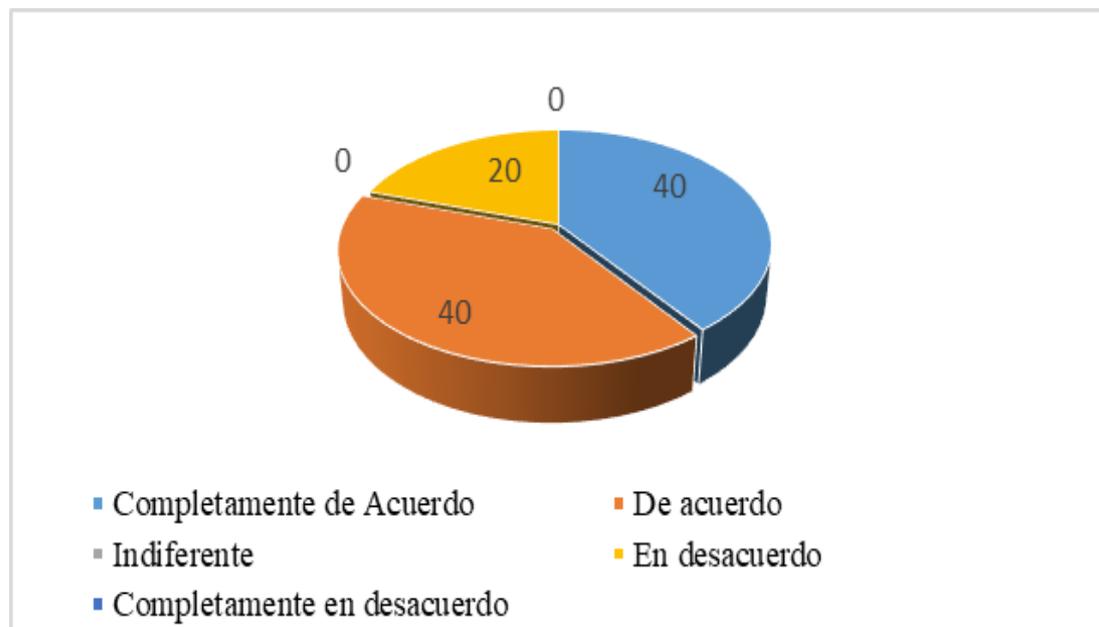
Interpretación: se verifica que de todos los encuestados el 20% manifiesta ni estar de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta, así mismo existe un porcentaje equitativo tanto para el ítem de acuerdo y en desacuerdo con un 40% por lo que se deduce que a algunos les genera confianza y a otros no, por lo que es una inferencia relevante para nuestro análisis.

Tabla 17. Confía en la empresa para enviar algún producto o encomienda a otro destino

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2	40
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	1	20
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 15: confía en la empresa para enviar algún producto o encomienda a otro



Fuente: tabla 16 del presente taller de investigación

Interpretación: del total de encuestados se verifica que existe una igualdad de porcentaje para los ítems completamente de acuerdo y de acuerdo, 40%, por lo que existe plena seguridad con aquellas empresas al enviar productos o encomiendas; solo un 20% considera estar en desacuerdo por lo que no es una empresa confiable para el envío de productos.

Tabla 18. El personal de la empresa conoce las rutas o tramos a recorrer

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	5	100
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 16: el personal de la empresa conoce las rutas o tramos a recorrer



Fuente: tabla 17 del presente taller de investigación

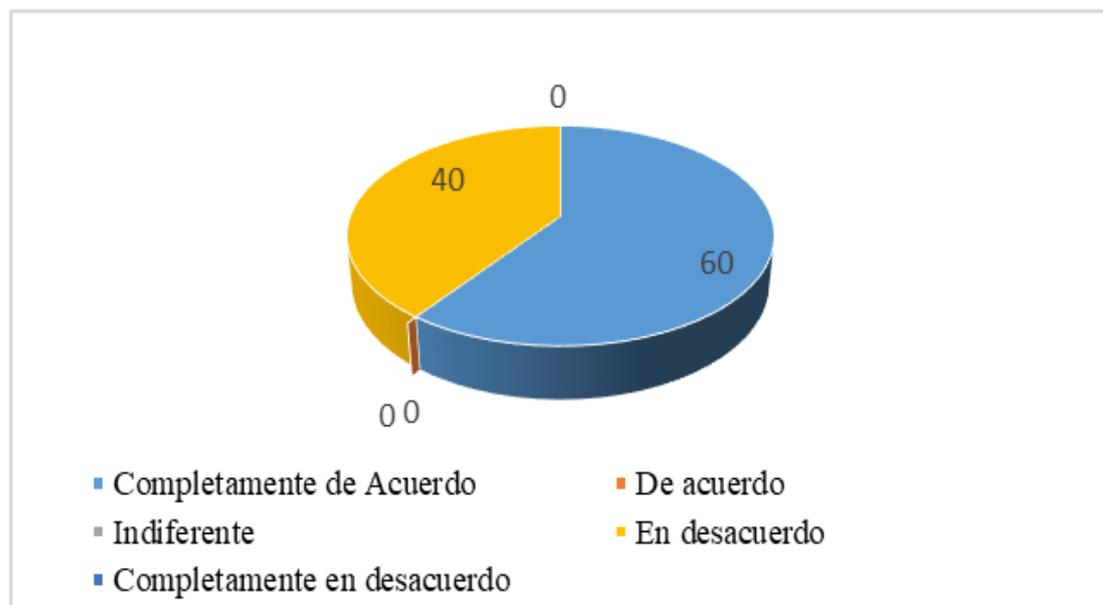
Interpretación: del total de encuestados el 100% esta de acuerdo, por lo que se deduce que el personal de la empresa conoce las rutas o tramos a recorrer por las unidades móviles.

Tabla 19. La empresa ofrece una atención personalizada que le haga sentir cómodo

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	60
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 17: la empresa ofrece una atencion personalizada que le haga sentir comodo



Fuente: tabla 18 del presente taller de investigación

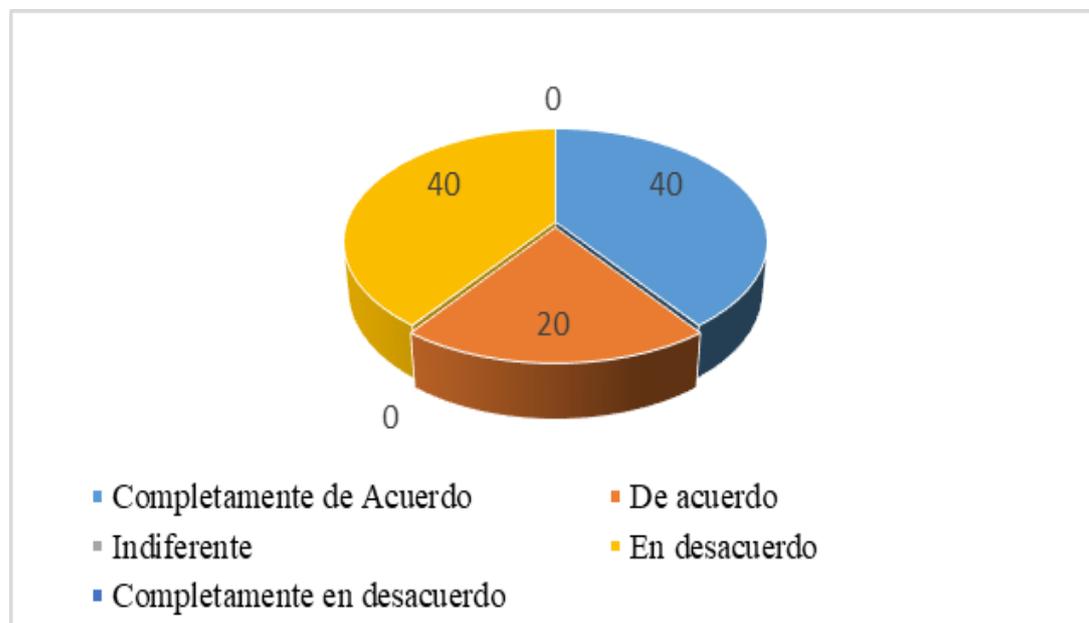
Interpretación: para la siguiente Figura se observa que el 60% esta completamente de acuerdo con la atencion personalizada que se brinda, asi mismo el 40% manifiesta no estar de acuerdo con la atencion recibida, esto significa que se debe enfocar mas en la gestión de calidad respecto a la atencion que se brinda.

Tabla 20. El personal de la empresa se preocupa por satisfacer la necesidad de los clientes

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2	40
De acuerdo	1	20
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 18: el personal de la empresa se preocupa por satisfacer la necesidad de los clientes



Fuente: tabla 19 del presente taller de investigación

Interpretación: del 100% de encuestados, el 40% manifiesta estar completamente de acuerdo, el 20% en de acuerdo y el 40 % estar en desacuerdo, por lo que es necesario enfatizar en obtener el 100% de satisfacción del cliente apoyándonos en una buena gestión de calidad.

Tabla 21. La empresa de transportes tiene horarios convenientes para todos los usuarios

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	5	100
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a representante de las MYPES

Figura 19: la empresa de transportes tiene horarios convenientes para todos los usuarios



Fuente: tabla 20 del presente taller de investigación

Interpretación: del 100% de encuestados, todos sin excepción manifiestan tener horarios que se adecuen a conveniencia del usuario o cliente por lo que es un buen indicador de la atención de calidad brindada a sus clientes.

Análisis Del Desempeño Laboral De Los Colaboradores En Las Pymes

Tabla 22. La remuneración que recibe está de acuerdo a su desempeño y logros

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	5	100
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 20: la remuneracion que recibe esta acorde a su desempeño y logros



Fuente: tabla 21 del presente taller de investigación

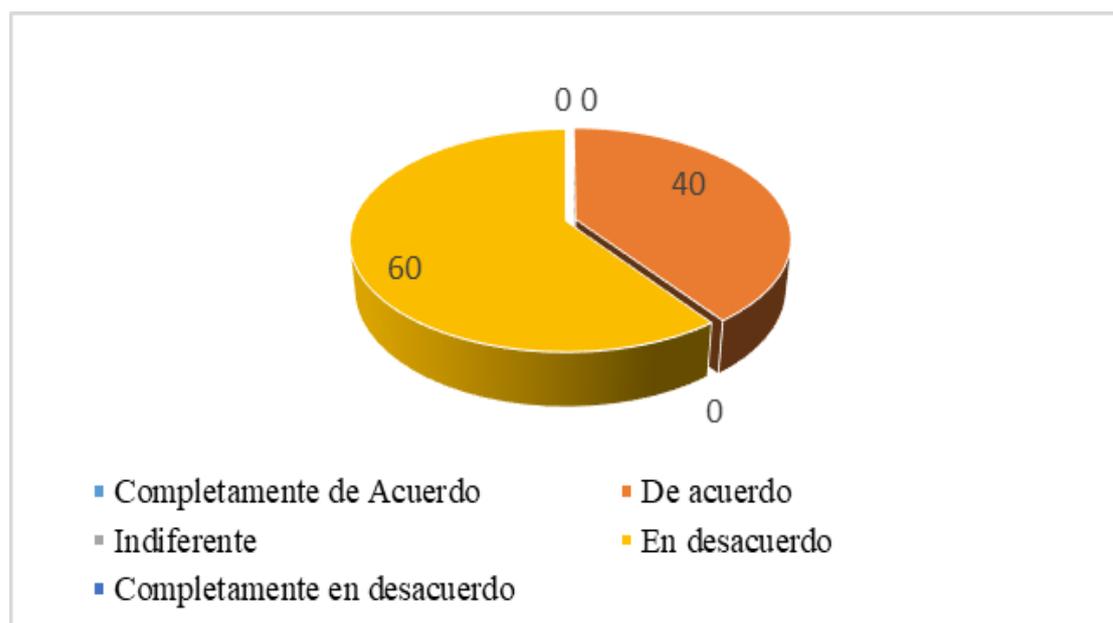
Interpretación: del total de encuestados se verifica que el 100% manifiesta estar en desacuerdo con la remuneración percibida, por lo que se debe incentivar de alguna manera al colaborador para un mejor desempeño de sus funciones.

Tabla 23. La empresa reconoce los logros en tu trabajo

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	3	60
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 21: la empresa reconoce los logros en tu trabajo



Fuente: tabla 22 del presente taller de investigación

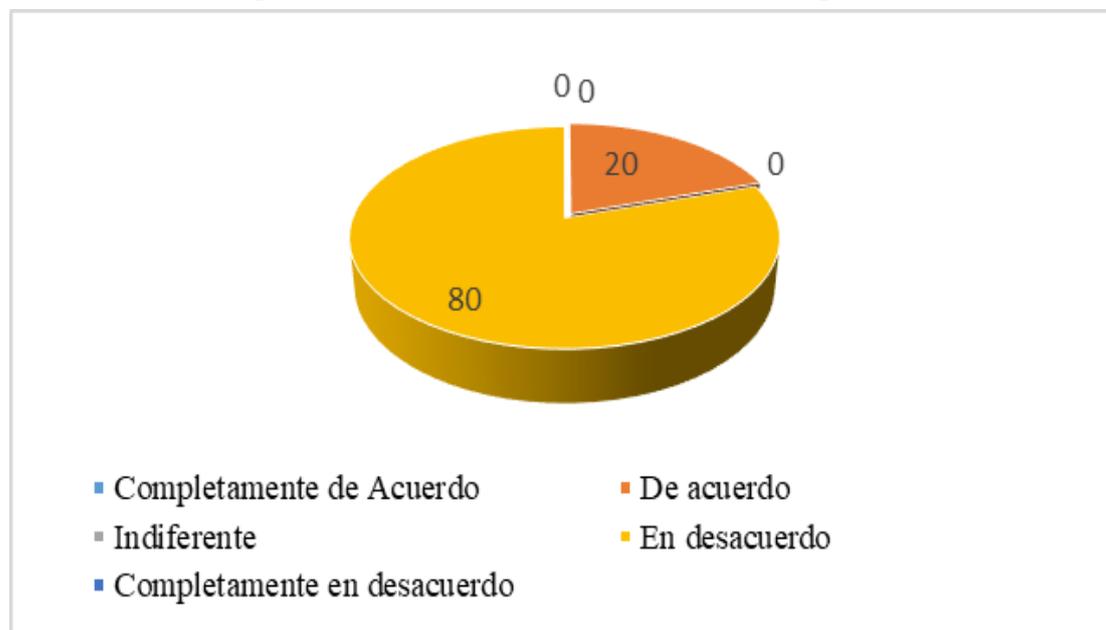
Interpretación: del 100% de encuestados se verifica que el 40% esta de acuerdo o reconoce que la empresa donde labora premia sus logros, el 60% expresa que la empresa no reconoce sus logros, por lo que es necesario analizar el desempeño respecto a este punto.

Tabla 24. Existe comunicación entre gerente y colaborador que permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	1	20
Indiferente	0	0
En desacuerdo	4	80
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 22: existe comunicacion entre gerente y colaborador que permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa



Fuente: tabla 23 del presente taller de investigación

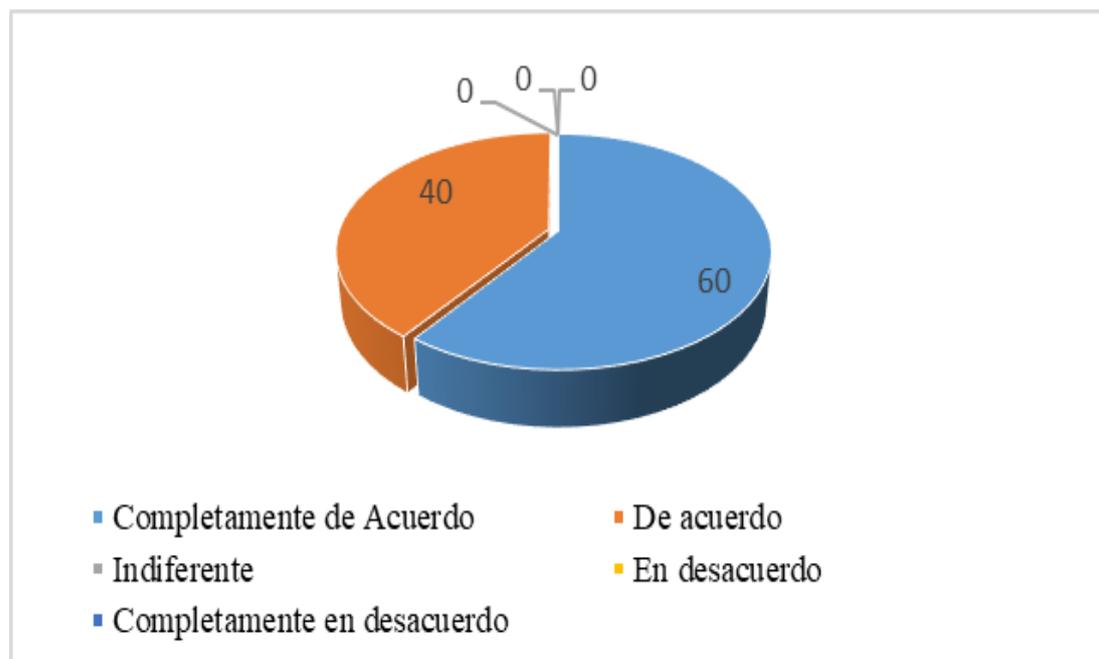
Interpretación: en la Figura se verifica que el 80% de entrevistados está en desacuerdo por lo que se deduce que no tiene comunicación con el gerente debido a esto frustra su crecimiento personal y profesional. Solo el 20% manifiesta tener dichas relaciones interpersonales son sus superiores

Tabla 25. Se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 23: se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional



Fuente: tabla 24 del presente taller de investigación

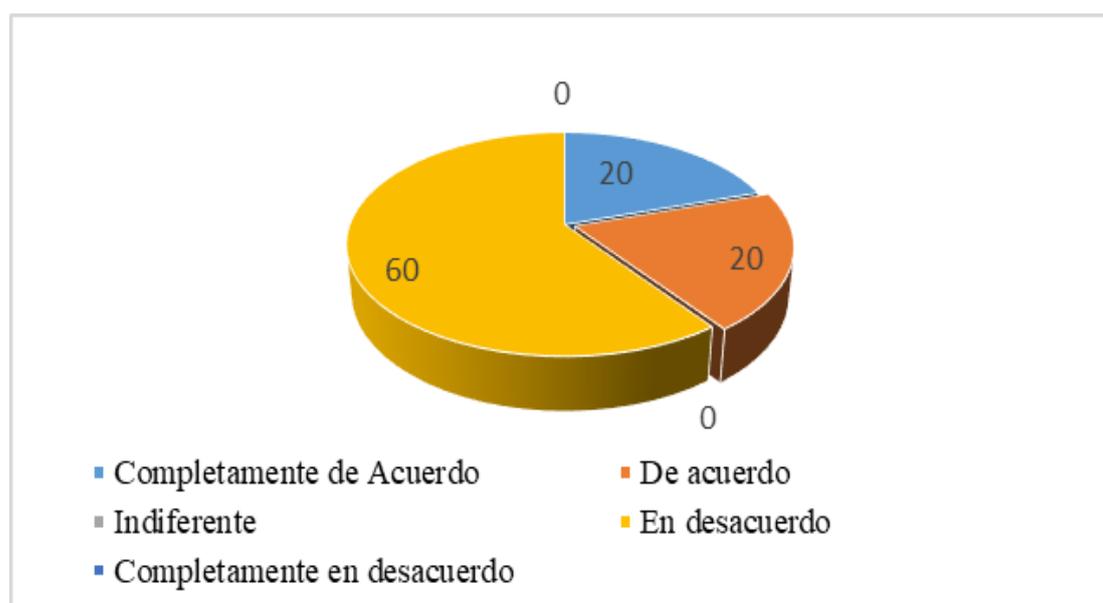
Interpretación: del 100% de encuestados el 60% manifiesta estar completamente de acuerdo con esforzarse en lo personal y profesional, el 40% solamente esta de acuerdo. Ante esto se deduce que se debe incentivar al personal para lograr un mejor desempeño laboral y satisfacción con la labor realizada.

Tabla 26. En las actividades en que trabaja, le permite aprender y desarrollarse

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	1	20
De acuerdo	1	20
Indiferente	0	0
En desacuerdo	3	60
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 24: en las actividades en que trabaja, le permite aprender y desarrollarse



Fuente: tabla 25 del presente taller de investigación

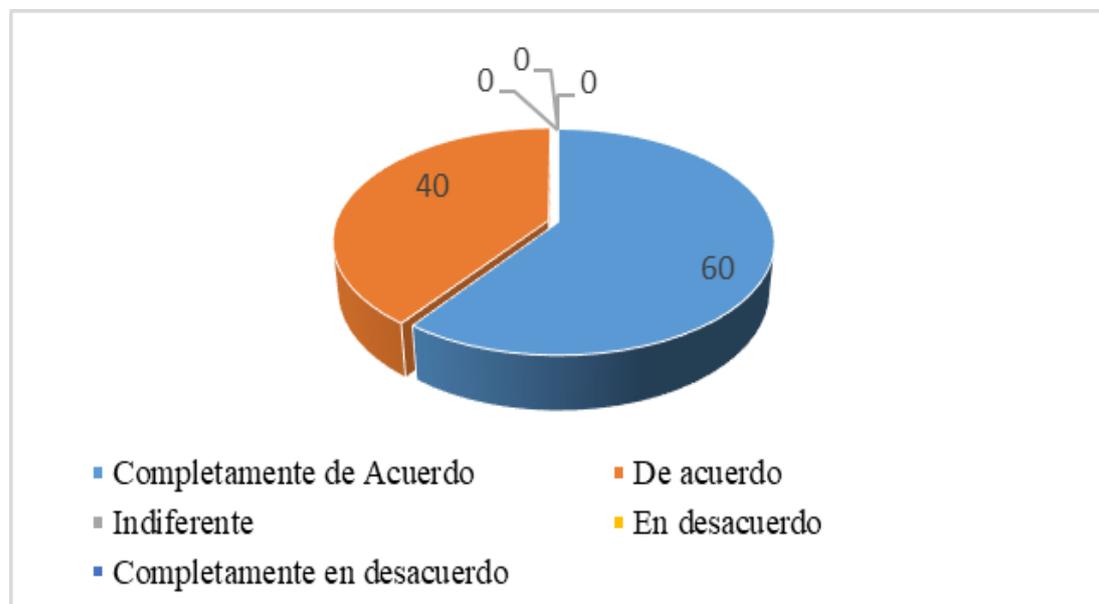
Interpretación: del total de encuestados el ítem más relevante alcanza un 60%, en desacuerdo, dado que no les permite desarrollarse y aprender o hacer línea de carrera en la empresa; así mismo se tiene un 20% para completamente de acuerdo y de acuerdo, por lo que se debe analizar las funciones donde se desempeñan los colaboradores respecto al ítem relevante

Tabla 27. Como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las PYMES

Figura 25: como trabajador, está comprometido con la empresa donde labora sus actividades



Fuente: tabla 26 del presente taller de investigación

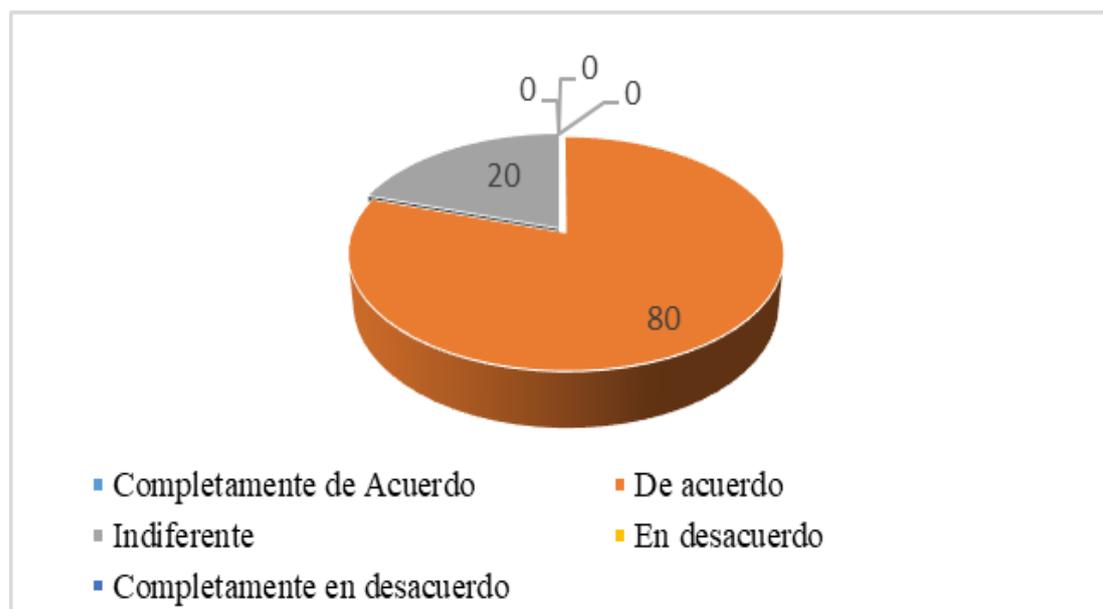
Interpretación: se verifica que el 60% está completamente de acuerdo y comprometido con las labores en la empresa así mismo el 40% está de acuerdo, por lo que se debe analizar las causas para involucrar totalmente a los colaboradores en las labores de la empresa.

Tabla 28. Se adapta fácilmente a las actividades que desarrolla

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	80
Indiferente	1	20
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 26: se adapta facilmente a las actividades que desarrolla



Fuente: tabla 27 del presente taller de investigación

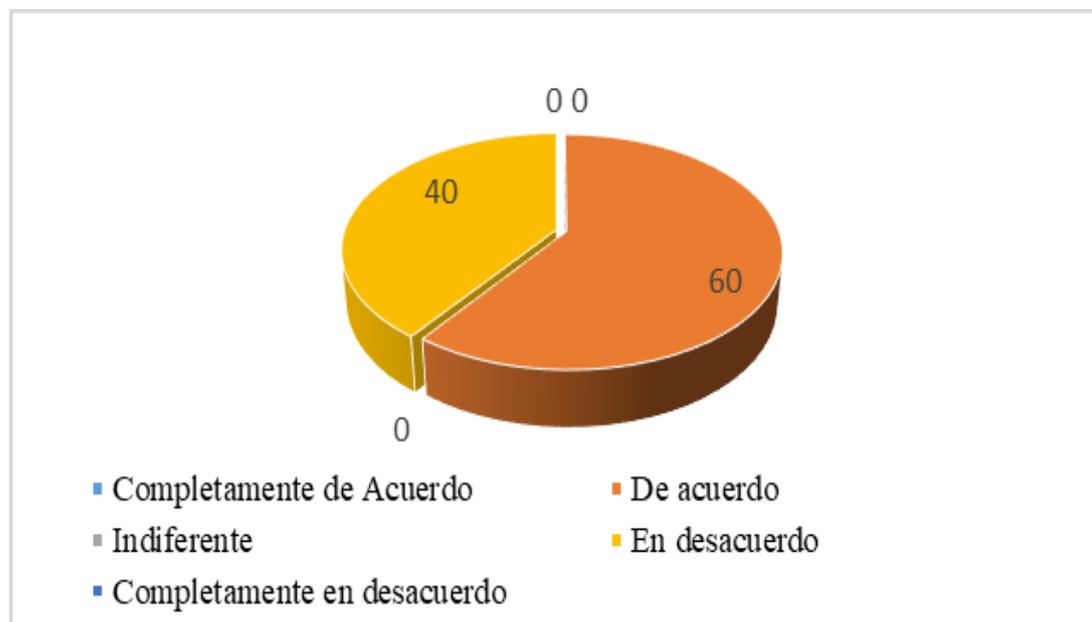
Interpretación: del total de encuestados se verifica que el 80% está de acuerdo por lo que se induce que se adaptan fácilmente a la labor que realizan, el 20% manifiesta estar indiferente a la pregunta planteada, por lo que se deduce que se adaptan fácilmente al trabajo en la empresa.

Tabla 29. El grupo de personas donde trabaja funciona como un equipo de trabajo integrado

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 27: el grupo de personas donde trabaja funciona como un equipo de trabajo integrado



Fuente: tabla 28 del presente taller de investigación

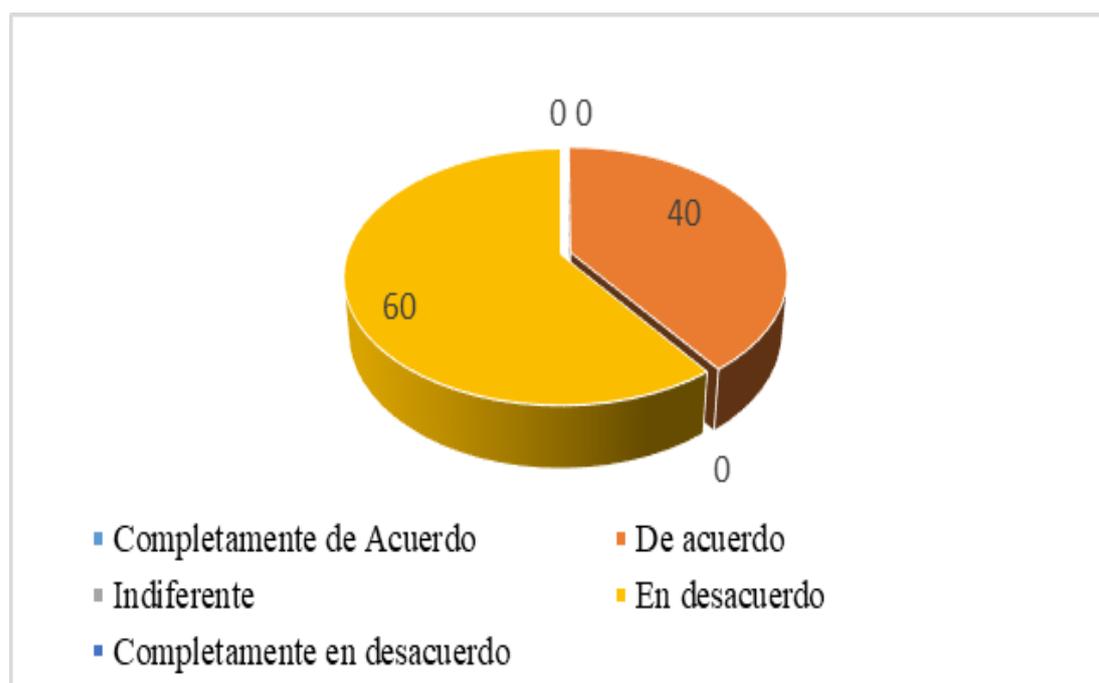
Interpretación: del 100% de encuestados el 60% manifiesta que está de acuerdo que en la empresa existe el trabajo en equipo integrado, en cambio el 40% expresa que no se realiza el trabajo en equipo. Debido a esto se deduce que no existe un buen desempeño laboral en la empresa.

Tabla 30. Sus compañeros de trabajo cooperan entre si

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	3	60
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 28: sus compañeros de trabajo cooperan entre si



Fuente: tabla 29 del presente taller de investigación

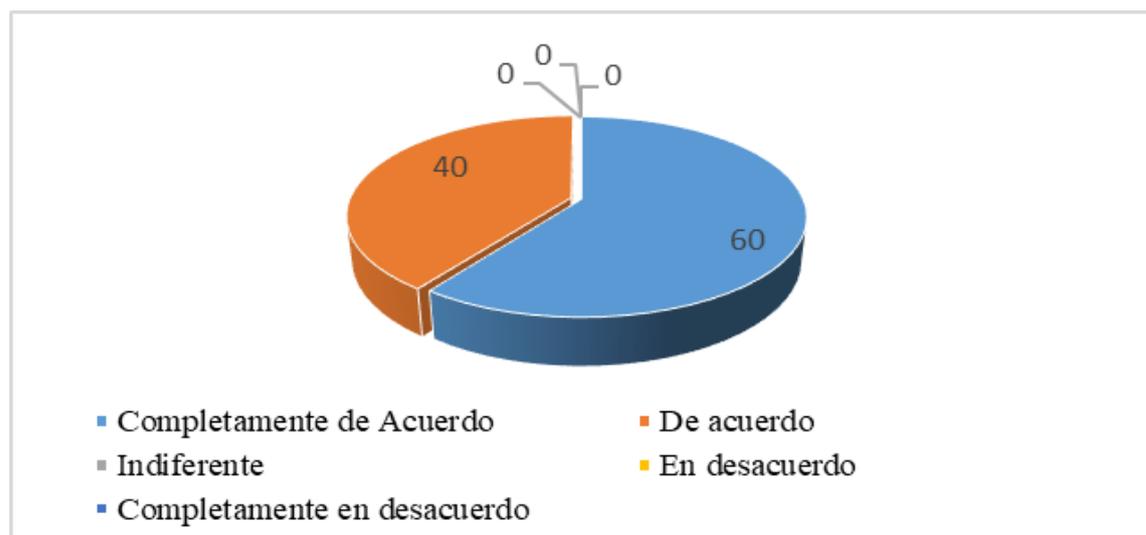
Interpretación: del total de encuestados el 60% manifiesta que están en desacuerdo pues sus compañeros de trabajo no cooperan entre sí, el 40% está de acuerdo. Este ítem nos ayudara a analizar respecto a la variable de estudio desempeño laboral en cuanto a la cooperación.

Tabla 31. Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las Mypes

Figura 29: existe una buena relacion con sus compañeros y jefes de trabajo



Fuente: tabla 30 del presente taller de investigación

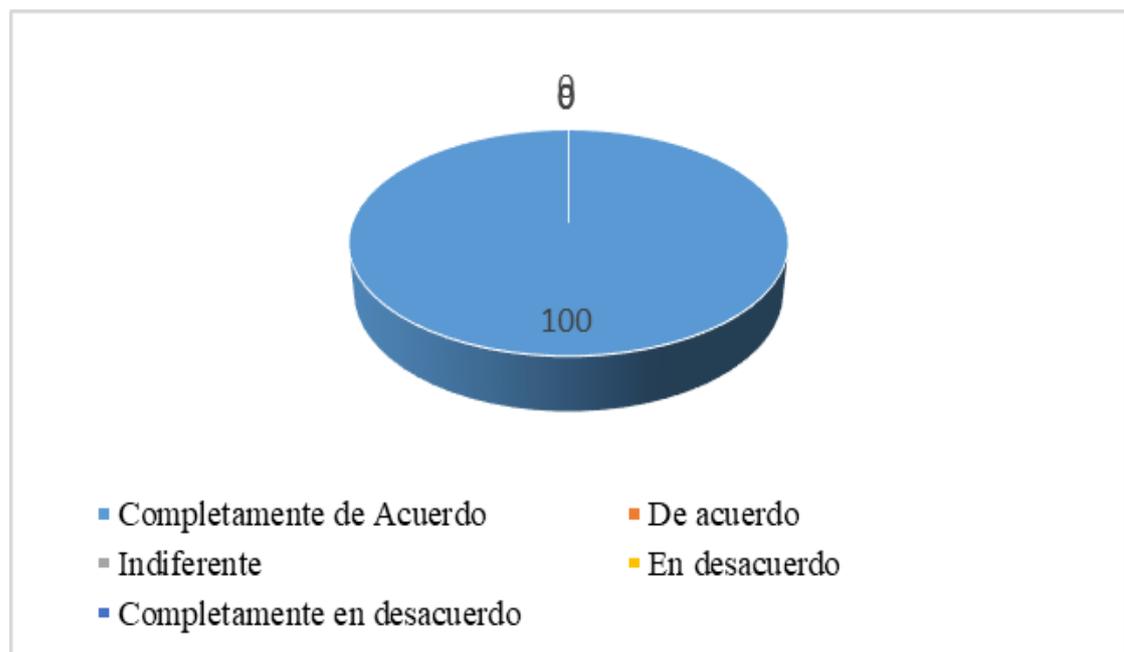
Interpretación: del 100% de encuestados el 60% manifiesta que esta completamente de acuerdo dado que tienen una buena relacion con sus compañeros y jefes, asi mismo el 40% expresan que están de acuerdo. Esta pregunta tiene relacion con la variable, desempeño laboral, dado que al existir una buena relacion se desempeñarán mejor en sus labores.

Table 32. Los jefes deben promover capacitaciones

Items	Frecuencia relativa	Porcentaje
Completamente de acuerdo	5	100
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaborador de las MYPES

Figura 30: los jefes deben promover certificaciones



Fuente: tabla 31 del presente taller de investigación

Interpretación: se verifica que del total de encuestados el 100% manifiesta que se debe promover capacitaciones los cuales se reflejarían en un mejor desempeño laboral así como crecimiento personal y profesional

5.2. Análisis de Resultados

Al culminar la encuesta establecida verificamos que los resultados obtenidos están acorde a los objetivos tanto general y específicos planteados.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, el 60% está en desacuerdo que la empresa tenga instalaciones atractivas y modernas del mismo modo el 20% está completamente en desacuerdo (tabla 3, Figura 01). Por otro lado, en la tabla 5, Figura 03, el 80% está de acuerdo que el personal cuenta con buena apariencia; así mismo más del 50% de empresas manifiesta que su personal no está debidamente uniformado o identificado, como se observa en tabla 6, Figura 04. Estos resultados tienen similitud con lo expuesto o concluido por Chávez L. (2019) manifestando que las organizaciones no aplican una buena gestión de calidad para con sus usuarios así mismo el colaborador debe de ser empático para con los clientes

En la dimensión de fiabilidad (tiempo estimado, sin errores, solución de problemas) para la tabla 7, Figura 05, el 40% está en desacuerdo que se solucionan los problemas rápidamente, así como el 20% se muestra indiferente. El 40% muestra estar en desacuerdo que la empresa o sus colaboradores concluyen el servicio en el tiempo estimado (tabla 9, Figura 07), así mismo el 20% manifiesta estar en desacuerdo que la empresa culmine el servicio en el tiempo establecido. Estas premisas tienen coincidencia con el estudio realizado por Sánchez I. (2017) donde se menciona que una buena gestión de calidad al servicio brindado genera ventajas competitivas ante la competencia, por lo que las empresas en estudio deben mejorar los resultados obtenidos en contra durante el análisis de los mismos.

Disponible, atención rápida, ser flexible son indicadores de la dimensión capacidad de respuesta en donde según el análisis de resultados el 20% manifiesta estar en desacuerdo, así como el 20% ser indiferente a que el personal siempre esté dispuesto a ayudarte (tabla 12, Figura 10). El 40% manifiesta que la empresa no ofrece un servicio puntual como se verifica en tabla 13, Figura 11, debido a esto las empresas deben de mejorar su capacidad de respuesta para los problemas suscitados. Sánchez I. (2017) en su estudio manifiesta que se debe tener una mejor calidad de atención para poder

satisfacer las necesidades de sus clientes, por lo que se debe de lograr mejorando los puntos expuestos respecto a la atención y flexibilidad.

Para la dimensión seguridad; de los encuestados, tabla 15 Figura 13, el 40% está en desacuerdo, así como el 20% se muestra indiferente y manifiesta que la empresa no le inspira confianza; por lo que es necesario plantear soluciones para mejorar la seguridad de los usuarios.

El 40% de los usuarios está en desacuerdo que la empresa le brinde una atención personalizada para sentirse más seguros y cómodos, (tabla 18 Figura 16), del mismo modo, tabla 19 Figura 17, el 40% manifiesta estar en desacuerdo dado que la empresa no se preocupa por satisfacer la necesidad de su cliente. Respecto a lo manifestado es necesario que la empresa brinde confianza y seguridad para la satisfacción del cliente, aplicando un excelente servicio así lo manifiesta similarmente Chávez L (2019), las empresas no muestran una mejor calidad de servicio para tener una ventaja competitiva, por consiguiente, satisfacer a su cliente.

La variable desempeño laboral detallada en los objetivos específicos donde se especifica determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la MYPE del sector transporte, rubro viajes y turismo, distrito de cascas, provincia de gran chimú, se contrasta con la teoría estipulada por Grandes, 2015, en donde señala que la medición del desempeño implica el cumplimiento de metas en una organización, midiendo la eficiencia y eficacia de la gestión del talento humano, lo cual al comparar con nuestro análisis se llegó a los siguientes resultados:

En la dimensión habilidades en la tabla 28, Figura 26, el 40% está en desacuerdo del trabajo en equipo que se realiza en la organización, por lo que el desempeño laboral se ve amenazado por una parte considerable. Esto tiene relación con lo estudiado por Delgado (2016) donde concluye que existen factores que influyen negativamente ocasionado un riesgo en el desempeño laboral de los colaboradores.

Para el indicador líder, dentro de la dimensión comportamiento, el 80% está en desacuerdo que existe comunicación entre el gerente y colaborador, lo cual no contribuye al buen rendimiento dentro de la empresa, existiendo un

comportamiento inadecuado para el cumplimiento de las funciones (tabla 23, Figura 21). Este análisis tiene similar enfoque con el estudio realizado por Isla (2019) donde propone mejoras en la selección del personal así mismo expone que el 47% de la población en estudio toman la decisión final respecto al área de trabajo.

Respecto a la dimensión conclusiones (beneficios del trabajador, satisfacción del consumidor) el 60% está en desacuerdo manifestando que el área donde trabaja no le presta algún beneficio que le permita aprender y desarrollarse (tabla 25, Figura 23), así mismo el 100% manifiesta que los jefes deben promover capacitaciones para el desarrollo profesional (tabla 31, Figura 29), por otro lado el 100% de los colaboradores en la tabla 21, Figura 19, concluye que no está de acuerdo con la remuneración percibida. Todos esos puntos tienen alguna incidencia en los resultados de la investigación propuesta por Sánchez I (2017) concluyendo que existen factores que influyen directamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Se determino las características de la gestión de calidad y con los datos observados se concluye que no todas las empresas involucradas en el estudio brindan un servicio de calidad, lo que trae como consecuencia que el usuario no sea fiel, se sienta insatisfecho ante los servicios brindados por las empresas en estudio, siempre hay un cambio constante en el uso del servicio.

En relación al desempeño laboral de los colaboradores se determinaron las características así mismo en base a las dimensiones esta variable se ve afectada dado que las empresas otorgan a sus colaboradores bajas remuneraciones, no reconocen los logros por otro lado no los capacitan para un desarrollo personal y profesional; por consiguiente, el desempeño laboral no es el óptimo y debido a esto no se logran los objetivos de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbulú, J. (2016). La Pyme en el Perú. *Libro de Egresados, 1*, 32–36.
- Avolio, (2011) (n.d.). *Factores que Limitan el Crecimiento de las mypes*.
- Basurto Zambrano, M. D. B. (2013). *Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de transporte de carga pesada Cotranspesa SA de la ciudad el Empalme, provincia del Guayas* (Bachelor's thesis, Quevedo-Ecuador). <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/3139>
- Bocanegra Rodríguez, R., & Guevara Sánchez, E. (2018). Relación entre satisfacción laboral y calidad del servicio en la Empresa de Transportes Horizonte SAC, Trujillo-2018. <http://hdl.handle.net/11537/14780>
- Camargo, L. C. A. (2013). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, 69, 24. <https://doi.org/10.21158/01208160.n69.2010.515>
- Colonia, C., & Roxana, L. (2019). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las Micro y Pequeña Empresas del sector servicio–rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14166>
- Corcino, E (2017) Análisis de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios en el Perú: caso empresa DJJ construcciones y servicios generales S.A.C. periodo 2016-2017 Chimbote, 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8781>
- Cruz Moreno, G. E. (2019). *Manual de organización para mejorar el desempeño laboral de la compañía de transporte pesado Contranacar SA de la ciudad de Latacunga* (Bachelor's thesis). <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9502>
- Delgado Cerna, H. J. (2018). La salud ocupacional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de transportes Luchito EIRL–Trujillo 2016. <http://hdl.handle.net/11537/13270>
- Delgado Juarez, R. N. (2019). La gestión del capital humano y la satisfacción laboral en la empresa de transportes interprovincial TRC Express SAC, Trujillo-2018. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3305>

- García, R. (2018) Análisis, diseño e implementación del sistema de información para la gestión y producción de Banano Orgánico en la Cooperativa agraria Apbosmam del Caserío Mallaritos - distrito Marcavelica – provincia Sullana – Piura, 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4980>
- Grandes, C. (2015). Capítulo II: El desempeño laboral. *Universodad de Sonora Mexico, 1*, 21–42.
- Mares, C. (2013). Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú. *Universidad de Lima*, 1–27.
http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Marquet Palomer, R. (2011). Gestión de la calidad. *FMC - Formación Médica Continuada En Atención Primaria, 18*(8), 497–498.
[https://doi.org/10.1016/s1134-2072\(11\)70196-7](https://doi.org/10.1016/s1134-2072(11)70196-7)
- Pachuca de Soto, H., Historia, A. De, Edmundo, T., Vera, M., ISO, Aragón, C. A. D. E., Migliaccio, G., Internacional, N., Fomento, M. De, USEK, Tobergte, D. R., Curtis, S., Torres, J., Cáncer, M., Edwards, R., Marx, C. J., Nataro, J. P., Yáñez, C., & ISO. (2000). Sistemas de gestión de la calidad Conceptos y vocabulario. *Journal of Chemical Information and Modeling, 2000*(9), 42.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Panta, I., & Rosa, D. J. (2019). Propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14668>
- Quijano Guevara, A. L., & Silva Pérez, K. N. (2016). Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA– Chiclayo 2016.
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2291/Tesis%20de%20Quijano%20Guevara%20y%20Silva%20P%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero U., F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS:*

Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social,
4(7), 66–79.

Sánchez Agurto, I. Y. (2017). Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mype del sector transporte de pasajeros–rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1681>

Sánchez, M (2018) Análisis y evaluación de la gestión financiera y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Municipalidad de Sihuas, 2016.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4970>

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de la micro y pequeña empresa del sector transporte, rubro viajes y turismo, en el distrito de cascás, provincia gran chimú, 2020. La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿La empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas?
2. ¿La empresa cuenta con unidades cómodas y modernas?
3. ¿Los conductores y ayudantes de la empresa cuentan con buena apariencia?
4. ¿El personal de la empresa se encuentra totalmente identificados?
5. ¿Cuándo se tuvo un problema la empresa hizo todo lo posible por solucionarlo?
6. ¿El personal de la empresa desempeña el servicio adecuadamente?
7. ¿El personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo esperado?
8. ¿Las empresas de transportes brindan un servicio seguro?

9. ¿El personal de la empresa le comunica en cuanto tiempo termina el servicio?
10. ¿El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte?
11. ¿Las empresas del transporte ofrecen un servicio puntual?
12. ¿El personal que presta el servicio en la empresa es siempre amable con usted?
13. ¿El personal de la empresa te inspira confianza?
14. ¿Confía en la empresa para enviar algún producto o encomienda a otro destino?
15. ¿El personal de la empresa conoce las rutas o tramos a recorrer?
16. ¿La empresa ofrece una atención personalizada que le haga sentir cómodo?
17. ¿El personal de la empresa se preocupa por satisfacer la necesidad de los clientes?
18. ¿La empresa de transporte tiene horarios convenientes para todos los usuarios?

ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS PYME

19. ¿La remuneración que reciben está de acuerdo a su desempeño y logros?
20. ¿La empresa reconoce los logros en tu trabajo?
21. ¿Existe comunicación entre gerente y colaborador que permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa?
22. ¿Se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional?
23. ¿En las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse?
24. ¿Como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades?

25. ¿Se adapta con facilidad a situaciones nuevas en el trabajo?
26. ¿El grupo de personas con las que trabaja funciona como un equipo de trabajo integrado?
27. ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?
28. ¿Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo?
29. ¿Los jefes deben promover capacitaciones?

Para estas preguntas tanto para la variable 1 y variable 2, se planteó opciones como se verifica en el cuadro a continuación:

N°	Opción
1	Completamente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	En desacuerdo
5	Completamente en desacuerdo

Anexo 03: Turnitin



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: YOEL YOVANY ASMAT ASMAD
Assignment title: Pre informe - Uso turnitin Sección 1 (Moodle TT)
Submission title: FINAL
File name: 132246_YOEL_YOVANY_ASMAT_ASMAD_FINAL_1325332_1091...
File size: 1.08M
Page count: 89
Word count: 14,259
Character count: 78,778
Submission date: 23-Jun-2021 07:56PM (UTC-0500)
Submission ID: 1611326147

