



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISMO GIAN OSCAR, PROVINCIA DE
HUARAZ 2023**

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

AUTORA

**JAMANCA SANCHEZ, HOJAYRA SARAI
ORCID: 0000-0002-1301-5848**

ASESOR

**CENTURION MEDINA REINERO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ
2023**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0047-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:10** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO GIAN OSCAR, PROVINCIA DE HUARAZ 2023**

Presentada Por :
(1211172026) **JAMANCA SANCHEZ HOJAYRA SARAI**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO GIAN OSCAR, PROVINCIA DE HUARAZ 2023 Del (de la) estudiante JAMANCA SANCHEZ HOJAYRA SARAI, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 08 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi hija, que es el mejor regalo que he podido recibir de parte de Dios. Mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración; por entender que, durante el desarrollo de esta tesis, fue necesario sacrificar situaciones y momentos a su lado para así poder completar exitosamente mis labores académicas y permitirme ser cada día mejor madre para ella.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre las llevo en mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi hija y a mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Índice General

Caratula.....	I
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VII
Lista de Figuras.....	VIII
Abstracts.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes Locales.....	11
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Hipótesis.....	27
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación.....	28
3.2. Población y Muestra.....	28
3.3. Variables. Definición y operacionalización.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	32
3.5. Método de análisis de datos.....	32
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	58
VII. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	68
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	68
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	70
Anexo 03: Validez de Instrumento.....	73
Anexo 04. Confiabilidad de Instrumento.....	85
Anexo 05. Formato de consentimiento informado.....	86
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	88
Anexo 07. Evidencias de ejecución.....	89

Lista de Tablas

Tabla 1. Características de los trabajadores en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.....	35
Tabla 2. Características de la gestión de calidad en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.....	37
Tabla 3. Características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.....	41

Lista de Figuras

Figura 1. Gráfico de barras de características de los trabajadores en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.....	36
Figura 2. Gráfico de barras de Características de la gestión de calidad en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023. 2023.....	40
Figura 3. Gráfico de barras de características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.....	44

Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal. Para la población y muestra de estudio se incluyó a los trabajadores de la empresa de transportes turísticos Gian Oscar a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Donde se obtuvo los siguientes resultados: Sobre el desempeño laboral en micro y pequeñas empresas, el 52%, está totalmente de acuerdo en que el trabajador aplica su experiencia laboral para resolver problemas repentinos, el 60% está de acuerdo en que los empleados conocen ampliamente el proceso de su cargo y el 56% indica que demuestran dominio de sus funciones y ejercen su profesión con eficacia y afán de superación. En relación con la gestión de calidad el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en cumplir responsablemente con las tareas asignadas y tener la capacidad de tomar decisiones, el 68% indica estar totalmente de acuerdo en identificar competencias y limitaciones en su desempeño laboral. En conclusión, hay una percepción positiva sobre la gestión de calidad, destacando la responsabilidad y satisfacción del cliente, mientras que el desempeño laboral muestra habilidades sólidas en resolución de problemas y conocimiento del proceso, aunque señala oportunidades en formación educativa y diversidad en el equipo laboral para mejorar la eficacia y crecimiento profesional.

Palabras clave: Gestión de calidad, desempeño laboral, MYPES.

Abstracts

The objective of the research was to determine the quality management proposal for improving work performance in the Gian Oscar tourism transport company, province of Huaraz 2023. The quantitative methodology, descriptive level, non-experimental design was used - cross. For the study population and sample, the workers of the Gian Oscar tourist transport company are included, to whom the survey is applied as a technique and a questionnaire as an instrument. Where the following results were obtained: Regarding work performance in micro and small companies, 52% totally agree that the worker applies his work experience to solve sudden problems, 60% agree that employees widely known the process of their charge and 56% indicate that they demonstrate mastery of their functions and exercise their profession effectively and with a desire to improve. In relation to quality management, 60% of those surveyed totally agree to responsibly fulfill assigned tasks and have the ability to make decisions, 68% indicate they totally agree to identify competencies and limitations in their work performance. In conclusion, there is a positive perception about quality management, highlighting responsibility and customer satisfaction, while work performance shows solid skills in problem solving and knowledge of the process, although it points out opportunities in educational training and diversity in the work team, to improve effectiveness and professional growth.

Keywords: Quality management, job performance, MYPES.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

América Latina, según Builes (2021) exhibe baja productividad en micro y pequeñas empresas en comparación con las grandes, evidenciando brechas significativas en inversión, conocimiento y tecnología informado por la OCDE. La limitación educativa impacta en la toma de decisiones basadas en la experiencia, reduciendo la innovación. La integración entre grandes empresas y las pymes es crucial para su desarrollo. En el contexto económico, altos costos logísticos y tributarios, junto con la pandemia, impactan la competitividad de las pymes. La falta de formalización limita su acceso a nuevos mercados, generando desempleo y creando un círculo vicioso que estanca el crecimiento económico.

En los países latinoamericanos, las microempresas enfrentan obstáculos considerables en la gestión de calidad, ya que estos negocios debido a su tamaño reducido, se encuentran limitados en recursos financieros, técnicos y humanos, lo que dificulta la implementación y el mantenimiento de sistemas formales de gestión de calidad. Las estructuras organizativas menos complejas y la falta de acceso a tecnologías avanzadas también representan desafíos adicionales. Aparte la carencia de personal capacitado y especializado en gestión de calidad en el entorno de las microempresas conlleva a la falta de conocimiento específico y habilidades necesarias para establecer procesos de control de calidad efectivos. Esto puede generar dificultades para mantener estándares consistentes y satisfacer las demandas y expectativas de los clientes, impactando directamente en la competitividad y el crecimiento de estas empresas. (Drew, 2022)

Según Plazarte (2023) un aspecto fundamental en las micro y pequeñas empresas de Ecuador es la tendencia a priorizar la producción sobre la calidad, lo que puede resultar en productos o servicios que no cumplen con los estándares óptimos esta mentalidad puede atribuirse a la necesidad de maximizar recursos limitados y competir en un mercado en el que la diferenciación por precio a menudo prevalece sobre la calidad. La falta de una cultura arraigada de calidad dentro de estas microempresas también es un desafío, la comprensión y la adopción de la mentalidad de mejora continua y enfoque en la calidad total a menudo carecen de arraigo, lo que dificulta la implementación efectiva de cambios o mejoras en los procesos.

En España Jiménez, (2021) menciona que “el mercado laboral es cambiante y cada vez conviven más generaciones diferentes con sus distintas ambiciones y metas profesionales, es más complicado para las empresas fomentar el entusiasmo a sus empleados”. Una de las razones principales de esta situación es la falta de desempeño laboral que se deriva de muchos factores y que repercute directa o indirectamente en los resultados de la compañía. Esto ha hecho que los departamentos de Recursos Humanos estén cada vez más centrados en lograr el compromiso de sus empleados porque los beneficios son muchos para ambas partes.

En Venezuela, los cambios que se han presentado en los diferentes ambientes laborales han llevado a las organizaciones a agilizar su trabajo para incrementar la competitividad y el éxito, mencionando que solo los trabajadores subcontractados, que llevan años brindando apoyo, conocimiento y esfuerzo sin el reconocimiento que merecen, pueden ser recompensado a través de un salario generoso o distribución de posiciones a largo plazo. De lo contrario, el personal contratado no cuenta con las prestaciones necesarias para asegurar un futuro mejor, solo pueden ser adscritos a lo estipulado en la Ley de Organización del Trabajo de Venezuela y el contrato individual de trabajo suscrito entre el trabajador y el empleador; vale la pena el tiempo y dedicación de su estabilidad laboral (Carrillo et al., 2018).

Carrillo et. al. (2018) menciona que uno de los principales factores que afectan el desempeño laboral es la remuneración que reciben los trabajadores por su trabajo y la estabilidad laboral que brinda la empresa. Para ello, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos, adecuándolos a las normas legales vigentes e incorporando salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y afecten su desempeño, creando un ambiente propicio para el ejercicio y la estabilidad laboral

La mayor parte del tiempo, estamos en dos entornos: el trabajo y el hogar. Entonces, uno afecta al otro, nos guste o no. Los empleados que experimentan estrés e incomodidad en un ambiente hogareño también pueden ver afectado su desempeño laboral, especialmente si el empleado no puede desconectarse y de alguna manera llevar los problemas familiares al trabajo. Algunas cuestiones familiares que pueden afectar el ámbito laboral son: relaciones tóxicas, procesos de separación, enfermedad en los familiares, sobre todo si es de larga duración. A todos estos hechos familiares se pueden

sumar también los hechos personales que sólo afectan a los trabajadores. Por ejemplo, algunas de las condiciones que afectan el desempeño laboral son las enfermedades físicas, mentales y la falta de sueño. Cuando estos rasgos van mal, los trabajadores pueden perder la motivación y su desempeño laboral se ve afectado. (Camacho, 2021).

La calidad ha sido crucial para el desarrollo de naciones como Japón, asegurando productos duraderos y confiables en la manufactura japonesa, así como en la maquinaria industrial alemana o estadounidense. Se destaca en "Círculos de Calidad" que la calidad es una ventaja competitiva que garantiza la permanencia en el mercado, mientras que la baja calidad incrementa costos, genera quejas, reduce ventas y limita el crecimiento. En el entorno empresarial peruano, las micro y pequeñas empresas (mypes) representan el 96% de las empresas totales, pero su capacidad para competir tanto a nivel local como internacional depende de la calidad de sus productos y servicios. (De la vega, 2023)

En ese sentido en Perú, solo el 1% de las empresas formales cuentan con un sistema de gestión de calidad, una de ellas es la Agencia Avanzada de Inversión en Energía y Minería, que recibió el Premio Nacional de Calidad por haber sistematizado y medido sus procesos y sus resultados, lo que genera bienestar en la organización y mejorar la calidad de sus servicios energéticos. La mayoría de las empresas nacionales no han implementado dicho sistema porque aún no se han integrado al círculo de calidad, ni han formulado nuevas normas técnicas peruanas, estos factores pueden contribuir a mejorar la competencia en el mercado peruano, lo que ayudaría a mejorar la vida y sustentabilidad del entorno empresarial peruano(Sánchez et al., 2021).

Los trabajadores independientes en Perú se vieron más afectados tanto por la pérdida de empleo en los trimestres con mayor interrupción del trabajo como por el aumento significativo del subempleo. La mayor influencia de los cuentapropistas se explica por su limitado acceso al mercado laboral formal. Esto se debe a que el empleo informal conlleva un alto nivel de vulnerabilidad ya que los trabajadores carecen de las protecciones que brinda la legislación laboral (IPE, 2021).

Los sectores turismo y transporte comprenden un amplio universo de actores, pues abarcan tanto a las grandes empresas como a los emprendimientos personales que dan empleo a más de un millón y medio de peruanos en todo el país. La pandemia del covid-19 impactó significativamente en todos los sectores productivos del país; el transporte y el

turismo fueron los más perjudicados. Los esfuerzos por recuperarse han sido importantes, aunque también ha sido necesaria la participación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en el proceso para que proveedores y consumidores no se vean perjudicados (Lozano, 2021).

En el ámbito local en Huaraz existe una variedad de empresas de transporte de turismo, pero el caso de estudio es la micro empresa de transportes turismo Gian Oscar, ubicado en la provincia de Huaraz, donde existen uno cuantos problemas con respecto a la gestión de calidad y el desempeño laboral, ya que se pudo observar falta de capacitación y desarrollo profesional para los trabajadores debido a restricciones presupuestarias. Esta falta de formación puede impactar la eficiencia y eficacia en el trabajo, así como la motivación y retención del personal, También falta de una estructura organizativa sólida y procesos claros puede llevar a una menor claridad en roles y responsabilidades, afectando la productividad y el ambiente laboral en general, Aunque no solo afecta internamente, sino que afecta también la percepción de los clientes en cuanto a los servicios que la empresa brinda.

Viendo el problema anteriormente se formula el siguiente enunciado, ¿Cuál es la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023?

De igual manera para dar solución al enunciado se plantea el objetivo general, Determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

- Describir las características de los trabajadores en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.
- Describir las características de la gestión de calidad en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.
- Describir las características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.
- Elaborar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

La investigación se justifica por su relevancia en el nuevo rubro ya que se dará a conocer las características del desempleo laboral y la gestión de calidad que opera la empresa de transportes turísticos Gian Oscar después del COVID 19, para proponer una mejora en cuanto a la eficacia, desenvolvimiento y capacidad laboral en sus trabajadores, como también mejor su gestión de calidad dando un enfoque al cliente para satisfacer sus necesidades.

Según Hernández (2014) En el apartado teórico, la investigación desarrollo las teorías, definiciones y conceptos, principios e hipótesis a ser estudiadas por diferentes autores con la finalidad de brindar sustento teórico al trabajo de investigación. Asimismo, desde un punto de vista personal, los resultados, los resultados de la investigación llenaran los vacíos del sistema, de conocimiento teórico que falta en este campo.

De igual forma Hernández (2014) En la parte práctica, los resultados del trabajo de investigación brindan un marco teórico a la dirección de Mypes de Turismo y Transporte de la Provincia de Huaraz para la toma de decisiones en el proceso de mejor de la calidad de servicio. Para la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote esto contribuye al enriquecimiento de su acervo bibliográfico y servirá como precedente para futuros investigadores que estudien temas con este campo del conocimiento.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Quispe & Rodriguez (2019) en su estudio denominado la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (CADETRAN) La Paz. Tuvo como objetivo establecer la relación entre la influencia que tiene la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral. Metodología, de tipo descriptivo. Resultados, en cuanto a los factores de desempeño laboral que mayor relación tienen sobre satisfacción, la investigación reveló que el factor compromiso y responsabilidad tiene un porcentaje elevado de un 82% ya que los conductores se encuentran a cargo del cuidado del camión y al mismo tiempo de la carga que transportan, este factor tiene una relación considerable con equipos de trabajo (factor de satisfacción laboral) con un 76%, ya que en el transcurso de los viajes se forman grupos con el motivo de cuidarse mutuamente. Conclusiones, Los conductores perciben su trabajo de diferente manera, según cada factor estudiado cabe señalar que mucho se ellos trabajaron por muchos años y actualmente lo siguen haciendo, ya que esta labor representa su principal fuente de ingreso, algunos lo hacen por necesidad y otros por gusto. Los conductores afirman que el sueldo es bajo y éste afecta en su desempeño laboral a pesar de que es un trabajo repetitivo.

Robalino (2018) en su estudio denominado el estrés y su relación con el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del cantón Daule. Tuvo como objetivo elaborar un programa de prevención y mejora del estrés laboral, mediante el desarrollo de técnicas y programas a fin de mejorar la productividad y la salud mental de los conductores. Metodología, de enfoque mixto. Resultados, el 61% está de acuerdo en que el rol que desempeña en el trabajo le permite aprender cosas nuevas, sin embargo, la captación de la información es muy limitada, debido a que una persona estresada no capta de buena forma la información que recibe, el 64% está de acuerdo en que el trabajo necesita un nivel elevado de calificación, este resultado demuestra el alto nivel de compromiso que tienen los conductores de las diferentes cooperativas en las labores diarias que realizan, el 56% está de acuerdo en que el trabajo que realizan les permite tomar decisiones autónomas, este resultado demuestra que los conductores aplican

esta modalidad para evitar discusión y diferencias entre los usuarios y conductore. Conclusiones, el 60% está de acuerdo en que en el trabajo tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales, es decir, tienen las facilidades para desarrollarse personalmente, sin embargo en el contexto en que se encuentran no les permite desarrollarla en su máxima expresión debido a la falta de recursos y oportunidades.

Paredes (2018) en su estudio denominado trastornos músculo esqueléticos de la columna y desempeño laboral en una empresa de transporte pesado en la ciudad de Quito. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los Trastornos músculo esquelético de columna y el desempeño laboral. Metodología, descriptiva, correlacional y transversal. Resultados, existe una escasez de evidencia científica sobre el desempeño laboral con relación a los TME de columna en conductores de carga pesada. La mayoría de los TME se presentan en la región lumbar. La influencia de los trastornos psicosociales los factores culturales desde dentro y fuera del lugar de trabajo puede ser un factor explicativo en la variación de los resultados del desempeño laboral a pesar de que las condiciones laborales son similares. Conclusiones, de los resultados obtenidos del proceso de investigación al realizar la correlación de las dos variables permitieron conocer que si existe correlación significativa. Entre los TME de columna y el desempeño laboral de los trabajadores.

Niyi et al (2022) en su estudio denominado gestión de la calidad total y desempeño de las pequeñas y medianas empresas (PYME): papel mediador de la velocidad de la innovación. Tuvo como objetivo investigar el papel de la velocidad de la innovación en la mediación de la relación entre la gestión de la calidad total y el rendimiento de las pequeñas y medianas empresas. Empleó la metodología descriptiva transversal. Los resultados muestran que la gestión de la calidad total está positivamente relacionada con el rendimiento operativo, así como con la velocidad de la innovación, lo que tiene una influencia sustancial en el nexo entre la gestión de la calidad total (TQM) y el rendimiento de las pequeñas y medianas empresas (PYME). El estudio amplía la comprensión de la innovación, con respecto a la velocidad y sus medidas dentro de la gestión de la calidad total, donde las cinco dimensiones básicas de la gestión de la calidad total son las prácticas de calidad de la alta dirección, la gestión de la calidad de los empleados, la orientación al cliente, la gestión de procesos y el conocimiento y la formación de los empleados. En conclusión, el modelo contribuye a la escasa literatura sobre los factores mediadores necesarios para impulsar el rendimiento operativo de las pequeñas empresas

manufactureras.

Delli et al (2019) en su estudio denominado gestión de calidad total de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME), y el Impacto en la Cultura y el Desempeño Organizacional, Caso en País Emergente. Tuvo como objetivo determinar la correlación y el efecto entre la implementación de la Gestión de Calidad Total (TQM) y la cultura organizacional en el desempeño organizacional de las MIPYME en Indonesia. Se empleo como metodología la técnica de análisis de datos se realizó descriptivamente mediante regresión lineal múltiple. El método de investigación utilizó el modelo para investigar una relación entre la cultura organizacional, la implementación de la Gestión de Calidad Total y el desempeño en MIPYME en Lampung y Surabaya. Los datos de las MIPYME se obtuvieron de la Oficina de Estadística de Indonesia. El documento encontró que la correlación y el efecto entre la implementación de la Gestión de Calidad Total y la cultura organizacional en el desempeño organizacional en Indonesia, para proporcionar conocimientos prácticos para los profesionales indonesios y para comprender la eminencia de la implementación de la Gestión de Calidad Total y la cultura organizacional en el desempeño de las MIPYME. En conclusión, los constructos de Gestión de Calidad Total desempeñaron un papel positivo en la mejora del desempeño organizacional.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Rojas (2021) en su estudio denominado Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio - rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020. Tuvo como objetivo determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad. Metodología, de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de encuesta. Resultados, sí existe la satisfacción y eficiencia, en la innovación muestran deficiencia en cuanto a la aplicación del desarrollo de sus talentos y en crecimiento que solo a veces se brinda capacitaciones oportunas y constantes a todos los colaboradores en la empresa. Conclusión, de que se propone realizar reuniones de actividades a todos los colaboradores, elaborar programas de capacitación con temas de acuerdo a las necesidades de cada área en la empresa y ejecutar actividades motivacionales a los colaboradores organizando, almuerzo de confraternidad y premios al mejor colaborador del mes.

Coronado (2021) en su estudio denominado motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la región Ayacucho, 2018. Tuvo como objetivo escribir la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. Metodología, de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal. Resultados, el 100% consideran que si contribuye a un buen desempeño labora hacer las cosas bien en su trabajo y el 0% opinan que no contribuye a un buen desempeño labora hacer las cosas bien en su trabajo, el 100% opina que si se siente comprometido con su trabajo y el 0% opina que no se siente comprometido con su trabajo. Conclusiones, la mayoría de los colaboradores consideran que desempeñarse bien en su trabajo y cumplan sus tareas lograran la eficacia que la empresa exige y de este modo permanecer en el mercado, la mayoría de los colaboradores piensan que el uso adecuado de los recursos contribuye a reducir los costos de la empresa, de tal manera que realizan las cosas de la manera más adecuada posible para no genera sobre costos.

Ccaulla (2019) en su estudio denominado 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. Tuvo como objetivo determinar el impacto de la inteligencia emocional y desempeño laboral. Metodología, es de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional. Resultados, el 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre desempeño laboral, el 11% están totalmente desacuerdo, el 20% desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23% de acuerdo, mientras que el 29% totalmente en acuerdo. El 100% de trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, evaluados sobre compromiso organizacional, el 10% están totalmente desacuerdo, el 28% desacuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% de acuerdo, mientras que el 23% totalmente en acuerdo. Conclusión, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajero.

Venturo & Lizarraga (2021) en su estudio denominado gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021. Tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio. Empleando la metodología de tipo aplicada, de nivel descriptivo

correlacional, de diseño no experimental. Resultados, se demostró la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.650, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre la planificación y la variable calidad de servicio. Se demostró la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.798, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre la organización y la variable calidad de servicio. Se demostró la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.647, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre la dirección y la variable calidad de servicio. Se demostró la relación que existe entre el control y la calidad del servicio, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.873, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre el control y la variable calidad de servicio. En conclusión, la gestión administrativa se relaciona positivamente con calidad de servicio teniendo una correlación (rho de 0.809 y un p-valor=0.000), la cual indica que existe una relación positivamente alta, cumpliendo así con el objetivo general

Sánchez (2021) en su estudio denominado gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios - rubro constructoras: caso empresa constructora y servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016. Tuvo como objetivo describir las principales características de gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral. Metodología, tipo y el nivel de investigación correlacional. Resultados, el 53,3% de encuestados señalan que no se realiza detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa porque demanda de tiempo y respecto al desempeño laboral el 60,0% de encuestados manifiestan que no les ofrecen planes de desarrollo personal. Conclusiones: El nivel de desempeño laboral es bajo porque, se observa que a los colaboradores no les reconocen su éxito por el logro de sus metas y que cuando se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa tienen cierta resistencia porque dejan que lo solucionen los responsables del área y el efecto de la gestión de calidad del recurso humano en el desempeño laboral es deficiente, porque los colaboradores no se sienten motivados.

2.1.3. Antecedentes Locales

Vásquez (2020) en su estudio denominado Capacitación y desempeño laboral de trabajadores de empresa Transporte - Logística ROV S.A.C. Chimbote – 2018. Tuvo como objetivo Determinar como la capacitación influye el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ROVSAC de Chimbote. Metodología, de tipo aplicada, de carácter descriptivo correlacional. Resultados, Un 70% opina que está totalmente de acuerdo con la capacitación que se brinda a los trabajadores en la empresa. Esta información obtenida por la empresa ROVSAC Chimbote, nos dice que están de acuerdo con la capacitación que se les brinda, el 86% opina que está totalmente de acuerdo que la formación adquirida es a través de las capacitaciones en la empresa para mejorar el desempeño laboral. Esta información obtenida por los colaboradores de la empresa ROVSAC Chimbote. Conclusión, Se identificó que la capacitación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores por lo que se han cogido resultados positivos para la sucursal provenientes de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Chávez (2020) en su estudio denominado compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ESMAC S.A., Huaraz, 2018. Tuvo como objetivo describir el Compromiso organizacional, y el Desempeño laboral de los trabajadores. Metodología, de tipo, de diseño no experimental de corte transversal. Resultados, el 100% de los encuestados entre supervisores y jefes que consideran que el cumplimiento de labores del trabajador es bueno, respecto a la respuesta del administrador de la empresa ESMAC S.A. a la pregunta considera que el desempeño de los trabajadores de la empresa es el adecuado, indica que sí, es bueno y lo adecuado para el perfil requerido. Además, se observó que el 67% de los supervisores y/o jefes consideran que la cantidad de producción del trabajador es buena y la 98 eficiencia del trabajador es muy buena, los resultados demuestran que los trabajadores son productivos y eficientes en cuanto al desempeño laboral. Conclusiones, el compromiso organizacional de los trabajadores si influye favorablemente, pues los resultados demuestran un desempeño laboral eficiente, además que, el administrador y los supervisores son conscientes de que las labores que realizan los trabajadores son muy buenas.

Córdova (2021) en su estudio denominado factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de CA&PE CARGO S.A.C., Huaraz, 2017. Tuvo como objetivo

determinar de qué manera influyen los factores motivacionales en el desempeño laboral. Metodología, fue aplicada de diseño no experimental. Resultados, los factores intrínsecos influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, se demuestra que factores como saber delegar las responsabilidades desde el jefe hasta los trabajadores, los ascensos, la simplificación de procesos y el enriquecimiento del cargo forman parte de lo que los colaboradores consideran importantes para que se dé un buen desempeño laboral. Conclusiones, el uso de habilidades personales y la libertad de decisión son los elementos más importantes que toman en cuenta los trabajadores de la empresa para poder mejorar su desempeño laboral, estos pertenecen a los factores intrínsecos, las políticas de la organización y retribución económicas tienen una asociación directa al desempeño laboral de los trabajadores que para ellos estos factores son considerados fundamentales para poder desarrollar un buen desempeño laboral.

Ramírez (2019) en su estudio denominado el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019. Tuvo como objetivo determinar las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios. Se empleo la metodología de diseño no experimental – transversal y descriptivo. Obteniéndose los siguientes resultados: el 63% tienen de 20 a 30 años, el 76.70% tienen grado de estudios secundarios. Características de las micro y pequeñas empresas el .60.00% tienen el mercado entre 3 a 5 años, el 60.00% están constituidas como E.I.R.L, Respecto al proceso selección del personal como factor relevante la gestión de calidad: el 70% poco conocen el proceso de la selección de personal de calidad., el 50.00% siempre realizan las pruebas de conocimiento, el 96.70% a veces realizan el seguimiento y evaluación de su desempeño laboral. En conclusión, las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad es desfavorable porque la mayoría de las agencias de viajes turísticos en distrito de Huaraz no siempre realizan el proceso de la lección del personal la cual provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente.

Asmat (2022) en su estudio denominado Gestión 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 Chimú, 2020. Tuvo como objetivo 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. El tipo de investigación empleado fue cuantitativo con un nivel de investigación descriptivo con corte transversal de diseño fue no experimental. Resultados, de acuerdo con la gestión de calidad se determinó 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 con el desempeño laboral 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. En conclusión, 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.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Quispe et al. (2021). La gestión de la calidad se ha convertido en una condición necesaria para cualquier estrategia encaminada a lograr el éxito competitivo de una empresa. El creciente nivel de demanda de los consumidores, el aumento de la competencia en los países emergentes con ventajas relativas de costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas de las razones por las que la calidad se convierte en un factor. La competitividad y viabilidad de las empresas modernas. La literatura en este campo, respaldada por una gran cantidad de evidencia empírica, concluye que en un entorno turbulento (como el actual), es necesario priorizar la competitividad de las empresas para mejorar la calidad.

La base de esta teoría es que existe una relación positiva entre la gestión de la calidad y los resultados organizacionales. Una gran cantidad de literatura existente se basa en un supuesto claro: la implementación de sistemas de gestión y mejora de la calidad puede lograr una posición de mercado, competitiva y financiera más sólida. Al mismo tiempo, el proceso de comunicación reveló métodos efectivos para la gestión de la calidad

de otras funciones comerciales y de gestión, lo que llevó a la integración de varios sistemas de gestión (incluida la gestión de la calidad a la gestión de la prevención de riesgos laborales, la gestión de recursos humanos (gestión ética y gestión ambiental), Y la integración de la gestión de la calidad y la gestión estratégica (Urtecho & Alvarado, 2021).

La gestión de la calidad se realiza desde un punto de vista estratégico, con el objetivo de integrar la calidad global y el servicio al cliente en la estrategia de la empresa, crear valor más allá del sistema de garantía y vincular sus requisitos implícitos con los nuevos conceptos de empresa que ha aprendido. Por lo tanto, se enfoca en el rol de la calidad del desarrollo en la formulación de estrategias para lograr una ventaja competitiva sostenible, examinando su rol en tareas, diagnóstico estratégico y selección de estrategias competitivas; así como su rol en la implementación de estrategias, revelando que el marco de gestión de la calidad tiene un impacto en la estructura, cultura, proceso y personal (Muñoz & Duque, 2021).

La calidad ya no se limita a la calidad de los productos o servicios, sino que abarca todas las formas en que una empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, empleados y la sociedad en su conjunto. El concepto de calidad total se aplica a todas las actividades de la empresa. Por tanto, TQM se define como una función de gestión que puede generar ventajas competitivas sostenibles, que va más allá de la calidad pura de producto o proceso. Mejorar la competitividad implica la introducción de una cultura de la calidad en el proceso de gestión, la estrategia, cada área funcional de la organización y cada proceso de la organización. Una tarea tan difícil requiere un cambio organizacional. Para tener éxito, debe basarse en una cultura común (Palacios et al.).

El concepto de calidad ha sufrido importantes cambios, conformando un importante sistema de conocimiento que trabaja de la mano de una serie de actores nacionales e internacionales. El aporte inicial estuvo básicamente dirigido a la aplicación de tecnología estadística en la inspección y control de productos y procesos industriales, y posteriormente se completó con un sistema de garantía más preventivo y un método de calidad de servicio. Por el contrario, la última aportación entiende la calidad como el sistema básico para lograr la competitividad internacional. Después de muchos esfuerzos, el concepto de calidad se ha profundizado y ampliado en todas las áreas de la empresa (Santiago, 2021).

Fases para Gestión Total de la Calidad

Planificar la calidad. Esta es la primera etapa en la búsqueda de la calidad. Necesitaremos el desarrollo de productos o procesos para satisfacer las necesidades de mis clientes. Las medidas necesarias son: determinar los clientes y sus necesidades que resolveremos. Tenga en cuenta las necesidades al diseñar un producto o servicio. Realizar las actividades necesarias para producir el producto o servicio de acuerdo con el plan (Muñoz & Duque, 2021).

Controlar la calidad. Esta parte busca encontrar posibles desviaciones y tiene en cuenta los estándares planificados del producto o servicio y el producto elaborado. Para ello, considere las siguientes actividades: Compare y evalúe las desviaciones con los estándares de calidad planificados. Tomar medidas para corregir las desviaciones encontradas (Santiago, 2021).

Mejorar la calidad. En esta etapa, para evitar futuros problemas de calidad, considere generar un sistema organizado para corregir los defectos generados en la etapa de planificación. Se espera alcanzar los siguientes objetivos: establecer un sistema que evite problemas de calidad en el futuro. Teniendo en cuenta las prioridades a resolver, prepárese para mejorar el proyecto para reducir errores. Definir, formar y animar a las personas que trabajarán en proyectos de mejora (Muñoz & Duque, 2021).

Elementos de la Gestión de Calidad

Lima (2016) sostiene que los elementos de la Gestión de Calidad están interconectados y son gestionados a través de procesos interrelacionados. La estructura organizacional establece las funciones y responsabilidades de la empresa, definiendo el rol del personal según sus tareas. La planificación comprende actividades para alcanzar objetivos y responde preguntas cruciales sobre metas y métodos). Los recursos, que incluyen personal, infraestructura, y capital, se emplean para cumplir los objetivos. Los procesos son actividades que transforman insumos en productos o servicios y requieren recursos, procedimientos y planificación. Los procedimientos son las acciones detalladas para ejecutar un proceso y pueden documentarse para controlar su cumplimiento.

Principios fundamentales para la Gestión de Calidad

Por otra parte, las normas ISO 9001 presentan siete principios: El enfoque al cliente demanda comprender sus necesidades y adaptarse a sus expectativas y cambios del mercado). El liderazgo involucra a todo el equipo en la consecución de metas individuales y organizativas. La participación del personal explota sus habilidades en beneficio de la empresa, exigiendo atención y confianza de parte de la organización. El enfoque basado en procesos valora los resultados obtenidos mediante una eficiente gestión de actividades y recursos. El enfoque de sistema para la gestión implica identificar y gestionar procesos para lograr la eficiencia y eficacia. La mejora continua se logra mediante la planificación, ejecución, verificación y acción para obtener resultados permanentemente superiores. El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones demanda el análisis de datos para evitar disfunciones. Finalmente, las relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores permiten crear valor y mejorar la productividad y rentabilidad de ambas partes (Sirvent et. al. 2017, p.13).

Dimensiones de la gestión de Calidad

En este caso se tomó en cuenta tres dimensiones importantes las cuales son:

Participación del personal. en la gestión de calidad se refiere a la implicación activa y comprometida de todos los miembros de la organización en el proceso de mejora continua y en el logro de los objetivos de calidad. Esto implica reconocer y aprovechar las habilidades, conocimientos y experiencias individuales de los empleados, otorgándoles responsabilidades y empoderándolos para contribuir con ideas, sugerencias y acciones que benefician la calidad en todos los niveles de la empresa. Se trata de crear un ambiente donde los empleados se sientan valorados, escuchados y motivados para aportar al progreso y éxito de la organización desde su perspectiva y ámbito de trabajo específico. (Gómez, 2012)

- **Responsabilidades:** Se trata de asignar a cada empleado tareas específicas y claras dentro del proceso de mejora continua, otorgándoles la responsabilidad de contribuir con su conocimiento y habilidades para alcanzar los objetivos de calidad. (Gómez, 2012)
- **Decisiones:** Implica permitir que los empleados tengan cierto grado de autonomía y capacidad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo y el proceso de mejora, lo que les brinda la oportunidad de influir en los resultados y contribuir con ideas valiosas. (Gómez, 2012)

- **Reconocimiento:** Se refiere a valorar y apreciar el esfuerzo y las contribuciones individuales o colectivas de los empleados hacia el logro de los objetivos de calidad. Reconocer su trabajo incentiva la motivación y el compromiso con la mejora continua. (Gómez, 2012)
- **Recompensas:** Hace referencia a los incentivos, beneficios o reconocimientos tangibles que pueden recibir los empleados como resultado de su participación activa en la gestión de calidad. Estas recompensas pueden ser tanto económicas como no económicas y sirven para motivar y estimular la continuidad en el desempeño de calidad. (Gómez, 2012)

El enfoque al cliente. se centra en comprender profundamente las necesidades, expectativas y requerimientos de los clientes actuales y potenciales. Esto implica no solo satisfacer sus demandas presentes, sino anticipar y adaptarse a sus futuros deseos. Es orientar todas las actividades, procesos y decisiones de la empresa hacia la creación de valor para el cliente, asegurando que los productos o servicios proporcionados cumplan con altos estándares de calidad y generen satisfacción a largo plazo. Este enfoque implica una escucha activa y constante a los clientes, adaptando estrategias para responder a sus cambios y ofrecer soluciones que excedan sus expectativas, siendo un pilar fundamental para el éxito y la competitividad de la organización. (ESG Innova, 2018)

- **Buenas expectativas:** Se trata de comprender y superar las expectativas del cliente, anticipando sus necesidades y ofreciendo productos o servicios que vayan más allá de lo que esperan, generando confianza y lealtad. (ESG Innova, 2018)
- **Cumplimiento de requisitos:** Hace referencia a la capacidad de la empresa para satisfacer los requisitos y demandas específicas del cliente, asegurando que los productos o servicios proporcionados cumplan con los estándares de calidad y las características acordadas. (ESG Innova, 2018)
- **Conformidad:** Implica asegurar que los productos o servicios entregados cumplen con las especificaciones, normativas y estándares establecidos, garantizando que se ajusten a las expectativas y necesidades del cliente. (ESG Innova, 2018)
- **Protección de los intereses:** Se refiere a la prioridad de salvaguardar y respetar los intereses y derechos del cliente, brindando atención, servicio y

soluciones que velen por su bienestar y satisfacción en todas las interacciones con la empresa. (ESG Innova, 2018)

Liderazgo. En términos generales, el liderazgo en la gestión de calidad se centra en la capacidad de influir y guiar a todo el equipo dentro de una organización hacia el logro de los objetivos de calidad. Implica la participación activa de los líderes en motivar, comprometer y dirigir al personal para alcanzar metas tanto individuales como colectivas, buscando resultados exitosos y fomentando una cultura de calidad en toda la empresa. Este tipo de liderazgo no solo se limita a los altos mandos, sino que se espera que cada miembro del equipo demuestre habilidades de liderazgo en su área de responsabilidad, contribuyendo así al éxito global de los esfuerzos de mejora continua y alineándose con los principios de la gestión de calidad. (News, 2020)

- **Unidad de propósito:** Se trata de alinear a todo el equipo bajo una visión común y objetivos compartidos, asegurando que todos trabajen hacia metas colectivas y estén comprometidos con la misión de la organización. (News, 2020)
- **Motivación:** Implica inspirar y estimular a los empleados para que se comprometan y se esfuercen en alcanzar los objetivos de la empresa, fomentando un ambiente de entusiasmo, compromiso y desarrollo personal. (News, 2020)
- **Comunicación:** Se refiere a la habilidad del líder para transmitir claramente información, objetivos, expectativas y retroalimentación a su equipo, promoviendo una comunicación abierta, efectiva y bidireccional. (News, 2020)
- **Orientación al logro:** Hace referencia a la capacidad del líder para establecer metas desafiantes y realistas, así como para guiar al equipo hacia el logro de resultados concretos y el cumplimiento de objetivos establecidos. (News, 2020)

2.2.2. Desempeño laboral

Rodríguez & Lechuga (2019). El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral es uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño,

es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados, Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados (Pedraza et al., 2018).

El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos (Rodríguez & Lechuga, 2019).

Evaluación del desempeño

La Evaluación del Desempeño (ED), según Mondy y Noe, es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Mientras que Dolan, Valle, Jackson y Schuler comentan que es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos (Ching & San Martín, 2019).

Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado. Diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado en las compañías que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenidos mejores resultados, y donde no fueron implementados, los administradores deben ser conscientes de cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño (Rodríguez & Lechuga, 2019).

La no implementación de dichos sistemas es costosa por la pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas y pérdida de motivación y moral. La empresa puede dirigir el desempeño con un sistema integrado de administración o enfocarse en un área específica. Una vez identificado hacia donde se quiere dirigir, se debe detallar el desempeño de manera comprensible, exhaustiva y lo más específicamente posible. Posteriormente, se debe explicar a los empleados como el desempeño de cada área se integra para mejorar la empresa. Teniendo esto delineado, la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área, y permitirán monitorear a los empleados.

Factores del desempeño laboral

Los factores laborales se refieren a las circunstancias dentro de una organización que influyen directamente en la productividad de sus empleados. Estos factores dan forma a la productividad al considerar la interacción de cuatro componentes clave: contexto, tiempo, acción y el resultado deseado. El contexto abarca las diversas circunstancias internas y externas que preceden y acompañan a la acción. El tiempo se refiere a la duración, período o momento específico en el que se desarrolla la acción. Acción denota la ejecución de una tarea o actividad en particular. Finalmente, la meta o resultado representa el efecto o resultado resultante de la acción (Huaraca & Ore, 2018).

La eficiencia es un aspecto crucial en el desempeño del trabajo, particularmente en términos de la utilización prudente de los recursos materiales y financieros. Esta demanda de eficiencia es particularmente pronunciada en los niveles operativos. Cuando se trata del desempeño laboral de las instituciones públicas, el factor humano emerge como un elemento clave, con un fuerte énfasis en la coordinación entre los niveles estratégico y operativo de las organizaciones.

En este sentido, Chiavenato (2007) señala que cada trabajador conoce su nivel de desempeño dado que cuenta con la información necesaria. Dentro de las organizaciones, los trabajadores suelen llevar a cabo tareas específicas que resultan en diversas formas de compensación, incluidas recompensas, remuneración financiera, seguridad laboral y posición social. A cambio, el empleado corresponde con su trabajo y la finalización exitosa de las tareas asignadas (p. 244).

Conocimiento del trabajo.

En el examen de la experiencia profesional, se debe considerar el grado en que un trabajador posee familiaridad con las metodologías y metodologías que constituyen sus responsabilidades laborales. Además, es crucial evaluar su aptitud para aplicar estos conocimientos en la práctica, aprovechando la sabiduría que han adquirido a lo largo de su trayectoria profesional. La comprensión del conocimiento relacionado con el trabajo depende de una capacidad más amplia de competencia humana, que abarca el dominio de los principios, las habilidades y las disposiciones. Para ser considerado competente, un individuo debe poseer conocimiento declarativo, que abarque la información y los conceptos pertinentes. Esto implica que poseen una comprensión de lo que hacen, por qué lo hacen y la naturaleza del tema con el que se involucran (Sánchez, 2021).

Poseer competencia significa tener la capacidad de realizar con eficacia una tarea, ya sea a través de conocimientos procedimentales o habilidades intelectuales y psicomotrices. Además, ser competente requiere tener la actitud y los conocimientos adecuados, tanto enunciativos como procesales, y actuar de la forma que se considere adecuada. Por lo tanto, es claro que los autores mencionados anteriormente discuten el conocimiento del trabajo como un elemento crucial en el desempeño laboral. También destacan cómo su gestión eficaz conduce a acciones específicas por parte del personal, ya

que les asigna la responsabilidad de supervisar las actividades encomendadas a la organización con la experiencia teórica necesaria (Paredes, 2018).

Producción.

La expresión de la productividad en el lugar de trabajo está determinada por encontrar el justo equilibrio entre la cantidad y la calidad del trabajo. La cantidad de trabajo abarca la medida en que se completan las tareas, lo que indica el nivel de actividad o esfuerzo requerido por un operador humano para cumplir con los requisitos o estándares de trabajo. Esta cantidad debe alinearse con el nivel de calidad alcanzado, por lo que se requiere una cuidadosa consideración de ambos factores para lograr un rendimiento óptimo (Robalino, 2018).

Para potenciar la rentabilidad de las organizaciones, es crucial priorizar la implementación de medidas que mejoren la calidad del trabajo. La base de la calidad del trabajo dentro de cualquier empresa radica en la gestión eficaz de sus sistemas para garantizar la estabilidad. Además, es imperativo contar con una fuerza laboral motivada y bien capacitada para lograr este objetivo. Cuando las personas realizan sus tareas de manera consistente y muestran la voluntad de mejorar continuamente sus habilidades, en combinación con los recursos necesarios, se puede lograr la competitividad en cualquier industria (Carrillo et al., 2018).

En este sentido, Chiavenato (2019) señala que el nivel de compromiso y las habilidades de gestión del tiempo de un empleado están determinados por su capacidad para completar una determinada cantidad de trabajo en un plazo determinado. La calidad del trabajo se refiere al nivel de atención y cuidado que un empleado pone en sus tareas. Es fundamental reconocer que la gestión eficaz de los recursos humanos está íntimamente ligada a la calidad del trabajo. Por lo tanto, quienes ocupan puestos de liderazgo dentro de las empresas deben priorizar la calidad laboral como un factor clave en la productividad. La capacidad de integrar de manera eficiente a las personas que trabajan en una organización con los recursos físicos y materiales necesarios es uno de los aspectos fundamentales para lograr la competitividad.

Responsabilidad.

Al considerar la responsabilidad como un factor en el trabajo, se refiere al grado en que uno asume las obligaciones de un rol. La responsabilidad precede al propio trabajo y es una respuesta proactiva a los compromisos asumidos. Significa la capacidad de ser responsable ante los demás por una tarea que se le ha encomendado (Ching & San Martín, 2019).

Koontz y Weirich (2018) postulan lo siguiente: “la responsabilidad es la obligación que los supervisados les deben a sus superiores con respecto al ejercicio de la autoridad que le fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados”. El autor analiza el compromiso del empleado con su trabajo y su capacidad para completar las tareas dentro del plazo designado. Además, se ve como un estado del ser donde se asume la atención y vigilancia necesarias para lograr los resultados deseados (p. 56).

El concepto de responsabilidad se centra en la capacidad de los individuos para evaluar y reconocer los resultados de sus acciones deliberadas y autónomas. En consecuencia, se considera responsable a quien actúa con plena conciencia y responde de las repercusiones de su conducta. Así, la responsabilidad emerge como una virtud inherente a todo individuo que ama su libertad.

En este mismo sentido se expresa Chiavenato (2007) afirmar que la rendición de cuentas se solidifica a través de la interacción constante entre trabajadores y líderes dentro de un colectivo. Examinan a fondo los problemas desde varias perspectivas, con el objetivo de percibir el proceso de trabajo como un esfuerzo social y personal, fomentando así un sentido de responsabilidad por las acciones dentro de la organización. Partiendo de esta base, es evidente que la responsabilidad empresarial, particularmente para las entidades que brindan servicios públicos, como la sucursal de Maracaibo del Banco Central de Venezuela, requiere una consideración sincera del impacto de sus acciones en la sociedad. Además, la atención del establecimiento a la correlación entre sus operaciones y sus políticas generales es igualmente crucial.

Capacidad de liderazgo.

Kotter (2017) señaló que el liderazgo consiste en “el proceso de dirección de la gestión organizacional con iniciativa y principalmente con medios no coercitivos”. Se

entiende así que el liderazgo incluye cualquier intención clara y directa de influir en el comportamiento de los demás (p.26).

En este sentido, los líderes de una organización deben desarrollar rápidamente las habilidades y actitudes necesarias para promover el crecimiento de mediano y largo plazo de la organización. Sin embargo, si estas habilidades de un líder no son parte de su personalidad, ¿cómo se pueden desarrollar? Esto puede sonar utópico, pero con suficiente conocimiento es factible (Huaraca & Ore, 2018).

Chiavenato (2019) sostiene que este tipo de liderazgo “tiene autenticidad, un líder que es capaz de lograr la liberación de las energías internas de otros que se proponen alcanzar sus metas”. el respeto propio y el de aquellos con quienes convive.” El liderazgo es el papel que desempeña una persona que se diferencia de los demás y es capaz de tomar las decisiones correctas para el grupo, equipo u organización que tiene delante, motivando así la participación en el grupo Los demás logran una meta con una meta común. Por eso, se dice que el liderazgo involucra a más de una persona, el líder y quienes lo apoyan a él ya sus subordinados y le permiten desarrollar su cargo de manera efectiva (p. 406).

Identidad laboral.

La identidad organizacional define el grado en que los trabajadores se identifican con las metas y objetivos trazados por la organización o institución, y en base a ello orienta y organiza su comportamiento para alcanzar dichos objetivos y realizar un trabajo eficiente y eficaz en las actividades laborales (Muñoz & Casallas, 2021).

De igual forma, Chiavenato (2016) sostiene que la expresión de la identidad laboral es que los trabajadores sientan una reciprocidad con las normas laborales de la organización y se identifiquen con estas normas para lograr la misión y visión. Esta identidad lo impulsa a trabajar de acuerdo con las metas establecidas y alcanzar la excelencia.

Al respecto, cabe señalar que el propio trabajador debe encarnar la identidad del trabajador por su actuación, por su actuación como colaborador activo y persistente en la ejecución de sus actividades. De acuerdo con la metodología desarrollada, se puede determinar que la identidad laboral es un factor íntimamente relacionado con la cultura organizacional, ya que cuando se dan las condiciones en un ambiente que garantice la

estabilidad del trabajador, se profundiza la actitud de colaboración y voluntaria integración de sus integrantes. trabajo, físico y emocional, que les da la oportunidad de ser creativos e innovadores, y así rendir al máximo (Coronado, 2021).

Niveles del desempeño laboral.

En el tema, el desempeño laboral es alto o bajo relacionado con las actitudes de los trabajadores hacia las responsabilidades, acciones y tareas rutinarias; también incluye la satisfacción con las expectativas de las actividades realizadas y las recompensas recibidas por los resultados esperados (Rodríguez & Lechuga, 2019).

Chiavenato (2007) señaló que el buen desempeño debe contener niveles suficientes de factores determinantes del desempeño. Matas (2006) afirma que el nivel de desempeño laboral está relacionado con la responsabilidad de la gestión pública, que a su vez está relacionada con el proceso de democratización, que está relacionado con el accionar del pueblo y ejercido por los funcionarios, determinando así el nivel de desempeño frente a los requisitos. administración Pública.

Al respecto, Tobón (2016) define los niveles de desempeño laboral como “el conjunto de roles que desempeñan los educadores en su labor educativa con los estudiantes”. En cuanto a la educación secundaria general, es un facilitador de experiencias vitales, capaz de utilizar estrategias y recursos que permitan a los estudiantes desarrollar la creatividad y participar activamente en el aprendizaje constructivista, convirtiéndose así en liberadores. Es la adecuada transferencia de conocimientos, habilidades y destrezas cognitivas a situaciones de la vida real y el desarrollo de actitudes y valores (p. 76).

Asimismo, señaló que el desempeño laboral en una organización es el resultado de la combinación de dos aspectos fundamentales: el primero es la excelencia organizacional, que a su vez refleja la calidad de actuación de los individuos en la organización, el segundo es la excelencia organizacional. En segundo lugar, reflejada en el conocimiento y composición del proceso por parte de las entidades involucradas. Por lo tanto, el nivel de desempeño laboral debe comenzar con el gerente, quien es el líder de su institución, quien planifica, dirige, organiza, administra y establece el clima organizacional adecuado para alcanzar y alcanzar la satisfacción laboral con los objetivos del programa. Tanto los coordinadores regionales como los gerentes son facilitadores que deben ser capaces de

adquirir nuevas misiones, motivar a los empleados a aplicar nuevas estrategias de capacitación e impulsar el cambio para asumir sus roles correspondientes (Galvez et al., 2021).

Destacado. Este nivel explica los requisitos de tal manera que demuestren cuidado en su trabajo con una calidad muy alta, mientras que al mismo tiempo muestran que entienden el trabajo y muestran experiencia en otras funciones. Además, este nivel demuestra una excelente colaboración en las relaciones interpersonales con los compañeros (Corea et al., 2021). Asimismo, ayuda a formar y reforzar valores y actitudes al tiempo que desarrolla en cada alumno las capacidades de aprendizaje relacionadas con el saber, el actuar y la convivencia. Otro aspecto relevante de este nivel es que desarrolla los intereses, habilidades y estilos de aprendizaje de los trabajadores. Además, estimula el espíritu investigador en busca del conocimiento y estimula el desarrollo de la creatividad para ensayar innovaciones en las distintas tareas del trabajo (Bernardo et al., 2021).

Competente. En este nivel se muestra interés por el trabajo colaborativo, así como relaciones interpersonales adecuadas, pero no excelentes: es capaz de desempeñar roles que demuestran conocimientos moderados y por ende las relaciones interpersonales necesarias. Al analizar este enfoque, encontramos que, para lograr un cierto nivel de desempeño competente, debe existir una cultura adecuada, una cultura centrada en las personas, sin dejar de lado el logro de las metas y objetivos planteados, de modo que las expectativas de sus miembros puedan ser satisfechas. Cumplido, con el fin de lograr los objetivos de la empresa. Esto se logra cuando las organizaciones desarrollan planes de desarrollo de capital humano basados en las brechas observadas (Barboza et al., 2021).

Básico. En este nivel se demuestra la calidad mínima necesaria y el trabajador comprende sólo la información suficiente sobre la tarea o función a realizar. Demostrar un conocimiento básico del contenido de la materia, pero no pueden relacionarse con otros aspectos de la materia o relacionarlos con la realidad (Galvez et al., 2021).

Los niveles esenciales de desempeño laboral se desarrollan principalmente al comienzo de una tarea e incluyen aquellos conocimientos y habilidades que permiten el progreso a través del ciclo laboral y social. La aplicación de recursos, la resolución de problemas, la interacción con los demás y, cada vez más, el manejo de las tecnologías de la

información se han incluido tradicionalmente en las habilidades básicas para desempeñar un trabajo (Moreira & Rodríguez, 2021).

Insatisfactorio. En este nivel, la calidad del trabajo es mala, se sabe poco sobre él, por lo que siempre es improvisado, sin planificación ni organización, no se controla el proceso y, además, la actividad que se realiza no es una evaluación. Asimismo, estos empleados no cooperan con sus colegas ni con la organización, no muestran habilidades intuitivas, tienen relaciones interpersonales escasas o inadecuadas, no se comunican con jefes o colegas y son malos comunicadores, no coopera en absoluto (Amasifuen et al., 2021).

El desempeño laboral insatisfactorio es una de las principales causas de problemas, accidentes, bajo rendimiento y días de enfermedad. Muchos trabajadores se sienten incómodos en el lugar de trabajo, lo que afecta su forma de trabajar. Esta es una preocupación para la mayoría de las organizaciones hoy en día (Amasifuen et al., 2021).

2.3. Hipótesis

No se plantea hipótesis en la presente investigación porque es descriptiva y no es necesario pronosticar dato, para el trabajo de investigación denominado: Elaborar una propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro empresas de transportes turísticos caso Turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz 2023, no se ha creído necesario formular hipótesis alguna.

Como refiere Hernández (2014) “quien menciona que los trabajos descriptivos que no tienen la finalidad de pronosticar un dato, no es necesario que se formulen hipótesis.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, ya que se describirán las propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, analizando las características de un grupo o población definida en una muestra de una población.

Hernández (2014), afirma que la investigación es de nivel descriptivo, porque el problema científico se alcanzará en cierto nivel de claridad. Por esta razón solo se basará en recolección de información sobre las variables ya que busca explicar las características importantes de estas.

3.1.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, según Hernández & Mendoza, (2018) la ruta cuantitativa es apropiada para la estimación de magnitudes u ocurrencias de fenómenos y probar hipótesis, actualmente se representa como un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para probar ciertas suposiciones.

3.1.3. Diseño de la investigación

La investigación fue desarrollada de acuerdo con el diseño no experimental según Hernández et al., (2014) “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”.

En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población de estudio incluyó a los 25 trabajadores de la micro y pequeña empresa, rubro empresas de transportes turísticos caso Turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz 2023.

Hernández (2014), afirma que la población es el total de personas, animales, objetos o cualquier otro elemento que comparten ciertas características comunes dentro de un entorno específico. Es el conjunto completo y definido de individuos o elementos que son considerados en un estudio, análisis estadístico, investigación o contexto particular. Representa la totalidad de elementos que conforman un grupo en

particular y que pueden ser objeto de observación, estudio o aplicación de ciertas medidas en un contexto específico, ya sea social, geográfico, científico o cualquier otro ámbito de interés.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo constituida por 25 trabajadores de la micro y pequeña la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023

El muestreo que se utilizado fue censal, ya que es una técnica estadística que implica recopilar información de todos los elementos de una población en lugar de seleccionar una muestra representativa. En el muestreo censal, se recopilan datos de cada individuo o elemento dentro de un grupo completo, sin dejar a nadie fuera. Esto se usa en censos de población y en situaciones donde es factible recopilar información de todos los elementos en lugar de seleccionar solo una muestra representativa.

En el presente trabajo de investigación se aplicó el muestro no probabilístico, por conveniencia o intencionalidad. Según refiere Hernández et al., (2014), se trata de un subgrupo de una población en la que la selección de elementos no depende de la probabilidad sino de las características del estudio.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores/ítems	Escala de medición	Categorías o valoración
Gestión de calidad	La gestión de la calidad se realiza desde un punto de vista estratégico, con el objetivo de integrar la calidad global y el servicio al cliente en la estrategia de la empresa, crear valor más allá del sistema de garantía y vincular sus requisitos implícitos con los nuevos conceptos de empresa que ha aprendido. (Muñoz & Duque, 2021).	La variable gestión de calidad será medida de acuerdo con la dimensión participación del personal, enfoque al cliente y liderazgo, se empleará como instrumento un cuestionario conformado de 12 ítems.	Participación del personal	Responsabilidades	Ordinal	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo, ni acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Decisiones		
				Reconocimiento		
				Recompensas		
			Enfoque al cliente	Buenas expectativas		
				Cumplimiento de requisitos		
				Conformidad		
				Protección de los intereses		
			Liderazgo	Unidad de propósito		
				Motivación		
				Comunicación		
				Orientación al logro		
Desempeño laboral	Rodríguez & Lechuga (2019) mencionan que el desempeño laboral	La variable desempeño laboral será medida de acuerdo con la dimensión capacidad	Capacidad laboral	Inteligencia	Ordinal	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni
				Experiencia		

	es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.	laboral, desenvolvimiento y eficacia, se empleará como instrumento un cuestionario conformado de 12 ítems.		Conocimientos	desacuerdo, ni acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Habilidades	
			Desenvolvimiento	Excelencia personal	
				Aptitudes	
				Destrezas	
				Comunicación	
			Eficacia	Acciones correctas	
				Objetivos	
				Desempeño	
				Resultados	

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1. La encuesta

Se empleó como técnica la encuesta, es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio del que se pretende describir (Hernández et, al. 2014).

3.4.2. Cuestionario

En la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario según Hernández & Mendoza, (2018) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Estará dirigido a los trabajadores de la empresa de transporte turístico, provincia de la provincia Huaraz 2023.

Con relación a la confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach, lo cual se utilizó la prueba piloto que se realizó a los trabajadores, obteniendo un resultado de 0.99, es decir el instrumento fue aceptable por estar dentro de un nivel de confiabilidad.

De igual forma, respecto a la validación de instrumento fue validado por el juicio de tres expertos, en donde determinan que el instrumento era entendible y aplicable a los trabajadores.

3.5. Método de análisis de datos

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, acudiendo a los informantes o fuentes los cuales serán ingresados a los programas especiales de cómputo, finalmente para el procesamiento de datos, se realizará en tablas el análisis estadístico y su respectivo análisis de los resultados en el programa estadístico SSPSV28.

Tablas de frecuencia, según Dawson (1997), las tablas de frecuencias son cuadros en los que se registran los datos estadísticos en forma organizada con la frecuencia de cada uno de los valores que puede tomar la variable estudiada. Se presentan en columnas y filas con la finalidad de analizar, sintetizar e ilustrar la información producida por los datos recopilados de una investigación o estudio determinado.

Gráfico de barras, según Arteaga, P. (2009), da el impulso definitivo a lo que hoy se conoce como gráficos estadísticos, expone su idea de que los gráficos permiten una comunicación más eficiente que las tablas de frecuencia.

3.6.Aspectos Éticos

La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote plantea el código de ética para la investigación en la versión 001, aprobado por el consejo universitario con resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo del 2023, lo cual en la presente investigación se toma en cuenta dichos principios:

- **Principio de respeto y protección de los derechos de los intervinientes;** toda persona de estudio son fines, no medios, por lo que necesitan un cierto grado de protección, que depende de los riesgos que corren y de la probabilidad de que obtengan beneficios. En las investigaciones que involucran a la persona, se debe de respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo significa que la persona, que son objeto de estudio participa voluntariamente y tienen suficiente información, sino que también significa que respetan plenamente sus derechos básicos, especialmente cuando se encuentran en un estado de vulnerabilidad.
- **Principio de consentimiento informado;** el cual ha sido firmado por todas las personas que constituyen la muestra de este estudio. Los participantes que tienen dificultades o no quieren firmar los documentos se utilizara diferentes estrategias para lograr el involucramiento como: tomas fotográficas, grabación de audios y videos como parte del estudio y demostrar que el consentimiento informado que un aspecto muy importante de esta investigación (ver Anexo N° 04).
- **Principio del cuidado del medio ambiente,** esta investigación se encargara de ser cuidadoso con el medio ambiente y la biodiversidad ya que toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, cuidar el medio ambiente y las plantas, e ir más allá del propósito de la ciencia; se deben tomar medidas para prevenir daños, y se deben planificar medidas para reducir los efectos adversos y tomar medidas para prevenir daños.
- **Principio de libre participación por propia voluntad,** los participantes en las actividades de investigación tienen derecho a comprender plenamente el propósito de la investigación que realizan o en la que participan; son libres de elegir si desean participar. En cualquier investigación debe existir una

expresión de voluntad informada, libre, clara e inequívoca; de esta manera, el demandando o titular de los datos se compromete a utilizar la información para el propósito específico identificado en el proyecto.

- **Principio de beneficencia, no maleficencia**, se debe garantizar el bienestar de quienes participan en la investigación. En este sentido, el comportamiento de los investigadores debe seguir las siguientes reglas generales: no causar daño, reducir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- La investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno para los participantes de la investigación tampoco para el investigador, durante el recojo de información se les viene informando de ello a los integrantes de la muestra, lo que se busca es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.
- **Principio de integridad y honestidad**, la integridad no solo debe controlar las actividades científicas de los investigadores, sino también extenderse a sus actividades docentes y prácticas profesionales. La integridad de los investigadores es particularmente importante a la hora de evaluar y declarar los posibles daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a quienes participan en la investigación de acuerdo con sus estándares morales profesionales. Asimismo, al declarar conflictos de interés que puedan afectar el proceso de investigación o el intercambio de resultados, se debe mantener la integridad de la ciencia.
- **Principio de justicia**, el investigador debe hacer juicios razonables e importantes y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus prejuicios y limitaciones de sus capacidades y conocimientos no provoquen ni toleren prácticas desleales. En general, se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todos los involucrados en la investigación el derecho a obtener resultados de la investigación. Los investigadores también deben tratar de manera justa a las personas involucradas en el proceso, los procedimientos y los servicios de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

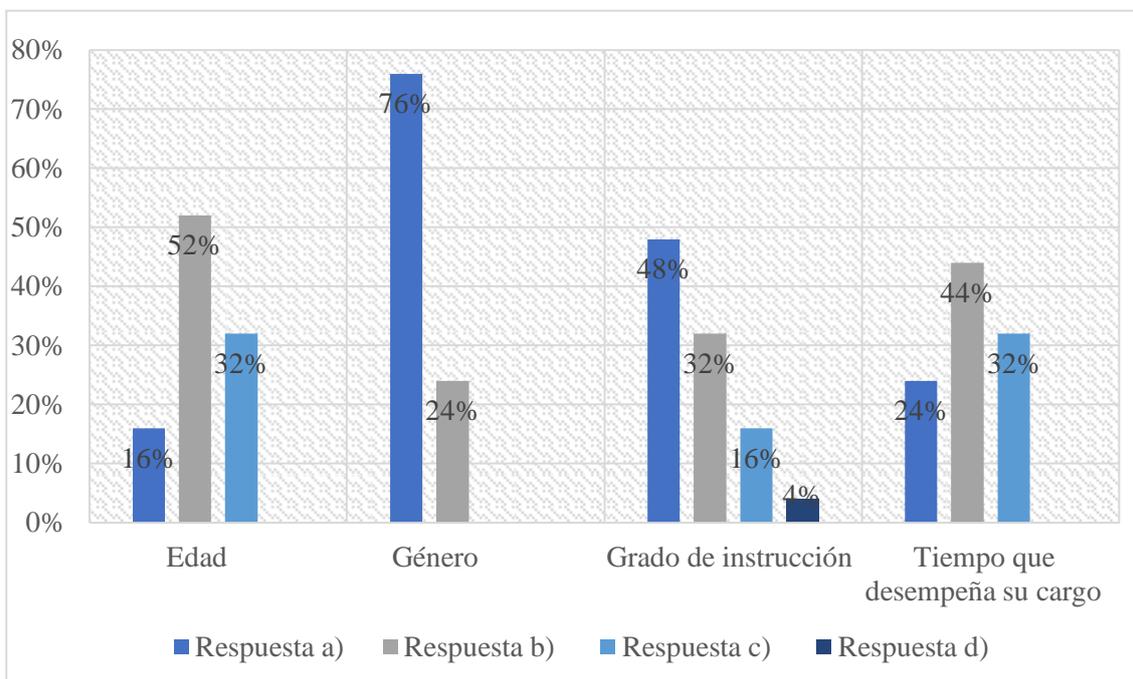
Características de los trabajadores en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

Características de los Representantes de las MYPEs	N	%
Edad		
a) de 18 a 30 años.	4	16.00
b) de 31 a 50 años.	13	52.00
c) de 51 a más años.	8	32.00
Total	25	100.00
Género		
a) Masculino	19	76.00
b) Femenino	6	24.00
Total	25	100.00
Grado de instrucción		
a) Sin instrucción	12	48.00
b) Educación básica	8	32.00
c) Superior no universitaria	4	16.00
d) Superior universitaria	1	4.00
Total	25	100.00
Tiempo que desempeña su cargo		
a) 0 a 3 años	6	24.00
b) 4 a 6 años	11	44.00
c) 7 a más años	8	32.00
Total	25	100.00

Nota. De la población evaluada se menciona que la mayoría tiene una edad entre 31 a 50 años, son de género masculino, no tienen grado de instrucción y el tiempo que desempeñan su cargo es de 4 a 6 años.

Figura 1

Gráfico de barras de características en los trabajadores de la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.



Fuente: tabla 1

Nota. Como se observa en la figura 1, según la edad el 52% tienen una edad entre 31 a 50 años, el 32% entre 51 a más años y el 16% entre 18 a 30 años. Según el género el 76% son masculino y el 24% femenino. Según el grado de instrucción el 48% no tiene, el 32% tiene una educación básica, el 16% superior no universitaria y el 4% superior universitaria. Según el tiempo que desempeña su cargo el 44% desempeña de 4 a 6 años, el 32% de 7 a más años y el 24% de 0 a 3 años.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz, 2023.

V1: GESTION DE CALIDAD	N	%
Cumple con responsabilidad las tareas encomendadas		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	2	8.00
De acuerdo	8	32.00
Totalmente de acuerdo	15	60.00
Total	25	100.00
Tiene la capacidad de tomar decisiones		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	3	12.00
De acuerdo	7	28.00
Totalmente de acuerdo	15	60.00
Total	25	100.00
Identifica las competencias y limitaciones en el desempeño de sus tareas		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	3	12.00
De acuerdo	5	20.00
Totalmente de acuerdo	17	68.00
Total	25	100.00
La empresa otorga muy buenos beneficios a los trabajadores		
Totalmente desacuerdo	1	4.00
En desacuerdo	1	4.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	5	20.00
De acuerdo	14	56.00
Totalmente de acuerdo	4	16.00
Total	25	100.00
Es testigo de que el cliente muestra buenas expectativas de la empresa		

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	4.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	4	16.00
De acuerdo	11	44.00
Totalmente de acuerdo	9	36.00
Total	25	100.00

Satisface los requisitos de los clientes

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	4.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	4	16.00
De acuerdo	10	40.00
Totalmente de acuerdo	10	40.00
Total	25	100.00

Cree que los clientes están conformes con los servicios brindado

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	4.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	1	4.00
De acuerdo	17	68.00
Totalmente de acuerdo	6	24.00
Total	25	100.00

Excede las expectativas de los clientes

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	8.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	3	12.00
De acuerdo	13	52.00
Totalmente de acuerdo	7	28.00
Total	25	100.00

Cada trabajador tiene el propósito de crecer en conjunto con la empresa

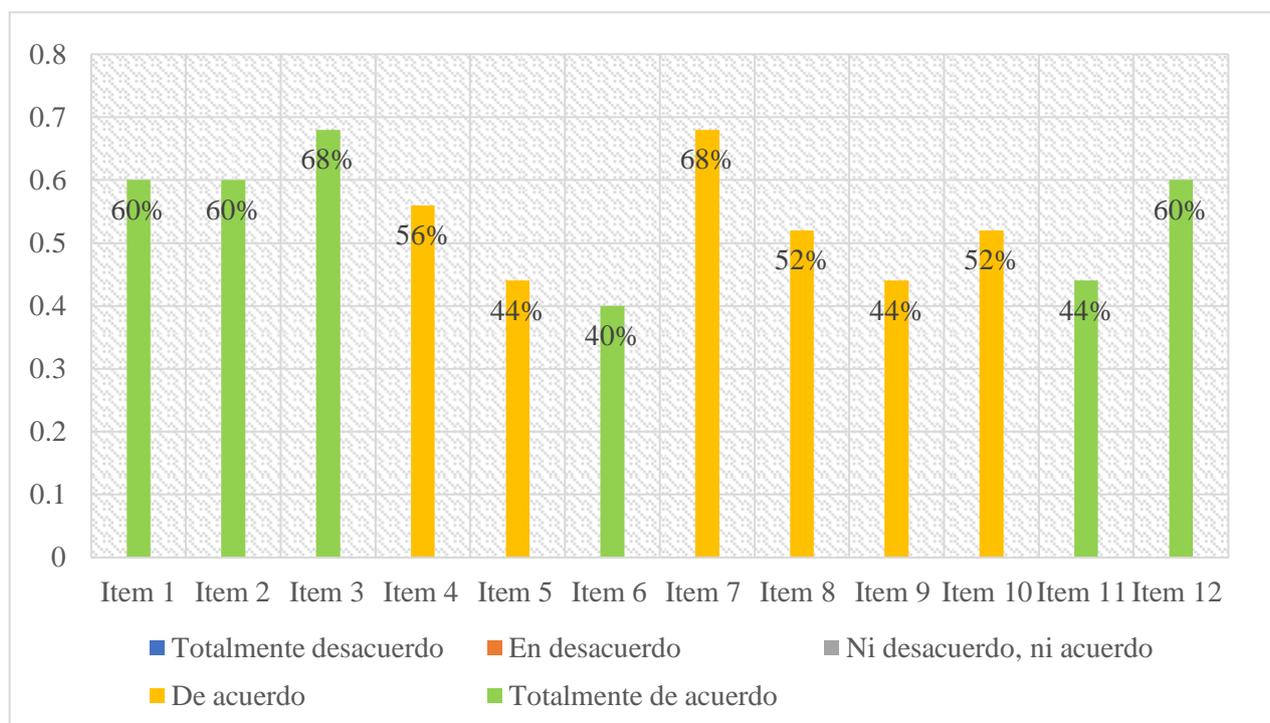
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	4	16.00
De acuerdo	11	44.00
Totalmente de acuerdo	10	40.00

Total	25	100.00
Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	2	8.00
De acuerdo	13	52.00
Totalmente de acuerdo	10	40.00
Total	25	100.00
Se comunica asertivamente con sus compañeros de trabajo		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	4.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	2	8.00
De acuerdo	11	44.00
Totalmente de acuerdo	11	44.00
Total	25	100.00
Trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	1	4.00
De acuerdo	9	36.00
Totalmente de acuerdo	15	60.00
Total	25	100.00

Nota. De la población evaluada la mayoría está totalmente de acuerdo con su participación en la empresa, del mismo modo se encuentran de acuerdo con el enfoque al cliente y por último están de acuerdo con el liderazgo que desempeñan en la empresa.

Figura 2

Gráfico de barras de características de la gestión de calidad en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.



Fuente: tabla 2

Nota. Como se observa en la figura 2. el 60% está totalmente de acuerdo con el ítem 1 cumple con responsabilidad las tareas encomendadas; el 60% está totalmente de acuerdo con el ítem 2, tiene la capacidad de tomar decisiones; el 68% está totalmente de acuerdo con el ítem 3, identifica las competencias y limitaciones en el desempeño de sus tareas; el 56% está de acuerdo con el ítem 4, la empresa otorga muy buenos beneficios a los trabajadores; el 44% está de acuerdo con el ítem 5, es testigo de que el cliente muestra buenas expectativas de la empresa; el 40% está totalmente de acuerdo con el ítem 6, satisface los requisitos de los clientes; el 68% está de acuerdo con el ítem 7, cree que los clientes están conformes con los servicios brindado; el 52% está de acuerdo con el ítem 8, excede las expectativas de los clientes; el 44% está totalmente de acuerdo con el ítem 9, cada trabajador tiene el propósito de crecer en conjunto con la empresa; el 52% está de acuerdo con el ítem 10, existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias; el 44% está totalmente de acuerdo con el ítem 11, se comunica asertivamente con sus compañeros de trabajo; por último, el 60% está

totalmente de acuerdo con el ítem 12, trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan.

Tabla 3

Características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz, 2023.

V2: DESEMPEÑO LABORAL	N	%
Resuelve problemas repentinos con inteligencia		
Totalmente desacuerdo	2	8.00
En desacuerdo	1	4.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	3	12.00
De acuerdo	11	44.00
Totalmente de acuerdo	8	32.00
Total	25	100.00
Aplica su experiencia laboral ante cualquier problema en el momento		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	2	8.00
De acuerdo	10	40.00
Totalmente de acuerdo	13	52.00
Total	25	100.00
Conoce ampliamente el proceso del cargo en el que desempeña		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	1	4.00
De acuerdo	15	60.00
Totalmente de acuerdo	9	36.00
Total	25	100.00
Demuestra el dominio de sus funciones en el puesto		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	4.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	2	8.00
De acuerdo	11	44.00

Totalmente de acuerdo	11	44.00
Total	25	100.00

Saber ejercer la profesión y cumplir la misión asignada con eficacia y afán de superación

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	1	4.00
De acuerdo	10	40.00
Totalmente de acuerdo	14	56.00
Total	25	100.00

Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	2	8.00
De acuerdo	9	36.00
Totalmente de acuerdo	14	56.00
Total	25	100.00

El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	3	12.00
De acuerdo	11	44.00
Totalmente de acuerdo	11	44.00
Total	25	100.00

Mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	1	4.00
De acuerdo	7	28.00
Totalmente de acuerdo	17	68.00
Total	25	100.00

Cumple eficazmente con las acciones de manera correcta para el crecimiento de la empresa

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	2	8.00
De acuerdo	11	44.00
Totalmente de acuerdo	12	48.00
Total	25	100.00

Cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	1	4.00
De acuerdo	12	48.00
Totalmente de acuerdo	12	48.00
Total	25	100.00

Logra tareas y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y conocimientos

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	0	0.00
De acuerdo	10	40.00
Totalmente de acuerdo	15	60.00
Total	25	100.00

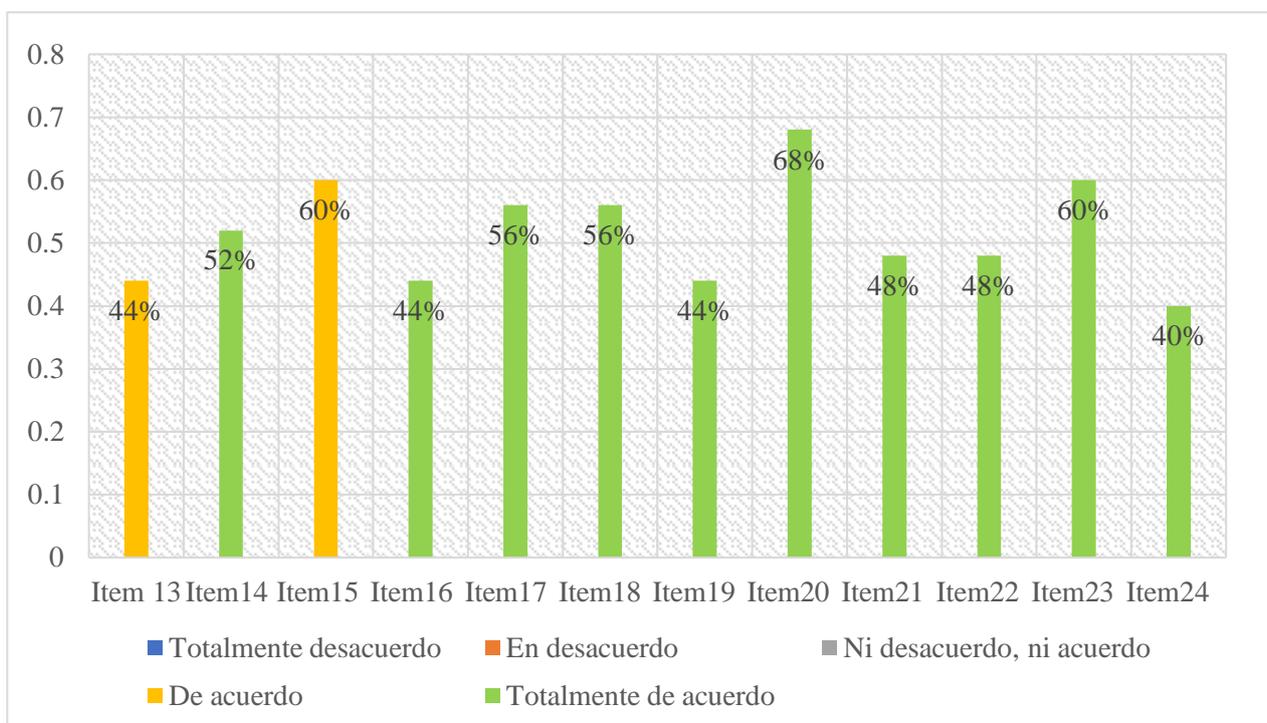
Se logra el resultado de acuerdo con el objetivo planificado

Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni desacuerdo, ni acuerdo	6	24.00
De acuerdo	9	36.00
Totalmente de acuerdo	10	40.00
Total	25	100.00

Nota. De la población evaluada la mayoría esa de acuerdo con su capacidad en el trabajo, de igual manera se encuentran totalmente de acuerdo con su desenvolvimiento y por último están totalmente de acuerdo con la eficacia laboral.

Figura 3

Gráfico de barras de características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.



Fuente: tabla 3

Nota. Como se observa en la figura 2, el 44% indica que están de acuerdo con el ítem 13, resuelve los problemas repentinos con inteligencia; el 52% están totalmente de acuerdo con el ítem 14, aplica su experiencia laboral ante cualquier problema en el momento; el 60% está de acuerdo con el ítem 15, conoce ampliamente el proceso del cargo en el que desempeña; el 44% está totalmente de acuerdo con el ítem 16, demuestra el dominio de sus funciones en el puesto; el 56% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem 17, sabe ejercer la profesión y cumplir la misión asignada con eficacia y afán de superación; así mismo el 56% está totalmente de acuerdo con el ítem 18, muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo; el 44% está totalmente de acuerdo con el ítem 19, el trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades; el 68% menciona estar totalmente de acuerdo con el ítem 20, mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo; el 48% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem 21, cumple eficazmente con las acciones de manera correcta para el crecimiento de la empresa; de la misma forma el 48% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem 22, cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas; el 60% está

totalmente de acuerdo con el ítem 23, logra tareas y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y conocimientos; por último el 40% menciona estar totalmente de acuerdo con el ítem 24, logra el resultado de acuerdo con el objetivo planificado.

V. DISCUSIÓN

Respecto a las características de los trabajadores en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

De acuerdo con los resultados encontrados en la (tabla 1 y figura 1). El 52 % de los representantes tienen de 31 a 50 años, el 76% es del género masculino, el 48 % no tiene grado de instrucción, el 44% desempeñan el cargo de 4 a 6 años.

Estos resultados contrastan con los encontrados por Vidal & Fiorela (2020), quienes afirmaron que el 41,7% de los representantes tenían entre 36 y 40 años, y también concuerdan con los resultados de Veliz (2018), quien afirma que el 58,0 % de los representantes tenían entre 31 y 50 años, también coincide con Sandoval (2020), quien señala que el 66,7% de los delegados tenían entre 39 y 48 años; en cambio, Castillo & Cueva (2019) señalan un 44,0 % de los representantes tenían 51 años o más, mientras que Salazar (2019) mostró que el 92,3% de los representantes tenían entre 41 y 50 años. Esto sugiere que la mayoría de los representantes son adultos entre 31 y 50 años con experiencia, compromiso, propensión al cambio y responsabilidad en la gestión del negocio.

Respecto al género, el resultado coincide con Barba (2019) quien manifiesta que 70.0% son de sexo masculino, coincidiendo también con Araujo (2018) quien indica que el 71% son masculinos y el 29% femenino, Contrastando con también con López (2020) quien señala que el 74,7% son varones quienes lo administran sus negocios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son personas de género masculino que lideran en su negocio.

En cuanto al grado de instrucción el resultado coincide López (2020) quien afirmó que el 63,33% de los microempresarios encuestados han terminado el nivel universitario superior, Saavedra (2018) dijo que el 33,33% dijo haber terminado la educación superior, similar a Botero (2019), el 72,7% dijo que sí tenía un título universitario completo. El diario Gestión (2020) contrasta esta información, mostrando que el 53,83% de las personas no tiene educación superior y no está preparada para realizar actividades laborales especializadas dadas las limitaciones de nuestra educación básica. Esto demuestra que, a diferencia de otras Mypes, la mayoría de la representación en la industria de las tiendas de artesanías está liderada por personas sin educación.

En cuanto al tiempo que desempeña aproximadamente el 40% de los trabajos que coincidieron con Herrera (2019) tenían una antigüedad mayor a 7 años, mientras

que Veliz (2020) que coincidió con el tiempo de permanencia en el trabajo fue de aproximadamente 7 años o más. Esto demuestra que los representantes están capacitados en gestión artesanal, lo que les permite dirigir hábilmente las operaciones generales para lograr objetivos medidos por métricas de ingresos, ganancias y rendimiento financiero, mientras mantienen el compromiso de la empresa con el control de calidad, la protección de activos y la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Respecto a las características de la gestión de calidad en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

De acuerdo con los resultados encontrados en la (tabla 2 y figura2). Respecto a la gestión de calidad, el 60% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, cumple con responsabilidad las tareas encomendadas, de igual forma el 60% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, tiene la capacidad de tomar decisiones, el 68% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, identifica las competencias y limitaciones en el desempeño de sus tareas, el 56% indica estar de acuerdo con el ítem, la empresa otorga muy buenos beneficios a los trabajadores, el 44% indica estar de acuerdo con el ítem, es testigo de que el cliente muestra buenas expectativas de la empresa, el 40% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, satisface los requisitos de los clientes, el 68% indica estar de acuerdo con el ítem, cree que los clientes están conformes con los servicios brindado, el 52% indica estar de acuerdo con el ítem, excede las expectativas de los clientes, el 44% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, cada trabajador tiene el propósito de crecer en conjunto con la empresa, el 52% indica estar de acuerdo con el ítem, existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias ,el 44% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, se comunica asertivamente con sus compañeros de trabajo, por último, el 60% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan.

Estos resultados contrastan con los encontrados por Rojas, (2021), quien concluye que sí existe la satisfacción y eficiencia, en la innovación muestran deficiencia en cuanto a la aplicación del desarrollo de sus talentos y en crecimiento que solo a veces se brinda capacitaciones oportunas y constantes a todos los colaboradores en la empresa, propone realizar reuniones de actividades a todos los colaboradores, elaborar programas de capacitación con temas de acuerdo a las necesidades de cada área en la empresa y ejecutar actividades motivacionales a los colaboradores organizando, almuerzo de confraternidad y premios al mejor colaborador del mes.

Así mismo, contrastan con los resultados de Sánchez, (2021) concluyendo que el

53,3% de los encuestados dijo que por la necesidad de tiempo y desempeño laboral, el 53,3% de los encuestados dijo que no se realizaba un reclutamiento detallado para contratar personas en la empresa. El 60,0% de los encuestados dijo no ofrecer un plan de desarrollo personal. El bajo nivel de desempeño laboral se debe a que se observa que los colaboradores no reconocen su éxito en el logro de sus objetivos, y cuando ocurre algún tipo de inconveniente dentro de la empresa, presentan cierta resistencia y dejan que el responsable lo resuelva. La gestión de la calidad de los recursos humanos tiene un impacto deficiente en el desempeño laboral porque los empleados no están motivados.

Como también, coinciden con los resultados de Vásquez, (2020) quien concluye que un 70% opina que está totalmente de acuerdo con la capacitación que se brinda a los trabajadores en la empresa, el 86% opina que está totalmente de acuerdo que la formación adquirida es a través de las capacitaciones en la empresa para mejorar el desempeño laboral. Se identificó que la capacitación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores por lo que se han cogido resultados positivos para la sucursal provenientes de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Finalmente, contrastaron los resultados de Chávez (2020), quien concluyó que el 100% de los encuestados entre supervisores y jefes sintieron que los trabajadores se desempeñan bien en sus tareas, con respecto a las respuestas de los gerentes, opinan que los trabajadores de la empresa son idóneos, indicando que sí es bueno y suficiente para el perfil deseado. Además, se observó que el 67% de los supervisores y/o jefes consideraron que los trabajadores eran productivos y muy eficientes, y los resultados indicaron que los trabajadores se desempeñaron bien en términos de productividad. El compromiso organizacional de los trabajadores sí tuvo un efecto beneficioso, ya que los resultados mostraron un desempeño laboral eficiente, y, además, los gerentes y supervisores sabían que los trabajadores estaban haciendo un muy buen trabajo.

De acuerdo con el análisis se puede inferir que en la empresa en estudio la gestión de la calidad se realiza desde un punto de vista estratégico, con el objetivo de integrar la calidad global y el servicio al cliente en la estrategia de la empresa, crear valor más allá del sistema de garantía y vincular sus requisitos implícitos con los nuevos conceptos de empresa que ha aprendido. Por lo tanto, se enfoca en el rol de la calidad del desarrollo en la formulación de estrategias para lograr una ventaja competitiva sostenible, examinando su rol en tareas, diagnóstico estratégico y selección de estrategias competitivas; así como su rol en la implementación de estrategias, revelando

que el marco de gestión de la calidad tiene un impacto en la estructura, cultura, proceso y personal.

Por otro lado, Quispe et al., (2021) menciona que la gestión de la calidad se ha convertido en una condición necesaria para cualquier estrategia encaminada a lograr el éxito competitivo de una empresa. El creciente nivel de demanda de los consumidores, el aumento de la competencia en los países emergentes con ventajas relativas de costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas de las razones por las que la calidad se convierte en un factor. La competitividad y viabilidad de las empresas modernas. La literatura en este campo, respaldada por una gran cantidad de evidencia empírica, concluye que en un entorno turbulento (como el actual), es necesario priorizar la competitividad de las empresas para mejorar la calidad.

Respecto a las características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

De acuerdo con los resultados encontrados en la (tabla 3 y figura 3). Respecto al desempeño laboral el 44% indica que están de acuerdo con el ítem, resuelve los problemas repentinos con inteligencia, el 52% están totalmente de acuerdo con el ítem, aplica su experiencia laboral ante cualquier problema en el momento, el 60% está de acuerdo con el ítem, conoce ampliamente el proceso del cargo en el que desempeña, el 44% está totalmente de acuerdo con el ítem, demuestra el dominio de sus funciones en el puesto, el 56% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, Sabe ejercer la profesión y cumplir la misión asignada con eficacia y afán de superación, así mismo el 56% está totalmente de acuerdo con el ítem, muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo, el 44% está totalmente de acuerdo con el ítem, el trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades,

el 68% menciona estar totalmente de acuerdo con el ítem, mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo, el 48% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, cumple eficazmente con las acciones de manera correcta para el crecimiento de la empresa, de la misma forma el 48% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem, cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas, el 60% está totalmente de acuerdo con el ítem, logra tareas y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y conocimientos, por último el 40% menciona estar totalmente de acuerdo con el ítem, logra el resultado de acuerdo con el objetivo planificado.

Estos resultados contrastan con los encontrados por, Coronado, (2021) quien concluyó que el 100% cree que si contribuye al buen desempeño laboral, entonces hacerlo bien en el trabajo, mientras que el 0% cree que no contribuye al buen desempeño laboral y al buen trabajo, el 100% siente que si se siente comprometido con su trabajo, el 0% siente que no, y la mayoría de los colaboradores siente que hacerlo bien y completar las tareas redundará en el logro de la eficiencia de los requisitos de la empresa y, por lo tanto, permanecerá en el mercado. la mayoría de los empleados sienten que el uso correcto de los recursos ayuda a reducir costos para la empresa de tal manera que hacen las cosas de la manera más adecuada sin incurrir en costos adicionales.

También coinciden con los hallazgos de Ccaulla (2019), quien concluyó que el 100 % de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros, el 11 % totalmente en desacuerdo, el 20 % en desacuerdo, el 18 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23 % de acuerdo y el 29 % totalmente en desacuerdo. aceptar. El 100% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros calificaron el compromiso organizacional, el 10% totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% de acuerdo y el 23% totalmente de acuerdo. Conclusión, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño de las pequeñas y medianas empresas en el campo del transporte urbano de automóviles de pasajeros.

Asimismo, contrastan con los resultados de Córdova (2021), quien concluye que los factores intrínsecos afectan significativamente el desempeño laboral de los empleados en las empresas, sugiriendo que factores como saber delegar responsabilidades del jefe a los empleados, promoción, etc., agilizan procesos y trabajos enriquecedores es parte de lo que los empleados consideran importante para un buen desempeño laboral. El uso de las habilidades personales y la libertad en la toma de decisiones son los factores más importantes considerados por los empleados de la empresa para mejorar su desempeño laboral, estos son factores internos, y las políticas de la organización y la compensación económica están directamente relacionadas con la empresa. desempeño laboral Desempeño del trabajador, para quienes estos factores son considerados la base para el desarrollo de un buen desempeño laboral.

De acuerdo con el análisis se puede inferir que en la empresa en estudio el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones

observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. Y la medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos

Por otro lado, Pedraza et al., (2018) mencionan que el desempeño laboral es el valor que se espera ayude a organizar los diferentes eventos conductuales realizados por los individuos a lo largo de un período de tiempo. Estas acciones de la misma persona o de varias personas en diferentes momentos al mismo tiempo ayudarán a mejorar la eficiencia organizacional. El desempeño laboral es uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, el establecimiento de metas, que activa el comportamiento y mejora el desempeño porque ayuda a las personas a enfocarse en metas difíciles cuando son fáciles. El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de una determinada meta, y constituye una estrategia personal para alcanzar la meta deseada.

Elaborar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

TITULO: GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO GIAN OSCAR, PROVINCIA DE HUARAZ 2023

Presentación de la empresa

Es una empresa de Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, con razón social: Transportes Turismo Gian Oscar S.R.L. constituida desde el 25 de marzo del año 2019, persona jurídica con RUC 20604371563 que se dedica a actividades de transporte por vía terrestre ubicado en la ciudad de Huaraz.

Fundamentación de la propuesta

La propuesta se fundamenta en la identificación de ciertas carencias y fortalezas que han surgido a partir de los resultados obtenidos al analizar las características de la gestión de calidad y el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar en la Provincia de Huaraz en el 2023.

1. Participación del Personal y Enfoque a los Clientes:

- La falta de grado de instrucción en un porcentaje considerable del personal y la necesidad de capacitación señalan una oportunidad para involucrar

activamente a los empleados en procesos formativos que mejoren sus habilidades y competencias.

- La necesidad de identificar las expectativas y requisitos de los clientes indica la importancia de establecer canales de comunicación directa con ellos para entender sus necesidades y trabajar en la mejora continua de los servicios o productos.

2. Liderazgo:

- La percepción positiva en aspectos como la toma de decisiones y el compromiso con la empresa sugieren que el liderazgo puede ser un factor crucial para fortalecer aún más la motivación y el compromiso de los empleados hacia los objetivos organizacionales.

Esta propuesta busca abordar estas áreas de oportunidad mediante estrategias que incentiven la participación activa del personal, fortalezcan la relación empresa-cliente, promuevan un liderazgo efectivo y mejoren las capacidades laborales. Al hacerlo, se busca generar un impacto positivo en el desempeño general de los empleados y en la satisfacción de los clientes, contribuyendo así al crecimiento y éxito sostenible de la MYPE en el sector de transporte y turismo en la Provincia de Huaraz.

Objetivo de la propuesta:

Elaborar una propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

Objetivos específicos:

- Diseñar e implementar programas de formación específicos para fortalecer las habilidades técnicas y blandas de los empleados, centrándose en áreas identificadas como necesarias para mejorar su desempeño laboral.
- Establecer un sistema de retroalimentación directa con los clientes para comprender sus necesidades y expectativas, utilizando esta información para implementar mejoras en los servicios ofrecidos.
- Capacitar a los líderes y supervisores en habilidades de liderazgo, comunicación efectiva y gestión de equipos para fomentar un ambiente laboral positivo y motivador.

De acuerdo con la situación expuesta y en respuesta a la problemática identificada, se proponen las siguientes tácticas para mejorar las cualidades del rendimiento en el trabajo.

Para las dimensiones gestión de calidad

Participación del Personal:

Según Gómez (2012) se refiere a la implicación activa y comprometida de todos los miembros de la organización en el proceso de mejora continua y en el logro de los objetivos de calidad. Esto implica reconocer y aprovechar las habilidades, conocimientos y experiencias individuales de los empleados, otorgándoles responsabilidades y empoderándolos para contribuir con ideas, sugerencias y acciones que beneficien la calidad en todos los niveles de la empresa.

Por ello se propone lo siguiente:

- Implementación de programas de capacitación y formación para desarrollar habilidades específicas y fomentar el crecimiento profesional de los empleados.
- Creación de grupos de trabajo o comités que involucren a los empleados en la toma de decisiones y en la generación de ideas para mejorar procesos.

Enfoque a los Clientes:

Según ESG Innova (2018) esta dimensión se centra en comprender profundamente las necesidades, expectativas y requerimientos de los clientes actuales y potenciales. Esto implica no solo satisfacer sus demandas presentes, sino anticipar y adaptarse a sus futuros deseos. Es orientar todas las actividades, procesos y decisiones de la empresa hacia la creación de valor para el cliente.

Por ello se propone lo siguiente:

- Establecimiento de mecanismos de retroalimentación directa con los clientes para comprender mejor sus necesidades, expectativas y sugerencias.
- Desarrollo de estrategias centradas en la satisfacción del cliente, incorporando sus opiniones en la mejora continua de los servicios o productos ofrecidos.

Liderazgo:

Según News (2020) se centra en la capacidad de influir y guiar a todo el equipo dentro de una organización hacia el logro de los objetivos de calidad. Implica la

participación activa de los líderes en motivar, comprometer y dirigir al personal para alcanzar metas tanto individuales como colectivas, buscando resultados exitosos y fomentando una cultura de calidad en toda la empresa.

Por ello se propone lo siguiente:

- Capacitación y desarrollo de habilidades de liderazgo para los mandos intermedios y superiores, para fortalecer la motivación, la comunicación efectiva y la capacidad de influir positivamente en los equipos.

PROPUESTA DE MEJORA

	OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO	LOGROS
D1. Participación del Personal	Diseñar e implementar programas de formación específicos para fortalecer las habilidades técnicas y blandas de los empleados, centrándose en áreas identificadas como necesarias para mejorar su desempeño laboral.	Capacitar al 80% de los empleados en habilidades técnicas y blandas identificadas como necesarias para mejorar su desempeño laboral en un plazo de 12 meses	Diseñar e implementar un programa de capacitación personalizado basado en las necesidades individuales y los objetivos de mejora identificados en los empleados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una evaluación de habilidades y competencias actuales del personal. 2. Diseñar un plan de formación que incluya cursos presenciales, online, talleres prácticos y tutorías. 3. Implementar el programa de capacitación de acuerdo con el plan diseñado. 4. Evaluar periódicamente el progreso de los empleados y realizar ajustes en el plan formativo si es necesario. 	Departamento de Recursos Humanos	Inicio: Mes 1 Evaluación de habilidades: Meses 1-2 Diseño del plan: Meses 2-3 Implementación del programa: Meses 4-10 Evaluaciones periódicas: Mensuales Evaluación final: Mes 12	Recursos propios	Al ofrecer programas de formación específicos, se mejoran las habilidades técnicas y blandas de los empleados. Esto les permite abordar mejor sus tareas, sentirse más competentes y aumentar su confianza en el trabajo, lo que se traduce en un desempeño laboral más eficiente.

D2. Enfoque a los Clientes	Establecer un sistema de retroalimentación directa con los clientes para comprender sus necesidades y expectativas, utilizando esta información para implementar mejoras en los servicios ofrecidos.	Implementar un sistema de retroalimentación directa con los clientes y realizar mejoras basadas en su feedback en un plazo de 8 meses.	Establecer un sistema de encuestas, buzones de sugerencias y reuniones periódicas con clientes para recopilar comentarios y sugerencias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar las encuestas y formularios de retroalimentación. 2. Implementar y difundir los medios de retroalimentación entre los clientes. 3. Analizar la retroalimentación obtenida y proponer mejoras basadas en los comentarios recibidos. 4. Implementar las mejoras sugeridas y evaluar su impacto en la satisfacción del cliente. 	Departamento de gerencia	<p>Inicio: Mes 1</p> <p>Diseño de encuestas: Meses 1-2</p> <p>Implementación y recopilación de feedback: Meses 3-6</p> <p>Análisis y aplicación de mejoras: Meses 7-8</p>	Recursos propios	Al implementar un sistema de retroalimentación directa con los clientes y realizar mejoras basadas en sus comentarios, se fortalece la calidad del servicio. Esto puede aumentar la satisfacción del cliente, reducir quejas o errores, y en última instancia, mejorar la percepción y desempeño laboral de los empleados, ya que se sienten más valorados por su trabajo.
D2. Liderazgo	Capacitar a los líderes y supervisores en habilidades de liderazgo,	Mejorar la capacidad de liderazgo y comunicación del 70% de los	Implementar un programa de capacitación y entrenamiento	1. Identificar las necesidades específicas de formación en	Departamento de Recursos Humanos	<p>Inicio: Mes 1</p> <p>Identificación de necesidades: Meses 1-2</p>	Recursos propios	Al capacitar a los líderes y supervisores en habilidades de liderazgo,

	comunicación efectiva y gestión de equipos para fomentar un ambiente laboral positivo y motivador.	mandos intermedios y superiores en un plazo de 10 meses	para desarrollar habilidades de liderazgo, comunicación efectiva y gestión de equipos.	liderazgo y comunicación. 2. Diseñar un programa de entrenamiento adaptado a estas necesidades. 3. Ejecutar sesiones de entrenamiento y talleres prácticos. 4. Evaluar el progreso y la implementación de habilidades en la práctica.		Diseño del programa: Meses 3-4 Implementación del programa: Meses 5-9 Evaluación y seguimiento: Mes 10		comunicación y gestión de equipos, se crea un entorno laboral más colaborativo y motivador. Los líderes eficaces pueden inspirar y guiar a los empleados, lo que conduce a un mejor entendimiento de los objetivos de la empresa y, en consecuencia, a un mejor desempeño laboral.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo general: Determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

Se determino la propuesta de mejora según los resultados revelados a través de las tablas y figuras mediante una visión amplia y detallada sobre la composición y la percepción de los representantes en relación con la gestión de calidad y el desempeño laboral. Es evidente que la mayoría de los representantes tienen entre 31 y 50 años, con un predominio del género masculino y un porcentaje significativo que carece de grado de instrucción formal. Además, se destaca que un gran número de representantes ha ocupado sus cargos entre 4 a 6 años. En cuanto a la gestión de calidad, se aprecia una percepción positiva en aspectos como la responsabilidad en las tareas encomendadas, la toma de decisiones, la identificación de competencias y limitaciones, así como en la satisfacción y superación de las expectativas de los clientes. Respecto al desempeño laboral, se observa una aceptación mayoritaria en la resolución de problemas con habilidad, el conocimiento del proceso laboral, el dominio de las funciones asignadas y la capacidad de integración en equipos de trabajo. Estos resultados sugieren la existencia de aspectos positivos en la gestión de calidad y el desempeño laboral, pero también señalan áreas de oportunidad, como la formación educativa y la diversidad en la fuerza laboral, que podrían mejorar la eficacia y el crecimiento profesional en la empresa.

De acuerdo con el objetivo específico 1: Describir las características de los trabajadores en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

Según los resultados obtenidos se observó que la mayoría de los representantes tienen edades comprendidas entre 31 y 50 años, con una marcada predominancia masculina, reflejando así una distribución demográfica particular en la fuerza laboral. Además, se destaca que casi la mitad de los representantes carece de grado de instrucción formal, lo que sugiere la necesidad de políticas de capacitación o formación para mejorar la cualificación del personal. Por otra parte, se evidencia que un porcentaje significativo ha desempeñado sus cargos entre 4 a 6 años, lo que indica cierta estabilidad en la empresa. Como aporte del investigador estos resultados subrayan la importancia de considerar la diversidad de edades, género y niveles educativos dentro de la plantilla laboral, así como la oportunidad de implementar estrategias que fomenten la capacitación y el crecimiento

profesional, en aras de fortalecer la eficacia y el desarrollo integral de la empresa en el sector de transporte y turismo en Huaraz.

De acuerdo con el objetivo específico 2: Describir las características de la gestión de calidad en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

Según los resultados obtenidos se destaca que una mayoría significativa muestra estar totalmente de acuerdo con aspectos como el cumplimiento responsable de las tareas encomendadas, la capacidad para tomar decisiones, la identificación de competencias y limitaciones en el desempeño laboral, así como la percepción de que la empresa ofrece buenos beneficios a los trabajadores. Además, se observa una consideración positiva en cuanto a la satisfacción de los requisitos de los clientes y la creencia en la conformidad de estos con los servicios ofrecidos. No obstante, también se identifican áreas de oportunidad, como la comunicación asertiva entre compañeros de trabajo, el fomento del crecimiento conjunto entre los trabajadores y la plena satisfacción con todas las labores encomendadas. Como aporte esos resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo aspectos positivos y abordar áreas de mejora para consolidar aún más la gestión de calidad en la empresa, fomentando así un entorno laboral más efectivo y orientado hacia la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

De acuerdo con el objetivo específico 3: Describir las características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

según los resultados obtenidos muestran una visión mixta entre fortalezas y áreas de oportunidad. Se destaca que una parte considerable de los trabajadores manifiesta habilidades positivas como resolver problemas repentinos con inteligencia, aplicar la experiencia laboral ante desafíos inmediatos y demostrar conocimiento extenso del proceso del cargo que desempeñan. Además, se observa una percepción favorable en cuanto al dominio de las funciones asignadas, la capacidad de ejercer la profesión con eficacia y superación, así como la aptitud para integrarse al equipo de trabajo. Sin embargo, también se identifican aspectos a mejorar, como la necesidad de fomentar aún más el desarrollo máximo de las capacidades laborales y el incremento en el nivel de acuerdo en algunos ítems relacionados con la resolución de problemas y el desarrollo pleno de habilidades. Como aporte estos resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo las habilidades existentes, así como de ofrecer oportunidades para el desarrollo integral de las

capacidades laborales, lo que contribuirá a un desempeño más eficiente y satisfactorio en la empresa de transporte y turismo en Huaraz

De acuerdo con el objetivo específico 4: Elaborar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

Se ha elaborado la propuesta que está diseñada con metas claras y estrategias específicas tiene el potencial de transformar significativamente el entorno laboral de la empresa. Al enfocarse en la capacitación y desarrollo del personal, la mejora en la atención al cliente y el fortalecimiento del liderazgo, se busca no solo elevar las competencias individuales, sino también crear un ambiente más colaborativo y orientado a resultados. Estas acciones pueden aumentar la satisfacción del cliente, la eficiencia en el trabajo y, en última instancia, mejorar la productividad y el desempeño general de los empleados. Como aporte la implementación exitosa de esta propuesta podría conducir a una empresa más competitiva, adaptable y con empleados más comprometidos con su labor.

VII. RECOMENDACIONES

Implementar programas de evaluación de habilidades y necesidades del personal de manera regular para identificar áreas de mejora específicas y diseñar programas de capacitación personalizados que aborden esas necesidades. Esto ayudará a fortalecer las habilidades existentes y a desarrollar nuevas competencias entre los empleados.

Establecer un sistema de seguimiento de calidad que incluya la recopilación periódica de retroalimentación de clientes y empleados para identificar áreas de mejora. Esta retroalimentación debe ser analizada y utilizada para implementar cambios efectivos que fortalezcan la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa.

Fomentar un ambiente laboral que valore el reconocimiento y la retroalimentación constructiva. Implementar sistemas de reconocimiento por logros y metas alcanzadas, y establecer revisiones periódicas de desempeño que permitan a los empleados recibir feedback y desarrollar planes de mejora individualizados.

Crear un equipo multidisciplinario que incluya representantes de distintos departamentos para elaborar la propuesta de gestión de calidad. Este equipo debe colaborar estrechamente para identificar áreas clave de mejora, establecer metas claras y diseñar un plan detallado que aborde las necesidades identificadas en cada dimensión de gestión de calidad y desempeño laboral. Esto también incluye asignar roles y responsabilidades claras, establecer un cronograma detallado de implementación y asignar recursos adecuados para garantizar el éxito de la propuesta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amasifuen, B., Ríos, J., & Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), Article 3. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Asmat, Y. (2022). *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*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30873>
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Bernardo, D., Santillan, P., & Delgado, C. P. (2021). Relación de la gestión de riesgos y calidad de software realizados por los profesionales del Colegio de Ingenieros del Perú del Consejo Departamental de Lima. *Interfases*, 014, Article 014. <https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5111>
- Builes, L. (10 de enero de 2021). *El presente de las Mypes en Latinoamérica*. Universidad de Lima: <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/rosana-builes-18-01-2021>
- Camacho. (2021, noviembre 25). Los 10 problemas al medir el rendimiento laboral. *Factorial Blog*. <https://factorialhr.es/blog/problemas-rendimiento-laboral/>
- Carrillo, J., Fuentes, L., & Indriago, Y. (2018). Interpretación del presentismo laboral en los departamentos administrativos de una empresa dedicada a la construcción. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 2(8), 288-302.
- Ccaulla, N. (2019). 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. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9229>
- Chávez, Y. (2020). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ESMAC S.A., Huaraz, 2018. *Universidad San Pedro*. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14336>

- Ching, M., & San Martín, N. (2019). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Córdova, T. (2021). Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de CA&PE CARGO S.A.C., Huaraz, 2019. *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4483>
- Corea, S., Saldaña, C. A., & Salazar, H. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Coronado, M. (2021). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la región Ayacucho, 2018. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23826>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Delli, M., Abdul, A., & Budi, I. (2019). *Gestión de Calidad Total de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME), y el Impacto en la Cultura y el Desempeño Organizacional: Caso en País Emergente*. 10.17512/pjms.2019.19.1.03
- De la vega, M. (15 de marzo de 2023). *Calidad, ingrediente que las Mypes necesitan para crecer*. El peruano: <https://www.elperuano.pe/noticia/207740-calidad-ingrediente-que-las-mypes-necesitan-para-crecer>. El peruano: <https://www.elperuano.pe/noticia/207740-calidad-ingrediente-que-las-mypes-necesitan-para-crecer>
 creceryexportar#:~:text=La%20calidad%20es%20una%20ventaja,de%20la%20producci%C3%B3n%20produce%20quejas
- Drew B. (31 de octubre de 2022). *Principales problemas en la gestión de calidad: ¿Cómo evitarlos?* Blog WD: <https://blog.wedredrew.co/calidad/principales-problemas-en-la-gestion-de-calidad-como-evitarlos>
- ESG Innova (20 de marzo de 2018). *Enfoque al cliente, primer principio de un Sistema Gestión*. Grupo ESG: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/enfoque-alcliente-primer-principio-sg/>
- Galvez, R., Huamán, O. del C. R., Gonzáles, M., & Agama, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la

- DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Gómez I. (3 de julio de 2012). *Participación y compromiso de las personas. Principios ISO 9001*. Hederaconsultores: <https://hederaconsultores.blogspot.com/2009/06/participaciondelpersonalprincipios.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20implica%20la%20E2%80%9Cparticipaci%C3%B3n%20del,el%20desempe%C3%B1o%20de%20sus%20tare>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGrawHill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill Education.
- Huaraca, Y., & Ore, R. (2018). “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015”. *Universidad Nacional de Huancavelica*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1033>
- IPE. (2021, febrero 1). COVID-19: ¿Cuál es la situación del mercado laboral peruano en tiempos de pandemia? *Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>
- Jiménez, G. (2021, marzo 2). *Falta de compromiso laboral por parte de los empleados*. Willis Towers Watson Update. <https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/falta-compromiso-empleados-causas/>
- Lima L. (4 de febrero de 2016). *Gestión de la Calidad en la Administración*. Gestión.pe: <https://gestion.pe/economia/empresas/inacal-adapta-iso-9001-elevar-calidad-mipymesperuanas-110896-noticia/>
- Lozano, V. (2021). *Hacia una nueva normalidad: Turismo y Transporte*. <https://elperuano.pe/noticia/118769-hacia-una-nueva-normalidad-turismo-y-transporte>
- Moreira, D., & Rodríguez, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), Article 8 Ed. esp. <https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0042>

- Muñoz, G. D., & Duque, D. S. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39, Article 39. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Muñoz, P., & Casallas, M. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: Análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 64, 241-280.
- Niyi, O., Ghasemi, M., & Olaleye, B. (2022). Gestión de la calidad total y desempeño de las pequeñas y medianas empresas (PYME): Papel mediador de la velocidad de la innovación. *Sustainability*, 14(14), Article 14. <https://doi.org/10.3390/su14148719>
- News L. (29 de octubre de 2020). *Motivos por los que el liderazgo en el sistema de calidad es imprescindible.* EEPE: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/10/motivos-por-los-que-el-liderazgo-en-el-sistema-de-calidad-es-imprescindible/>
- OIT. (2021, enero 25). *Análisis de las actividades de las Organizaciones Empresariales durante la pandemia de COVID-19 y siguientes pasos* [Informe]. http://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_766963/lang--es/index.htm
- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (s. f.). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), Article 12. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Paredes, A. (2018). *Trastornos músculo esqueléticos de la columna y desempeño laboral en una empresa de transporte pesado en la ciudad de Quito.* <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17260>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2018). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Plazarte, T. A. (2023). *La gestión de calidad en las pymes del cantón la libertad de la provincia de santa elena.* [Tesis de pregrado. Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8253/1/UPSE-TAE-2022-0060.pdf>
- Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V., & Cacho, A. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Científica Pakamuros*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i2.181>

- Quispe, D., & Rodriguez, D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (CADETRAN) La Paz* [Thesis, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Administración de Empresas.]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22435>
- Ramírez, E. (2019). El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14667>
- Robalino, R. (2018). *El estrés y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10859>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87, 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rojas, K. (2021). Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio - rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19822>
- Sánchez, C. (2021). Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios - rubro constructoras: Caso empresa constructora y servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24034>
- Sánchez, D. F. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía y Negocios*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- Sánchez, J., Seminario, A., & Oruna, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>

- Santiago, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 91, Article 91. <https://doi.org/10.21158/01208160.n91.2021.3050>
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001*. 3C Empresa, 10 – 18: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-lacalidad/>
- Urtecho, K. M. A. C., & Alvarado, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Vásquez, G. (2020). Capacitación y desempeño laboral de trabajadores de empresa Transporte—Logística ROV S.A.C. Chimbote—2018. *Universidad San Pedro*. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14345>
- Venturo, K., & Lizarraga, D. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72739>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Título: Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023?	<p>Objetivo General Determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Describir las características de los trabajadores en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023. 2. Describir las características de la gestión de calidad en la empresa de transportes</p>	Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, acudiendo a los informantes o fuentes los cuales fueron ingresados a los programas especiales de cómputo, finalmente para el procesamiento de datos, se realizó en tablas el análisis estadístico y su respectivo análisis de los resultados en el programa estadístico SSPSV28	<p>Variable 1: Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones: Participación del personal Enfoque al cliente Liderazgo</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Capacidad laboral Desenvolvimiento Eficacia</p>	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental y de corte trasversal.</p> <p>Población y muestra: Esta conformada por 25 trabajadores de la micro y pequeña empresa de Transportes Turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.</p> <p>Técnica Encuesta</p>

	<p>turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.</p> <p>3. Describir las características del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.</p> <p>4. Elaborar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023.</p>			<p>Instrumento Cuestionarios turísticos</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO GIAN OSCAR, PROVINCIA DE HUARAZ 2023.

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, para lo cual se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la mejora continua, a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo, ni acuerdo (3) De acuerdo

(4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
V1: Gestión de calidad						
D1: Participación del personal						
1.	Cumple con responsabilidad las tareas encomendadas					
2.	Tiene la capacidad de tomar decisiones					
3.	Tiene la capacidad de tomar decisiones					
4.	La empresa otorga muy buenos beneficios a los trabajadores					

D2: Enfoque al cliente						
5.	Es testigo de que el cliente muestra buenas expectativas de la empresa					
6.	Satisface los requisitos de los clientes					
7.	Cree que los clientes están conformes con los servicios brindado					
8.	Excede las expectativas de los clientes					
D3: Liderazgo						
9.	Cada trabajador tiene el propósito de crecer en conjunto con la empresa					
10.	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias					
11.	Me comunico asertivamente con sus compañeros de trabajo					
12.	Trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan					
V2: Desempeño laboral						
D4: Capacidad laboral						
13.	Resuelve problemas repentinos con inteligencia					
14.	Aplica su experiencia laboral ante cualquier problema en el momento					
15.	Conoce ampliamente el proceso del cargo en el que desempeña					

16.	Demuestra el dominio de sus funciones en el puesto					
D5: Desarrollo						
17.	Saber ejercer la profesión y cumplir la misión asignada con eficacia y afán de superación					
18.	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo					
19.	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades					
20.	Mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo					
D6: Eficacia						
21.	Cumple eficazmente con las acciones de manera correcta para el crecimiento de la empresa					
22.	Cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas					
23.	Logra tareas y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y conocimientos					
24.	Se logra el resultado de acuerdo con el objetivo planificado					

Anexo 03: Validez de Instrumento



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Anaya Moreno Yuri Arquímedes

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Hojaya Saraí JAMANCA SANCHEZ, estudiante/ egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Gestión de Calidad para mejorar el Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Turismo Gian Oscar, Provincia De Huaraz 2023." y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,

Firma de estudiante

DNI N° 75878608

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Anaya Moreno Yuri A.

N° DNI / CE: 43774068

Teléfono / celular: 935151020

Email: amorenoya@hotmail.com

Título profesional:
Magister en administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: _____

Especialidad:
Administrador

Institución que labora:

Municipalidad Provincial de Huarmey

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

"Gestión de Calidad para mejorar el Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Turismo Gian Oscar, Provincia De Huaraz 2023."

Autor(es):

Jamanca Sánchez Hojayra Sarai

Programa académico:
2023_2



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE GUILLU
YUMAY - HUARMAY
Lic. Anaya Moreno Yuri Anayumales
DNI N° 43774068
JEFE DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y PATRIMONIO

Firma del Experto



Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: "Atención al cliente para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de prendas vestir, distrito de Huaraz, 2022."								
V1: Desempeño laboral.		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
D1: Capacidad Laboral.		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Resuelve problemas repentinos con inteligencia	X		X		X		
2	Aplica su experiencia laboral ante cualquier problema en el momento	X		X		X		
3	Conoce ampliamente el proceso del cargo en el que desempeña	X		X		X		
4	Demuestra el dominio de sus funciones en el puesto	X		X		X		
D2: Desenvolvimiento								
5	Saber ejercer la profesión y cumplir la misión asignada con eficacia y afán de superación	X		X		X		
6	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo	X		X		X		
7	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades	X		X		X		
8	Mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo	X		X		X		
D3: Eficacia								
9	Cumple eficazmente con las acciones de manera correcta para el crecimiento de la empresa	X		X		X		
10	Cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas	X		X		X		
11	Logra tareas y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y conocimientos	X		X		X		
12	Se logra el resultado de acuerdo con el objetivo planificado	X		X		X		
V2: Gestión de calidad								
D4: Participación del personal								
13	Cumple con responsabilidad las tareas encomendadas	X		X		X		
14	Tiene la capacidad de tomar decisiones	X		X		X		
	Tiene la capacidad de tomar decisiones	X		X		X		

15							
16	La empresa otorga muy buenos beneficios a los trabajadores	X		X		X	
D5: Enfoque al cliente							
17	Es testigo de que el cliente muestra buenas expectativas de la empresa	X		X		X	
18	Satisface los requisitos de los clientes	X		X		X	
19	Cree que los clientes están conformes con los servicios brindado	X		X		X	
20	Excede las expectativas de los clientes	X		X		X	
D6: Liderazgo							
21	Cada trabajador tiene el propósito de crecer en conjunto con la empresa	X		X		X	
22	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X	
23	Me comunico asertivamente con sus compañeros de trabajo	X		X		X	
24	Trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan	X		X		X	

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Anaya Moreno Yuri A.

DNI 43774068

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
 LIC. Anaya Moreno Yuri A.
 JEFE DE LA OFICINA DE ASISTENCIA TÉCNICA

Firma del experto





Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Gomero Fernández Fátima Khaterin

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Hojayra Saraí JAMANCA SANCHEZ, estudiante/ egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Gestión de Calidad para mejorar el Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Turismo Gian Oscar, Provincia De Huaraz 2023." y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,

Firma de estudiante

DNI N° 75878608

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Gomero Fernández Fátima K.

N° DNI / CE: 72352442

Teléfono / celular: 99459923x

Email: gfernandezfk@hotmail.com

Título profesional:

Magister en administración y gestión pública

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: _____

Especialidad:

Gestión Pública

Institución que labora: UGEL - Aija

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

"Gestión de Calidad para mejorar el Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Turismo Gian Oscar, Provincia De Huaraz 2023."

Autor(es):

Jamanca Sánchez Hojayra Sarai

Programa académico:

2023_2

Firma



Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: "Atención al cliente para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de prendas vestir, distrito de Huaraz, 2022."								
	V1: Desempeño laboral.	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	D1: Capacidad Laboral.							
1	Resuelve problemas repentinos con inteligencia	X		X		X		
2	Aplica su experiencia laboral ante cualquier problema en el momento	X		X		X		
3	Conoce ampliamente el proceso del cargo en el que desempeña	X		X		X		
4	Demuestra el dominio de sus funciones en el puesto	X		X		X		
	D2: Desenvolvimiento							
5	Saber ejercer la profesión y cumplir la misión asignada con eficacia y afán de superación	X		X		X		
6	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo	X		X		X		
7	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades	X		X		X		
8	Mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo	X		X		X		
	D3: Eficacia							
9	Cumple eficazmente con las acciones de manera correcta para el crecimiento de la empresa	X		X		X		
10	Cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas	X		X		X		
11	Logra tareas y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y conocimientos	X		X		X		
12	Se logra el resultado de acuerdo con el objetivo planificado	X		X		X		
	V2: Gestión de calidad							
	D4: Participación del personal							
13	Cumple con responsabilidad las tareas encomendadas	X		X		X		
14	Tiene la capacidad de tomar decisiones	X		X		X		

15	Tiene la capacidad de tomar decisiones	X		X		X		
16	La empresa otorga muy buenos beneficios a los trabajadores	X		X		X		
D5: Enfoque al cliente								
17	Es testigo de que el cliente muestra buenas expectativas de la empresa	X		X		X		
18	Satisface los requisitos de los clientes	X		X		X		
19	Cree que los clientes están conformes con los servicios brindado	X		X		X		
20	Excede las expectativas de los clientes	X		X		X		
D6: Liderazgo								
21	Cada trabajador tiene el propósito de crecer en conjunto con la empresa	X		X		X		
22	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X		
23	Me comunico asertivamente con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
24	Trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan	X		X		X		

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Gomero Fernández Fátima K.

DNI 72352442



 Firma





Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido Elmer

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Hojayra Saraí JAMANCA SANCHEZ, estudiante/ egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Gestión de Calidad para mejorar el Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Turismo Gian Oscar, Provincia De Huaraz 2023." y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,

Firma de estudiante

DNI N° 75878608

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido E.

N° DNI / CE: 70117561

Teléfono / celular: 986136871

Email: ucornelioge@hotmail.com

Título profesional:

Magister en administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: _____

Especialidad:

Administrador

Institución que labora:

Independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

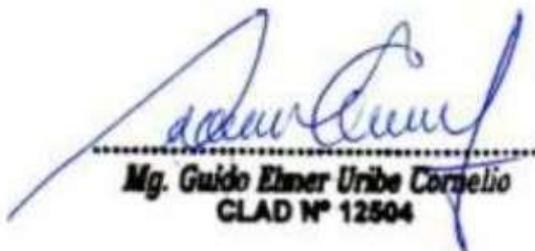
"Gestión de Calidad para mejorar el Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Turismo Gian Oscar, Provincia De Huaraz 2023."

Autor(es):

Jamanca Sánchez Hojayra Sarai

Programa académico:

2023_2



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
CLAD N° 12504

Firma del Experto



Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: "Atención al cliente para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de prendas vestir, distrito de Huaraz, 2022."								
	V1: Desempeño laboral.	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		D1: Capacidad Laboral.	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	
1	Resuelve problemas repentinos con inteligencia	X		X		X		
2	Aplica su experiencia laboral ante cualquier problema en el momento	X		X		X		
3	Conoce ampliamente el proceso del cargo en el que desempeña	X		X		X		
4	Demuestra el dominio de sus funciones en el puesto	X		X		X		
D2: Desenvolvimiento								
5	Saber ejercer la profesión y cumplir la misión asignada con eficacia y afán de superación	X		X		X		
6	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo	X		X		X		
7	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades	X		X		X		
8	Mantiene buena comunicación con los compañeros de trabajo	X		X		X		
D3: Eficacia								
9	Cumple eficazmente con las acciones de manera correcta para el crecimiento de la empresa	X		X		X		
10	Cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas	X		X		X		
11	Logra tareas y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y conocimientos	X		X		X		
12	Se logra el resultado de acuerdo con el objetivo planificado	X		X		X		
V2: Gestión de calidad								
D4: Participación del personal								
13	Cumple con responsabilidad las tareas encomendadas	X		X		X		
14	Tiene la capacidad de tomar decisiones	X		X		X		
	Tiene la capacidad de tomar decisiones	X		X		X		

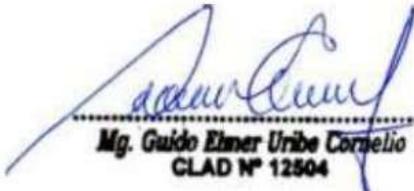
15							
16	La empresa otorga muy buenos beneficios a los trabajadores	X		X		X	
D5: Enfoque al cliente							
17	Es testigo de que el cliente muestra buenas expectativas de la empresa	X		X		X	
18	Satisface los requisitos de los clientes	X		X		X	
19	Cree que los clientes están conformes con los servicios brindado	X		X		X	
20	Excede las expectativas de los clientes	X		X		X	
D6: Liderazgo							
21	Cada trabajador tiene el propósito de crecer en conjunto con la empresa	X		X		X	
22	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X	
23	Me comunico asertivamente con sus compañeros de trabajo	X		X		X	
24	Trato de cumplir con todas las labores que me encomiendan	X		X		X	

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Uribe Cornelio Guido E.

DNI 70117561



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
CLAD N° 12504

Firma del experto



Anexo 04. Confiabilidad de Instrumento

SUJETOS	PREGUNTAS																								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	63
2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	74
3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	83
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	89
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	90
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	93
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	95
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	98
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	98
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102
12	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	104
13	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	105
14	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	107
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	110
16	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	114
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	116
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	117
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	118
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	119
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	119
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
VARIANZA	1.3	0.4	0.3	0.6	0.3	0.4	0.5	0.3	0.4	0.3	0.2	0.6	0.4	0.5	0.5	0.8	0.7	0.7	0.4	0.7	0.5	0.4	0.6	0.3	236.4
TOTAL	12.2																							0.990	
ALFA																							0.99		

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem (i)
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

Anexo 05. Formato de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación SE TITULA **Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023** y es dirigido por Hojayra Sarai JAMANCA SANCHEZ, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para determinar el desempeño laboral que tienen cada uno, y como está enfocado la gestión de calidad, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genera ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribirnos al correo 1211141078@uladech.pe para recibir

mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha:

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARTA N° 001-2023-ULADECH CATÓLICA
Sr. Gian Oscar CACERES MENDOZA
Gerente General de la Empresa de Turismo Gian Oscar

Me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar muy respetuosamente la aprobación para la recolección de información en la presente investigación que se titula **Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz 2023**, la misma que es dirigido por Hojayra Saraí JAMANCA SANCHEZ con código N° 1211172026, egresada de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

En la cual el propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para determinar el desempeño laboral que tienen cada uno, y como está enfocado la gestión de calidad, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Apellidos: _____

Correo electrónico: _____

Firma del gerente: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 07. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Hojaya Sarai JAMANCA SÁNCHEZ, identificada con DNI N° 75878608, con domicilio real en el Pasaje Tomas Peñaranda N° 110 del Barrio de Centenario del Distrito de Independencia, Provincia de Huaraz del Departamento de Ancash,-----

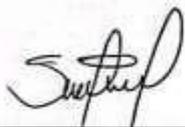
DECLARO BAJO JURAMENTO:

En mi condición de estudiante, con código de estudiante N° 1211172026 de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:-----

Que los datos consignados en la tesis titulada GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESAS DE TRANSPORTES TURISMO GIAN OSCAR, PROVINCIA DE HUARAZ 2023.-----

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Huaraz, 25 de diciembre del 2023.



Firma del estudiante

DNI : 75878608

Huella Digital

