



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES
E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

**GARAY DELGADILLO, ANALI
ORCID:0000-0003-0195-8563**

ASESOR

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0228-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **23:51** horas del día **14** de **Noviembre** 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:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111151275) **GARAY DELGADILLO ANALI**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, 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:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
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: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante GARAY DELGADILLO ANALI , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% 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, 20 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi querida familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi fuente eterna de inspiración. A mis padres, por su sacrificio, dedicación y enseñanzas sobre el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hermanos, por su complicidad, alegría y refugio en los momentos difíciles. Este logro también es suyo; gracias por ser parte de mi historia. A cada uno de ustedes, mi eterno agradecimiento y amor.

A mis queridos amigos, por su amistad sincera, su ánimo constante y por compartir conmigo risas y lágrimas en este viaje de la vida. Gracias por estar presentes en cada etapa de mi camino, por ser mi apoyo incondicional y por celebrar conmigo cada logro alcanzado. Su compañía y complicidad han sido un regalo invaluable en mi vida. ¡A cada uno de ustedes, mi gratitud y cariño eterno!

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por ser parte de mi formación como profesional y por ser mi hogar durante estos 5 años de estudio donde he encontrado no solo conocimiento, sino también valores que han enriquecido mi desarrollo personal y académico. Por su compromiso con la excelencia académica, su apoyo constante y por brindarme las herramientas necesarias para mi formación profesional y en la realización de la presente tesis. ¡Gracias alma mater por ser mi guía en este viaje de aprendizaje y crecimiento!

Agradezco de manera especial a la Mgtr. Elida Adelia Estrada Díaz, por su invaluable orientación, su sabiduría académica y su apoyo incondicional a lo largo de este proceso de investigación. Su guía experta y su compromiso con mi desarrollo académico han sido fundamentales para la culminación de esta tesis. ¡Gracias por ser mi mentora y por inspirarme a alcanzar mis metas!

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases Teóricas	27
2.3 Hipótesis	40
III. Metodología	41
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación	41
3.2 Población	43
3.3.Operacionalización de variables	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.5. Método de análisis de datos.....	47
3.6 Aspectos éticos	48
IV. Resultados	50
V. Discusión	71
VI. Conclusiones	112
VII. Recomendaciones.....	114
Referencias bibliográficas.....	116
Anexos	129

Anexo 01. Carta de recojo de datos	129
Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	130
Anexo 03. Matriz de consistencia.....	131
Anexo 04. Instrumento de recolección de información.....	132
Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos.	134
Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros	151

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	50
Tabla 2. Características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.	52
Tabla 3. Características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	54
Tabla 4. Características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	56
Tabla 5 Características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	58
Tabla 6. Características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	60
Tabla 7. Características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024	62
Tabla 8. Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho,2024.....	64

0

Lista de figuras

Figura 1. Características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	51
Figura 2. Características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.	53
Figura 3. Características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	55
Figura 4. Características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	57
Figura 5. Características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	59
Figura 6. Características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	61
Figura 7. Características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.	63

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 20 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 25 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Con respecto a la gestión de Calidad, el 55% de los trabajadores manifestaron que a veces los servicios que ofrecen cuentan con valor agregado, el 45% manifestaron que a veces la empresa busca reducir costos, el 40% mencionaron que a veces la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada. Seguidamente en relación al desempeño laboral, el 45% de los encuestados mencionaron que a veces se realizan los trabajos con eficiencia, el 50% señaló que a veces se busca de manera eficiente soluciones a los problemas, el 55% señalaron que a veces existen trabajadores con actitud negativa, el 40% de los colaboradores menciona que a veces los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa. Se concluyó que, los principios de la gestión de calidad, al integrarse con la participación activa de los colaboradores, están facilitando el logro de las metas. Además, una visión empresarial definida impulsa el desempeño laboral óptimo, creando un entorno favorable para la mejora continua y el éxito sostenido.

Palabras clave: administración cultural, gestión, microeconomía, pequeñas empresas

Abstract

The general objective of the research was: To establish a proposal for the improvement of quality management for work performance in the microenterprise Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., district of San Juan Bautista, Ayacucho, 2024; the type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 20 workers was taken; to collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 25 questions on a Likert scale, the results were: Regarding Quality Management, 55% of the workers stated that sometimes the services they offer have added value, 45% stated that sometimes the company seeks to reduce costs, 40% mentioned that sometimes executive decision-making is adequate. Next, in relation to work performance, 45% of the respondents mentioned that sometimes work is carried out efficiently, 50% indicated that sometimes solutions to problems are sought efficiently, 55% indicated that sometimes there are workers with a negative attitude, 40% of employees mention that sometimes workers present behaviors that harm the company. It was concluded that the principles of quality management, when integrated with the active participation of employees, are facilitating the achievement of goals. In addition, a defined business vision drives optimal job performance, creating an environment conducive to continuous improvement and sustained success.

Keywords: cultural administration, management, microeconomics, small businesses

I. Planteamiento del problema

En todo el mundo, las micro y pequeñas empresas están experimentando cambios significativos, específicamente en áreas como la geografía, la economía y la tecnología. Estos cambios tienen un impacto en las oportunidades de desarrollo de una gestión de calidad competitiva en las diversas regiones del mundo, pero también abren nuevas oportunidades.

La gestión de calidad es una recopilación de procesos y procedimientos que garantizan que una empresa desarrolla sus actividades de acuerdo con lo previsto y suministra continuamente productos o servicios de alta calidad que cumplen los requisitos indispensables de los clientes, los cuales siempre están en búsqueda de lo mejor para adquirir (ISO 9001, 2020).

Debido al lento crecimiento económico, los países de América Latina se enfrentan a desafíos y oportunidades para encarar un nuevo estilo de desarrollo más justo y sostenible debido a la disminución del dinamismo del comercio internacional, la aceleración de la revolución digital que está cambiando los patrones de consumo y producción en todo el mundo y las nuevas demandas globales vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Dini y Stumpo, 2020).

En países considerados potencia mundial, el tema de gestión de calidad en las empresas en esencia, consiste básicamente en crear una cultura de excelencia que impregne todas las facetas de las operaciones de una empresa, esto ayuda a impulsar la mejora continua y poder implantar la conformidad de las autoridades reguladoras.

Tomar como referencia la gestión de calidad de empresas de prestigio es fundamental para las micro y pequeñas empresas, ya que estas juegan un papel importante en el tejido empresarial de varios países, lo que se demuestra en varios aspectos, como su contribución al número total de empresas o la creación de empleos. Sin embargo, según Dini y Stumpo (2020), la participación de las mypes en el PIB regional de América latina es de solo el 25%, en comparación con la participación de las mypes en el PIB de los países de la Unión Europea, que es del 56% en promedio. La comparación con la Unión Europea es importante ya que las mypes son un elemento esencial, dinámico e integrado de la estructura productiva de los países miembros de dicha comunidad de Estados. En varias ocasiones, las políticas

que se han implementado en estas empresas se han utilizado como modelo para las propuestas de fomento en América Latina.

Para poder ser competitivas en el mercado laboral, las micro y pequeñas empresas deben cumplir con ciertos criterios que les permitan destacarse en su sector o entorno. Las empresas que tienen más recursos humanos, capital social y económico pueden mejorar su posición a nivel nacional e internacional, los mismos que les permite generar valor y generar ganancias que superan los gastos invertidos en la adquisición de recursos. En ese sentido, las organizaciones con estas características generan valor adicional, lo que afecta directamente el crecimiento económico de un país (Lucero, Hidalgo y Cueva, 2020).

Aunque las micro y pequeñas empresas son importantes y ayudan al desarrollo del país, tienen algunos problemas que les impiden ser competitivas. Una de las más comunes es la falta de planificación de estrategias de gestión de calidad relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores para mejorar la calidad de los productos o servicios. El principal problema de la gerencia de este tipo de organizaciones es la falta de iniciativa y conocimiento, ya que se necesitan diferentes estrategias competitivas para diversificar las capacidades de la empresa y diferenciarse de la competencia.

Debido a la falta de recursos tanto económicos como de mano de obra para mantenerse a la vanguardia de la transformación digital, las micro y pequeñas empresas han tenido dificultades para adoptar tecnología, procesos y conocimientos de gestión de calidad. Esto ha llevado a la pérdida de motivación de los trabajadores, lo que afecta de cierta manera el desempeño en las actividades de gestión de calidad. Es crucial señalar que estos problemas relacionados con la gestión de calidad y el desempeño laboral son comunes en las pequeñas empresas de todo el mundo y tienen una variedad de efectos.

En México, según Mayta y Paucar (2022) en un estudio sobre empresas constructoras que desarrollan negocios inmobiliarios construyendo complejos residenciales, oficinas, locales comerciales y otros proyectos, se encontró que el 78% de los empleados no estaban satisfechos con su trabajo, y el 20% mencionó que no se sentían a gusto en su lugar de trabajo y que no estaban de acuerdo con la remuneración percibida. Además, el 61% de los empleados dijeron que estaban estresados. Pero para el 51% de los empleados mexicanos, los internos son los principales motivadores. Por último, se descubrió que el 27% de los

empleados mexicanos están desmotivados, lo que resulta en un desempeño bajo en las actividades diarias, lo que afecta el crecimiento competitivo de la empresa en la que trabajan.

Además, en Ecuador, las empresas constructoras consideran que un bajo desempeño en el desarrollo de sus actividades es debido a la falta de motivación, lo que influye significativamente en el logro de los objetivos organizacionales. Según estudios recientes, el 40% de los empleados de diferentes empresas se sienten infravalorados por sus empleadores y el 60% afirma que no buscarían nuevas opciones laborales. Por lo tanto, la motivación es importante. Se sabe que una baja rotación de empleados aumenta los beneficios de las organizaciones en un 25 %, por lo que es esencial poner en marcha un plan de gestión de motivación (Cerna, 2020).

En Perú, las empresas tienen una situación similar: el 50% de los ejecutivos señalan problemas en la gestión de la empresa y el compromiso de sus empleados, pero el 85% reconoce la importancia de fomentar el aprendizaje y el desarrollo en sus empleados, pero solo el 49% desarrolla habilidades de liderazgo en sus empleados e implementa aspectos motivacionales para lograr el mejor desenvolvimiento de sus empleados. La evaluación del desempeño laboral es importante para los ejecutivos que dirigen empresas porque les permite crear políticas que mejoren las habilidades de los empleados, lo que aumenta la productividad de la empresa (Cerna, 2020).

Una de las principales causas de esta deficiente gestión de calidad en cuanto al desempeño laboral es la ausencia de procesos efectivos destinados a mejorar el bienestar del trabajador. Además, una mala gestión del personal puede resultar en que los empleados no estén comprometidos con su trabajo. Esta problemática representa un desafío importante para las diversas empresas del sector, ya que puede afectar su competitividad y reputación tanto a nivel nacional como internacional (Mayta y Paucar, 2022).

En el ámbito local, las compañías consultoras y contratistas de obras de la ciudad de Ayacucho se enfrentan a varios retos, según información recolectada a través de entrevistas con los gerentes de las diversas empresas. Uno de los principales problemas es el bajo desempeño del personal. De igual manera, indicaron que las organizaciones carecen de líderes que gestionen eficientemente con normas de control establecidas y planes formales de motivación. Por lo tanto, mencionaron que la evaluación del personal es crucial para

alcanzar las metas de la organización. En ese sentido, el desempeño de los trabajadores debe evaluarse de manera formal y periódica.

La empresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., que se especializa en actividades de construcción, enfrenta ciertos obstáculos en el desarrollo de la gestión de sus actividades, lo que afecta su crecimiento competitivo y requiere implementar cambios para mejorar el desempeño de sus trabajadores. Esto se debe más que nada a la falta de un buen liderazgo, adecuada comunicación entre los trabajadores, motivación y capacitación del personal, es decir, una buena puesta en práctica de la gestión de calidad permitirá el desempeño positivo de los integrantes de la empresa. En ese sentido, de acuerdo a las debilidades encontradas luego de los resultados, se elaborará una propuesta de mejora para la organización.

En base a lo anteriormente expuesto, se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024? Y problemas específicos ¿Cuáles son las características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características del desempeño en el contexto en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cómo implementar la propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Asimismo, para desarrollar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Definir las características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Describir las características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Identificar las características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Determinar las características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Definir las características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Definir las características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Determinar las características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

La investigación se justificó por las siguientes razones a nivel teórico, la investigación buscó demostrar los fundamentos y definiciones sobre la gestión de calidad (Planificación de la calidad, implementación de la calidad, control de calidad y mejora continua) y el desempeño laboral (Desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y comportamientos contraproducentes), lo que ayudó a reforzar el conocimiento y comprensión de las mismas, para que las demás personas tengan información clara y precisa y puedan hacer uso de los datos obtenidos en las futuras investigaciones que se puedan desarrollar. A su vez, tiene una justificación nivel práctico, porque ayudó a los miembros de la microempresa a implementar nuevas estrategias para mejorar la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores en todas las actividades. Al determinar la actualidad de las variables en estudio, se pudo implementar un plan de mejora que permita a la empresa optimizar las actividades cotidianas, lo que resultará en una mayor eficiencia y productividad. El estudio también ayudará a los empresarios a comprender la importancia de gestionar efectivamente la

organización, mejorando el desempeño de sus trabajadores. Por otro lado, presentó una justificación metodológica, el estudio se llevó cabo siguiendo el método científico, en la que se usó las técnicas e instrumentos validados y confiables, donde se recolecto y analizo los datos sobre las variables establecidas en la microempresa en estudio. Además, se hizo de una encuesta y un cuestionario lo que permitió obtener datos para la presentación de resultados y de esa manera poder brindar una propuesta de mejora con algunas alternativas de solución.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Gestión de calidad

Núñez (2024) en su tesis de licenciatura en administración en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, titulado *Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir*. Tuvo como principal objetivo: Proponer un sistema de gestión de calidad para la empresa Confecciones Núñez. La metodología es de enfoque cualitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal, se enfoca en el entendimiento y análisis de datos ni numéricos, y con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa; la técnica fue la encuesta y el cuestionario como instrumento con 35 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 75% respondió que los productos siempre cumple con los requerimientos de las expectativas, el 85% casi nunca es comunicado acerca de la preferencias del consumidor, el 60% a veces es comunicado sobre la importancia de la satisfacción del cliente, el 70% considera que siempre los insumos son de buena calidad, el 50% de los encuestados mencionan que casi siempre la empresa aplica estrategias de reducción de costos, el 50% respondió que la gerencia siempre establece metas de trabajo, el 60% menciona que a veces saben a quién recurrir en caso de emergencia, el 55% menciona que casi siempre se define roles específicos para cada colaborador, el 75% casi nunca se siente relacionado con la cultura y los valores de la empresa, el 60% nunca solicita información documentada acerca de su trabajo, el 50% respondió que las políticas y valores casi nunca son comunicadas con claridad, el 60% casi nunca controla las actividades que realiza en su área, el 80% casi siempre reconoce la importancia acerca de su trabajo, el 85% considera que a veces hay compromiso de sus compañeros, el 75% siempre se siente responsable de la calidad y el tiempo de entrega del producto que fabrica, el 60% a veces realiza un control periódico de los procesos que realiza, el 50% menciona que a veces se establecen estándares de producción para determinar la eficiencia, el 50% afirma que la producción siempre tiene definido un proceso, el 55% menciona que casi nunca se

documenta el avance del trabajo, el 40% menciona que siempre se usa las herramientas y los materiales para el trabajo con responsabilidad, el 40% respondió que a veces se reorganiza los procesos, el 40% menciona que siempre se mantiene reuniones permanentes en el área, el 50% respondió que siempre se realiza mantenimiento o compra de maquinarias nuevas, el 45% afirma que a veces se atiende con acciones correctivas a las complicaciones, el 50% casi nunca o nunca recibe capacitación para realizar mejor su trabajo, el 85% casi siempre lleva un registro detallado de los defectos o fallos en los productos, el 65% menciona que a veces establecen criterios para el cambio de los procesos, el 75% afirma que casi nunca se establecen mecanismos de seguimiento al proceso productivo que realiza, el 50% menciona que las decisiones tomadas siempre son de manera empírica, el 35% afirma que a veces siente que tiene el poder de tomar decisiones en su área de trabajo, el 50% menciona que nunca se fomenta el trabajo en equipo en la organización, el 50% afirma que casi nunca o nunca se manejan los objetivos y expectativas con los colaboradores, el 40% menciona que casi nunca existen programas de desarrollo profesional, el 50% señala que nunca existe protocolos o procedimientos para resolver disputas entre colaboradores, el 40% menciona que casi siempre mantiene una comunicación de confianza con el personal administrativo para comunicar su situación en la empresa. Se llegó a la conclusión de que, las variables permitieron un entendimiento más profundo sobre lo que implica un sistema de gestión de calidad para la mejora continua y con relación a los componentes que serán parte de un sistema como herramienta de gestión y control.

Fleming (2022) en su tesis de maestría en la Universidad de Chile, titulado *Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022*. Tuvo como objetivo general: Proponer mejoras al Sistema de Gestión de Calidad actual, el cual está estructurado con base a la norma ISO 9001:2015. La metodología empleada fue la recopilación de datos mediante entrevistas semiestructuradas, grabaciones y minutas de reuniones, con un enfoque basado en evidencias, se usó la entrevista como técnica; también se utilizó el cuestionario como instrumento con 10 preguntas, población estuvo conformada por todos los 20 trabajadores escogidos por los jefes del Sistemas de Gestión de Calidad. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Con un 50% manifiestan que, la organización siempre reporta resultados de clientes

principalmente mediante la encuesta de satisfacción de servicio, el 65% menciona que a veces se realiza semestralmente la evaluación sobre la satisfacción y aceptación de la empresa, el 25% manifiesta que, casi siempre existe reporte periódico de resultados de desempeño tanto a nivel colectivo como a nivel individual, el 20% manifestaron que, las únicas fuentes de información que permite la aproximación a los resultados reales de liderazgo es por medio de los provenientes de las encuestas de clima laboral y teletrabajo, el 80% del total de encuestados indicaron que casi siempre tiene buen rendimiento en las actividades, el 60% afirmó que siempre se desarrollan estrategias de calidad para reducir costos y prevenir las amenazas de los posibles nuevos competidores, el 76% afirma que casi siempre se tiene objetivos y metas claras, el 55% señala que casi siempre existe comunicación dentro de la organización para tomar decisiones certeras, el 87% menciona que siempre se fomenta el trabajo en equipo para lograr mayor productividad, el 75% afirma que siempre es importante la mejora continua en la organización. Se llegó a la conclusión de que, la empresa que fue partícipe de la investigación posee un rol crucial.

Salazar (2022) en su tesis de maestría en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, Ecuador, titulado *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito*. Tuvo como principal objetivo: Brindar una propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO9001:2015 en la empresa CELCO CIA. LTDA. La metodología empleada fue analítica, de método deductivo; la población y muestreo empleado fue de todos los trabajadores de la empresa; en cuanto a la técnica fue la encuesta y al cuestionario como instrumento conformado por 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 85% menciona que siempre existe una relación bastante pareja en conocer y desconocer el organigrama general de la organización, el 65% menciona que siempre es importante implementar la gestión por procesos; el 74% menciona que siempre se propone la realización de un modelo de gestión por procesos enfocado en los resultados, el 85% afirma que casi siempre se brinda información de los objetivos, el 66% señala siempre hay mejora continua, el 76% siempre es importante realizar actividades de seguimiento en el trabajo para determinar la efectividad, el 45% menciona que a veces es importante implementar estrategias de diferenciación, el 66% de encuestados señala que buscar la satisfacción cumpliendo las expectativas

del cliente siempre es positivo, el 72% afirma que la calidad siempre es la base de la satisfacción, el 53% señala que reducir costos casi siempre beneficia a la empresa, el 61% señala que casi siempre es necesario producir mejoras, el 68% afirma que la empresa siempre tiene planes de contingencia, el 77% señala que siempre se realiza la identificación de los procesos de la empresa para lograr la productividad, 68% afirma que siempre se tiene procesos estratégicos en la empresa, el 55% señala que la directiva casi siempre toma decisiones adecuadas. Se concluye que, se pudo evidenciar un balance positivo entre sus fortalezas y debilidades sin afectar al giro de negocio de la empresa, se determinó que existe un factor de baja organización como punto crítico, pero a su vez factores tales como los líderes en el mercado y la experiencia.

Variable 2: Desempeño Laboral

Encalada (2024) en su tesis de maestría en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulado *Evaluación del desempeño laboral y procesos administrativos académicos para la gestión empresarial de la empresa CIEC Educación Continua en la ciudad de Riobamba en el año 2023*. Tuvo como principal objetivo general: Evaluar de manera integral el desempeño laboral y la eficiencia de los procesos administrativos y académicos dentro de CIEC Educación Continua en Riobamba durante el año 2023; para lo cual la metodología fue mixta de carácter descriptivo y analítico, utilizando encuestas como herramienta primordial para recopilar y examinar de forma exhaustiva los datos necesarios para detectar los puntos críticos en la administración y calidad del servicio; así mismo la población y muestra fue de 8 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas. En cuanto a los resultados, el 65% de los colaboradores manifestaron que, se observa que la calidad de la relación entre los trabajadores y sus superiores influye significativamente en el reconocimiento que perciben en su trabajo; así mismo, el 78% manifiesta que es crucial fomentar una comunicación abierta y positiva entre empleados y directivos y finalmente el 59% manifestaron que es relevante el vínculo entre el apoyo que la empresa brinda en momentos difíciles y la motivación diaria de los trabajadores, un 70% su importancia se encuentra en el desempeño laboral un 71% manifestó que es bajo el nivel con respecto a las capacitaciones en los colaboradores, el 93% manifestó que los platillos ofrecidos se miden como factor del

desempeño que ponen los trabajadores al elaborarlos y el 70% manifestó que brindan buen servicio sintiendo satisfacción, el 62,69%, siendo la mayor capacidad la aplicación de los valores y la ética en el ejercicio profesional, representando el 86,36%. También es evidente que la satisfacción de los graduados de odontología con la práctica profesional osciló entre el 75% y el 100% en el número total de empleadores encuestados, y finalizó que la satisfacción de los empleadores fue entre el 85% dependiendo de los requisitos de la empresa. Se llegó a la conclusión de que, el análisis de correlación realizado en el CIEC Centro de Educación Continua ofrece valiosas percepciones sobre cómo mejorar el desempeño de sus trabajadores. Una de las conclusiones clave es la importancia de la flexibilidad en los horarios de trabajo, que está fuertemente relacionada con la libertad de los empleados para elegir su estilo de trabajo. Esta correlación sugiere que, al ofrecer horarios más flexibles, el CIEC puede fomentar una mayor autonomía y satisfacción en sus empleados.

Pilay y Tapia (2024) en su tesis de maestría en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulado *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de la Constructora Situeconst CIA. LTDA.* Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral en la Constructora SITUECONST CIA LTDA, ubicada en la Provincia de Sucumbíos en el cantón Shushufindi, 2024. En cuanto a la metodología fue de tipo experimental, descriptivo, analítico, documental, mediante recopilación de las definiciones de cada elemento que conforman el marco referencial y marco teórico, aplicando métodos inductivos que va de lo particular a lo general y un diseño correlacional de corte transversal e hipotético-deductivo; para la muestra se aplicó técnicas de recopilación información por medio de la encuesta establecida en 34 preguntas a 31 colaboradores. Se obtuvieron los siguientes resultados: el resultado de R2 arrojó un resultado de 0.985 y Pearson r de 0.993, determinando que la motivación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la constructora de obra civil en Shushufindi, por lo cual se propone estrategias motivacionales que permitan el mejoramiento de las condiciones y actitudes laborales, en el desempeño y productividad en general, asimismo el 55,0% fueron respuestas sobre estructura organizacional, secuencia de trabajo, reglamentos y manuales de atención odontológica; sobre liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo y comunicación amigable, el 45,8% de las respuestas calificaron bien al respecto, el 60,0% fueron

adecuadas, el 95% manifestaron que casi siempre tienen iniciativa para realizar sus labores, el 72% calificaron que casi nunca la empresa los capacita para mejorar su desempeño laboral, el 61% afirman que casi nunca se practica el trabajo grupal, el 42% manifestaron que siempre muestran un trato amable con los clientes, el 38% mencionaron que casi nunca tienen la libertad de tomar decisiones, el 56% afirman que la motivación cumple un rol importante en la empresa, el 73% mencionan que un colaborador motivado mejorará su desempeño, el 68% afirmaron que no hay estimulación por parte de la empresa para mejorar el desempeño, el 49% dicen que el desempeño laboral es un tema de importancia para la empresa, el 63% califican a la motivación con un nivel alto para informarse mejor, el 48% afirma que no tienen claro los objetivos a lograr, el 79% mencionan que los colaboradores a veces presentan conductas negativas, el 45% afirman que el representante de la empresa no se preocupa por realizar cambios en la empresa, el 88% afirman que en la empresa no se preocupan por mejorar su imagen, el 68% afirman que la comunicación interna es pésima, el 73% mencionan que casi nunca se practica el trabajo en equipo, el 65% mencionaron que no están de acuerdo en que haya una buena comunicación, el 59% manifestaron estar en desacuerdo con las capacitaciones continuas, el 45% mencionan que se sienten indecisos cuando se les presenta problemas contingentes, el 51% afirman que están totalmente de acuerdo en que se realicen dinámicas para mejorar la relación del grupo, el 70% mencionan que están de acuerdo con implementar sus áreas laborales, el 62% mencionan que los supervisores no cumplen adecuadamente sus labores, el 65% afirman que la empresa no tiene un plan de contingencia ante sucesos competitivos, el 71% mencionan que los colaboradores no son empáticos, el 79% manifiestan que casi nunca se sienten realizados con las labores que realizan, el 63% afirman que la empresa no brinda casi nunca reconocimientos, el 55% afirman que casi nunca aceptan sus opiniones, el 68% afirman que casi siempre tratan de brindar una correcta atención al cliente y finalmente el 74% mencionaron que a veces la empresa se preocupa por el potencial humano de la empresa. Se llegó a la conclusión de que se evidencia en el ámbito de la motivación de los colaboradores que la organización es sumamente baja; dicha determinación se obtuvo por medio de la encuesta realizada; así mismo, se concluyó que los colaboradores no están recibiendo la capacitación adecuada para que puedan desempeñarse de la mejor manera en sus actividades laborales.

Muñoz (2020) en su tesis doctoral en la Universidad de Chile, titulado *Inseguridad Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral, 2020*. Tuvo como objetivo general: Estudiar la percepción de la inseguridad laboral y sus consecuencias en el desempeño de los trabajadores, la cual constituye una relevante contribución al área del comportamiento organizacional. La metodología que se usó fue de perspectiva cuantitativa transversal, de enfoques cualitativos, de diseños longitudinales o basados en experimentos; para la población y muestra fue de 38 trabajadores, usando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento que constó de 12 preguntas. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 80,2% manifiesta que la inseguridad laboral como una medida global es ampliamente utilizada en los estudios, el 72,8% manifestaron que gran cantidad de los estudios analizados consisten en tipos de diseño transversal, el 33,3% manifestaron que el estudio de evaluación sintetizó algún tipo de mediación y moderación entre la inseguridad laboral y alguna dimensión de desempeño, el 45% manifestaron que se puede esperar una relación negativa entre la inseguridad laboral y el desempeño de los colaboradores, el 52% mencionaron que las conductas de desempeño mayormente son positivas en la empresa, el 62% afirman que el desempeño puede verse afectado por la gran cantidad de dimensiones que tiene la inseguridad, el 65% manifestaron que existen niveles más bajos de conocimientos de seguridad por parte de los colaboradores, el 59% mencionan que la amenaza de la pérdida laboral disminuye la motivación de los colaboradores, el 84% sugieren que se continúe la examinación de nuevas variables de desempeño para la aplicación de efectos, el 70% mencionan que la relación de inseguridad laboral y desempeño no se relacionan de manera directa, el 55% reportan que los efectos de inseguridad y desempeño son moderados y el 80% afirman que el desempeño laboral colabora en delinear nuevos caminos de desarrollo. Se llegó a la conclusión de que, los hallazgos fueron relevantes y de interés para tomadores de decisiones en las empresas y autoridades nacionales que tienen la necesidad de contar con la información de calidad sobre los efectos de la inseguridad laboral en el desempeño laboral.

Nacionales

Variable 1: Gestión de calidad

Chincha (2020) en su tesis de licenciatura desarrollado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú, titulado *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio belén, Huaraz, 2020*. Tuvo como principal objetivo incorporar las mejoras de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio Belén, Huaraz 2020. En cuanto a la metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y transversal; así mismo, la población en estudio estuvo conformada por 35 representantes de las micro y pequeñas empresas constructoras a quienes se les aplicó técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario conformado por 19 interrogantes. Se obtuvo como resultados: el 65.71% de los representantes indicaron que los realiza a veces el análisis de la situación actual; el 60% manifestaron que a veces realizan el análisis de las causas potenciales; el 57.14% indicaron que a veces encuentran soluciones a los problemas; el 65.71% manifestaron que a veces implementan soluciones para resolver problemas; el 62.86% indicaron que a veces realizan acciones para medir los resultados; el 60% manifestaron que a veces realizan acciones para prevenir la frecuencia del problema; el 62.86% indicaron que a veces analizan los conocimientos de cada colaborador; el 54.29% manifestaron que siempre realizan evaluaciones de habilidades de cada colaborador del rubro investigado; el 51.43% indicaron que a veces establecen objetivos para el entrenamiento de los colaboradores; el 48.57% manifestaron que siempre cuentan con un espacio destinado para la capacitación de los colaboradores; el 74.29% indicaron que a veces realiza el diseño y selección de los métodos de enseñanza; el 57.14% afirmaron que a veces se elige y organiza el contenido de la capacitación de acuerdo a los problemas identificados de la empresa; el 68.57% indicaron que a veces entregan materiales de guía y de motivación de acuerdo a la capacitación realizada; el 48.57% manifestaron que a veces cuentan con un equipo capacitador; el 48.57% indicaron que a veces aplican métodos para ejecutar las capacitaciones; el 60% manifestaron que a veces realizan la medición de los

resultados de la capacitación; el 48.57% afirmaron que a veces realizan la retroalimentación durante y después de las capacitaciones ; el 54.29% indicador que a veces realizan evaluaciones para los efectos e impactos de la capacitación y finalmente, el 48.57% manifestaron que a veces aplican métodos o técnicas de capacitaciones de acuerdo a las funciones desarrolladas por los colaboradores. Se concluyó que, la mayoría de los representantes a veces aplican los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad, ya que, al no contar con suficiente experiencia en el cargo, muchos de ellos desconocen el término, lo que representa un factor importante en la disminución de ingresos de estas micro y pequeñas empresas, en ese contexto, se afirma que tienen una baja gestión de calidad. Finalmente, el efecto de la investigación fue la orientación de dar soluciones a los problemas de gestión de calidad en este importante sector empresarial, a través de una propuesta de mejora.

Camino (2022) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Propuesta de mejora del Clima Laboral para la gestión de calidad de la Mype Cetpro Crear, Juliaca, 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejorar el clima laboral para la gestión de calidad de la Mype Cetpro Crear, Juliaca. La metodología de investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño transversal no experimental; la población estuvo conformada por 54 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento de 17 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: el 50 % indica que el trabajo personal en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es favorable, el 50 % indica que en la superación en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es el nivel medio, el 53,70 % indica que en la dimensión trabajo en equipo y relaciones con los demás compañeros de trabajo en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es el nivel favorable, el 48,15 % indica que en la dimensión Administración de la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es en el nivel medio, el 48,15 % indica en la dimensión Comunicación en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es en el nivel desfavorable, el 42,59 % indica que en la dimensión ambiente físico y cultural en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es el nivel medio, el 40,74 % indica que la capacitación y desarrollo en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es muy desfavorable, el 44,44 % indica que en promoción y carrera en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es muy desfavorable, el 51,85 % indica que los sueldos y prestaciones

en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es muy desfavorable, el 31,48 % indica que el orgullo de pertenencia en la Mype Cetpro Crear, Juliaca-2022 es en el nivel favorable, el 51,85 % de los encuestados indica analiza frecuentemente la situación actual de la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 51,85 % de los encuestados indica define y analiza la magnitud de los problemas identificados en la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 44,44 % de los encuestados indica determina las posibles causas de los problemas identificados en la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35,19 % de los encuestados indica que selecciona e implementa medidas de solución para resolver los problemas en desacuerdo, el 31,48 % indica ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 51,85 % de los encuestados indica que revisa con frecuencia los resultados obtenidos de las medidas de solución que han sido empleadas ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50,00% de los encuestados indica que realiza acciones para prevenir la recurrencia de los problemas identificados ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55,56 % de los encuestados indica desarrolla acciones de retroalimentación para la mejora continua de la empresa ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se llegó a la conclusión de que después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación y tomando en cuenta las puntuaciones más altas obtenidas en cada dimensión de estudio, se determina que el clima laboral existente en la Mype Cetpro Crear de Juliaca es muy desfavorable en las dimensiones de capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones; ya que sus puntuaciones más altas se encuentran en este nivel.

Pacheco (2021) en su tesis de título de ingeniería en la Universidad Continental de Lima, Perú, titulado *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S.A.C.* Tuvo como objetivo general: Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. La metodología fue de método científico, de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño preexperimental; la población y muestra estuvo conformada por 25 trabajadores; la técnica fue la observación mediante la verificación y encuesta siendo el instrumento un conjunto de cuestionario 12 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: Se evidenció con un 65% de cumplimiento que existen deficiencias en el alcance y gestión de calidad, con un 58% de cumplimiento se determinó que se tiene bien

establecido los criterios de calidad y atención con enfoque al cliente, con un 62% de cumplimiento se indica que las principales deficiencias están en determinar adecuadamente los objetivos de calidad y la planificación necesaria y con un 63% de cumplimiento, la comunicación entre los integrantes de las áreas e información documentada que sirvan como soporte para el registro de cambios sobre decisiones tomadas es deficiente, el 62% indica que las principales deficiencias están en determinar adecuadamente los objetivos de calidad para satisfacer los estándares de calidad, el 63% indica que las principales deficiencias en la toma de conciencia debe darse para mejorar la calidad del servicio, el 84% este porcentaje es debido a que a nivel operativo se cuenta con el personal idóneo, el 68% este porcentaje es debido a que el área y encargados de calidad se encargan del seguimiento, medición constante y análisis de los servicios, el 70% indica que si bien es un porcentaje aceptable, aún es necesario realizar mejoras en dar solución más rápida de las no conformidades, el 65% indica que se evidencia que existen deficiencias en el alcance y gestión de la calidad, además de los procesos, el 58% indica que se determinó que, si bien se tienen establecidos los criterios de calidad y atención con enfoque al cliente lo que se tiene como deficiencia es la comunicación, el 62% indica que las principales deficiencias están en determinar adecuadamente los objetivos de mejora continua. Se concluye que de acuerdo al diagnóstico que se realizó, se detectaron diferentes problemas que enfrentaban las áreas afectando directamente su productividad e incluso que se trabaje ineficientemente, prueba de ello, es el incremento de porcentaje reflejado específicamente en cada procedimiento de la norma. De igual modo, se contribuyó a detectar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y esté acorde con lo requerido por la norma ISO 9001:2015.

Variable 2: Desempeño Laboral

Rodríguez (2022) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Motivación y el Desempeño laboral en la pequeña empresa consultora de gestión ACCH S.A.C, del distrito de mariscal Cáceres - Juanjuí, 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la Motivación y el desempeño laboral en la pequeña empresa consultora de Gestión ACCH S.A.C, del distrito de Mariscal Cáceres - Juanjuí, 2022. La metodología empleada fue de investigación básica con diseño correlacional con un enfoque

cuantitativo; se utilizaron como instrumentos el cuestionario a una muestra de 35 participantes; dicho cuestionario constaba de 24 preguntas. Se obtuvo como resultados que, se comprobó que el 85.32% afirma que la motivación se relaciona con las dimensiones del desempeño laboral a través del coeficiente de correlación mayor al 0,05, aceptando la hipótesis de investigación; las dimensiones obtuvieron un nivel de significancia de ,000, que es menor a la significancia estandarizada de 0,05; por lo tanto, no sigue una distribución normal por lo que se utilizó el coeficiente de Spearman, el 45.71% alcanzaron un buen desarrollo de las Motivación intrínseca, el 37. 14% de trabajadores presentan un nivel regular, el 51.42% alcanzaron un buen desarrollo de la motivación extrínseca, el 42,85% de trabajadores presentan un nivel regular, 45.71% presentan un buen nivel de habilidad en su desempeño laboral, el 42.85% presentan un regular nivel, el 57.14% desarrollan un buen empleo de conocimiento en actividades complejas, el 34.28% presentan un regular nivel, se comprobó que la motivación se relaciona con las dimensiones del desempeño laboral a través del coeficiente de correlación mayor al 0,05, aceptando la hipótesis de investigación, el 36% respondió que a veces facilitan su actividad diaria en el trabajo, el 54% respondió que nunca tienen sentimiento de pertenencia, el 79% señaló que nunca han recibido un reconocimiento, el 46% respondió que casi nunca se sienten orgullosos por el rol que desempeñan, el 50% tiene medio nivel de motivación, el 50% respondió que casi nunca el trabajo contribuía al cumplimiento de sus metas, el 64% nunca recibió algún incentivo por realizar bien su trabajo, el 25% nunca satisface sus necesidades, el 46% respondió que a veces, les brindan equipos de protección, el 25% respondieron que casi nunca están protegidos, el 75% desea seguir trabajando en su puesto hasta jubilarse y el 46% de los trabajadores respondieron que nunca eran felicitados. Se concluye que, existe relación entre motivación y las habilidades del desempeño laboral, como lo demuestran las pruebas estadísticas determinado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman donde se tuvo el resultado de ,832 y un p valor de 0,000 (p valor < 0.05).

Arévalo y Medina (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú, titulado *Capacitación de personal y desempeño laboral en la empresa consultora Padilla ingenieros EIRL- ciudad de Tarapoto, 2023*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Empresa consultora Padilla ingenieros EIRL, ciudad de

Tarapoto; la metodología empleada fue tipo de estudio fue básica-descriptivo, transversal, alcance correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población y muestra se vio conformado por 40 trabajadores, empleando cuestionarios para la recolección de información; dichos cuestionarios contaron con un total de 18 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: el 47.5% de los trabajadores de la empresa en estudio indican una actitud baja ante tareas difíciles, el 35% indican una actitud de nivel medio, el 42.5% manifiestan que los trabajadores registran un nivel de aprendizaje alto, el 37.5% un nivel de aprendizaje bajo, el 45% de los trabajadores presentan una percepción baja del desempeño laboral, el 58% afirman que la empresa no reconoce el esfuerzo del colaborador, el 63% afirman que la empresa casi nunca implementa niveles de seguridad, el 71% manifiesta que la comunicación interna está en un nivel bajo, el 81% afirma que el trabajo en equipo está en un nivel regular, el 70% manifiesta que la empatía en la empresa es baja, el 48% afirma que la empresa no tiene claro la orientación de resultados, el 51% menciona que casi nunca se realizan dinámicas motivadoras, el 39% menciona que casi siempre se trabaja con eficacia, el 45% afirma que casi nunca hacen uso efectivo de los recursos, el 65% menciona que la atención al cliente está en un nivel regular, el 41% menciona que el espacio laboral es un poco incómodo, el 44% menciona que la empresa no reconoce el esfuerzo del colaborador y el 69% manifiestan que casi nunca la empresa orienta a sus colaboradores al logro óptimo de los objetivos. Se llegó a la conclusión de que, la relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral en la empresa fue directa y significativa, debido a que el p-valor obtenido fue 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho fue = 0.592, precisando de esta forma que existe una relación positiva moderada, es decir cuando la organización a través de capacitaciones mejore la actitud de sus trabajadores y logren adquirir nuevos hábitos, el rendimiento hará notar resultados satisfactorios al cierre de cada jornada laboral.

Saldaña (2020) en su tesis de maestría en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, titulado *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima. La metodología empleada fue cuantitativa, de tipo básico y con diseño de estudio no experimental de tipo transversal correlacional simple; la población estuvo comprendida por 134

colaboradores de una consultora internacional de Lima, luego se aplicó la técnica del muestreo aleatorio simple, para calcular el tamaño de la muestra de 100 colaboradores; así mismo, los instrumentos de medición de las variables fueron dos cuestionarios con escala politómica ordinal, lo cuales estuvieron conformada por un total de 13 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 79.0% se sitúa en el nivel alto y en la variable desempeño laboral el 92.0% se sitúan en el nivel regular; así mismo, los resultados inferenciales sugieren que existe una correlación positiva muy fuerte entre inteligencia emocional y desempeño laboral, lo cual se evidencia con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.840), el 65% mencionan que la empresa no se empeña en mejorar sus debilidades, el 57% afirma que la empresa no usa correctamente sus fortalezas y habilidades, el 73% afirman que los colaboradores a veces vienen sin ganas a laborar, el 83% manifiestan que la empresa no se preocupa por el bienestar del colaborador, el 71% menciona que no se sienten realizados al momento de realizar sus actividades, el 45% manifiesta que las habilidades laborales de los colaboradores no siempre es la adecuada, el 58% manifiestan que conocen siempre las actividades que tienen que realizar, el 85% manifiestan que siempre priorizan realizar sus labores y finalmente el 75% manifestaron que casi nunca los colaboradores tienen una actitud negativa. Se llegó a la conclusión de que, la manera en la que la empresa está manejando las competencias, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficiencia, no es suficiente para lograr alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de atención.

Regional y Local

Variable 1: Gestión de calidad

Gutierrez y Cordero (2021) en su tesis de licenciatura en la Universidad Peruana Los Andes, Perú, titulado *Gestión de calidad y su Incidencia en la Organización Empresarial en las Mypes del Rubro Servicios Restaurantes en la Ciudad de Ayacucho, 2019*. Tuvieron como objetivo principal: Determinar de qué manera incide la gestión de calidad en la organización de las Mypes rubro restaurantes en el Distrito de Ayacucho – 2019. La metodología empleada fue de un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 70 micro y pequeñas empresas de una población total de 150 empresas de rubro

restaurante, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas aplicando la técnica de la encuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados, el 67% Tienen entre 30 a 40 Años, el 73% viene a ser Varones, el 60% Tienen estudios Universitarios, el 40% tienen la carrera profesional de Lic. Administración, el 40% ocupan el cargo de Gerentes, El 73 % respondieron que el Giro de la empresa es Comercio, el 47% Respondieron que tiene de 5 a 10 años de funcionamiento, el 67% respondieron que tienen entre 2 a 5 trabajadores, el 60% respondieron que el objetivo principal es Maximizar Ganancias, el 73% Respondieron que, si Tienen Conocimiento sobre gestión de calidad. Se concluye que en la mayoría de los Restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, con respecto a la encuesta nos refleja que no cuentan con un proceso de gestión de calidad y que además reconocen que una buena gestión empresarial es favorable para la institución.

Morales (2023) en su tesis de licenciatura desarrollado en la universidad Católica los Ángeles de chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo Establecer una propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal descriptivo- de propuesta para el recojo de información de se utilizò una población muestral de 8 trabajadores a quienes se le aplicò un cuestionario de 15 preguntas; utilizando la tecnica de la encuesta obtuvieron los siguientes resultados: el 50% menciona que siempre tiene un ambiente adecuado, el 25% señala que a veces se aplica una evaluacion interna, 50% afirma que siempre se tiene informacion adecuada, el 75% menciona que casi siempre se tiene un enfoque de comunicación, el 75 % señala que nunca se capacita al personal, el 75% meciona que siempre la empresa se encuentra en la busqueda de la diferenciación ante la competencia, el 75% menciona que a veces los servicio brindados tienen valor agregado, el 50% de los colaboradores señala que siempre se realiza el trabajo adecuado, el 100% señala que nunca reciben orintación, el 50% menciona que a veces se satisface las necesidades, el 75% señala que casi siempre se realiza mantenimiento de la infraestructura, el 50% afirma que casi siempre cuentan

con un plan de mejora, el 100% menciona que siempre usan correctamente los materiales, el 50% menciona que siempre se tiene buen rendimiento de los colaboradores, el 50% menciona que casi nunca aplican estrategias de selección del personal. Se concluye que dentro de la empresa se establece no de manera clara el desempeño laboral y dentro de ello lo que viene a ser la selección del personal cosa que es muy importante dentro de una empresa para que no le llegue afectar en la ejecución de sus objetivos que claramente es ser una de las mejores constructoras del país por lo cual podemos concluir que la selección del personal se encuentra muy débil, por lo que esta es muy importante tener en cuenta ya que con una buena selección podemos contar con un buen trabajo en equipo ya que ayuda a coordinar e interaccionar con los demás colaboradores, ya que es la clave para obtener buenos resultados en la productividad y para un buen clima laboral

Yanasupo (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las Mypes, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021*. Tuvo como principal objetivo: Establecer la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las MYPES, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. La metodología empleada fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta, la población muestral es finita de 9 trabajadores de la Marisquería Batata. Se empleó la técnica de encuesta e instrumento de recolección de datos; cuestionario que consigna 16 ítems. Se obtuvieron como resultados, el 44% siempre considera que la empresa es eficiente ante la competencia, el 44% menciona que algunas veces la gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales, el 67% siempre brinda una información adecuada sobre los productos que ofrecen, el 56% siempre atiende con amabilidad y rapidez durante la preparación y atención del producto, el 67% menciona que algunas veces la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad, el 67% menciona que algunas veces los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención, el 70% afirma que a veces la empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción, el 45% señala que a veces la empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación, el 89% menciona que a veces practica

habilidades blandas en el trabajo, el 67% señala a veces buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente, el 56% señala que siempre la empresa muestra honestidad al momento de fijar los precios de sus productos, el 56% menciona que a veces el gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afecten la disciplina, el 45% menciona que a veces emplean nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia, el 67% menciona que casi siempre la empresa brinda un valor agregado, el 44% afirma que a veces la empresa identifica estrategia para diferenciarse de la competencia, el 45% menciona a veces los colaboradores se sienten comprometidos con las actividades. Se concluyó que se logró identificar las características de la gestión de calidad en la empresa Marisqueería Batata; dando con resultado muy favorable en temas de gestión de calidad, realizando un conjunto de principios, ofreciendo productos y servicios de calidad siempre en constante mejora continua,

Variable 2: Desempeño Laboral

Llantoy (2021) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P. Evangélica Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo principal Identificar las conductas del desempeño laboral MYPE rubro instituciones educativas privadas: caso I.E.P Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte trasversal, con una población muestral de 15 trabajadores; para el recojo de la información se hizo mediante la técnica encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario con un total de 12 interrogantes. Se obtuvo como resultados que, el 46,66% de los encuestados mencionan que los trabajadores siempre aportan un buen desempeño laboral en la empresa, el 53,34% manifestaron que casi siempre hay trabajadores que aportan un buen desempeño laboral en su área de trabajo, el 53.33% mencionan que casi Siempre todos los trabajadores aportan sobre el plan de aprendizaje académico, el 26.67% mencionan que siempre todos los trabajadores aportan sobre el plan de aprendizaje académico, el 73.33% mencionan que casi siempre hay un buen rendimiento de los colaboradores, el 26.67% mencionan que Siempre hay un buen

rendimiento de los colaboradores, el 53.33% mencionan que los trabajadores casi nunca muestran negatividad en las labores, el 33.34% mencionan que siempre los trabajadores cumplen con sus horas establecidas, el 53.33% mencionan que los trabajadores casi siempre cumplen con todas las normas de convivencia de acuerdo a las pautas indicadas por la institución, el 40% mencionan que siempre los trabajadores cumplen con todas las normas de convivencia de acuerdo a las pautas indicadas por la institución, el 66.66 % mencionan que los trabajadores casi siempre cumplen con todos los valores que se encuentran en la I.E.P, el 26.67% mencionan que siempre los trabajadores cumplen con todos los valores que se encuentran en la I.E.P. Se llegó a la conclusión de que, la importancia del desempeño laboral radica en donde existe un buen desenvolvimiento en los puestos de trabajo, si existen colaboradores motivados serán capaces de lograr más de lo que se les pide y con ello podrán lograr alcanzar los objetivos trazados. Se recomienda, la delegación de funciones claras y precisas para que el rendimiento mejore cada vez más.

Lapa (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*. Tuvo como objetivo general: Identificar las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023; la metodología empleada fue de diseño no experimental, transversal, descriptiva y de propuesta; para el recojo de la información se usó una población de 110 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas por medio de la encuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 43.64% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces muestran iniciativa en las labores que desempeñan en la empresa; el 61.82% manifestaron que siempre se practica la honestidad en las labores diarias; el 55.46% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores; el 53.64% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre consideran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo; el 33.64% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se sienten comprometidos con lograr los objetivos de la empresa; el 65.45% de los colaboradores encuestados manifestaron

que casi siempre aportan con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa; el 89.09% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca tendrían la capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios, el 65.45% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre aportan con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa, el 83.64% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces se sienten identificado con la cultura empresarial que se practica, el 43.64% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca sienten satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo, el 33.64% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se sienten comprometidos con lograr los objetivos de la empresa, el 58.18% de los colaboradores encuestados manifestaron que siempre tienen un trato amable con los clientes que acuden a la empresa, el 53.64% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre consideran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo, el 68.18% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre conocen las normas del reglamento interno de la empresa, el 46.36% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca conocen sobre los estándares de servicio al cliente que practica la empresa y finalmente, el 55.46% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores. Se concluye que la capacitación es muy esencial para el desarrollo laboral eficiente y eficaz de los colaboradores; así mismo para lograr los objetivos de la empresa.

Fernández (2022) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones DFER EIRL en Pichakani, 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora, en Pichanaki. La metodología empleada fue de enfoque descriptivo, cuantitativo; en cuanto a la población estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa. con la encuesta como técnica y el cuestionario 16 preguntas como instrumento. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 62% de los trabajadores no brindan importancia debida a las herramientas aplicadas de Feedback por los jefes para el logro de los objetivos, asimismo, se observó que un 12% de trabajadores mencionan que brindan importancia a las herramientas aplicadas del

Feedback por los jefes para el logro de los objetivos en la empresa y un 12% desconoce sobre las herramientas de Feedback brindadas por los jefes y un 12 % está totalmente de acuerdo con el uso de las herramientas de Feedback en la organización y que estas contribuyen al logro de los objetivos dentro de la empresa, el 62% de trabajadores no tienen claro el mensaje de parte de sus jefes con respecto a sus metas, roles y responsabilidades, el 23% de trabajadores indican que se realizan seguimiento de los avances por parte de los jefes y el 62% indica que no se realizan este tipo de control, el 37% de trabajadores menciona que se generan conflictos con las distintas opiniones de los trabajadores y no logran consenso. Se encontró que solo el 33% de colaboradores cumple con las metas trazadas por la organización, el 50% menciona que no está acostumbrado a trabajar bajo presión en la empresa, el 37% de trabajadores mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo si les gustaría trabajar en otra empresa, el 37% de colaboradores indican que su desempeño laboral no debería ser evaluado, el 62% se encuentra en desacuerdo, indicando que no se sienten respaldados en el momento de aportar ideas dentro de la organización, el 37% mencionan que no existen conflicto entre los colaboradores en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L., el 50% de colaboradores si cumplen sus funciones con iniciativa y responsabilidad y finalmente, el 63% de colaboradores está de acuerdo y que participan activamente en las reuniones de la empresa. Se llegó a la conclusión de que la empresa no implementa las herramientas de retroalimentación o Feedback para contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Se recomienda que la empresa realice un plan de mejora por medio de estrategias de Feedback, con la finalidad de mejorar el rendimiento de los colaboradores al momento de ejecutar sus labores en la empresa.

2.2 Bases Teóricas

Variable 1: Gestión de calidad

Cardozo (2024) menciona que, la gestión de calidad se define como una herramienta empresarial estratégica, la cual dirige y controla todo a lo que se refiere con los procesos de organización, ya sea, la gestión financiera, la gestión de datos, la gestión contable, entre otros; de esa forma, se puede asegurar las mejoras internas en la empresa y una mejor satisfacción en lo que los clientes demandan para poder cumplirlas adecuadamente, y, con ello, obtener una evaluación óptima por parte del público.

Carrión, Carot y Jabaloyes (2020) manifiestan que, la gestión de calidad se refiere al conjunto de herramientas y acciones que tienen como finalidad el cometer posibles errores o desviaciones en el proceso de producción de los productos y servicios obtenidos mediante el trabajo productivo; así mismo, la gestión de calidad se relaciona con la comunicación interna; ya que, es fundamental para que todo el potencial humano implicado tenga conocimiento en todo momento sobre los errores y las desviaciones que podrían ocurrir.

Elementos de la gestión de calidad

Política de calidad

Cuando hablamos de política de calidad, nos referimos a que la declaración de esta, debe de ser simple y directa, la cual debe de dejar en claro cuáles son las metas y objetivos prioritarios de la empresa; así mismo, dicho elemento de calidad, puede ser revisado con tranquilidad en el transcurso de los días si es necesario; pero, al tratarse de un elemento clave para la empresa, es mejor que al primer intento salga perfecto (Mata, 2023).

Manual de calidad

ISO 9001 (2021) afirma que, el manual de calidad se refiere a la visión en general que todo sistema de gestión de calidad debe de emplear y por lo mismo, se debería de hacer entrega al cliente para que puedan comprender de manera rápida de cómo se encuentra estructurado el sistema de gestión de calidad y de qué área, siempre y cuando, haya alguna.

Objetivos de calidad

Mata (2023) menciona que, los objetivos de calidad fueron creados para que las organizaciones estén más animadas a la hora de definir con claridad las metas estratégicas y su principal propósito para el sistema de gestión de calidad; así mismo, los objetivos de calidad, son los que traspasan una visión clara que toda organización debería de tener conjuntamente con sus metas y objetivos planeados.

Estructura organizativa y responsabilidades

Un preciso sistema de gestión de calidad necesita de numerosas políticas, registros, documentos, procedimientos, procesos; con la finalidad de mantener una calidad que sea constante y por lo mismo, tener bien documentado todas las pruebas de calidad que se realicen a lo largo de las actividades laborales (Mata, 2023).

Control y gestión de documentos y registros

Toda empresa debe de contar con los procesos de control establecidos y con la conservación de los documentos registrados; dichos documentos registrados pueden ser consideradas como las pruebas de los trabajos que se están realizando en la empresa (Mata, 2023).

Procesos y procedimientos

Las normativas de gestión de calidad son las que exigen a las organizaciones identificar y definir el tipo de procesos organizativos que están usando con la finalidad de transformar esas entradas en salidas; dicho de otra manera, todas las responsabilidades empresariales se relacionan con un proceso adecuado (Mata, 2023).

Gestión y análisis de datos

Toda empresa, debe de contar con planes contingentes para recolectar los datos requeridos y mediante ello, poder realizar un análisis estadístico de esos datos que se han obtenido; así mismo, los datos pueden usarse para la evaluación de un correcto desempeño laboral que se esté dando en las organizaciones (Mata, 2023).

Instrumentos de calidad

El control y el análisis exacto de los instrumentos usados para poder medir la calidad del producto, son netamente fundamentales para garantizar que un sistema de

gestión de calidad sea exitoso; así mismo, dicho control y análisis se debe de realizar periódicamente antes de realizar cualquier medición de calidad que sea fundamental para la empresa (Mata, 2023).

Dimensión 1: Planificación de la calidad

Según las palabras de Cardozo (2024) afirma que, la planificación de la calidad se refiere a la identificación de los objetivos de calidad, la cual se relaciona con la determinación de los recursos necesarios y diferentes procesos para lograrlo; por ende, su objetivo es asegurar que la compañía se encuentre preparada para el cumplimiento de los requisitos de calidad desde el comienzo.

Castro (2024) menciona que, la planificación de la calidad es un proceso de establecer métodos y objetivos con el fin de cumplir con las normativas de calidad durante el periodo de prestación de servicios o producción; así mismo, está inmerso la identificación de estándares necesarios de calidad, ya sea, las actividades y los recursos para alcanzarlos.

Indicador 1: Aceptación en el mercado

Es el proceso por el cual los clientes, consumidores, inversores y productores del mercado adoptan innovar en el aspecto tecnológico y todo lo que tenga que ver con las ventajas competitivas para seguir participando en el mercado laboral y desarrollo continuo (Vincent, 2022).

Indicador 2: Productividad

La productividad y la eficiencia se refiere básicamente a realizar o cumplir con los objetivos trazados haciendo uso efectivo de los recursos; así mismo, la productividad se centra principalmente en la relación existente entre los resultados obtenidos y los utilizados (Díaz, 2024).

Indicador 3: Valor agregado

El valor agregado funciona básicamente para poder garantizar las actividades y el poder continuar con el negocio en el mercado laboral; pero, para poder llegar al nivel de lo requerido, es importante la calidad en cuanto se refiere a la forma de administrar la empresa (López, 2021).

Indicador 4: Servicio al cliente

El servicio al cliente consiste en toda actividad realizada o toda acción que se lleva a cabo por una organización con la finalidad de superar las expectativas y satisfacer las necesidades de los clientes durante el proceso o la adquisición de la compra del producto (Cardozo, 2024).

Dimensión 2: Implementación de la calidad

Fraile et al. (2020) manifiestan que, la implementación de la calidad, le permite a la organización, organizar la producción y gestionar con base en los procesos estandarizados y optimizados; así también, como el realizar una eficaz gestión de riesgo, tomando en consideración el plano organizacional, el alcance operativo y las necesidades de quienes son los interesados.

Pérez (2022) manifiesta que, la implementación de la calidad es la que proporciona herramientas y elementos para fortalecer y mejorar los procesos que son las que contribuyen al cumplimiento de los requisitos de calidad; así mismo, una implementación de la calidad es la que asegura la satisfacción de las necesidades de los clientes, incrementa la ventaja competitiva en el mercado laboral.

Indicador 1: Competencia

Santos (2024) afirma que, la competencia en la empresa se refiere a una herramienta clave para el entendimiento claro del mercado y poder mejorar la posición empresarial en el mercado competitivo; así mismo, la competencia consiste en la evaluación de los competidores directos e indirectos para la identificación de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para que así una empresa pueda tomar las decisiones más acertadas con mayor información.

Indicador 2: Costos

Kuuse (2024) manifiesta que, los costos, en cuanto a calidad se refieren, trata de decir que el costo es cuantificable; ya que, por más que sea una medida eficaz para la identificación de los vacíos de efectivo; también, para ser usada para el equilibrio de la relación que existe entre el precio del producto y la calidad de la misma.

Indicador 3: Servicios o productos

Ambos términos son elementos fundamentales para toda organización; debido a que, son ofertas con las que se busca de alguna manera, poder satisfacer las necesidades y deseos de los clientes. Tales productos o servicios deben de ofrecerse al cliente de la mejor manera, para que ellos puedan adquirirlo sin desconfianza e inconveniente alguno (Beetrack, 2021).

Indicador 4: Retención de clientes

La retención de clientes se refiere a la estrategia importante para cualquier entidad; ya que, contribuye al aumento de los resultados financieros; así mismo, se refiere a la capacidad en la que una organización mantiene a sus clientes fieles y confiables (Sydle, 2022).

Dimensión 3: Control de calidad

Desde el punto de vista de Cardozo (2024) manifiesta que, el control de calidad se refiere a las actividades técnicas con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos de la calidad; así mismo, el principal objetivo del control de calidad es, medir y monitorear los productos que se procesan para el aseguramiento de conformidad con las especificaciones.

Rodríguez (2023) opina que, el control de calidad se trata de la verificación de un producto que sea útil, seguro y que cumpla con todas las normativas y funciones de manera correcta; además, ayuda a que se avale el cumplimiento de las normativas de seguridad y calidad de los países en donde se vende el producto, se tienen que verificar el empaque y se tiene que proporcionar la información requerida para el consumidor.

Indicador 1: Producir mejora

El producir una mejora dentro de la organización se basa en la aplicación de la eficiencia, la eficacia y la calidad que pueda ofrecer la empresa; todo lo mencionado, se puede lograr mediante distintos métodos de mejora de procesos; así mismo, el producir una mejora será de ventaja para la empresa y de enseñanza para los colaboradores (Hernández, 2022).

Indicador 2: Toma de decisiones

Torres (2023) manifiesta que, la toma de decisiones se refiere a la elección de un camino para la resolución de un problema o responder a acontecimientos tras una breve deliberación entre varias alternativas; así mismo, la toma de decisiones implica la evaluación de riesgos y por lo mismo, la ponderación de beneficios que se puede elegir; y, se elige a la que más se acerque o se ajuste a los criterios y objetivos que se hayan planteado.

Indicador 3: Uso de los recursos

Nebreda (2023) manifiesta que, el uso de los recursos de una organización, se deben de usar de manera eficaz y efectiva para un mejor desempeño laboral de los colaboradores; así mismo, dichos recursos son elementos que son proveídas por una organización para poder resolver distintas actividades o lograr el objetivo de la productividad que se quiere alcanzar.

Dimensión 4: Mejora continua

Según palabras McNeil (2024) afirma que, la mejora continua es un proceso interminable que trata de aumentar la eficacia y la eficiencia con la finalidad de cumplir con todos los objetivos empresariales trazados por todo el potencial humano de la empresa; es decir, la mejora continua es un proceso, en la cual se deben de mejorar los productos o servicios de manera constante; estos cambios se dan con flexibilidad, con efectividad y con eficiencia.

Fraile et al. (2020) manifiestan que, la mejora continua en una organización se refiere a la metodología de la búsqueda de mejorar la excelencia y calidad por medio de cambios pequeños o medianos pero que sean de forma continua, las cuales influyan en la mejora de la producción de los productos, servicios y en los procesos de la organización; por consiguiente, para que la mejora se pueda dar en la empresa y de manera efectiva, es necesario que estén implicados todo el potencial humano que labora en la empresa.

Indicador 1: Eficiencia del servicio

Brindar un servicio eficiente al cliente es un factor fundamental para el desarrollo de la empresa y también para el desarrollo personal del colaborador, ya

que, un colaborador preparado podrá atender de manera eficiente al cliente y éste estará superando las expectativas del mismo y satisfaciendo sus necesidades (Qservus, 2023).

Indicador 2: Rendimiento

Se refiere al proceso sistémico de mejora de la eficacia de los colaboradores por medio de la delegación de objetivos, la evaluación del desempeño, la continua retroalimentación y la provisión continua de comentarios; es decir, un rendimiento óptimo en la empresa, garantizará la llegada de más clientes y la mejor preparación de los colaboradores (Servicenow, 2023).

Indicador 3: Entregas a tiempo

Las entregas a tiempo son fundamentales en cuanto a entregar el producto al cliente se refiere; esas entregas a tiempo se realizan con el objetivo de mejorar la calidad de atención, la velocidad y la eficiencia con la que se entrega el producto, las entregas a tiempo son esenciales, ya que ello contribuye una buena reputación en el mercado (Asana, 2024).

Variable 2: Desempeño Laboral

Ticahuanca y Mamani (2021) manifiestan que, el desempeño laboral se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos observados en los trabajadores que son partícipes de los objetivos de la organización; ya que, lo que se espera aportar a la organización es el valor de los diferentes aspectos conductuales que dicho individuo lleva a cabo en un periodo determinado de labores; así como también, el ranking de colaboradores va variando de acuerdo al desempeño, tales como acciones que sean medibles, ordenadas y rigurosas; y por ese medio no remunerativa también se puede incentivar al colaborador para que pueda sentirse más valorado dentro de la organización.

Abad (2022) menciona que, el desempeño laboral es un proceso que ayuda a la determinación del grado de éxito que llega a tener una organización relacionada con el logro de las metas y objetivos laborales - empresariales; así como, la relación con el desempeño, el desarrollo y la obtención de objetivos estratégicos; por consiguiente, el desempeño en las labores es la acción y el proceso que toman los

colaboradores que se encuentran inmersos en la organización, y por ende, constituye la productividad real de sus acciones para lograr los objetivos empresariales de la compañía.

Ojeda (2022) afirma que, el desempeño laboral es la eficacia del colaborador que labora dentro de las empresas, el cual es fundamental para el correcto funcionamiento entre el personal con un trabajo y con la satisfacción laboral; en dicho sentido, el desempeño laboral en la organización por parte de los colaboradores va a depender de acuerdo a los incentivos monetarios o no monetarios que pueda otorgar la empresa, y mediante ello se podrá observar el comportamiento y los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la organización.

Importancia del Desempeño Laboral

Flores (2023) manifiesta que, en toda organización, el desempeño laboral es la determinante si un individuo es promovido, recompensado con aumentos de sueldo, se le asignan más responsabilidades de las que ya tenían o si no, se procederá al despido del trabajo; es por ello, que en una organización se observa y realiza un seguimiento minucioso del desempeño laboral.

Gamarra (2024) afirma que, el desempeño laboral y la evaluación de la misma son importantes porque brinda la capacidad de medir de manera adecuada la eficiencia de los colaboradores de la empresa, identificar quién realiza sus funciones de manera correcta y quién no las realiza; así mismo, se debe de ver cómo compensar de manera adecuada su fuerza laboral y la mejora de la productividad general del área de labores.

Indicadores del Desempeño Laboral

Cumplimiento de objetivos: Para el cumplimiento de objetivos, será mucho más fácil si se ha establecido en primer término los objetivos claros y precisos por equipos o por proyectos; porque, al haber establecido dichos objetivos la empresa no se complicará para poder alcanzar esos logros que está anhelando (Miranda, 2024).

Productividad: La productividad es uno de los principales indicadores de desempeño laboral; así mismo, a la productividad es la que mide la cantidad de trabajo que un colaborador puede realizarlo en un periodo de tiempo determinado;

por otra parte, para el cálculo del indicador mencionado, se debe de hacer la comparación entre la cantidad de producción y los recursos que se han utilizado (Fontalvo, 2020).

Calidad del trabajo: Este indicador de calidad de trabajo, es fundamental; ya que, por medio de ella se evalúa con exactitud la precisión y la atención al mínimo detalle en las actividades realizadas por un colaborador; es decir, la calidad del trabajo, puede medirse mediante inspecciones, revisiones o evaluaciones que los clientes pueden llevar a cabo (Laradola, 2022).

Desarrollo profesional: El desarrollo profesional se basa en el crecimiento y la mejoría de las habilidades de un colaborador; dentro de ella, pueda estar incluida la participación en capacitaciones, la adquisición de competencias nuevas y la obtención de certificados de relevancia; así mismo, este indicador, es la que ayudará al área de recursos humanos y a los colaboradores con el entendimiento de los planes de la empresa (Harvard, 2023).

Evaluación del Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño laboral se refiere a la manera de medir de manera objetiva y de manera integral la conducta profesional, la productividad, las competencias y el rendimiento; en otras palabras, la evaluación del desempeño se refiere a cómo es el colaborador, qué es lo que hace y, por último, qué es lo que está logrando con sus actividades en la empresa.

Dimensión 1: Desempeño en la tarea

Sabry (2023) manifiesta que, el desempeño en la tarea es la eficiencia con la que se producen los bienes o servicios, medida por alguna métrica; las mediciones de la productividad se expresan con frecuencia como una relación entre una producción agregada y un solo insumo o un insumo agregado utilizado en un proceso de producción, es decir, la producción por unidad de insumo, generalmente en un periodo de tiempo determinado.

Rodríguez (2022) menciona que, el desempeño en la tarea es de manera crucial un indicador importante, pero muchas veces se pasa por alto; por consiguiente, la productividad se mide de manera objetiva y rigurosa y por ende,

todas las organizaciones cuentan con la capacidad de saber con exactitud su productividad empresarial, en qué se están basando y en qué están fallando.

Para una empresa consultora y contratista, el desempeño en la tarea es un indicador que revela diferentes indicadores económicos; debido a que, proporciona de manera dinámica una medida la cual impulsa el crecimiento económico, las ventajas competitivas, así como la productividad deseada.

Indicador 1: Planeamiento y organización en el trabajo

Se refiere al proceso de planificación, la estructuración y coordinación de las actividades laborales que estén inmersos en la organización con el objeto de llegar a alcanzar los objetivos planteados con eficiencia y con la calidad de la productividad (Ríos, 2023).

Indicador 2: Orientación a resultados

Se refiere a la busca de la obtención de resultados de la manera más efectiva posible; trabajando y aplicando los conocimientos de manera inteligente; así mismo, se debe de buscar la mejora continua para obtener los resultados deseados (Guzmán, 2020).

Indicador 3: Priorización del trabajo

El poder dominar la priorización del trabajo hará que las actividades se gestionen de la manera más efectiva posible, identificando todos los factores posibles que sean prioritarios, relacionándolo con la urgencia y la importancia de dichas actividades (Cenzano, 2023).

Indicador 4: Eficiencia laboral

Se refiere a que la eficiencia laboral es indispensable para que todas las organizaciones puedan obtener el logro de sus objetivos y metas estratégicamente trazadas, optimizando recursos con ello obtener los resultados esperados y deseados en su desempeño general (Machuca, 2022).

Dimensión 2: Desempeño en el contexto

Castaño (2021) conceptualiza que, el desempeño en el contexto es un proceso en el que varias personas aportan sus conocimientos, tiempo y habilidades, con la

finalidad de alcanzar las metas y objetivos de manera conjunta; es decir, si todos los recursos que fueron o son aportados se adecuan de manera coordinada, los resultados obtenidos serán muy superiores ante otros equipos que no realizan el trabajo en equipo de la misma manera.

En una empresa consultora y contratista, el desempeño en el contexto abarca varios y distintos oficios que realizan los colaboradores de la empresa; es por ello que, un buen trabajo en equipo hace que las labores de la empresa sean cumplidas por los colaboradores de manera más eficiente y se mejora la comunicación abierta.

Indicador 1: Iniciativa

La iniciativa en el ámbito laboral se refiere a la proactiva participación de distintas actividades que no necesariamente sean de su campo laboral, pero que, al poder participar y realizarlas eficazmente estarán generando un gran impacto positivo dentro de la organización (Carranza, 2023).

Indicador 2: Tareas laborales desafiantes

Para poder sobreponerse a las tareas laborales desafiantes lo que se debe de hacer primero es la es la correcta identificación del problema, luego minuciosamente analizar la situación, comunicarse de manera efectiva, tomar acción efectiva y aprender (Jimenez, 2020).

Indicador 3: Actualización de conocimientos

Se refiere a la actualización y capacitación del colaborador en cuanto se refiere a sus conocimientos y habilidades; tales colaboradores se centran en mejorar sus habilidades blandas y duras y, todo ello se logrará mediante capacitaciones que los empleadores puedan brindarles (Reyes, 2024).

Indicador 4: Habilidades laborales

Las habilidades laborales se refieren a las capacidades individuales que tienen los colaboradores y la ejercen en su día a día laboral; las habilidades laborales de los colaboradores son relevantes en gran magnitud para las organizaciones; ya que, son las que conllevan a obtener beneficios para la mejora de la productividad y crear un ambiente laboral óptimo (Indeed, 2023).

Indicador 5: Soluciones creativas

Para lograr las soluciones creativas por todo el potencial humano que labora en la empresa, debe de existir dentro de la misma, dinamismo entre todo el grupo que labora, para que así puedan juntar y recolectar ideas para solucionar problemas que se puedan presentar más adelante (Osborn, 2024).

Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes

Pineda y Acosta (2021) manifiestan que, los comportamientos contraproducentes se refieren a todas las diferentes dimensiones que tienen relación con el trabajo de los colaboradores de la empresa; la cual, se les permita el desarrollo de sus diferentes capacidades, la ampliación de sus opciones de vida y con ello lograr la obtención de mayor grado de libertad laboral eficaz.

Para una empresa consultora y contratista, la garantía de los comportamientos contraproducentes es fundamental para lograr las metas establecidas; por ende, si no hay calidad de trabajo en la empresa, se vería afectada la productividad, y, por lo tanto, también la rentabilidad empresarial; es por ello, que la calidad del trabajo se relaciona directamente con la efectividad laboral de los colaboradores.

Indicador 1: Negatividad

La negatividad en la empresa se produce por varios factores como la alta rotación de personal seguida, la desmotivación, la impuntualidad, la productividad baja el no cumplir con las metas y objetivos, estos mencionados factores pueden conllevar a la empresa a resultados negativos que impidan el progreso de la misma, es por ello que se debe de estar atento a todos los aspectos de la empresa (Great, 2022).

Indicador 2: Conductas que dañan a la empresa

La mala conducta laboral puede tener un efecto negativo en la motivación de los colaboradores, también puede afectar la productividad empresarial y con ello arrastrar a que la empresa tenga malos resultados, por lo tanto, es crucial implementar políticas claras y fomentar un ambiente de trabajo positivo para evitar problemas (Edelberg, 2021).

Marco Conceptual

Autorrealización: La autorrealización se trata del proceso de desarrollo personal constante en el que un individuo se esfuerza con la finalidad de poder alcanzar una serie de aspiraciones, objetivos, potencial máximo y satisfacción plena en la vida cotidiana (Rogers, 2023).

Implementación: Se refiere al detallado de los pasos a seguir en un grupo de trabajo o de manera individual, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planteados; así mismo, la implementación es fundamental en toda empresa para describir y ejecutar el plan de negocio que vaya relacionado con el funcionamiento de la organización (Asana, 2024).

Mejora continua: La mejora continua se refiere a la práctica común que debe de existir en las organizaciones que buscan eficiencia en sus resultados; dado que, es la implicancia de mejorar sucesivamente en los procesos, servicios y productos (Zambelli, 2023).

Motivación: Se refiere a los procesos que inician, guían y mantienen el comportamiento orientado hacia metas, y está influenciada por el grado de autonomía, competencia y relación social que un individuo experimenta en su contexto. Estos factores interactúan y contribuyen tanto a la motivación intrínseca como extrínseca. (Gagné & Deci, 2020).

Planificación: Se trata de llevar a cabo ciertas actividades mediante un proceso fundamental, ya sean personales, profesionales o empresariales; así mismo, la planificación implica la definición de las metas y objetivos para el logro de los resultados esperados y deseados (Affonso, 2023).

Productividad: la productividad es una medida que muestra la relación que existe entre los resultados de cierta actividad, en el tiempo que se invierte en dicha actividad y en los recursos que han sido usando eficientemente para que se pueda llevar a cabo; dicha medida, se realiza en unidades de tiempo (Pursell, 2023).

2.3 Hipótesis

Para la presente investigación titulada *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024*, no se planteó una hipótesis, por tratarse de una investigación descriptiva. Dicho planteamiento concuerda con Barbosa, Mar y Molar (2020) quienes manifiestan que, realizar una hipótesis no es relevante cuando se trata de una investigación descriptiva. El mencionado planteamiento se refiere a que, una investigación descriptiva principalmente se enfoca en realizar un análisis sobre como es el comportamiento o función de una persona, grupos de personas, cosas u objetos en el presente, para que con ello se pueda deducir una interpretación.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

La presente investigación fue de tipo cuantitativo.

Cuantitativo:

Barbosa et al. (2020) mencionan que, el método cuantitativo se centra en el análisis de datos numéricos que permitan evaluar el fenómeno de estudio, para poder realizar interpretaciones de la causa o causas que originan el problema con el propósito de dar soporte de una forma mensurable a las conclusiones elaboradas a partir del resultado. En otras palabras, una investigación cuantitativa se usa para la comprensión de frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, realizar generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico. En ese sentido, la investigación fue de tipo cuantitativa porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación.

Nivel

La presente investigación fue de nivel descriptivo- de propuesta.

Descriptivo:

Pereyra (2020) menciona que, el nivel descriptivo se refiere a la investigación que provee un retrato preciso de las características de un individuo en particular, de una situación, o de un grupo; dicha investigación de nivel descriptivo también es conocida como investigación estadística; es decir, la investigación descriptiva se preocupa con todo lo que puede ser contado y estudiado, es por eso que, tienen un impacto en la vida de los individuos que están relacionados con tales elementos. La investigación fue de tipo descriptiva porque solo se describió las principales características de las variables gestión de calidad y desempeño laboral.

Propuesta de mejora

Pereyra (2020) afirma que, una propuesta de mejora es una metodología por la cual se realiza una evaluación de los procesos en uso y los adapta con la intención de aumentar la productividad, reducción de costes, la simplificación de los flujos de trabajo, la adaptación a los cambios necesarios de los negocios o a la mejora de la rentabilidad. En otras palabras, una propuesta de mejora tiene como finalidad aumentar la productividad, mejorar la eficacia, el rendimiento y la calidad, mediante diversas actividades y estrategias empresariales. La presente investigación fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora para resolver los problemas de los resultados obtenidos.

Diseño de investigación

La presente investigación fue no experimental – transversal.

No experimental:

Pereyra (2020) menciona que, este tipo de diseño es la encargada de la observación de fenómenos tal y como surgen en su entorno natural, para que después, puedan ser analizados; es un tipo de estudio que es llevada a cabo sin la necesidad de manipular de manera deliberada las variables para generar nuevos efectos en otras variables. La presente investigación fue de diseño no experimental, ya que, en ningún momento las variables gestión de calidad y desempeño laboral en estudio fueron manipuladas; más por el contrario, los eventos sucedidos se observaron tal y como se muestran en su estado natural.

Transversal:

Pereyra (2020) manifiesta que, un diseño transversal se encarga de reunir todos los datos en un momento determinado de tiempo con el fin de describir las variables en estudio; dicho diseño transversal se divide en tres tipos, las cuales son los transversales exploratorios, los transversales descriptivos y, por último, los transversales correlacionales.

Así mismo, la presente investigación fue de diseño transversal porque se realizó en un determinado periodo de tiempo; el cual tuvo un comienzo y un final específicamente en el año 2024.

3.2 Población

Pérez (2021) menciona que, la población se refiere a un conjunto que abarca a todos los elementos como, individuos, objetos, mediciones, unidades, entre otros; todos los mencionados son objeto de estudio, la cual partirá de la obtención de información y llegará hasta el planteamiento de las conclusiones para la investigación.

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por los 20 trabajadores de la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., ubicada en el distrito de San Juan Bautista en Ayacucho; es decir, para ambas variables se trabajó con todos los trabajadores quienes por medio de ellos se realizó la evaluación a la gestión de calidad y el desempeño laboral.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de Inclusión: para la presente investigación, estuvieron inmersos los 20 trabajadores de la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., ubicado en el distrito de San Juan Bautista en Ayacucho, año 2024.

Criterio de Exclusión: para la presente investigación se excluyó a los colaboradores que se encuentren de vacaciones o los que están de baja laboral; así mismo, estuvieron excluidos los que no desean ser partícipes de la encuesta de la presente investigación.

Muestra

Pérez (2021) manifiesta que, la muestra se refiere a un subconjunto o una parte de la población en estudio que es seleccionada para realizar la investigación; la razón por la que se realiza la muestra, es porque se hace difícil el estudio con toda la población en general, en principio por el límite de recursos, por el tiempo y la capacidad logística, entre otros.

En la investigación, la muestra estuvo conformada por los mismos 20 trabajadores de la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., ubicada en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho del año 2024. Para ambas variables gestión de calidad y desempeño laboral.

Muestreo: Censal

Pérez (2021) afirma que, un muestreo censal se refiere al estudio de todos y cada uno de los elementos que conforman la población en general que fue estudiada; es decir, cuando exista la posibilidad de estudiar a toda la población se obtuvo resultados precisos de la misma, ya que, se pudo conocer con exactitud todos los valores paramétricos. Así mismo, la investigación es censal porque se usó el 100% de la población, los cuales fueron los 20 trabajadores de la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de Medición
Variable 1: Gestión de calidad	Cardozo (2024) menciona que, la gestión de calidad se define como una herramienta empresarial estratégica, la cual dirige y controla todo a lo que se refiere con los procesos de organización, ya sea, la gestión financiera, la gestión de datos, la gestión contable, entre otros; de esa forma, se puede asegurar las mejoras internas en la empresa y una mejor satisfacción en lo que los clientes demandan para poder cumplirlas adecuadamente, y, con ello, obtener una evaluación óptima por parte del público.	Planificación de la calidad	Aceptación en el mercado	Escala de Likert	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Productividad		
			Valor agregado		
			Servicio al cliente		
		Implementación de la calidad	Competencia		
			Costos		
			Servicios o productos		
		Control de calidad	Retención de clientes		
			Producir mejora		
			Toma de decisiones.		
		Mejora continua	Uso de los recursos		
			Eficiencia del servicio		
Rendimiento					
			Entregas a tiempo		
Variable 2: Desempeño laboral	Ticahuanca y Mamani (2021) manifiestan que, el desempeño laboral se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos observados en los trabajadores que son partícipes de los objetivos de la organización; ya que, lo que se espera aportar a la organización es el valor de los diferentes aspectos conductuales que dicho individuo lleva a cabo en un periodo determinado de labores; así como también, el ranking de colaboradores va variando de acuerdo al desempeño, tales como acciones que sean medibles, ordenadas y rigurosas; y por ese medio no remunerativa también se puede incentivar al colaborador para que pueda sentirse más valorado dentro de la organización.	Desempeño en la tarea	Planeamiento y organización en el trabajo	Escala de Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Orientación a resultados		
			Priorización del trabajo		
			Eficiencia laboral		
		Desempeño en el contexto	Iniciativa		
			Tareas laborales desafiantes		
			Actualización de conocimientos		
			Habilidades laborales		
			Soluciones creativas		
		Comportamientos contraproducentes	Negatividad		
			Conductas que dañan a la empresa		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Barrón (2020) opina que la técnica de la encuesta es usada ampliamente en el proceso de investigación, debido a que permite la obtención y la elaboración de los datos de manera rápida y con eficacia. En otras palabras, es una técnica que se basa en un conjunto de procedimientos de investigación estándar y por medio de ella se recoge y se analiza los datos de una muestra, de una población o el universo si es el caso.

Para la investigación, la encuesta, fue la técnica que se usó, ya que mediante ella se pudo obtener los datos necesarios de nuestro muestreo censal, la cual estuvo conformada por los 20 trabajadores de la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L. de la ciudad de Ayacucho.

Instrumento

Barrón (2020) afirma que el cuestionario es un instrumento para la recolección de datos de manera rigurosa que son objeto de la presente investigación. Es decir, la finalidad del cuestionario es la obtención de manera sistemática y en orden, la información de la población en estudio sobre las variables que son los temas de investigación.

Para la presente investigación se usó el cuestionario como instrumento, el cual estuvo conformado por 25 interrogantes en una escala Likert, distribuidos de la siguiente manera; 14 interrogantes fueron de la variable gestión de calidad y las últimas 11 interrogantes fueron de la variable desempeño laboral (Ver Anexo 2). Así mismo, este instrumento fue validado por tres expertos de la Carrera de Administración que cuenten con maestría o doctorado, 2 de los expertos son magister en administración y uno de los expertos es doctor en administración. Luego de ello, el instrumento paso por la prueba de confiabilidad, utilizando para ello el Alfa de Cronbach; donde se obtuvieron como 0.72054611, lo que significa que el instrumento posee una excelente confiabilidad en cuanto a la variable de gestión de calidad y en cuanto a la variable de desempeño laboral, posee una excelente confiabilidad fue de 0.72121445; demostrándose así que el instrumento de cada variable es confiable.

3.5. Método de análisis de datos

Barrón (2020) manifiesta que, el análisis de datos consiste en examinar los datos recopilados, con la finalidad de obtener conclusiones sobre la información para que se pueda tomar decisiones o poder ampliar de manera simple el conocimiento sobre varios temas que se abarquen, es decir, el análisis de datos ayuda a la comprobación o el descarte de teorías o modelos estudiados con anterioridad.

Después de recolectar los datos, se procedió con un análisis; en este segundo punto, se realizó el procesamiento de datos mediante técnicas de la estadística u otros métodos de relevancia. El objetivo principal fue extraer conclusiones relevantes de todos los datos que se recolectaron. Este análisis de datos es una fase delicada y crítica que es la contribuyente a la generación y posteriormente la obtención de conclusiones y resultados científicamente relevantes. Para finalizar con el análisis de datos, todo lo obtenido por medio de la técnica de la encuesta, fueron tabuladas y serán graficadas en orden de acuerdo a las variables en estudio y a sus dimensiones.

Blanco et al. (2022) manifiestan que, el análisis descriptivo se usa para la exploración de datos contenidos en la base, con la finalidad de identificar las características principales, empezando con el análisis individual de cada variable para que posteriormente se estudie la relación que existe entre las variables medidas. Es decir, dicho análisis, permite realizar caracterizaciones globales y descripciones del contexto de investigación, de las partes, de las propiedades o del desarrollo de los fenómenos o acontecimientos que contienen la información para la determinación del grado de relación que existe entre las distintas variables. Para la presente investigación, se usaron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así mismo, se usaron diferentes programas informáticos; como el Microsoft Word para la redacción, elaboración y modificación de la investigación; el Acrobat Reader XI, el cual es un programa que permitió la lectura de los archivos digitales en formatos PDF; el Google Chrome se utilizó para la búsqueda de información relevante para la orientación, obtención y redacción de la investigación; el Microsoft Excel se usó para la tabulación, elaboración y diseño de figuras correspondientes a los resultados obtenidos; el programa Antiplagio Turnitin, se usó para verificar la similitud de la investigación, el cual no tuvo que exceder del 25% de similitud según las normativas de investigación establecidas y finalmente, el

Microsoft Power Point, se usó para la creación de las diapositivas y posteriormente su respectiva presentación para la ponencia.

3.6 Aspectos éticos

Para la presente investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos establecidos en el Reglamento de Integridad Científica en la investigación v.001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote actualizado por el Consejo Universitario con Resolución N° 0676-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024 (ULADECH, 2024).

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes

Para la investigación se garantizó la privacidad de los que son partícipes de la investigación, no se divulgó su información personal, no se hizo tomas de fotografías sin el consentimiento de los participantes; así mismo, se informó en todo momento que la información proporcionada se usaron estrictamente con fines investigativos.

Cuidado del medio ambiente

Para contribuir con el cuidado del medio ambiente, se hizo uso de la reutilización de papeles reciclados para la creación del cuestionario, ya que así permitió evitar la deforestación; así mismo, el uso de la energía eléctrica se usó moderadamente; ya que, no se usó excesivo del fluido eléctrico evitando dejar la laptop de la investigación cargando durante largos periodos de tiempo; el cual, es una herramienta fundamental para trabajar día a día con normalidad y con eficiencia.

Libre participación por propia voluntad

Se les proporcionó a los participantes un consentimiento informado en la cual se les mencionó su autorización en la participación de la investigación, previamente con una firma brindada por ellos mismos; es así que, el cuestionario se aplicó una vez se haya recibido la autorización de todos los participantes que colaborarán con la presente investigación; así mismo, se estuvo atento a cualquier duda e inquietud que puedan tener con respecto a las interrogantes del cuestionario.

Beneficencia, no maleficencia

Beneficencia: Los participantes se beneficiaron con la presente investigación, ya que, tuvieron la oportunidad de expandir y nutrir la comprensión con respecto a la Gestión de Calidad y el Desempeño Laboral, el cual sirvió como herramienta para que se puedan capacitar y, con ello mejorar profesionalmente para fortalecerse en el ámbito laboral.

No maleficencia: Los participantes no estuvieron en riesgo alguno, se respetó sus puntos de vista, sus preferencias, estuvieron en el anonimato, se expresaron con libertad; así mismo, no se interrumpió su horario laboral, asegurándole que puedan cumplir con sus labores diarias con normalidad.

Integridad y honestidad

La obtención de información y recolección de datos fueron íntegros y con honestidad. Dichos datos recolectados, fueron auténticos y verificados por el investigador del estudio; así, reflejando su compromiso con la transparencia y veracidad que se debe de identificar; así mismo, los resultados obtenidos no fueron manipulados ni fabricados, ya que, todos los datos obtenidos fueron reales.

Justicia:

Todos los participantes fueron tratados de manera igual sin preferencia alguna. En ese sentido, se les explico de manera detallada el cuestionario y las variables en estudio con la finalidad de que puedan responder las interrogantes sin dificultad alguna. Así mismo, se les informó que podrán acceder a una copia de los resultados que se hayan obtenido si así lo desean los participantes.

IV. Resultados

Respecto al objetivo específico N° 1: Definir las características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 1

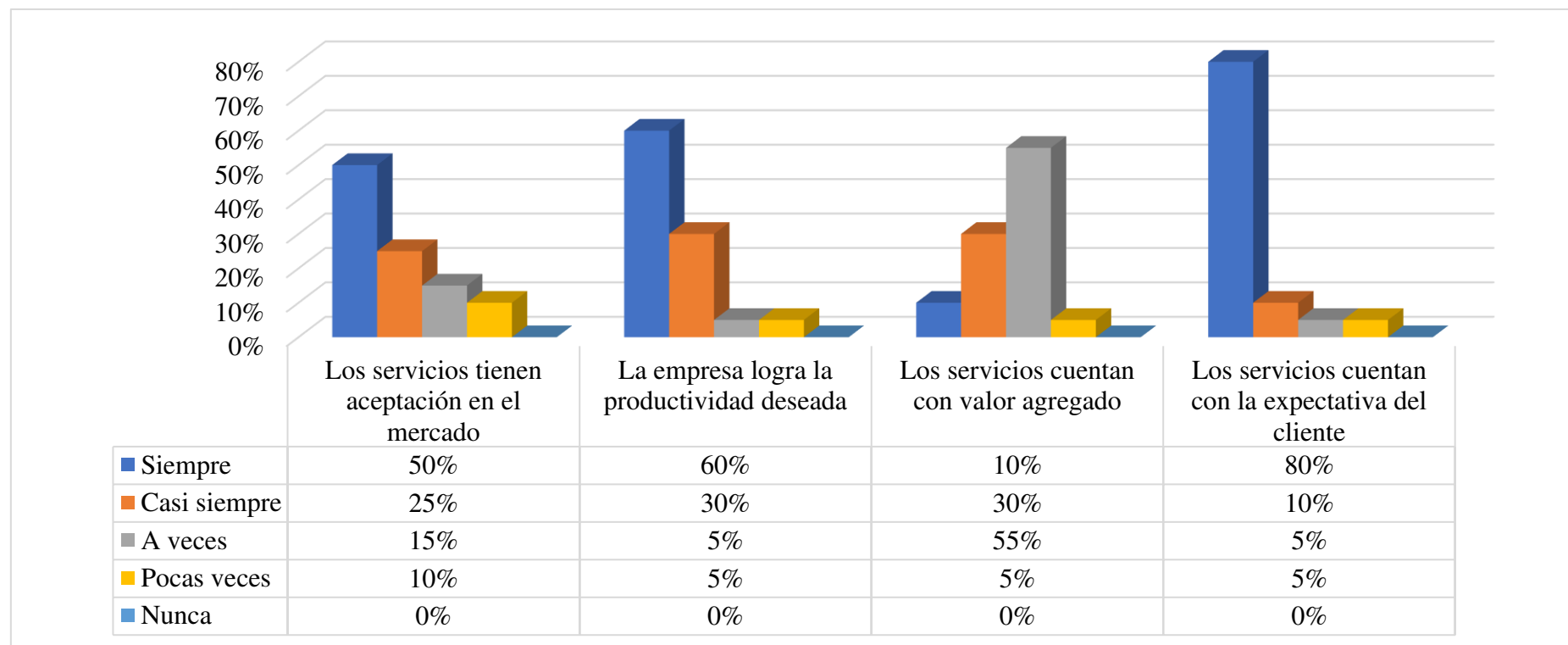
Características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Planificación de la calidad	N	%
Los servicios tienen aceptación en el mercado		
Siempre	10	50.00
Casi siempre	5	25.00
A veces	3	15.00
Pocas veces	2	10.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa logra la productividad deseada		
Siempre	12	60.00
Casi siempre	6	30.00
A veces	1	5.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Los servicios cuentan con valor agregado		
Siempre	2	10.00
Casi siempre	6	30.00
A veces	11	55.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Los servicios cuentan con la expectativa del cliente		
Siempre	16	80.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	1	5.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Figura 1

Características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 2: Describir las características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 2

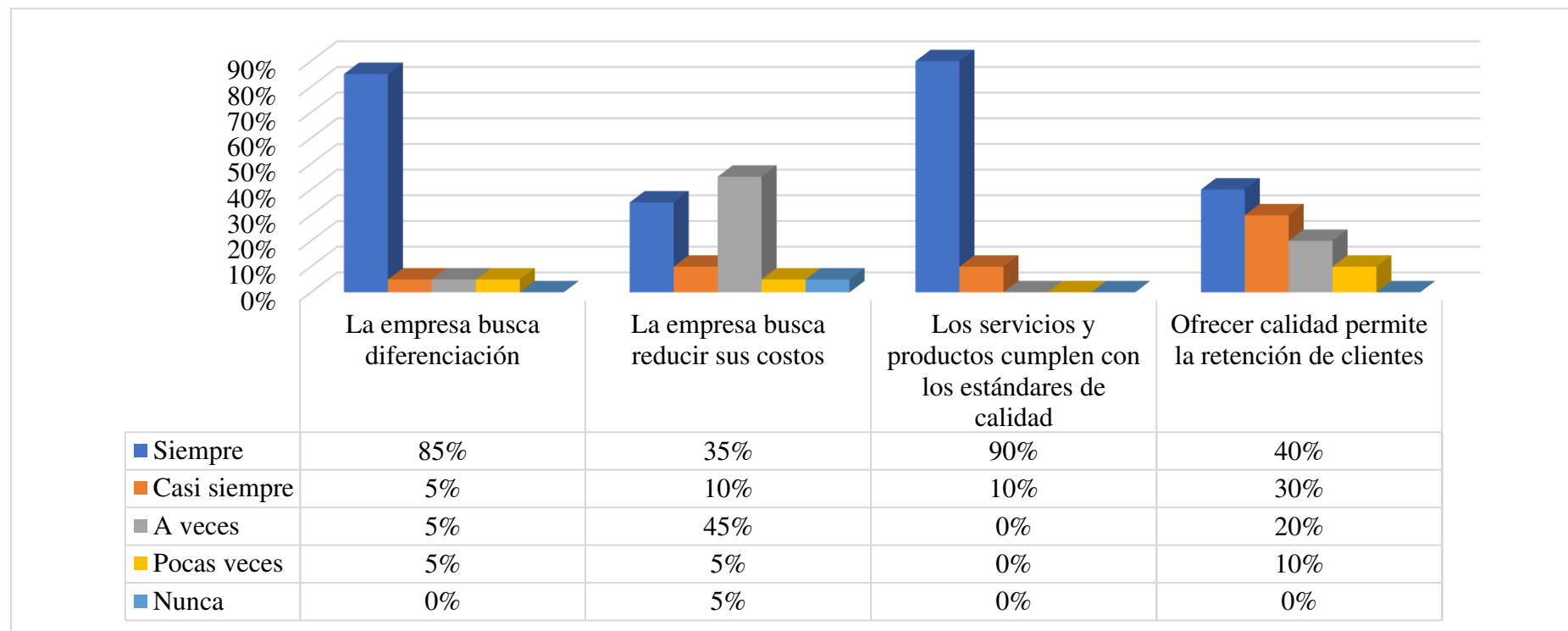
Características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Implementación de la calidad	N	%
La empresa busca diferenciación		
Siempre	17	85.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	1	5.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa busca reducir sus costos		
Siempre	7	35.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	9	45.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
Los servicios y productos cumplen con los estándares de calidad		
Siempre	18	90.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Ofrecer calidad permite la retención de clientes		
Siempre	8	40.00
Casi siempre	6	30.00
A veces	4	20.00
Pocas veces	2	10.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Figura 2

Características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 3: Identificar las características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024

Tabla 3

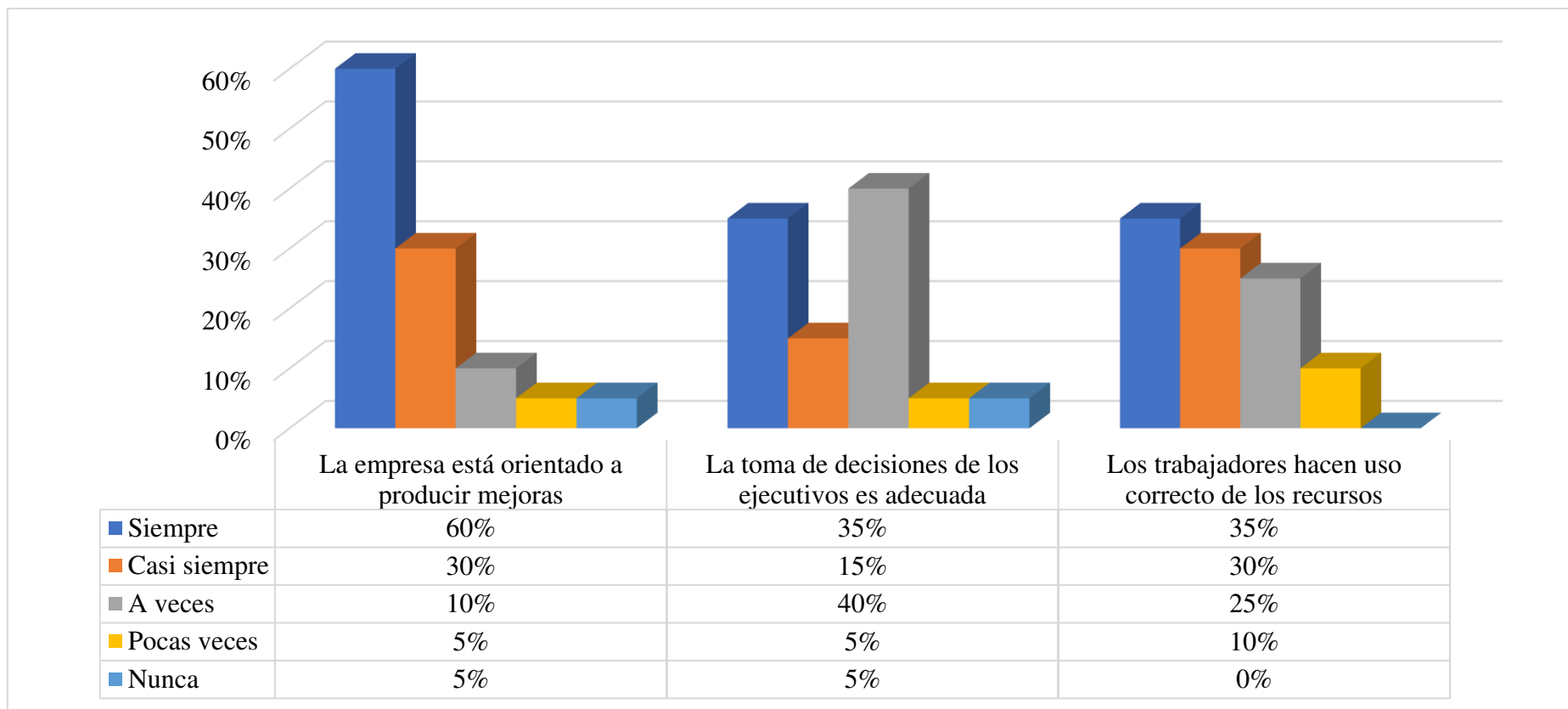
Características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Control de calidad	N	%
La empresa está orientado a producir mejoras		
Siempre	12	60.00
Casi siempre	6	30.00
A veces	2	10.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
La toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada		
Siempre	7	35.00
Casi siempre	3	15.00
A veces	8	40.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
Los trabajadores hacen uso correcto de los recursos		
Siempre	7	35.00
Casi siempre	6	30.00
A veces	5	25.00
Pocas veces	2	10.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Figura 3

Características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 4: Determinar las características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 4

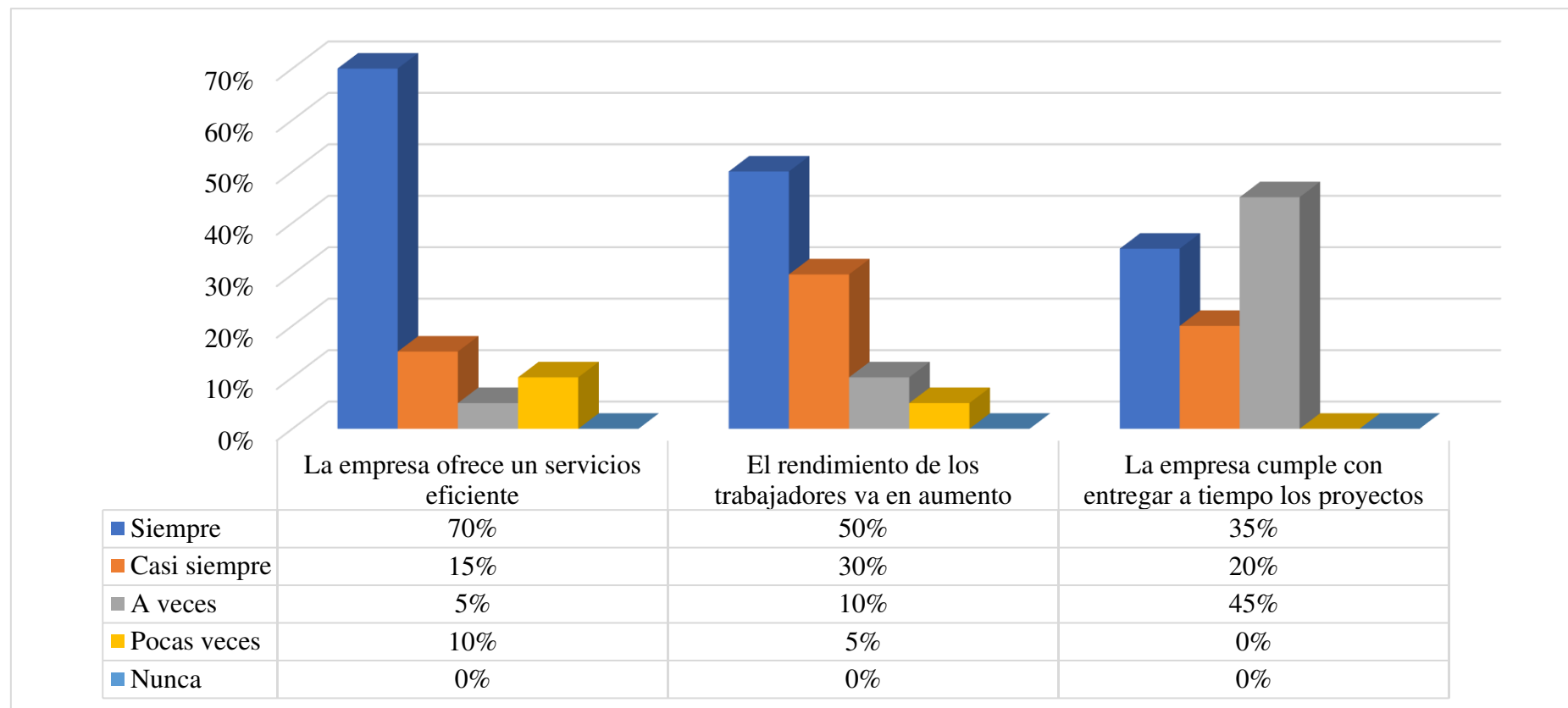
Características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Mejora continua	N	%
La empresa ofrece un servicio eficiente		
Siempre	14	70.00
Casi siempre	3	15.00
A veces	1	5.00
Pocas veces	2	10.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
El rendimiento de los trabajadores va en aumento		
Siempre	10	50.00
Casi siempre	7	35.00
A veces	2	10.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa cumple con entregar a tiempo los proyectos		
Siempre	7	35.00
Casi siempre	4	20.00
A veces	9	45.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Figura 4

Características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 5: Definir las características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 5

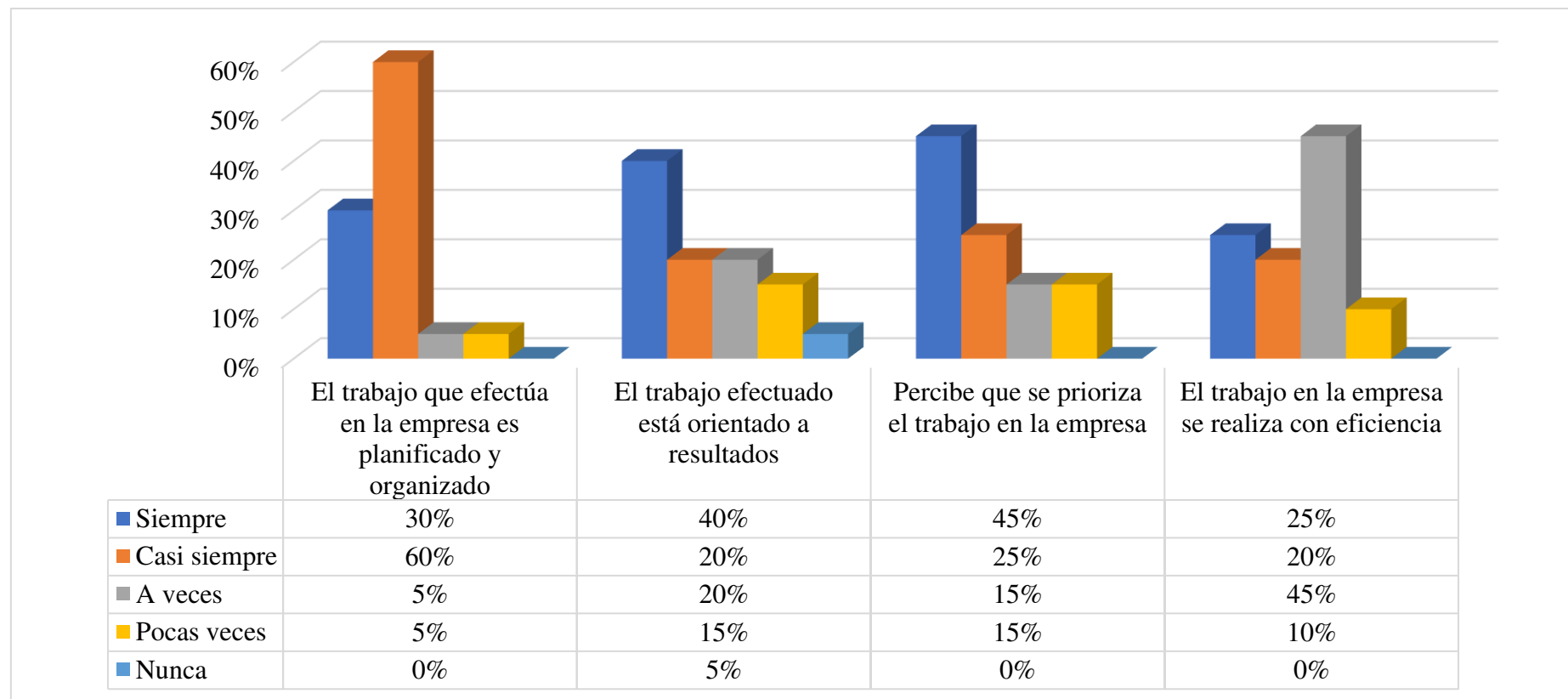
Características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Desempeño en la tarea	N	%
El trabajo que efectúa en la empresa es planificado y organizado		
Siempre	6	30.00
Casi siempre	12	60.00
A veces	1	5.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
El trabajo efectuado está orientado a resultados		
Siempre	8	40.00
Casi siempre	4	20.00
A veces	4	20.00
Pocas veces	3	15.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
Percibe que se prioriza el trabajo en la empresa		
Siempre	9	45.00
Casi siempre	5	25.00
A veces	3	15.00
Pocas veces	3	15.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
El trabajo en la empresa se realiza con eficiencia		
Siempre	5	25.00
Casi siempre	4	20.00
A veces	9	45.00
Pocas veces	2	10.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Figura 5

Características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 6: Definir las características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024

Tabla 6

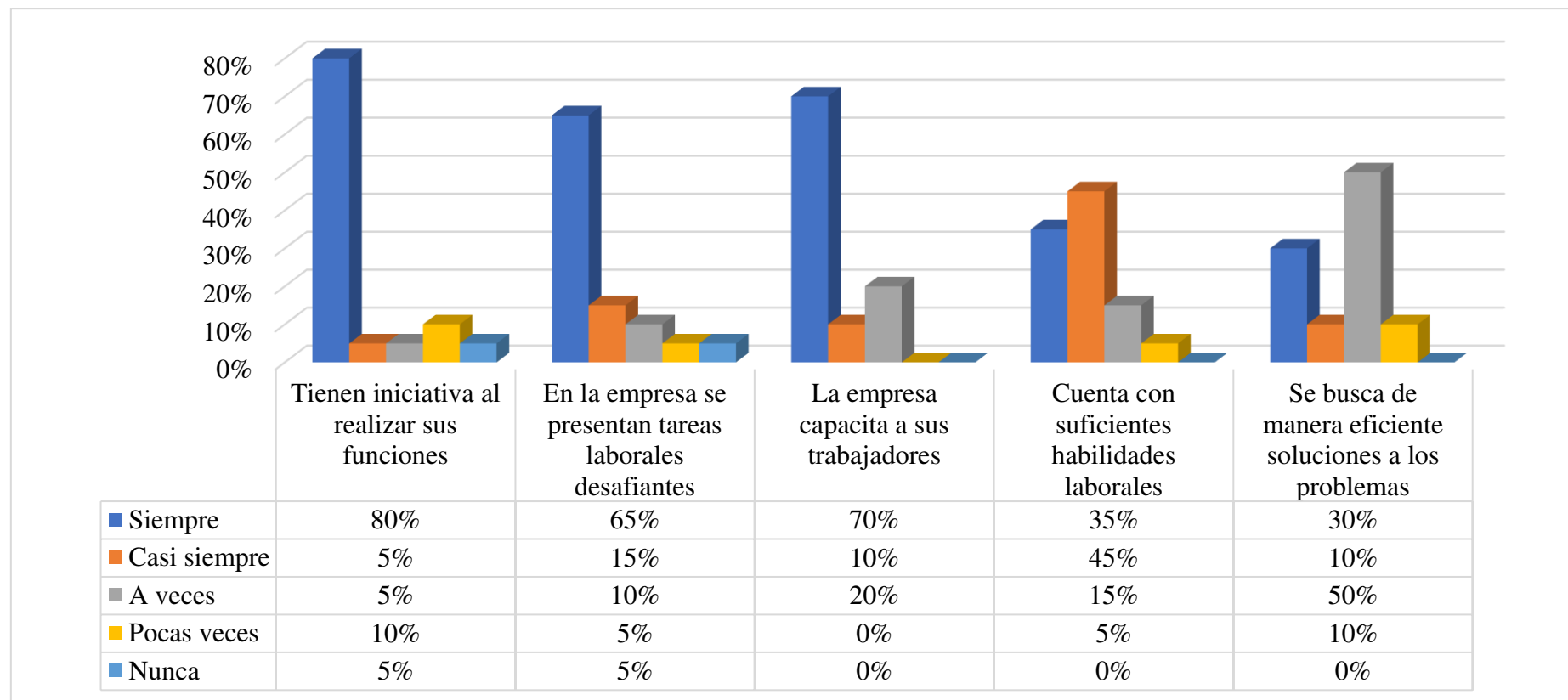
Características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Desempeño en el contexto	N	%
Tienen iniciativa al realizar sus funciones		
Siempre	16	80.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	1	5.00
Pocas veces	2	10.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
En la empresa se presentan tareas laborales desafiantes		
Siempre	13	65.00
Casi siempre	3	15.00
A veces	2	10.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
La empresa capacita a sus trabajadores		
Siempre	14	70.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	4	20.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Cuenta con suficientes habilidades laborales		
Siempre	7	35.00
Casi siempre	9	45.00
A veces	3	15.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Se busca de manera eficiente soluciones a los problemas		
Siempre	6	30.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	10	50.00
Pocas veces	2	10.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Figura 6

Características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del desempeño en el contexto en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 7: Determinar las características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 7

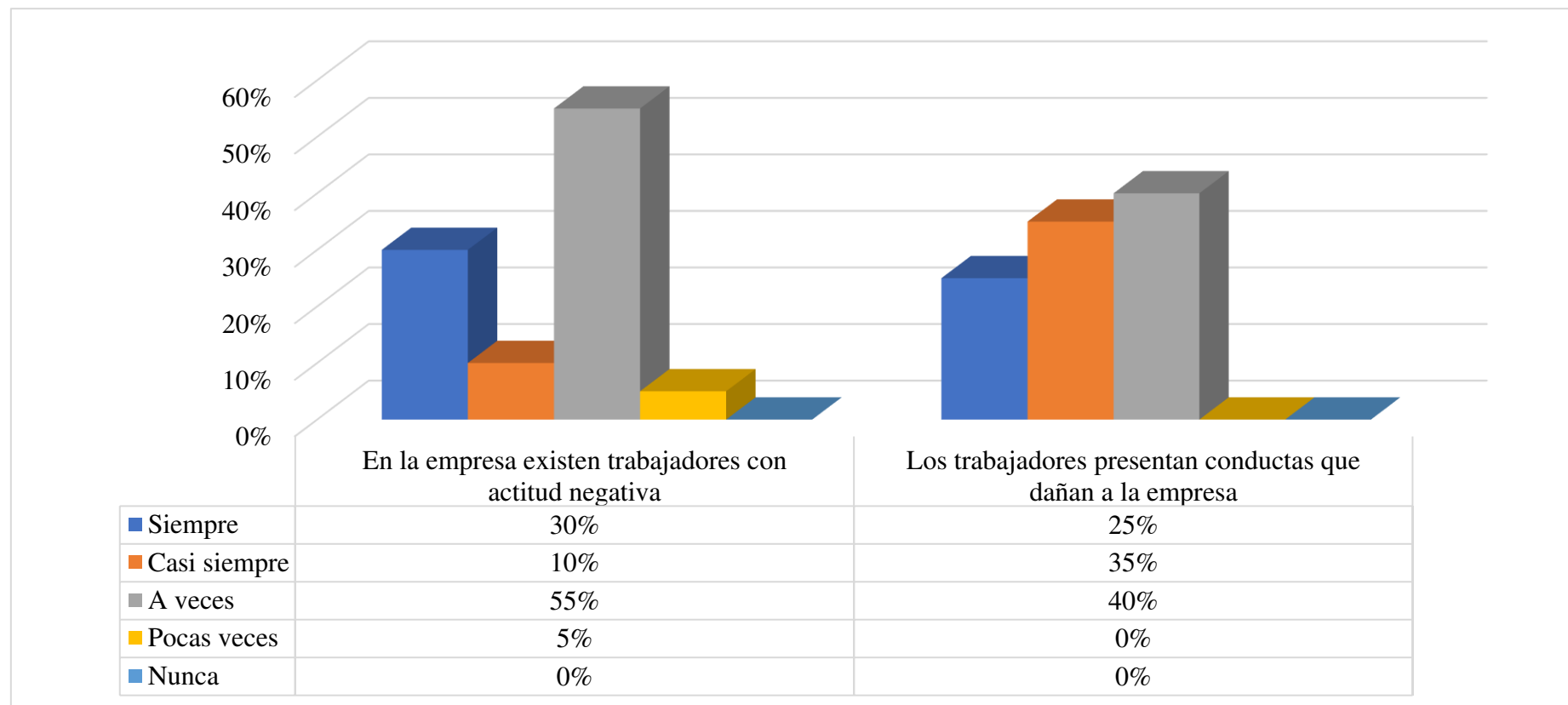
Características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Comportamientos contraproducentes	N	%
En la empresa existen trabajadores con actitud negativa		
Siempre	6	30.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	11	55.00
Pocas veces	1	5.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa		
Siempre	5	25.00
Casi siempre	7	35.00
A veces	8	40.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Figura 7

Características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 8: Elaborar una *propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.*

Tabla 8

Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Variable 1. Gestión de calidad	Valor agregado	El 55% de los trabajadores manifestaron que a veces los servicios que ofrecen cuentan con valor agregado.	La no intervención del gerente para verificar el valor agregado que se le da al servicio.	Baja competitividad en el mercado y clientes insatisfechos.	Mantener la constante renovación en la empresa y ofrecer el servicio de manera innovadora.	Gerente	S/. 1,000.00
			La empresa no siempre cumple con los estándares que se establecieron.	Ingresos económicos mínimos y la no llegada de más clientes potenciales.	Enfocarse en los clientes y en el servicio que se les ofrece, brindando experiencias completas a los usuarios y lograr su satisfacción.		
			La falta de interés del gerente y de los colaboradores al no brindar el valor agregado al servicio.	No cumplimiento de las metas y objetivos trazados por las empresas económicas para la empresa.	Establecer conexión con los clientes de manera positiva y realizar capacitaciones a todo el potencial humano de la empresa.		

	Costos	El 45% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa busca reducir costos.	La poca importancia de los altos mandos para la reducción de costos.	Dificultad de fijar precios y ello conlleva a una pérdida económica.	Reducir los gastos corporativos, valorando un cambio de proveedores.	Gerente	S/ 500.00
			La falta de información necesaria para manejar los aspectos financieros.	Tomar decisiones incorrectas al no conocer cómo realizar la disminución de costos.	Ahorrar en costos, fidelizando a los clientes con estrategias efectivas.		
			El no trabajar en conjunto para verificar los inconvenientes en cuanto a costos.	Los colaboradores de la empresa no tendrán en cuenta el trabajo en equipo para la solución de problemas.	Incorporar nuevas tecnologías para la mejora en los procesos, capacitar a los colaboradores en aspecto económicos.		
	Toma de decisiones	El 40% de los colaboradores encuestados menciona que a veces la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada.	La poca capacitación de parte de los ejecutivos para poder tomar buenas decisiones a la hora de ejecutar los proyectos.	Pérdida de clientes potenciales por no poder tomar buenas decisiones.	Hablar constantemente con el equipo de trabajo para mejorar la comunicación en la empresa.	Gerente	S/ 500.00

			Poca importancia de los representantes para tomar buenas decisiones a la hora realizar las actividades.	Pérdidas económicas al tomar decisiones equivocadas para los diferentes proyectos.	Generar confianza entre el gerente y los colaboradores para una mejor relación; también reconocer la importancia de escuchar las opiniones para tomar decisiones.		
			La falta de atención a las opiniones de los colaboradores para recopilar ideas y tomar buenas decisiones.	Los colaboradores no se preocuparán por el bienestar de la empresa y sentirán que no son escuchados y tomados en cuenta.	Tomar decisiones en conjunto o recopilar ideas de los demás colaboradores para que así se tomen buenas decisiones y el trabajo en equipo sea efectivo.		
	Entregas a tiempo	El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se cumple con entregar a tiempo los proyectos	Falta de interés en lograr la satisfacción de los clientes al momento de entregar los proyectos a	Pérdida de tiempo y dinero por no cumplir con las entregas de los proyectos en el respectivo momento.	Priorizar las actividades que se desarrollan para cumplir con las entregas a tiempo.	Gerente	S/ 500.00
			Los colaboradores están poco comprometidos con las labores en	Pérdida de clientes potenciales y gastos innecesarios en	Mejorar la relación entre colaboradores, fomentar el trabajo en equipo para el logro de objetivos,		

			la empresa ya que no se les establecen metas y objetivos.	las actividades que no se cumplen.	establecer una comunicación clara y precisa.		
			Poco compromiso por la falta de comunicación entre el potencial humano de la empresa para cumplir con la entrega de los proyectos a tiempo.	Pérdida de credibilidad de la empresa para realizar los trabajos con mayor eficacia.	Buscar innovación constante para cumplir con los requerimientos de los clientes.		
Variable 2. Desempeño laboral	Eficiencia laboral	El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se realizan los trabajos con eficiencia	Falta de interés y compromiso de los representantes y los colaboradores.	Los colaboradores podrían no tomar en serio sus labores y no se lograrán los objetivos.	Se debe de realizar una evaluación para verificar el desempeño laboral y cómo va la competitividad laboral dentro de la empresa. El gerente como colaboradores.	Gerente y los colaborad ores	S/ 500.00
			No hay control adecuado en la empresa sobre el cumplimiento de las diferentes actividades.	Pérdidas económicas y deficiencia en los proyectos desarrollados.	Enfatizar la buena relación entre todos en la empresa y mejorar en el compromiso.		

			Nula capacitación sobre eficiencia y efectividad a todos los colaboradores de la empresa.	Conflictos entre compañeros de trabajo y representantes de la empresa, no recomendarían a la empresa.	Capacitar constantemente a los colaboradores y motivarlos con estrategias positivas.		
Soluciones creativas	El 50% de los colaboradores mencionan que a veces se busca de manera eficiente soluciones a los problemas	Por la falta de compromiso del gerente en establecer buenas relaciones.	Los trabajadores no podrán realizar sus actividades con normalidad.	Evitar trabajadores problemáticos y capacitarlos continuamente para evitar la generación de conflictos laborales.	Gerente	S/ 500,00	
		Falta de capacitación sobre trabajo el equipo y desconocimiento por parte de los representantes en temas de solución de conflictos.	No podrán cumplir con las tareas encomendadas a tiempo por la falta de compromiso con la empresa.	Priorizar el trabajo en equipo y evaluar a los trabajadores antes de contratarlos.			
		Contar con colaboradores problemáticos por la falta de comunicación adecuada en el trabajo.	Pérdida de tiempo y dinero, generando desunión entre los integrantes de la empresa.	Generar vínculos positivos entre colaboradores y gerente para promover la democracia en la empresa.			

			Por la falta de interés de los colaboradores, contar con colaboradores pesimistas y poco comprometidos con la empresa.	Los colaboradores no se sentirán identificados a plenitud con el éxito que la empresa desea alcanzar.	Realizar una conferencia o una charla periódicamente a todo el potencial humano para concientizar sobre el éxito que se desea lograr.		
	Negatividad	El 55% de colaboradores encuestados mencionaron que a veces existen trabajadores con actitud negativa	Los colaboradores de la empresa no son evaluados en cuanto al desempeño laboral y actitud en la empresa.	Negatividad ante cualquier situación que se presente lo que afectara al desempeño laboral.	Motivar a los colaboradores para mejorar el desempeño en la empresa.	Gerencia	S/ 500.00
			Poco dinamismo en la empresa entre todo el potencial humano que labora en la misma.	Baja productividad en las actividades y el no apoyo mutuo entre los colaboradores de la empresa.	Buscar estrategias que ayuden a mejorar el compromiso de los colaboradores y hacer saber a los colaboradores que son importantes en la empresa.		

	Conductas que dañan a la empresa	El 40% de los colaboradores menciona que a veces los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa	Por contratar trabajadores poco capacitados y problemáticos.	Pérdidas económicas considerables por no trabajar en conjunto y armonía.	Realizar capacitaciones contantes a los colaboradores para mejorar en cuanto a actitud.	Gerente	S/ 1,000.00
			El no establecer de manera clara las políticas de la empresa.	Deficiencia en la actividad y la pérdida de credibilidad en la empresa.	Buscar soluciones efectivas ante cualquier contingencia y priorizar el trabajo en equipo.		
			Falta de evaluación constante a los colaboradores para determinar sus intereses.	No se lograría alcanzar la productividad que la empresa desea lograr.	Realizar evaluaciones minuciosas antes de contratar un colaborador e integrar a todos los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en la empresa.		
TOTAL							S/ 5, 000.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Los servicios tienen aceptación en el mercado: El 50% de los trabajadores mencionan que los servicios siempre tienen aceptación en el mercado. Esto contrasta con lo encontrado por el autor Núñez (2024) en su tesis *Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir*, quien encontró que el 75% respondió que los productos y servicios casi siempre cumple con los requerimientos, de igual manera contrasta con lo encontrado por Fleming (2022) en su tesis *Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022*, donde el 65% menciona que a veces se realiza semestralmente la evaluación sobre la satisfacción y aceptación de la empresa, tal y como menciona el autor Vincent (2022) en su artículo *Aceptación del mercado* donde señala que la aceptación en el mercado es el proceso por el cual los clientes, consumidores, inversores y productores del mercado adoptan innovar todo lo que tenga que ver con las ventajas competitivas para seguir participando en el mercado laboral. Esto demuestra que en gran parte de las empresas los servicios que prestan no siempre son aceptados de buena manera debido a diversos aspectos, por lo que entender cómo los clientes ven, adoptan y valoran un producto o servicio es fundamental para tomar mejores decisiones y desarrollar estrategias que garanticen los resultados deseados.

La empresa logra la productividad deseada: El 60% de los colaboradores mencionan que la empresa siempre logra la productividad deseada. Este resultado coincide con el autor Salazar (2022) en su tesis *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito*, donde el 77% de encuestados señala que siempre se realiza la identificación de los procesos de la empresa para lograr la productividad, de igual forma coincide el autor Fleming (2022) en su tesis *Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022*, donde el 87% de encuestados menciona que siempre se fomenta el trabajo en equipo para lograr mayor productividad, tal y como menciona el autor Díaz (2024) en su artículo *Productividad vs*

Eficiencia, en el que señala que la productividad se centra en la relación existente entre los resultados obtenidos y los medios utilizados. Estos resultados demuestran que lograr mayor productividad es importante porque la productividad no solo ayuda a mejorar los resultados y las ganancias, sino que también optimiza el rendimiento de los colaboradores y les permite crecer tanto en el trabajo como en la vida personal de manera competitiva.

Los servicios cuentan con valor agregado: El 55% de los colaboradores encuestados mencionaron que a veces el servicio cuenta con valor agregado. Este resultado coincide con Morales (2023) en su tesis Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021, donde el 75% de encuestados menciona que a veces los servicios brindados tienen valor agregado, por otro lado contrasta con la definición del autor López (2021) en su artículo titulado *Valor añadido*, donde define que el valor agregado funciona básicamente para poder garantizar las actividades y el poder continuar con el negocio en el mercado laboral; pero, para poder llegar al nivel de lo requerido, es importante la calidad en cuanto se refiere a la forma de administrar la empresa. Esto demuestra que en las empresas no se toman prioridad en generar un valor agregado a los productos o servicios que ofrecen, ya que llevar a la empresa o al producto más allá de lo esperado para generar ventas y obtener más clientes es fundamental si se quiere lograr la estabilidad en el mercado.

Los servicios tienen en cuenta las expectativas del cliente: El 80% de los colaboradores encuestados mencionan que siempre los servicios cuentan con las expectativas del cliente. Este resultado coincide con el autor Núñez (2024) en su tesis Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir donde señala que el 75% respondió que los productos siempre cumplen con los requerimientos de las expectativas, también coincide con el autor Salazar (2022) en su tesis Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito, donde menciona que el 66% de encuestados señala que buscar la satisfacción cumpliendo las expectativas del cliente siempre es positivo, además tal y como señala Cardozo (2024) en su artículo *Todo sobre el servicio al cliente*, donde menciona que el servicio al cliente consiste en toda actividad realizada o toda acción que se lleva a cabo por una organización con la finalidad de superar las expectativas y satisfacer las necesidades de los clientes. Esto demuestra que cumplir con

las expectativas de los clientes para una empresa grande o pequeña es importante, ya que, para establecer relaciones sólidas con los clientes, fomentar su fidelidad y lograr un crecimiento sostenible, es fundamental cumplir y superar sus expectativas.

Objetivo específico 2: Características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

La empresa busca diferenciación: El 85% de los encuestados mencionaron que la empresa siempre busca la diferenciación. Esto coincide con el resultado de Morales (2023) en su tesis Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021, donde señala que el 75% de encuestados menciona que siempre la empresa se encuentra en la búsqueda de la diferenciación ante la competencia, pero por otro lado contrasta con el autor Salazar (2022) en su tesis Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito, donde señala que el 45% de los colaboradores mencionan que a veces es importante implementar estrategias de diferenciación, ya que como menciona el autor Santos (2024) en su artículo de revista *Cómo hacer un análisis de tu competencia*, en el que señala que la diferenciación consiste en la evaluación de los competidores directos e indirectos para la identificación de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para que así una empresa pueda tomar las decisiones más acertadas con más información. Esto demuestra que se deben implementar estrategias de diferenciación en las empresas para así poder lograr los objetivos establecidos de manera competitiva, ya que en la actualidad existe mucha competencia y es necesario buscar estrategias de mejoras en diversos aspectos.

La empresa busca reducir sus costos: El 45% de los encuestados mencionaron que la empresa a veces busca reducir los costos. Este resultado contrasta con Salazar (2022) en su tesis Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito, donde el 53% señala que reducir costos casi siempre beneficia a la empresa, también contrasta con el resultado de Fleming (2022) en su tesis Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022, donde el 60% de encuestados afirmó que siempre se desarrollan estrategias de calidad para

reducir costos y prevenir las amenazas de los posibles nuevos competidores, de igual manera contrasta con Núñez (2024) en su tesis Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir, donde señala que el 50% de los encuestados mencionan que casi siempre la empresa aplica estrategias de reducción de costos, por ello el autor Kuuse (2024) en su informe titulado *¿Qué es el costo de calidad y cómo calcularlo?*, manifiesta que el costo es cuantificable; ya que, para ser usada para el equilibrio de la relación que existe entre el precio del producto y la calidad de esta es importante realizar una evaluación. Esto demuestra que es importante aplicar estrategias de reducción de costos en las empresas, ya que la implementación de estrategias de reducción de costos adecuadas puede beneficiar mucho a la empresa. Estos incluyen mejorar la eficiencia operativa, fomentar la innovación, agilizar las operaciones y mantener o reducir los precios mientras aumentan los márgenes de ganancia.

Los servicios y productos cumplen con los estándares de calidad: El 90% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre los servicios cumplen con los estándares de calidad. Este resultado contrasta con los resultados de Pacheco (2021) en su tesis Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S.A.C, donde el 62% de encuestados indica que las principales deficiencias están en determinar adecuadamente los objetivos de calidad para satisfacer los estándares de calidad, Tal y como menciona Beetrack (2021) en su libro *Producto o servicio: ¿en qué se diferencian?*, ambos términos son elementos fundamentales para toda organización; debido a que, son ofertas con las que se busca de alguna manera, poder satisfacer las necesidades y deseos de los clientes. Tales productos o servicios deben de ofrecerse al cliente de la mejor manera, para que ellos puedan adquirirlo sin desconfianza e inconveniente algunos. Esto demuestra que para las empresas es primordial cumplir con los estándares de calidad para lograr un mejor desarrollo competitivo, brindando productos o servicios de alta calidad satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.

Ofrecer calidad permite la retención de clientes: El 40% de los colaboradores encuestados mencionaron que ofrecer calidad siempre permite la retención de clientes. Este resultado coincide con Salazar (2022) en su tesis Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito, donde el 72% de encuestados afirma que la calidad siempre es la

base de la satisfacción, del mismo modo coincide con el autor Chinchá (2020) en su tesis Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio belén, Huaraz, 2020, donde el 60% considera que siempre se garantiza un buen grado calidad del servicio para satisfacer las necesidades del cliente, ya que como menciona Sydle (2022) en su artículo titulado *Retención de clientes: ¿qué es y cómo ejercerla?*, la retención es una estrategia importante para cualquier entidad; ya que, contribuye al aumento de los resultados financieros; así mismo, se refiere a la capacidad en la que una organización mantiene a sus clientes fieles y confiables. Esto demuestra que ofrecer productos o servicios de calidad son importantes para lograr la fidelidad del cliente, ya que el desarrollo de las empresas depende de los clientes que tengan y de la capacidad de satisfacer sus necesidades.

Objetivo específico 3: Características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

La empresa está orientado a producir mejoras: El 60% de los encuestados menciono que la empresa siempre está orientado a producir mejoras. Este resultado coincide con el resultado de Morales (2023) en su tesis Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021, donde el 50% afirma que casi siempre cuentan con un plan de mejora, pero contrasta con Pacheco (2021) en su tesis Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S.A.C, donde el 62% de encuestados indica que las principales deficiencias están en determinar adecuadamente los objetivos de mejora continua, de igual manera contrasta con Salazar (2022) en su tesis Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito, donde el 61% de encuestados señala que casi siempre es necesario producir mejoras, asimismo como menciona Hernández (2022) en su revista *Qué es la mejora continua*, señala que el producir una mejora dentro de la organización se basa en la aplicación de la eficiencia, la eficacia y la calidad que pueda ofrecer la empresa; todo lo mencionado, se puede lograr mediante distintos métodos de mejora de procesos; así mismo, el producir una mejora será de ventaja para la empresa y de enseñanza para los

colaboradores. Esto demuestra que la mejora continua de los procesos es una búsqueda constante e interminable de oportunidades para corregir, ajustar y mejorar los procesos comerciales, los productos y los servicios que las empresas deben implementar.

La toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada: El 40% de los colaboradores encuestados menciona que a veces la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada. Este resultado contrasta con el autor Núñez (2024) en su tesis *Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir*, donde señala que el 50% menciona que las decisiones tomadas siempre son de manera empírica, igualmente contrasta con Fleming (2022) en su tesis *Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022*, donde el 55% señala que casi siempre existe comunicación dentro de la organización para tomar decisiones certeras, de la misma forma contrasta con Salazar (2022) en su tesis *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito*, donde el 55% de los encuestados señala que la directiva casi siempre toma decisiones adecuadas, ya que como señala Torres (2023) en su libro *la toma decisiones*, se refiere a la elección de un camino para la resolución de un problema o responder a acontecimientos tras una breve deliberación entre varias alternativas por lo que es muy importante para las empresas. Esto demuestra que no en todas las empresas se toman decisiones adecuadas, por lo que es importante que exista una buena comunicación, ya que la toma de decisiones es el proceso donde se elige la mejor alternativa cuando se enfrenta un problema o se requiere implementar medidas estratégicas para cumplir objetivos. Se trata de un elemento clave que guía las acciones por las que se podría alcanzar el éxito.

Los trabajadores hacen uso correcto de los recursos: El 35% de los colaboradores mencionaron que siempre hacen uso correcto de los recursos. Este resultado coincide con Morales (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021*, donde el 100% de los encuestado menciona que siempre usan correctamente los materiales, también coincide con Núñez (2024) en su tesis *Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir*, donde el 40% menciona que siempre se usa las herramientas y los materiales para el trabajo con responsabilidad, asimismo Nebreda (2023)

en su artículo *Qué son los recursos empresariales*, manifiesta que, el uso de los recursos de una organización, se deben de usar de manera eficaz y efectiva para un mejor desempeño laboral de los colaboradores. Estos resultados demuestran que hacer uso adecuado de los recursos con los que cuentan las empresas es importante, ya que los recursos son los medios por los cuales la empresa puede lograr sus objetivos, y el análisis de estos recursos puede ayudar a los gestores a tomar decisiones inteligentes y rentables. La eficiencia y los resultados de la empresa mejorarán si los recursos se distribuyen correctamente.

Objetivo específico 4: Características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

La empresa ofrece un servicio eficiente: El 70% de los colaboradores encuestados mencionaron que la empresa siempre ofrece un servicio eficiente. Esto coincide con Salazar (2022) en su tesis Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito, donde el 76% menciona que siempre es importante realizar actividades de seguimiento en el trabajo para determinar la efectividad, pero por otro lado contrasta con Núñez (2024) en su tesis Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir, donde afirma que el 50% menciona que a veces se establecen estándares de producción para determinar la eficiencia, ya que como se menciona en la revista Qservus (2023) *Mejorando la eficiencia en el servicio al cliente*, brindar un servicio eficiente al cliente es un factor fundamental para el desarrollo de la empresa y también para el desarrollo personal del colaborador, ya que, un colaborador preparado podrá atender de manera eficiente al cliente y éste estará superando las expectativas de este y satisfaciendo sus necesidades. Esto demuestra que en las empresas es primordial ofrecer servicios eficientes con el que los clientes estén satisfechos. Lo que busca la eficiencia es mejorar el proceso para optimizar los resultados. Es decir, una empresa eficaz es aquella que consigue llegar al mismo fin reduciendo la cantidad de recursos utilizados para ello, o bien alcanzar un mayor número de objetivos sin incrementar los recursos necesarios.

El rendimiento de los trabajadores va en aumento: El 50% de los encuestados mencionan que el rendimiento de los trabajadores siempre va en aumento. Este resultado coincide con Núñez (2024) en su tesis Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir, donde afirma que el 50% de encuestados menciona que

siempre se tiene buen rendimiento de los colaboradores, asimismo coincide con Fleming (2022) en su tesis Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022, donde el 80% del total de encuestados indicaron que casi siempre tiene buen rendimiento en las actividades, por otra parte contrasta con Chinchá (2020) en su tesis Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio belén, Huaraz, 2020, donde el 57% no considera que la empresa cuenta con un personal calificado, tal y como se menciona en la revista Servicenow (2023) titulado *¿Qué es la gestión del rendimiento?*, en el que se refiere al rendimiento como un proceso sistémico de mejora de la eficacia de los colaboradores por medio de la delegación de objetivos, la evaluación del desempeño, la continua retroalimentación y la provisión continua de comentarios; es decir, un rendimiento óptimo en la empresa garantizará la llegada de más clientes y la mejor preparación de los colaboradores. Esto demuestra que es fundamental que las empresas realicen evaluaciones sobre el rendimiento de los colaboradores para poder determinar el nivel de compromiso que tienen los colaboradores y poder mejorar con estrategias que ayuden en el bienestar del colaborador.

La empresa cumple con entregar a tiempo los proyectos: El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se cumple con entregar a tiempo los proyectos. Este resultado contrasta con Núñez (2024) en su tesis Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir, donde el 75% siempre se siente responsable de la calidad y el tiempo de entrega del producto que fabrica, del mismo modo contrasta con Fleming (2022) en su tesis Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022, donde el 87% menciona que siempre se fomenta el trabajo en equipo para lograr eficacia en la entrega, tal como define Asana (2024) en su artículo *Gestión de entregas: los cinco pasos de un proceso exitoso*, las entregas a tiempo son fundamentales en cuanto a entregar el producto al cliente se refiere; esas entregas a tiempo se realizan con el objetivo de mejorar la calidad de atención, la velocidad y la eficiencia con la que se entrega el producto. Esto demuestra que en algunas empresas no se priorizan el tiempo de entrega de los productos o servicios, ya que para las empresas actuales debe ser importante cumplir con el tiempo que se establecen para realizar las entregas correspondientes.

Objetivo específico 5: Características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

El trabajo que efectúa en la empresa es planificado y organizado: El 60% de los encuestados mencionan que casi siempre el trabajo que efectúa en la empresa es planificado y organizado. Este resultado coincide con Chíncha (2020) en su tesis Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio belén, Huaraz, 2020, donde el 80% considera que la empresa casi siempre desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control, pero por otra parte contrasta con el autor Núñez (2024) en su tesis Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir, donde el 75% afirma que casi nunca se establecen mecanismos de seguimiento al proceso productivo que realiza, de igual forma contrasta con Fleming (2022) en su tesis Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022, donde el 76% afirma que casi siempre se tiene objetivos y metas claras, tal y como lo menciona Ríos (2023) en su revista *¿Cuál es la importancia de la organización del trabajo?* refiere al proceso de planificación, la estructuración y coordinación de las actividades laborales que estén inmersos en la organización con el objeto de llegar a alcanzar los objetivos planteados con eficiencia y con la calidad de la productividad. Estos resultados demuestran que en las empresas es fundamental la planificación estratégica que permite a las empresas anticiparse a los posibles escenarios futuros y adaptar sus estrategias de manera proactiva. Esta anticipación es crucial para mantener la competitividad y la innovación en un entorno empresarial cada vez más globalizado y dinámico.

El trabajo efectuado está orientado a resultados: El 40% de los encuestados mencionan que el trabajo efectuado siempre está orientado a resultados. Este resultado coincide con Fleming (2022) en su tesis Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica, 2022, donde el 25% manifiesta que, casi siempre existe reporte periódico de resultados de desempeño tanto a nivel colectivo como a nivel individual, también de la misma forma coincide con el autor Salazar (2022) en su tesis Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la

empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito, donde el 74% menciona que siempre se propone la realización de un modelo de gestión por procesos enfocado en los resultados, asimismo coincide con Chinchá (2020) en su tesis Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio belén, Huaraz, 2020, donde el 83% siempre creen que contribuyen los resultados en equipo al logro de los objetivos empresariales, tal como menciona Guzmán (2020) en su artículo *Orientación a resultados*, donde refiere que para el logro de los resultados esperados, se debe de buscar la mejora continua. Esto demuestra que una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral de una persona es reconocer el trabajo que realiza el profesional. Los empleados se sienten más motivados hacia el objetivo común de lograr el éxito de la empresa al hacerlo, lo que aumenta su sensación de satisfacción y bienestar logrando los resultados esperados.

Percibe que se prioriza el trabajo en la empresa: El 45% de los colaboradores encuestados mencionan que siempre priorizan el trabajo en la empresa. Este resultado coincide con Morales (2023) en su tesis Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021, donde el 50% de los colaboradores señala que siempre se realiza el trabajo adecuado, por otra parte contrasta con Yanasupo (2023) en su Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las Mypes, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021, donde el 45% menciona a veces los colaboradores se sienten comprometidos con las actividades, además tal y como menciona Cenzano (2023) en el artículo *La Importancia de Priorizar Tareas*, el poder dominar la priorización del trabajo hará que las actividades se gestionen de la manera más efectiva posible, identificando todos los factores posibles que sean prioritarios, relacionándolo con la urgencia y la importancia de dichas actividades. Esto demuestra que el aumento de la productividad es uno de los beneficios más evidentes de dar prioridad a las tareas. Podemos completar las tareas más importantes si identificamos y nos concentramos en ellas. Esto nos permite hacer más con menos tiempo y energía.

El trabajo en la empresa se realiza con eficiencia: El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se realizan los trabajos con eficiencia. Este resultado coincide con Yanasupo (2023) en su Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del

Benchmarking en las Mypes, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021, donde el 67% menciona que algunas veces los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención, de igual forma coincide con Fernández (2022) en su tesis Importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones DFER EIRL en Pichakani, 2022, donde solo el 33% de colaboradores cumple con las metas trazadas por la organización, ya que como señala Machuca (2022) en su artículo *Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?*, refiere que la eficiencia laboral es indispensable para que todas las organizaciones puedan obtener el logro de sus objetivos y metas trazadas y con ello obtener los resultados esperados y deseados. Esto demuestra que, si no se lleva un control adecuado en las empresas sobre la eficiencia de los colaboradores, lo más probable es que se presente una baja productividad lo que conduce a la desorganización entre los trabajadores, ya que no se cumplirán las tareas asignadas. La comunicación entre los empleados se retrasa y la fecha límite se pierde. Esto provoca frustración y confusión en todo el equipo.

Objetivo específico 6: Características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tienen iniciativa al realizar sus funciones: El 80% de los colaboradores encuestados mencionan que siempre tienen iniciativa de realizar sus funciones. Esto coincide con el autor Fernández (2022) en su tesis Importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones DFER EIRL en Pichakani, 2022, donde el 50% de colaboradores si cumplen sus funciones con iniciativa y responsabilidad, de igual manera coincide con Saldaña (2020) en su tesis Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima, donde el 58% manifiestan que conocen siempre las actividades que tienen que realizar, pero otro lado contrasta con Pilay y Tapia (2024) en su tesis Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de la Constructora Situeconst CIA. LTDA, donde el 38% mencionaron que casi nunca tienen la libertad de tomar decisiones, ya que como menciona Carranza (2023) en su informe *Guía para motivar equipos de gran tamaño*, donde señala que la iniciativa en el ámbito laboral se refiere a la participación de distintas actividades que no necesariamente sean de su campo laboral, pero que, al poder participar y realizarlas estarán generando un gran impacto dentro de la organización. Esto demuestra que adquirir una actitud con

iniciativa en el trabajo permite desarrollar una gran seguridad, además de potenciar al colaborador, pensará más rápido y, con la experiencia, podrá desarrollar mejor las actividades.

En la empresa se presentan tareas laborales desafiantes: el 65% de los colaboradores mencionan que siempre se presentan tareas desafiantes en la empresa. Esto coincide con el autor Rodríguez (2022) en su tesis *Motivación y el Desempeño laboral en la pequeña empresa consultora de gestión ACCH S.A.C, del distrito de mariscal Cáceres - Juanjuí, 2022*, donde el 57.14% desarrollan un buen empleo de conocimiento en actividades complejas, pero por otra parte contrasta con Arévalo y Medina (2023) en su tesis *Capacitación de personal y desempeño laboral en la empresa consultora Padilla ingenieros EIRL- ciudad de Tarapoto, 2023*, donde el 47.5% de los trabajadores de la empresa en estudio indican una actitud baja ante tareas difíciles, tal como señala Jiménez (2020) en su informe *La motivación laboral en tiempos desafiantes*, para poder sobreponerse a las tareas laborales desafiantes lo que se debe de hacer primero es la identificación del problema, luego analizar la situación, comunicarse de manera efectiva, tomar acción y aprender. Esto demuestra que es fundamental que las empresas cuenten con colaboradores capaces de desarrollar diversas actividades, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia en las labores de la empresa.

La empresa capacita a sus trabajadores: el 70% de los colaboradores encuestados mencionaron que la empresa siempre capacita a sus trabajadores. Esto contrasta con Núñez (2024) en su tesis *Gestión de Calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir*, donde el 50% casi nunca o nunca recibe capacitación para realizar mejor su trabajo, del mismo modo contrasta con Pilay y Tapia (2024) en su tesis *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de la Constructora Situeconst CIA. LTDA*, donde el 72% calificaron que casi nunca la empresa los capacita para mejorar su desempeño laboral, asimismo contrasta con Lapa (2023) en su tesis *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*, donde el 55.46% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores, además como menciona Reyes (2024) en su revista *Habilidades para el trabajo*, se refiere a la actualización y capacitación del colaborador en cuanto se refiere a sus conocimientos y habilidades; tales colaboradores se centran en mejorar sus habilidades blandas y duras y, todo ello se logrará mediante capacitaciones que los empleadores puedan

brindarles. Esto demuestra que es importante implementar un plan de capacitación a los colaboradores, ya que, a través de ello, se desarrollan habilidades y destrezas que permiten a los empleados aplicar su conocimiento de manera efectiva, lo cual es fundamental para el crecimiento tanto individual como colectivo.

Cuenta con suficientes habilidades laborales: el 45% de los colaboradores mencionaron que casi siempre cuentan con las habilidades suficiente para las labores que realizan. Este resultado coincide con Rodríguez (2022) en su tesis Motivación y el Desempeño laboral en la pequeña empresa consultora de gestión ACCH S.A.C, del distrito de mariscal Cáceres - Juanjuí, 2022, donde el 45.71% presentan un buen nivel de habilidad en su desempeño laboral, pero por otra parte contrasta con Saldaña (2020) en su tesis Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima, donde el 45% manifiesta que las habilidades laborales de los colaboradores no siempre es la adecuada, tal como menciona Torres (2022) en su libro *las habilidades laborales*, se refieren a las capacidades individuales que tienen los colaboradores y la ejercen en su día a día laboral; las habilidades laborales de los colaboradores son relevantes en gran magnitud para las organizaciones; ya que, son las que conllevan a obtener beneficios para la mejora de la productividad y crear un ambiente laboral óptimo. Esto demuestra que es importante invertir en el desarrollo de las habilidades de los empleados, las empresas pueden ayudar a sus empleados a estar preparados para el futuro del trabajo, aumentar la productividad y la competitividad de la empresa y obtener varios beneficios específicos para la empresa.

Se busca de manera eficiente soluciones a los problemas: El 50% de los colaboradores mencionan que a veces se busca de manera eficiente soluciones a los problemas. Esto contrasta con el resultado de Fernández (2022) en su tesis Importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones DFER EIRL en Pichakani, 2022, donde el 37% mencionan que no existen conflicto entre los colaboradores en la empresa, asimismo contrasta con Llantoy (2021) en su tesis Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P. Evangélica Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020, donde el 73.33% mencionan que casi siempre hay solución a los problemas, tal como menciona Osborn (2024) en su informe *Solución Creativa de Problemas*, las soluciones creativas por todo el potencial humano que labora en la

empresa, debe de existir dentro de la misma, dinamismo entre todo el grupo que labora, para que así puedan juntar y recolectar ideas para solucionar problemas que se puedan presentar más adelante. Esto demuestra que es importante conocer herramientas para resolver problemas de manera tanto lógica como creativa, puede ayudar a contribuir a alcanzar mejores resultados de negocio y, en definitiva, a poder realizar de manera más eficiente el trabajo y a que reconozcan el valor añadido que la persona representa para la empresa.

Objetivo específico 7: Características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

En la empresa existen trabajadores con actitud negativa: El 55% de los colaboradores encuestados mencionaron que a veces existen trabajadores con actitud negativa. Esto contrasta con los resultados de Llantoy (2021) en su tesis *Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P. Evangélica Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 53.33% mencionan que los trabajadores casi nunca muestran negatividad en las labores, de igual forma contrasta con Saldaña (2020) en su tesis *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima*, donde el 75% manifestaron que casi nunca los colaboradores tienen una actitud negativa, por lo que el autor Great (2022) en su libro *Consecuencias del mal ambiente laboral y cómo lidiar con él*, menciona que la negatividad en la empresa se produce por varios factores como la alta rotación de personal seguida, la desmotivación, la impuntualidad, la productividad baja el no cumplir con las metas y objetivos, estos mencionados factores pueden conllevar a la empresa a resultados negativos que impidan el progreso de la misma. Esto demuestra que es fundamental contar con empleados positivos que mantienen una perspectiva optimista y suelen ser más efectivos en la resolución de problemas, fomentan una cultura de apoyo y contribuyen a un clima organizacional positivo. Esto no solo mejora la moral del equipo, sino que también puede llevar a un aumento en la productividad y la satisfacción laboral.

Los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa: El 40% de los colaboradores menciona que a veces los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa. Esto coincide con los autores Pilay y Tapia (2024) en su tesis *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de la Constructora Situeconst CIA. LTDA*, donde el 79% mencionan que los colaboradores a veces presentan conductas negativas, pero

por otra parte contrasta con Muñoz (2020) en su tesis Inseguridad Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral, 2020, donde el 52% mencionaron que las conductas de desempeño mayormente son positivas en la empresa, tal como Edelberg (2021) menciona en su revista *Comportamientos que intentan dañar una organización*, la mala conducta laboral puede tener un efecto negativo en la motivación de los colaboradores, también puede afectar la productividad empresarial y con ello arrastrar a que la empresa tenga malos resultados que no deseaba obtener. Esto demuestra que en las empresas es importante contar con un código de conducta empresarial porque este documento determina cómo deben comportarse las personas involucradas en la empresa y cómo debe ser la relación entre estas y la organización para lograr un mejor desarrollo competitivo con aspectos que beneficien a la empresa y el colaborador.

Objetivo específico 8: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales:

Nombre Comercial: Consultora & Contratistas Fordes Eirl.

2. Misión

Brindar servicios multidisciplinarios a instituciones y organizaciones del sector público y privado en gestión integral para el desarrollo económico y social. Realizar proyectos modernos que abarquen el diseño de construcción e ingeniería; así como también, el desarrollo del entorno social y económico; generando fuentes laborales, fomentando un excelente clima laboral que motive el desarrollo del colaborador tanto personal como profesional.

3. Visión

Ser la Consultora y Contratista de clase Nacional, Regional y Local líder elegida por los proyectos realizados en construcción, arquitectura e ingeniería, con colaboradores altamente capacitados y uso de tecnología adecuada; así mismo, optimizando los costos pensando esencialmente en nuestros clientes a los cuales se les brindará los estándares más altos de calidad en cuanto al servicio que ofrezca la empresa.

Pensamos y creamos nuevas propuestas de diseño con métodos innovadores que aporten significativamente a la Ingeniería, Consultoría y Construcción.

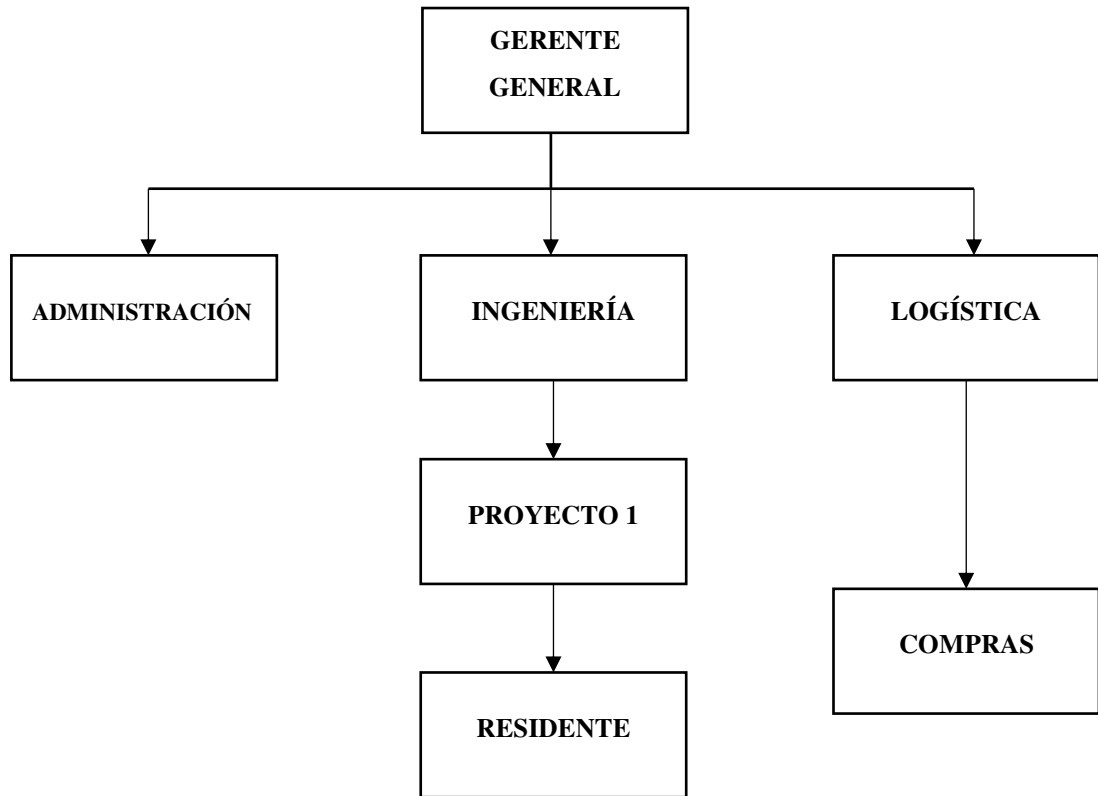
4. Objetivos

- Incrementar la creación de espacios funcionales y estéticos en un 100% mediante diversas estrategias.
- Mejorar la sostenibilidad y responsabilidad ambiental en un 100% en colaboración con todo el potencial humano de la compañía.
- Innovar en un 100% la tecnología para un mejor desempeño en los proyectos que la empresa realice.
- Fomentar en un 100% la colaboración y la comunicación efectiva entre todos los colaboradores de la empresa y los altos mandos.
- Fortalecer la seguridad en 100% en el lugar de trabajo, con la finalidad de que se pueda asegurar el bienestar de los colaboradores.

5. Servicios

La microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L. se dedica a brindar los servicios de Ejecución de Obras, Elaboración de Estudios de Proyectos de Ingeniería y Supervisión de Obras, y por tanto todos y cada uno de sus integrantes deben estar comprometidos con un espíritu de servicio al cliente.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Información general del puesto	
Nombre del Puesto	Gerente General.
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración de empresas, Economistas, ingeniero o una formación a fin. - Estudios de ingeniería o administración de empresas.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica, manejo de proyectos y liderazgo. - Indispensable experiencia en procesos de maquinados de precisión. - Administración de procesos de producción, ingeniería de manufactura y manejo de ofimática.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones a tiempo - Adaptación al estilo de liderazgo indicado.

	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar y valorar las opiniones de los demás. - Desarrollar relaciones laborales y generar lazos. - Saber cómo motivar a sus colaboradores. - Siempre debe estar dispuesto a aprender.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planear, dirigir, coordinar, controlar, mejorar los procesos de ingeniería. - Detener el proceso de producción por problemas de calidad o inestabilidad de proceso. - Elaborar un plan de acción para solución y prevención de problemas. - Detectar las necesidades de capacitación del personal a cargo. - Reportar los resultados de las mejoras a Dirección. - Revisar y validar que los cambios generados internos y externos al proceso de producción sean implementados.

Información general del puesto	
Nombre del Puesto	Administración.
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración de empresas. - Estudios en administración de empresas.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Debe conocer las normativas y leyes empresariales. - Debe conocer el funcionamiento de la estructura y el organigrama empresarial. - Debe conocer y comprender la gestión económica y financiera dentro de la compañía.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad de comunicación activa y continua. - Liderazgo. - Compromiso ético y profesional. - Manejo y gestión del tiempo. - Capacidad de resolver problemáticas. - Buena capacidad de respuesta ante situaciones de bajo presión.

	<ul style="list-style-type: none"> - Destrezas en el uso de equipos y herramientas informáticas y de oficina.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Definir objetivos, establecer cronogramas, asignar recursos, y anticipar posibles riesgos para asegurar que el proyecto se complete a tiempo y dentro del presupuesto. - Elaborar presupuestos detallados que estiman los costos de materiales, mano de obra, equipos y otros gastos asociados, así como el monitoreo continuo de los consumos para asegurarse de que se mantengan dentro de los límites establecidos. - Coordinar las actividades de los equipos de trabajo, resolver problemas que surjan durante la construcción, verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y mantener una comunicación efectiva.

Información general del puesto	
Nombre del Puesto	Logística.
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller o licenciado en administración o contabilidad. - Estudios previos en logística.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión a fondo sobre la economía y tendencias del mercado. - Conocimientos profundos de los costos. - Habilidades de negociación.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Deben ser flexibles y capaces de ajustar sus planes ante imprevistos. - Capacidad de analizar los datos. - Saber manejar situaciones de conflictos para minimizar el impacto. - Ayudar a reducir costos y mejorar la calidad del servicio.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de un adecuado control de inventario.

	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar los procesos operativos del almacén con exactitud, rapidez y a un bajo costo. - Trabajar en mejorar los procesos de entrega a los clientes finales, realizándolos cada día de una forma más rápida y eficiente. - Disponer de un sistema de información adecuado para realizar la trazabilidad. - Trabajar en la mejora continua de los flujos directos de la mano con los altos mandos para minimizar el número de devoluciones.
--	--

Información general del puesto	
Nombre del Puesto	Residente
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Titulado en ingeniería civil o una formación afín. - Conocimientos previos como residente de obra.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar globalmente el proceso de construcción de obras como edificios, carreteras y puentes y garantizar la calidad y el seguimiento de las normas en dichas obras. - La administración de materiales, la planificación y la evaluación del trabajo y la redacción de informes. - Sólida base en ingeniería y matemáticas, la competencia en software específico como el AutoCAD, la habilidad para leer e interpretar planos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el proyecto a fondo. - Establecer metas claras y realistas. - Formar un equipo competente y motivado. - Comunicación abierta y constante.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y supervisar tareas de personal, estructurar un plan de trabajo, asignar y sistematizar operaciones de

	<p>mantenimiento, reportar condiciones inseguras y colaborar con arquitectos e ingenieros.</p> <ul style="list-style-type: none">- Asignar y sistematizar las operaciones de mantenimiento industrial.- Monitorear los indicadores clave de desempeño establecidos e implementar las técnicas de control administrativo que se requieran para lograr los objetivos de la empresa en tiempo y forma.- Impartir cursos de capacitación al personal bajo su cargo para mejorar la productividad laboral y la rentabilidad de la empresa.
--	---

7. Diagnóstico General

<p>Análisis externos</p> <p>ANÁLISIS</p> <p>FODA</p> <p>Análisis internos</p>	<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>AMENAZAS</p>
<p>FORTALEZAS</p>	<p>ESTRATEGIAS F – O</p>	<p>ESTRATEGIAS F - A</p>
<p>F1. Siempre se busca cumplir con las expectativas del cliente. F2. Desarrollo de proyectos de calidad F3. Comprometidos con mejorar. F4. Deseos de mejorar en la gestión de sus procesos.</p>	<p>FO1. Brindar un servicio de alta calidad para que se sientan satisfechos con las labores que se desarrollan (F1, O4). FO2. Establecer una buena relación con los clientes nuevos y fidelizarlos para futuros proyectos. (F2, F3, O2, O4). FO3. Favorecer a nuestros clientes con un personal calificado para satisfacer las necesidades (F4, O3). FO4. Implementar sistemas de calidad tecnológicos para un mejor servicio eficiente y eficaz al cliente. (F1, F3, O2, O3).</p>	<p>FA1. Brindar seguridad y credibilidad a los clientes dándole un buen servicio para que así recomiende nuestra empresa (F2, F3, A2). FA2. Trabajar en los precios para lograr ser una empresa reconocida en el campo laboral no solo por la calidad sino también por los precios. (F2, A1, A2). FA3. Buscar la satisfacción de los clientes con trabajos de calidad de calidad para obtener mejores beneficios. (F1, F2, A4).</p>
<p>DEBILIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS D - O</p>	<p>ESTRATEGIAS D - A</p>
<p>D1. No se aplica con frecuencia el valor agregado. D2. No se da soluciones efectivas a los conflictos. D3. No se toma decisiones adecuadas D4. Baja eficiencia laboral. D5. Conductas negativas de los colaboradores. D6. En algunos casos no se entrega a tiempo los proyectos.</p>	<p>DO1. Estar capacitado para realizar las actividades de manera adecuada y dar un buen servicio a los clientes. (D6, O4). DO2. Ser conocido en el rubro realizando estrategias de marketing mostrando promociones a nuestros clientes por medios tecnológicos. (D3, O3). DO3. Realizar capacitaciones virtuales con el fin de comprometer a los colaboradores. (D4, D5, O3). DO4. Priorizar las labores en proceso para el cumplimiento de las expectativas de los clientes (D6, O4).</p>	<p>DA1. Realizar capacitaciones al personal para así tener un mejoramiento en las actividades de la empresa. (D3, D4, A4). DA2. Promocionar a la empresa para a dar a conocer la calidad de servicio a nuestros clientes. (D3, A2). DA3. Desarrollar actividades de integración, para familiarizar a los colaboradores y mejorar el vínculo laboral dentro de la empresa. (D5, A4).</p>

8. Indicadores de la gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Valor agregado	El 55% de los trabajadores manifestaron que a veces los servicios que ofrecen cuentan con valor agregado.	La no intervención del gerente para verificar el valor agregado que se le da al servicio.	Baja competitividad en el mercado y clientes insatisfechos.
		La empresa no siempre cumple con los estándares que se establecieron.	Ingresos económicos mínimos y la no llegada de más clientes potenciales.
		La falta de interés del gerente y de los colaboradores al no brindar el valor agregado al servicio.	No cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la empresa. Económicas para la empresa.
Costos	El 45% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa busca reducir costos.	La poca importancia de los altos mandos para la reducción de costos.	Dificultad de fijar precios y ello conlleva a una pérdida económica.
		La falta de información necesaria para manejar los aspectos financieros.	Tomar decisiones incorrectas al no conocer cómo realizar la disminución de costos.
		El no trabajar en conjunto para verificar los inconvenientes en cuanto a costos.	Los colaboradores de la empresa no tendrán en cuenta el trabajo en equipo para la solución de problemas.

Toma de decisiones	El 40% de los colaboradores encuestados menciona que a veces la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada.	La poca capacitación de parte de los ejecutivos para poder tomar buenas decisiones a la hora de ejecutar los proyectos.	Pérdida de clientes potenciales por no poder tomar buenas decisiones.
		Poca importancia de los representantes para tomar buenas decisiones a la hora realizar las actividades.	Pérdidas económicas al tomar decisiones equivocadas para los diferentes proyectos.
		La falta de atención a las opiniones de los colaboradores para recopilar ideas y tomar buenas decisiones.	Los colaboradores no se preocuparán por el bienestar de la empresa y sentirán que no son escuchados y tomados en cuenta.
Entregas a tiempo	El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se cumple con entregar a tiempo los proyectos	Falta de interés en lograr la satisfacción de los clientes al momento de entregar los proyectos a tiempo.	Pérdida de tiempo y dinero por no cumplir con las entregas de los proyectos en el respectivo momento.
		Los colaboradores están poco comprometidos con las labores en la empresa ya que no se les establecen metas y objetivos.	Pérdida de clientes potenciales y gastos innecesarios en las actividades que no se cumplen.
		Poco compromiso por la falta de comunicación entre el potencial humano de la empresa para	Pérdida de credibilidad de la empresa para realizar los trabajos con mayor eficacia.

		cumplir con la entrega de los proyectos a tiempo.	
Eficiencia laboral	El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se realizan los trabajos con eficiencia	Falta de interés y compromiso de los representantes y los colaboradores.	Los colaboradores podrían no tomar en serio sus labores y no se lograrán los objetivos.
		No hay control adecuado en la empresa sobre el cumplimiento de las diferentes actividades.	Pérdidas económicas y deficiencia en los proyectos desarrollados.
		Nula capacitación sobre eficiencia y efectividad a todos los colaboradores de la empresa.	Conflictos entre compañeros de trabajo y representantes de la empresa, no recomendarían a la empresa.
Soluciones creativas	El 50% de los colaboradores mencionan que a veces se busca de manera eficiente soluciones a los problemas	Por la falta de compromiso del gerente en establecer buenas relaciones.	Los trabajadores no podrán realizar sus actividades con normalidad.
		Falta de capacitación sobre trabajo el equipo y desconocimiento por parte de los representantes en temas de solución de conflictos.	No podrán cumplir con las tareas encomendadas a tiempo por la falta de compromiso con la empresa.
		Contar con colaboradores problemáticos por la falta de comunicación adecuada en el trabajo.	Pérdida de tiempo y dinero, generando desunión entre los integrantes de la empresa.

Negatividad	El 55% de colaboradores encuestados mencionaron que a veces existen trabajadores con actitud negativa	Por la falta de interés de los colaboradores, contar con colaboradores pesimistas y poco comprometidos con la empresa.	Los colaboradores no se sentirán identificados a plenitud con el éxito que la empresa desea alcanzar.
		Los colaboradores de la empresa no son evaluados en cuanto al desempeño laboral y actitud en la empresa.	Negatividad ante cualquier situación que se presente lo que afectara al desempeño laboral.
		Poco dinamismo en la empresa entre todo el potencial humano que labora en la misma.	Baja productividad en las actividades y el no apoyo mutuo entre los colaboradores de la empresa.
Conductas que dañan a la empresa	El 40% de los colaboradores menciona que a veces los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa	Por contratar trabajadores poco capacitados y problemáticos.	Pérdidas económicas considerables por no trabajar en conjunto y armonía.
		El no establecer de manera clara las políticas de la empresa.	Deficiencia en la actividad y la pérdida de credibilidad en la empresa.
		Falta de evaluación constante a los colaboradores para determinar sus intereses.	No se lograría alcanzar la productividad que la empresa desea lograr.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 55% de los trabajadores manifestaron que a veces los servicios que ofrecen cuentan con valor agregado.	La no intervención del gerente para verificar el valor agregado que se le da al servicio.
	La empresa no siempre cumple con los estándares que se establecieron.
	La falta de interés del gerente y de los colaboradores al no brindar el valor agregado al servicio.
El 45% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa busca reducir costos.	La poca importancia de los altos mandos para la reducción de costos.
	La falta de información necesaria para manejar los aspectos financieros.
	El no trabajar en conjunto para verificar los inconvenientes en cuanto a costos.
El 40% de los colaboradores encuestados menciona que a veces la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada.	La poca capacitación de parte de los ejecutivos para poder tomar buenas decisiones a la hora de ejecutar los proyectos.
	Poca importancia de los representantes para tomar buenas decisiones a la hora realizar las actividades.
	La falta de atención a las opiniones de los colaboradores para recopilar ideas y tomar buenas decisiones.
El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se cumple con entregar a tiempo los proyectos	Falta de interés en lograr la satisfacción de los clientes al momento de entregar los proyectos a tiempo.
	Los colaboradores están poco comprometidos con las labores en la empresa ya que no se les establecen metas y objetivos.
	Poco compromiso por la falta de comunicación entre el potencial humano de la empresa para cumplir con la entrega de los proyectos a tiempo.
El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se	Falta de interés y compromiso de los representantes y los colaboradores.

realizan los trabajos con eficiencia	No hay control adecuado en la empresa sobre el cumplimiento de las diferentes actividades.
	Nula capacitación sobre eficiencia y efectividad a todos los colaboradores de la empresa.
El 50% de los colaboradores mencionan que a veces se busca de manera eficiente soluciones a los problemas	Por la falta de compromiso del gerente en establecer buenas relaciones.
	Falta de capacitación sobre trabajo el equipo y desconocimiento por parte de los representantes en temas de solución de conflictos.
	Contar con colaboradores problemáticos por la falta de comunicación adecuada en el trabajo.
El 55% de colaboradores encuestados mencionaron que a veces existen trabajadores con actitud negativa	Por la falta de interés de los colaboradores, contar con colaboradores pesimistas y poco comprometidos con la empresa.
	Los colaboradores de la empresa no son evaluados en cuanto al desempeño laboral y actitud en la empresa.
	Poco dinamismo en la empresa entre todo el potencial humano que labora en la misma.
El 40% de los colaboradores menciona que a veces los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa	Por contratar trabajadores poco capacitados y problemáticos.
	El no establecer de manera clara las políticas de la empresa.
	Falta de evaluación constante a los colaboradores para determinar sus intereses.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Valor agregado	El 55% de los trabajadores manifestaron que a veces los servicios que ofrecen cuentan con valor agregado.	Mantener la constante renovación en la empresa y ofrecer el servicio de manera innovadora.
		Enfocarse en los clientes y en el servicio que se les ofrece, brindando experiencias completas a los usuarios y lograr su satisfacción.
		Establecer conexión con los clientes de manera positiva y realizar capacitaciones a todo el potencial humano de la empresa.
Costos	El 45% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa busca reducir costos.	Reducir los gastos corporativos, valorando un cambio de proveedores.
		Ahorrar en costos, fidelizando a los clientes con estrategias efectivas.
		Incorporar nuevas tecnologías para la mejora en los procesos, capacitar a los colaboradores en aspecto económicos.
Toma de decisiones	El 40% de los colaboradores encuestados menciona que a veces la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada.	Hablar constantemente con el equipo de trabajo para mejorar la comunicación en la empresa.
		Generar confianza entre el gerente y los colaboradores para una mejor relación; también reconocer la importancia de escuchar las opiniones para tomar decisiones.
		Tomar decisiones en conjunto o recopilar ideas de los demás colaboradores para que así se tomen buenas decisiones y el trabajo en equipo sea efectivo.
Entregas a tiempo	El 45% de los encuestados	Priorizar las actividades que se desarrollan para cumplir con las entregas a tiempo.

	mencionaron que a veces se cumple con entregar a tiempo los proyectos	Mejorar la relación entre colaboradores, fomentar el trabajo en equipo para el logro de objetivos, establecer una comunicación clara y precisa. Buscar innovación constante para cumplir con los requerimientos de los clientes.
Eficiencia laboral	El 45% de los encuestados mencionaron que a veces se realizan los trabajos con eficiencia	Se debe de realizar una evaluación para verificar el desempeño laboral y cómo va la competitividad laboral dentro de la empresa.
		Enfatizar la buena relación entre todos en la empresa y mejorar en el compromiso.
		Capacitar constantemente a los colaboradores y motivarlos con estrategias positivas.
Soluciones creativas	El 50% de los colaboradores mencionan que a veces se busca de manera eficiente soluciones a los problemas	Evitar trabajadores problemáticos y capacitarlos continuamente para evitar la generación de conflictos laborales.
		Priorizar el trabajo en equipo y evaluar a los trabajadores antes de contratarlos.
		Generar vínculos positivos entre colaboradores y gerente para promover la democracia en la empresa.
Negatividad	El 55% de colaboradores encuestados mencionaron que a veces existen trabajadores con actitud negativa	Realizar una conferencia o una charla periódicamente a todo el potencial humano para concientizar sobre el éxito que se desea lograr.
		Motivar a los colaboradores para mejorar el desempeño en la empresa.
		Buscar estrategias que ayuden a mejorar el compromiso de los colaboradores y hacer saber a los colaboradores que son importantes en la empresa.

Conductas que dañan a la empresa	El 40% de los colaboradores menciona que a veces los trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa	Realizar capacitaciones contantes a los colaboradores para mejorar en cuanto a actitud.
		Buscar soluciones efectivas ante cualquier contingencia y priorizar el trabajo en equipo.
		Realizar evaluaciones minuciosas antes de contratar un colaborador e integrar a todos los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en la empresa.

11. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Económicos
1	Mantener la constante renovación en la empresa y ofrecer el servicio de manera innovadora.	Gerente	Computadora, internet y redes sociales.	15 días	S/. 1,000.00
	Enfocarse en los clientes y en el servicio que se les ofrece, brindando experiencias completas a los usuarios y lograr su satisfacción.		Redes sociales, internet.	15 días	
	Establecer conexión con los clientes de manera positiva y realizar capacitaciones a todo		Computadora, internet, redes sociales.	15 días	

	el potencial humano de la empresa.				
2	Reducir los gastos corporativos, valorando un cambio de proveedores.	Gerente	Computadora, hojas de cálculo, internet.	20 días	S/ 500.00
	Ahorrar en costos, fidelizando a los clientes con estrategias efectivas.		Computadora, internet, proyector, hojas de ofimática.	20 días	
	Incorporar nuevas tecnologías para la mejora en los procesos, capacitar a los colaboradores en aspecto económicos.		Computadora, hojas de cálculo, internet.	20 días	
3	Hablar constantemente con el equipo de trabajo para mejorar la comunicación en la empresa.	Gerente	Computadora, redes sociales, internet.	25 días	S/ 500.00
	Generar confianza entre el gerente y los colaboradores para una mejor relación; también reconocer la importancia de escuchar las opiniones para tomar decisiones.		Computadora, internet.	25 días	

	Tomar decisiones en conjunto o recopilar ideas de los demás colaboradores para que así se tomen buenas decisiones y el trabajo en equipo sea efectivo.		Computadora, internet.	25 días	
4	Priorizar las actividades que se desarrollan para cumplir con las entregas a tiempo.	Gerente	Computadora, internet, proyector,	30 días	S/ 500.00
	Mejorar la relación entre colaboradores, fomentar el trabajo en equipo para el logro de objetivos, establecer una comunicación clara y precisa.		Hojas de cálculo, videos motivacionales	30 días	
	Buscar innovación constante para cumplir con los requerimientos de los clientes.		Computadora, internet.	30 días	
5	Se debe de realizar una evaluación para verificar el desempeño laboral y cómo va la competitividad	Gerente y los colaboradores	Computadora, internet, hojas de cálculo	30 días	S/ 500.00

	laboral dentro de la empresa.				
	Enfatizar la buena relación entre todos en la empresa y mejorar en el compromiso.		Computadora, internet	30 días	
	Capacitar constantemente a los colaboradores y motivarlos con estrategias positivas.		Computadora internet	30 días	
6	Evitar trabajadores problemáticos y capacitarlos continuamente para evitar la generación de conflictos laborales.	Gerente	Computadora, internet, proyector	30 días	S/ 500,00
	Priorizar el trabajo en equipo y evaluar a los trabajadores antes de contratarlos.		Computadora, internet, videos motivacionales	30 días	
	Generar vínculos positivos entre colaboradores y gerente para promover la democracia en la empresa.		Computadora, internet	30 días	
7	Realizar una conferencia o una	Gerencia	Computadora, internet,	25 días	S/ 500.00

	charla periódicamente a todo el potencial humano para concientizar sobre el éxito que se desea lograr.		proyector, videos motivacionales, herramientas digitales		
	Motivar a los colaboradores para mejorar el desempeño en la empresa.		Computadora, internet, videos motivacionales	25 días	
	Buscar estrategias que ayuden a mejorar el compromiso de los colaboradores y hacer saber a los colaboradores que son importantes en la empresa.		Computadora, internet, proyector	25 días	
8	Realizar capacitaciones contantes a los colaboradores para mejorar en cuanto a actitud.	Gerente	Computadora, internet, proyector, videos motivacionales, herramientas digitales	30 días	S/ 1,000.00
	Buscar soluciones efectivas ante cualquier contingencia y priorizar el trabajo en equipo.		Computadora, internet, videos motivacionales	30 días	

	<p>Realizar evaluaciones minuciosas antes de contratar un colaborador e integrar a todos los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en la empresa.</p>		<p>Computadora, internet, hojas de cálculo</p>	<p>30 días</p>	
--	--	--	--	----------------	--

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mantener la constante renovación en la empresa y ofrecer el servicio de manera innovadora.	01/01/2025	15/01/2025	X	X														
	Enfocarse en los clientes y en el servicio que se les ofrece, brindando experiencias completas a los usuarios y lograr su satisfacción.	01/01/2025	15/01/2025	X	X														
	Establecer conexión con los clientes de manera positiva y realizar capacitaciones a todo el potencial humano de la empresa.	01/01/2025	15/01/2025	X	X														
2	Reducir los gastos corporativos, valorando un cambio de proveedores.	01/01/2025	20/07/2025	X	X	X													
	Ahorrar en costos, fidelizando a los clientes con estrategias efectivas.	01/01/2025	20/07/2025	X	X	X													

	Incorporar nuevas tecnologías para la mejora en los procesos, capacitar a los colaboradores en aspecto económicos.	01/01/2025	20/07/2025	X	X	X													
3	Hablar constantemente con el equipo de trabajo para mejorar la comunicación en la empresa.	01/01/2025	25/01/2025	X	X	X	X												
	Generar confianza entre el gerente y los colaboradores para una mejor relación; también reconocer la importancia de escuchar las opiniones para tomar decisiones.	01/01/2025	25/01/2025	X	X	X	X												
	Tomar decisiones en conjunto o recopilar ideas de los demás colaboradores para que así se tomen buenas decisiones y el trabajo en equipo sea efectivo.	01/01/2025	01/01/2025	X	X	X	X												
4	Priorizar las actividades que se desarrollan para cumplir con las entregas a tiempo.	01/02/2025	02/03/2025					X	X	X	X	X							

	Mejorar la relación entre colaboradores, fomentar el trabajo en equipo para el logro de objetivos, establecer una comunicación clara y precisa.	01/02/2025	02/03/2025						X	X	X	X	X						
	Buscar innovación constante para cumplir con los requerimientos de los clientes.	01/02/2025	02/03/2025						X	X	X	X	X						
5	Se debe de realizar una evaluación para verificar el desempeño laboral y cómo va la competitividad laboral dentro de la empresa.	01/02/2025	02/03/2025						X	X	X	X	X						
	Enfatizar la buena relación entre todos en la empresa y mejorar en el compromiso.	01/02/2025	02/03/2025						X	X	X	X	X						
	Capacitar constantemente a los colaboradores y motivarlos con estrategias positivas.	01/02/2025	02/03/2025						X	X	X	X	X						

6	Evitar trabajadores problemáticos y capacitarlos continuamente para evitar la generación de conflictos laborales.	01/01/2025	30/01/2025	X	X	X	X											
	Priorizar el trabajo en equipo y evaluar a los trabajadores antes de contratarlos.	01/01/2025	30/01/2025	X	X	X	X											
	Generar vínculos positivos entre colaboradores y gerente para promover la democracia en la empresa.	01/01/2025	30/01/2025	X	X	X	X											
7	Realizar una conferencia o una charla periódicamente a todo el potencial humano para concientizar sobre el éxito que se desea lograr.	01/03/2025	25/03/2025									X	X	X	X			
	Motivar a los colaboradores para mejorar el desempeño en la empresa.	01/03/2025	25/03/2025									X	X	X	X			

	Buscar estrategias que ayuden a mejorar el compromiso de los colaboradores y hacer saber a los colaboradores que son importantes en la empresa.	01/03/2025	25/03/2025								X	X	X	X				
8	Realizar capacitaciones contantes a los colaboradores para mejorar en cuanto a actitud.	01/03/2025	30/03/2025								X	X	X	X				
	Buscar soluciones efectivas ante cualquier contingencia y priorizar el trabajo en equipo.	01/03/2025	30/03/2025								X	X	X	X				
	Realizar evaluaciones minuciosas antes de contratar un colaborador e integrar a todos los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en la empresa.	01/03/2025	30/03/2025									X	X	X	X			

VI. Conclusiones

En la presente investigación se estableció una propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024; ya que, es esencial implementar diferentes estrategias que sean de ayuda para poder lograr los objetivos que la empresa tiene planteados; así mismo, al implementar las estrategias en la presente propuesta de mejora estarán conllevando a que sus colaboradores puedan rendir mucho mejor en su desempeño laboral y por ende se verá mejor productividad empresarial.

En esta investigación se definió las características de la planificación de la calidad, donde la mayoría de los colaboradores de la empresa mencionaron que siempre los servicios que presta la empresa tienen aceptación en el mercado; también siempre logran la productividad deseada, a veces el servicio cuenta con un valor agregado y finalmente manifiestan que siempre los servicios cuentan con las expectativas del cliente.

En esta investigación se describió las características de la implementación de la calidad, donde la mayoría de los colaboradores de la empresa manifiestan que siempre la empresa busca la diferenciación, a veces busca reducir los costos, siempre cumplen con los estándares de calidad y finalmente manifestaron que, ofrecer calidad siempre permite la retención de clientes.

En esta investigación se describió las características del control de calidad, donde la mayoría de los colaboradores manifestaron que la empresa siempre está orientado a producir mejoras; también que, a veces la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada y finalmente manifestaron que siempre hacen uso correcto de los recursos de la empresa.

En esta investigación se describió las características de la mejora continua, donde la mayoría de los colaboradores manifestaron que la empresa siempre ofrece un servicio eficiente; también mencionan que el rendimiento de los trabajadores siempre va en aumento y manifiestan que a veces se cumple con entregar a tiempo los proyectos que se están elaborando.

En esta investigación se describió las características del desempeño en la tarea, donde la mayoría de los colaboradores manifestaron que siempre el trabajo que efectúan en la

empresa es planificado y organizado, también el trabajo efectuado siempre está orientado a resultados, siempre se prioriza el trabajo en la empresa y finalmente, manifestaron que, a veces se realizan los trabajos con mayor eficiencia.

En esta investigación se describió las características del desempeño en el contexto, donde la mayoría de los colaboradores manifestaron que siempre tienen iniciativa de realizar sus funciones, siempre se presentan tareas desafiantes en la empresa, siempre se capacita a los colaboradores; así mismo, siempre se cuenta con las habilidades suficientes para realizar las diferentes labores de la empresa y finalmente, manifestaron que, a veces se busca de manera eficiente soluciones a los problemas.

En esta investigación se describió las características de los comportamientos contraproducentes, donde la mayoría de los colaboradores encuestados manifestaron que en la empresa a veces existen colaboradores que tienen una actitud negativa; así mismo, manifestaron que a veces los colaboradores suelen presentar conductas que no van de acorde con el avance de la empresa y por ende llegan a dañar su funcionalidad.

En esta investigación, se elaboró un plan de mejora con la finalidad de ofrecer ciertas soluciones a las falencias o inconvenientes que presente la empresa en estudio; donde se describen diferentes estrategias que pueden llevar a cabo para un mejor entendimiento y desempeño laboral óptimo de todo el potencial humano que labora en la empresa.

VII. Recomendaciones

Implementar diversas estrategias de gestión de calidad y desempeño laboral que puedan coadyuvar a los inconvenientes que se puedan presentar en la empresa; así mismo, para poder mejorar la atención al cliente y que el colaborador se sienta indispensable en la empresa para un mejor desempeño laboral es esencial ofrecer un entorno de trabajo que fomente la motivación y el crecimiento profesional.

Innovar en cuanto se refiere a un valor agregado, el cual haga que sus clientes se sientan conformes y satisfechos con el trabajo que se les brinda; así mismo, los colaboradores deben de presentar un desempeño laboral óptimo para cumplir con sus expectativas, esto puede incluir una capacitación continua, programas de reconocimiento y oportunidades de desarrollo personal. Además, el uso de tecnología, como plataformas de feedback en tiempo real, permite recoger opiniones y ajustar servicios de inmediato.

Realizar un estudio o costeo, que permita ajustar los costos de los servicios que se ofrecen a los clientes puedan acomodarse a sus ingresos. Al implementar estrategias que ofrezcan tarifas accesibles, la consultora y contratista no solo podrá reflejar el verdadero valor de sus servicios, sino que también generará una mayor satisfacción y lealtad en sus clientes, esto ayudará a fortalecer la relación con el cliente y a consolidar la reputación de la empresa en el mercado.

Realizar reuniones una vez a la semana, donde puedan compartir diferentes ideas y mediante ello, lograr una excelente toma de decisiones; dado que, cuando se toman buenas decisiones, la empresa no caerá en errores que puedan llegar a ser críticas con el transcurrir del tiempo. Además, es vital fomentar una cultura de mejora continua y asegurar un uso más eficiente de los recursos, lo que a su vez desarrollará la calidad del trabajo y la satisfacción de los colaboradores.

Priorizar la entrega de los proyectos con mayor eficacia en cuanto al tiempo se refiera; ya que, cuando se entregan los proyectos a tiempo, se estarán generando una buena imagen para la empresa y con ello, nuevos clientes que puedan adquirir de sus servicios para trabajar en los diferentes proyectos. Asimismo, esto no solo fortalece la satisfacción del cliente actual, sino que también atrae a nuevos clientes interesados en contratar sus servicios para futuros proyectos.

Capacitar de manera adecuada a los colaboradores de la empresa, para que así, no cometan errores que puedan perjudicar a la empresa; así mismo, si el colaborador se encuentra capacitado, estará ofreciendo una atención de calidad a los clientes el cual siempre se fundamental en toda empresa, sino que también les permite ofrecer una atención al cliente de alta calidad, lo cual es esencial para el éxito. Al invertir en la capacitación, se fomenta un ambiente de confianza y se fortalece el prestigio de la empresa en el mercado laboral.

Enfatizar en las capacitaciones en los colaboradores; así mismo, se les debe de motivar para que mejoren su desempeño laboral mediante reconocimientos, no necesariamente monetarios; ya que, si el colaborador al sentirse valorado y motivados, estarán más comprometidos y realizarán sus tareas de manera eficiente, precisa, y concisa, lo que a su vez contribuye al éxito general de la empresa.

Realizar dinámicas grupales en la empresa; ya que, por momentos, existen tensiones entre los compañeros de trabajo y al hacer dinámicas se estará fortaleciendo los lazos entre compañeros y juntos estarán trabajando por un mismo fin, el cual es cumplir con los objetivos que tiene trazada la empresa. Además, no solo mejorará el trabajo en equipo, sino que también incrementará la productividad y el bienestar en el ambiente laboral de la empresa consultora y contratistas.

Referencias bibliográficas

- Abad, C. (2022). *Desempeño Laboral y motivación de los trabajadores en la empresa Constructora y Servicios Generales La Regional E.I.R.L., Piura*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9717/Abad%20Julca%20Carlos%20Andres_.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Affonso, A. (13 de Junio de 2023). *Concepto e importancia de la planificación para las organizaciones*. Obtenido de <https://professorannibal.com.br/2023/06/13/concepto-e-importancia-de-la-planificacion-para-las-organizaciones/>
- Arévalo, A., & Medina, B. (2023). *Capacitación de personal y desempeño laboral en la empresa*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Arevalo_SA-Medina_CBB-SD.pdf
- Asana. (6 de Enero de 2024). *¿Qué es un plan de implementación? Descubre cómo crear uno en tan solo 6 pasos*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/implementation-plan>
- Asana. (17 de Enero de 2024). *Gestión de entregas: los cinco pasos de un proceso exitoso*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/release-management>
- Barbosa, A., Mar, C., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y Técnicas*. México: Patria Educación. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9todo/e5otEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Barrón, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Buenos Aires: Editorial Maipue. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/160000?col_q=Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n&col_page=3&col_code=ELC004&prev=col
- Beetrack. (11 de Octubre de 2021). *Producto o servicio: ¿en qué se diferencian?* Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/producto-o-servicio>

- Blanco, F., Mariño, G., & León, E. (2022). *Intención emprendedora de los estudiantes universitarios en Tunja: un análisis descriptivo*. Tunja: Editorial UPTC. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/231877?col_q=An%C3%A1lisis__descriptivo&prev=col&col_code=ELC004
- Camino, L. (2022). *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la mype Cetpro Crear, Juliaca, 2022*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32322/CALIDAD_CLIMA_LABORAL_CAMINO_QUISPE_LIZBETH_LARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardozo. (27 de Junio de 2024). *Zenvia*. Obtenido de TODO sobre el servicio al cliente: qué es, la importancia y los principios: <https://www.zenvia.com/es/blog/todo-sobre-el-servicio-al-cliente-que-es-la-importancia-y-los-principios/>
- Cardozo, G. (2024). *Gestión de calidad NiGC*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/269462?col_q=Gesti%C3%B3n__de__calidad&prev=col&col_code=ELC004
- Carranza, A. (28 de Junio de 2023). *¿Tu equipo carece de iniciativa laboral? Guía para motivar equipos de gran tamaño*. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/liderazgo-equipos/tener-iniciativa-laboral/>
- Castaño, A. (2021). *Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo español*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_de_un_cat%C3%A1logo_de__competenci/tINDEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Castrillo, V. (19 de Agosto de 2022). *Habilidades para el trabajo: ¿Qué son y cuáles son las más demandadas?* Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/habilidades-para-el-trabajo-que-son-y-cuales-son-las-mas-demandadas/>

- Castro, N. (9 de Abril de 2024). *Planificación de la calidad - Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://www.cubodeideas.com/blog/negocios/planificacion-de-la-calidad-gestion-administrativa/>
- Cenzano, X. (20 de Setiembre de 2023). *Linkedin*. Obtenido de La Importancia de Priorizar Tareas: Un Camino Hacia la Productividad y el Éxito: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-priorizar-tareas-un-camino-hacia-y-xavier>
- Cerna, J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora cyr construcciones generales sac, chavin de huantar-2020*. Universidad a las peruanas, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10385/1/Tesis_Motivaci%C3%B3n_Desempe%C3%B1oLaboral_EmpresaConstructora_CYR%20Construcciones%20Generales%20SAC_Chav%C3%ADn%20de%20Hu%C3%A1ntar.pdf
- Chincha, V. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio belén, huaraz 2020*. Universidad Católica los Ángeles de chimbote, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21227/CAPACITACION_LABORAL_GESTION_DE_CALIDAD_CHINCHA_TOLEDO_VANESSA_INGRID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conekta. (23 de Noviembre de 2023). *Equipo Editorial Conekta*. Obtenido de Recursos de una empresa: Qué son y cómo se clasifican: <https://www.conekta.com/blog/recursos-de-una-empresa>
- Corp, S. (9 de Noviembre de 2023). *Mala conducta laboral: Cómo impacta en tu empresa y consejos para abordarla*. Obtenido de <https://www.psigmacorp.com/mala-conducta-laboral/>
- Corposuite. (7 de Octubre de 2021). *¿Qué es el proceso de producción de una empresa?* Obtenido de <https://corposuite.com/2021/10/07/que-es-el-proceso-de-produccion-de-una-empresa/>

- Díaz, A. (10 de Junio de 2024). *Monitask*. Obtenido de Productividad vs. Eficiencia: ¿Qué es más importante en el lugar de trabajo?: <https://www.monitask.com/es/blog/productividad-vs-eficiencia-que-es-mas-importante-en-el-lugar-de-trabajo>
- Dini , M., & Stumpo, G. (2020). MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. *EURO Mipyme*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2c7fec3c-c404-496b-a0da-e6a14b1cee48/content>
- Docusing. (4 de Mayo de 2023). *¿Qué es un valor agregado en servicio al cliente?* Obtenido de <https://www.docusign.com/es-mx/blog/que-es-un-valor-agregado>
- Eby, K. (26 de Agosto de 2021). *Cómo priorizar las tareas: pasos, consejos y técnicas*. Obtenido de <https://es.smartsheet.com/content/task-prioritization>
- Edelberg, G. (13 de Abril de 2021). *Gestión*. Obtenido de Comportamientos que intentan dañar una organización: <https://gestion.com.do/comportamientos-que-intentandamar-una-organizacion/>
- Encalada, J. (2024). *Evaluación del desempeño laboral y procesos administrativos académicos para la gestión empresarial de la empresa CIEC Educación Continua en la ciudad de Riobamba en el año 2023*. Tesis para la obtención del grado académico de magister en administración de empresa, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23114/1/UCSG-C323-22756.pdf>
- ESG. (6 de Setiembre de 2022). *Competencias para el buen desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/09/competencias-para-el-buen-desempeno-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Fernández, M. (2022). *Importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer EIRL en Pichanaki, 2022*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33899/DESEMP>

E%3%91O_LABORAL_FERNANDEZ_MEZA_MARILUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

FINANCE. (16 de Marzo de 2021). *FEDFINANCE*. Obtenido de Por qué se evalúa el desempeño laboral y cómo afrontarlo: <https://www.fedfinance.es/noticias-y-consejos/por-que-se-evalua-el-desempeno-laboral-y-como-afrontarlo#:~:text=Medir%20y%20administrar%20el%20desempe%C3%B1o,general%20del%20lugar%20de%20trabajo.>

Fleming, N. (2022). *Diseño de un proyecto de mejoras para un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de consultoría y externalización en Sudamérica*. Tesis para optar el grado de magister en control de gestión, Universidad de Chile, Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/193876/TESIS%20-%20NICOLAS%20FLEMING.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, M. (22 de Abril de 2023). *Forward*. Obtenido de ¿Por qué es esencial el desempeño laboral?: <https://www.forwardcompany.com/post/la-importancia-del-desempe%C3%B1o-laboral>

Fontalvo, T. (2020). *La Productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional*. Scielo, Barranquilla. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Fraile, A., Boada, P., Castilo, M., Forero, S., Cifuentes, G., & Agudelo, J. (2020). *Planificación, Implementación y estrategias de mejora en la pequeña empresa de Boyaca*. Boyacá: Universidad de Boyacá. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/176911?col_q=Implementaci%C3%B3n_de_la_calidad&col_code=ELC004&prev=col

Gagné , M., & Deci, E. (2020). *Teoría de la autodeterminación y motivación laboral*. California- EE.UU.: Academic Press.

Gamarra, G. (6 de Setiembre de 2024). *Factorial*. Obtenido de Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo: <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>

- Great. (27 de Julio de 2022). *Consecuencias del mal ambiente laboral y cómo lidiar con él*. Obtenido de <https://greatplacetowork.es/consecuencias-mal-ambiente-laboral/>
- Gutierrez, P., & Cordero, M. (2021). *Gestión de calidad y su Incidencia en la Organización Empresarial en las Mypes del Rubro Servicios Restaurantes en la Ciudad de Ayacucho, 2019*. Tesis para obtener el grado académico de bachiller, Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3970/T037_2831344_2_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, R. (15 de Marzo de 2020). *Orientación a resultados*. Obtenido de <https://www.rberny.com/2020/03/15/orientacion-a-resultados/>
- Harvard. (23 de Marzo de 2023). *¿Qué es el desarrollo profesional y por qué debería importarle a tu empresa?* Obtenido de <https://www.genoma.work/post/que-es-el-desarrollo-profesional-empresa>
- Hernández, J. (31 de Marzo de 2022). *SGS Productivity*. Obtenido de Qué es la mejora continua: <https://leansisproductividad.com/que-es-la-mejora-continua>
- Indeed. (22 de Junio de 2023). *Equipo Editorial de Indeed*. Obtenido de Tipos de habilidades laborales (importancia y ejemplos): <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tipos-habilidades-laborales>
- ISO 9001. (11 de Junio de 2021). *ESG Innova Group*. Obtenido de El manual de calidad. Funciones, uso y beneficios de su empleo.: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/>
- ISO9001. (2020). Obtenido de Sistemas de gestion de calidad: <https://www.iso.org/es/gestion-calidad>
- ITC. (6 de Mayo de 2024). *Herramientas de creatividad: ¿Cómo desarrollar soluciones creativas?* Obtenido de <https://itcformacionyconsultoria.com/noticias/herramientas-creatividad-desarrollar-soluciones/>
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de calidad*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de

https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/165233?col_q=Gesti%C3%B3n_de_calidad&prev=col&col_code=ELC004

Jimenez, L. (16 de Noviembre de 2020). *Blog Empresarial*. Obtenido de La motivación laboral en tiempos desafiantes: <https://rhpositivo.net/la-motivacion-laboral-en-tiempos-desafiantes/>

Kuuse, M. (5 de Agosto de 2024). *¿Qué es el costo de calidad y cómo calcularlo?* Obtenido de <https://www.mrpeasy.com/blog/es/costo-de-calidad/>

Lapa, S. (2023). *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno - Ayacucho, 2023*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34590/CAPACITACION_VALORES_LAPA_FERNANDEZ_SAUL.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Laradola, E. (24 de Enero de 2022). *Sesame*. Obtenido de Importancia de saber equilibrar entre la calidad y la productividad laboral: <https://www.sesamehr.co/blog/productividad/importancia-de-saber-equilibrar-entre-la-calidad-y-la-productividad-laboral/>

Lima, D. (2021). *Gestión de calidad y marketing de las micro y pequeñas empresas del sector comercio de satipo: caso empresa RCR Rulx Contratistas Generales E.I.R.L. Satipo*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32627/GESTION_CALIDAD_DE_SERVICIO_LIMA_LEON_DELOSMY_KEFERIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llantoy, A. (2021). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro instituciones educativas privadas: Caso I.E. Evangélica Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33856/DESEMP E%c3%91O_LABORAL_LLANTOY_JANAMPA_ALEXANDER_ABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, J. (1 de Setiembre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Valor añadido: <https://economipedia.com/definiciones/valor-anadido.html>

Lucero , J., Hidalgo , R., & Cueva , E. (28 de Mayo de 2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *GESTIÓN Revista internacional de administración*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8281229.pdf>

Machuca, F. (5 de Febrero de 2022). *Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?* Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/desempeno/eficiencia-laboral/>

Mata, R. (8 de Febrero de 2023). *Tecnología para la industria*. Obtenido de 9 elementos centrales de un sistema de gestión de calidad con ejemplos reales: <https://tecnologiaparalaindustria.com/9-elementos-centrales-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-con-ejemplos-reales/>

Mayta , R., & Paucar , C. (2022). *SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA FIRMA CONSULTORA*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16011/Mayta_Paucar-Salario-emocional-satisfacci%C3%B3n-laboral.pdf?sequence=1

Mcneil, D. (2024). *Las cinco claves para la mejora continua*. Lima: PublishDrive.

Miranda, D. (13 de Junio de 2024). *Factorial*. Obtenido de Indicadores de evaluación del desempeño: características y ejemplos: <https://factorialhr.es/blog/evaluacion-desempeno-indicadores/>

Morales , M. (2023). *Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021*. Tesis de licenciatura , Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote , Ayacucho.

- Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34398/DESEMPENO_EFICIENCIA_MORALES_MENDOZA_MARCO_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, O. (1 de Diciembre de 2023). *La importancia de planificar para lograr los objetivos*. Obtenido de <https://blog.up.edu.mx/prepaup/planificar-planear-para-lograr-tus-objetivos#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20se%20trata%20de,surja%20fue%20de%20lo%20establecido>.
- Muñoz, F. (2020). *Inseguridad Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral*. Tesis para optar el grado de doctor en administración de negocios, Universidad de Chile, Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182735/Sebastian%20Ugarte%20OG%c3%b3mez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nebreda, M. (10 de Febrero de 2023). *Campus Training*. Obtenido de [Qué son los recursos empresariales: https://www.campustraining.es/noticias/que-son-recursos-empresariales/](https://www.campustraining.es/noticias/que-son-recursos-empresariales/)
- Núñez, J. (2024). *Gestión de calidad como herramienta de control en la confección de prendas de vestir*. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3120627d-a44e-4b5a-8ef2-c9b089578083/content>
- Ojeda, H. (2022). *Gestión del desempeño*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial SRL. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_desempe%C3%B1o/b4eiEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Onexfy. (27 de Junio de 2023). *Eficacia, eficiencia y productividad: Conoce las diferencias y cómo mejorarlas*. Obtenido de <https://onexfy.com/eficiencia-y-productividad-conoce-diferencias-como-mejorarlas/>

- Osborn, A. (18 de Mayo de 2024). *Entropía*. Obtenido de Solución Creativa de Problemas: <https://entropiacreatividad.com/solucion-creativa-problemas-cps/>
- Pacheco, B. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa en la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C.* Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Continental, Lima. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_108_TE_Pacheco_Rodriguez_2021.pdf
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la Investigación*. México: Klik. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Pérez, M. (2021). *Manual de bioestadística y demografía*. Cali: Sello Editorial Javeriano-Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_bioestad%C3%ADstica_y_demograf%C3%ADa/HYbcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Pérez, M. (8 de Febrero de 2022). *El sistema de gestión de calidad como herramienta organizacional*. Obtenido de https://blog.kawak.net/es-mx/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional
- Pilay, C., & Tapia, L. (2024). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de la Constructora Situeconst CIA. LTDA*. Tesis para obtener el título de maestría en gestión de talento humano, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23240/1/UCSG-C456-22784.pdf>
- Pineda, J., & Acosta, C. (2021). *Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice de compuesto*. Universidad de los Andes, Bogotá. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-44832011000200003#:~:text=Desde%20este%20punto%20de%20vista,obtener%20mayores%20grados%20de%20libertad.

- Pursell, S. (27 de Junio de 2023). *Qué es la productividad: tipos, características y fórmula*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/maximizar-tu-productividad>
- Qservus. (24 de Febrero de 2023). *Mejorando la eficiencia en el servicio al cliente*. Obtenido de <https://blog.qservus.com/mejorando-la-eficiencia-en-el-servicio-al-cliente/>
- Quiroa, M. (15 de Febrero de 2024). *Economipedia*. Obtenido de ¿Qué son los bienes y servicios?: <https://economipedia.com/definiciones/bienes-y-servicios.html>
- Quispe, L., & Sauñe, L. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de O & M Consultores en Ingeniería y Medio Ambiente S.A.C. Ayacucho 2022*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103278/Quispe_QLG-Sau%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103278/Quispe_QLG-Sau%c3%b1e_RLA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, I. (4 de Abril de 2024). *Habilidades para el trabajo: Definición y cuáles son las más importantes este 2024*. Obtenido de <https://cognosonline.com/10-habilidades-laborales/>
- Ríos, K. (27 de Julio de 2023). *¿Cuál es la importancia de la organización del trabajo?* Obtenido de <https://payfit.com/es/contenido-practico/organizacion-en-el-trabajo/#:~:text=La%20organizaci%C3%B3n%20del%20trabajo%20se%20refiere%20al%20proceso%20de%20planificar,y%20lograr%20los%20objetivos%20establ%20cidos.>
- Rodríguez, A. (20 de Agosto de 2022). *Importancia de la productividad en los negocios*. Obtenido de Telcel Empresas: [https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/productividad-en-negocios#:~:text=La%20productividad%20es%20la%20relaci%C3%B3n,generarlo%20\(entradas%20o%20insumos\).](https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/productividad-en-negocios#:~:text=La%20productividad%20es%20la%20relaci%C3%B3n,generarlo%20(entradas%20o%20insumos).)
- Rodríguez, J. (20 de Enero de 2023). *Qué es el control de calidad y para qué sirve en una empresa*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/control-de-calidad>
- Rodríguez, L. (2022). *Motivación y el desempeño laboral en la pequeña empresa consultora de gestión "Acch S.A.C.", del Distrito de Mariscal Cáceres, Juanji, 2022*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31362/MOTIVACION_DESEMPENO_LABORAL_RODRIGUEZ_ANGULO_LUZDARI.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rogers, C. (26 de Abril de 2023). *¿Qué es la autorrealización y cómo se puede alcanzar?* Obtenido de <https://www.institutocarlrogers.org/que-es-la-autorrealizacion/>

Sabry, F. (2023). *Productividad*. Madrid: Mil millones de conocimientos.

Safety. (15 de Enero de 2024). *Cómo implantar la mejora de procesos en su empresa*. Obtenido de <https://safetyculture.com/es/temas/mejora-de-procesos/>

Salazar, K. (2022). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicando los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Celco Cia. Ltda. Matriz Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24074/1/MSQ502.pdf>

Saldaña, J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima*. Tesis para el grado académico de maestro en Administración de Negocios - MBA, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46703/Salda%c3%b1a_NJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santos, D. (01 de Julio de 2024). *Cómo hacer un análisis de tu competencia con ejemplos prácticos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/guia-analisis-competencia>

Servicenow. (16 de Julio de 2023). *¿Qué es la gestión del rendimiento?* Obtenido de <https://www.servicenow.com/latam/products/hr-performance-analytics/what-is-performance-management.html>

Sydle. (14 de Junio de 2022). *Retención de clientes: ¿qué es y cómo ejercerla? Mira estos 7 consejos*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/retencion-de-clientes-614c921fa9d8415db4764f86>

Ticahuanca, F., & Mamani, B. (2021). *Un acercamiento teórico del desempeño laboral*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/357198673_Un_acercamiento_teorico_de_l_desempeno_laboral

Torres, D. (4 de Julio de 2023). *Blogs*. Obtenido de Qué es la toma de decisiones: concepto, tipos, modelos y ejemplos: <https://blog.hubspot.es/sales/toma-de-decisiones>

Unir. (21 de Mayo de 2023). *La cultura organizacional de una empresa: concepto e importancia*. Obtenido de <https://mexico.unir.net/noticias/economia/cultural-organizacional/>

Vincent, N. (2022). *Aceptación del mercado*. Madrid: Revista Internacional de energía del hidrógeno. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/engineering/market-acceptance>

Yanasupo, R. (2023). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las mypes, rubro restaurantes, caso marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35497/MEJORA_CONTINUA_YANASUPO_LAPA_RAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambelli, R. (3 de Abril de 2023). *Aprende todo sobre la mejora continua y cómo aplicarla*. Obtenido de <https://blog-es.checklistfacil.com/mejora-continua/>

Zendesk. (7 de Febrero de 2023). *¿Qué es la gestión del conocimiento?* Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-gestion-del-conocimiento/>

Zendesk. (1 de Abril de 2024). *¿Qué es el servicio de atención al cliente en una empresa?* Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-cliente-empresa/>

Anexos

Anexo 01. Carta de recojo de datos



Chimbote, 16 de septiembre del 2024

CARTA N° 0000001661- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**NELIO ARTURO RAMÍREZ GÓMEZ
CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L.**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES DE LA EMPRESA, a cargo de ANALI GARAY DELGADILLO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 71246802, durante el período de 05-08-2024 al 30-11-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NIÑO VELÁSQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

RECIBI

Consultora & Contratista FORDES E.I.R.L.

Econ. Arturo Ramírez Gómez
RUC: 20534591706
GERENTE GENERAL

17 SEPTIEMBRE DE 2024

Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



FORDES E.I.R.L.
Consultora & Contratistas

FORJANDO DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ayacucho, 20 de setiembre de 2024

OFICIO N° 010-2024- CONS. & CONST. FORDES E.I.R.L./NARG-RL

Dr. NILO VELÁSQUEZ CASTILLO

Coordinador de Gestión de Investigación

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente. -

Asunto: Aceptación para el desarrollo de la investigación

Referencia: Carta N° 0000001661-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la Empresa Consultora & Contratistas FORDES E.I.R.L., ubicada en el distrito San Juan Bautista, Provincia Huamanga, Región Ayacucho.

Me complace informarle que la Srta. ANALI GARAY DELGADILLO con DNI N° 71246802, egresada del Programa de Estudios de Administración, de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: Propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, asimismo, se autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Consultora & Contratista FORDES E.I.R.L.

Econ. Arturo Ramírez Gómez
RUC: 20534591706
GERENTE GENERAL

Anexo 03. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral para en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuáles son las características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cómo implementar una propuesta de un plan de mejora de la Gestión de Calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p>	<p>Objetivos General: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Definir las características de la planificación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Describir las características de la implementación de la calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Identificar las características del control de calidad en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Determinar las características de la mejora continua en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir las características del desempeño en la tarea en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir las características del desempeño en el contexto microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Determinar las características de los comportamientos contraproducentes en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño laboral en la microempresa Consultora & Contratistas Fordes E.I.R.L., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p>	<p>Según Mar y Molar (2020) quienes manifiestan que, realizar una hipótesis no es relevante cuando se trata de una investigación descriptiva. El mencionado planteamiento se refiere a que, una investigación descriptiva principalmente se enfoca primordialmente en realizar un análisis sobre como es el comportamiento o función de una persona, grupos de personas, cosas u objetos en el presente, para que con ello se pueda deducir una interpretación.</p>	<p>Variable 1: Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la calidad • Implementación de la calidad • Control de calidad • Mejora continua <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño en la tarea • Desempeño en el contexto • Comportamientos contraproducentes 	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de forma transversal</p> <p>Población: 20 trabajadores</p> <p>Muestra 20 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 04. Instrumento de recolección de información



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la investigación, denominada “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUSTISTA, AYACUCHO, 2024”, la cual conduce a la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. Se agradece por la información que proporciona.

Para evaluar las variables gestión de calidad y desempeño laboral sírvase Ud. marcar con una “x” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

I. Referente a la variable Gestión de Calidad

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Planificación de la calidad (Aceptación en el mercado, productividad, valor agregado y servicio al cliente)						
1	¿Considera que los servicios que ofrece la empresa tienen aceptación en el mercado?					
2	¿Considera que la empresa logra la productividad deseada al momento de ofrecer sus servicios?					
3	¿Percibe que los servicios que ofrece la empresa cuentan con valor agregado?					
4	¿Percibe que los servicios que brinda la empresa cumplen con las expectativas del cliente?					
Dimensión 2. Implementación de la calidad (Competencia, costos, servicios o productos y retención de clientes)						
5	¿La empresa busca la diferenciación con sus competidores para posicionarse en el mercado?					
6	¿Considera que la empresa permanentemente busca reducir sus costos para ofrecer precios competitivos?					
7	¿Percibe que los servicios y productos que ofrece la empresa cumplen con los estándares de calidad?					
8	¿Considera que ofrecer calidad permite retener a los clientes de la empresa?					
Dimensión 3. Control de calidad (Producir mejora, toma de decisiones y uso de los recursos)						
9	¿Percibe que la empresa está orientada a producir mejoras en los servicios que ofrece?					



10	¿Considera que la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada para el control de calidad respectivo?					
11	¿Percibe que los trabajadores de la empresa hacen uso correcto de los recursos con el que cuentan?					
Dimensión 4. Mejora continua (Eficiencia del servicio, rendimiento y entregas a tiempo)						
12	¿Considera que la empresa ofrece un servicio eficiente a sus clientes?					
13	¿Percibe que el rendimiento de los trabajadores va en aumento?					
14	¿La empresa cumple con entregar a tiempo los proyectos que efectúa?					

II. Referente a la variable Desempeño Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Desempeño en la tarea (Planeamiento y organización en el trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral)						
1	¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es planificado y organizado?					
2	¿Considera que el trabajo efectuado en la empresa está orientado a resultados?					
3	¿Percibe que se prioriza el trabajo en la empresa antes de otras actividades?					
4	¿Considera que el trabajo en la empresa se realiza con eficiencia laboral?					
Dimensión 2. Desempeño en el contexto (Iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos, habilidades laborales, soluciones creativas)						
5	¿Considera que tiene iniciativa al realizar sus funciones?					
6	¿Percibe que en la empresa se presentan tareas laborales desafiantes?					
7	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores para que estén actualizados en conocimientos?					
8	¿Considera que cuenta con suficientes habilidades laborales para realizar bien su trabajo?					
9	¿Ante problemas ocurridos en la empresa, se busca de manera eficiente soluciones creativas?					
Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes (Negatividad y conductas que dañan a la empresa)						
10	¿Percibe que en la empresa existen trabajadores con actitud negativa?					
11	¿Considera que algunos trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos.

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Alcides Muñoz Ocas	
N° DNI / CE: 46590514	Edad: 34 años
Teléfono / celular: 951447598	Email: amuozocas@gmail.com
<hr/>	
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestro Maestría: Gestión Publica	
Doctorado: Especialidad: Administración	
Institución que labora: Universidad Nacional de San Martín	
<hr/>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA Y CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024	
Autor(es): Anali Garay Delgadillo	
Programa Académico: Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración.	
<hr/>	
	
Firma	Huella digital

Carta de Presentación al Experto
CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Alcides Muñoz Ocas

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: **ANALÍ GARAY DELGADILLO**, estudiante / egresado del programa académico de Administración 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: **“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024”** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Analí Garay Delgadillo

DNI: 71246802

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA Y CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUSTISTA, AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Planificación de la calidad (Aceptación en el mercado, productividad, valor agregado y servicio al cliente)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que los servicios que ofrece la empresa tienen aceptación en el mercado?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa logra la productividad deseada al momento de ofrecer sus servicios?	X		X		X		
3	¿Percibe que los servicios que ofrece la empresa cuentan con valor agregado?	X		X		X		
4	¿Percibe que los servicios que brinda la empresa cumplen con las expectativas del cliente?	X		X		X		
	Dimensión 2: Implementación de la calidad (Competencia, costos, servicios o productos y retención de clientes)							
1	¿La empresa busca la diferenciación con sus competidores para posicionarse en el mercado?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa permanentemente busca reducir sus costos para ofrecer precios competitivos?							
3	¿Percibe que los servicios y productos que ofrece la empresa cumplen con los estándares de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera que ofrecer calidad permite retener a los clientes de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión 3. Control de calidad (Producir mejora, toma de decisiones y uso de los recursos)							

1	¿Percibe que la empresa está orientada a producir mejoras en los servicios que ofrece?	X		X		X		
2	¿Considera que la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada para el control de calidad respectivo?	X		X		X		
3	¿Percibe que los trabajadores de la empresa hacen uso correcto de los recursos con el que cuentan?	X		X		X		
Dimensión 4. Mejora continua (Eficiencia del servicio, rendimiento y entregas a tiempo)								
1	¿Considera que la empresa ofrece un servicio eficiente a sus clientes?	X		X		X		
2	¿Percibe que el rendimiento de los trabajadores va en aumento?	X		X		X		
3	¿La empresa cumple con entregar a tiempo los proyectos que efectúa?	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1. Desempeño en la tarea (Planeamiento y organización en el trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral)								
1	¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es planificado y organizado?	X		X		X		
2	¿Considera que el trabajo efectuado en la empresa está orientado a resultados?	X		X		X		
3	¿Percibe que se prioriza el trabajo en la empresa antes de otras actividades?	X		X		X		
4	¿Considera que el trabajo en la empresa se realiza con eficiencia laboral?	X		X		X		
Dimensión 2. Desempeño en el contexto (Iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos, habilidades laborales, soluciones creativas)								

1	¿Considera que tiene iniciativa al realizar sus funciones?	X		X		X		
2	¿Percibe que en la empresa se presentan tareas laborales desafiantes?	X		X		X		
3	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores para que estén actualizados en conocimientos?	X		X		X		
4	¿Considera que cuenta con suficientes habilidades laborales para realizar bien su trabajo?	X		X		X		
5	¿Ante problemas ocurridos en la empresa, se busca de manera eficiente soluciones creativas?	X		X		X		
Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes (Negatividad y conductas que dañan a la empresa)								
1	¿Percibe que en la empresa existen trabajadores con actitud negativa?	X		X		X		
	¿Considera que algunos trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa?							

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mtro. Alcides Muñoz Ocas

DNI: 46590514

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Omar Bullón Solís

N° DNI / CE: 43674409

Edad: 38 años

Teléfono / celular: 951447598

Email: omarbullon@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: **Doctorado:** X

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Cesar Vallejo

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA Y CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024

Autor(es):

Anali Garay Delgadillo

Programa Académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración



Dr. Omar Bullón Solís
CLAD N° 14832

Firma



Huella digital

Carta de Presentación al Experto
CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Omar Bullón Solís

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: **ANALÍ GARAY DELGADILLO**, estudiante / egresado del programa académico de Administración 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: **“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024”** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Analí Garay Delgadillo

DNI: 71246802

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA Y CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUSTISTA, AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Planificación de la calidad (Aceptación en el mercado, productividad, valor agregado y servicio al cliente)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que los servicios que ofrece la empresa tienen aceptación en el mercado?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa logra la productividad deseada al momento de ofrecer sus servicios?	X		X		X		
3	¿Percibe que los servicios que ofrece la empresa cuentan con valor agregado?	X		X		X		
4	¿Percibe que los servicios que brinda la empresa cumplen con las expectativas del cliente?	X		X		X		
	Dimensión 2: Implementación de la calidad (Competencia, costos, servicios o productos y retención de clientes)							
1	¿La empresa busca la diferenciación con sus competidores para posicionarse en el mercado?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa permanentemente busca reducir sus costos para ofrecer precios competitivos?							
3	¿Percibe que los servicios y productos que ofrece la empresa cumplen con los estándares de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera que ofrecer calidad permite retener a los clientes de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión 3. Control de calidad (Producir mejora, toma de decisiones y uso de los recursos)							

1	¿Percibe que la empresa está orientada a producir mejoras en los servicios que ofrece?	X		X		X		
2	¿Considera que la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada para el control de calidad respectivo?	X		X		X		
3	¿Percibe que los trabajadores de la empresa hacen uso correcto de los recursos con el que cuentan?	X		X		X		
	Dimensión 4. Mejora continua (Eficiencia del servicio, rendimiento y entregas a tiempo)							
1	¿Considera que la empresa ofrece un servicio eficiente a sus clientes?	X		X		X		
2	¿Percibe que el rendimiento de los trabajadores va en aumento?	X		X		X		
3	¿La empresa cumple con entregar a tiempo los proyectos que efectúa?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1. Desempeño en la tarea (Planeamiento y organización en el trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral)							
1	¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es planificado y organizado?	X		X		X		
2	¿Considera que el trabajo efectuado en la empresa está orientado a resultados?	X		X		X		
3	¿Percibe que se prioriza el trabajo en la empresa antes de otras actividades?	X		X		X		
4	¿Considera que el trabajo en la empresa se realiza con eficiencia laboral?	X		X		X		
	Dimensión 2. Desempeño en el contexto (Iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos, habilidades laborales, soluciones creativas)							

1	¿Considera que tiene iniciativa al realizar sus funciones?	X		X		X		
2	¿Percibe que en la empresa se presentan tareas laborales desafiantes?	X		X		X		
3	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores para que estén actualizados en conocimientos?	X		X		X		
4	¿Considera que cuenta con suficientes habilidades laborales para realizar bien su trabajo?	X		X		X		
5	¿Ante problemas ocurridos en la empresa, se busca de manera eficiente soluciones creativas?	X		X		X		
Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes (Negatividad y conductas que dañan a la empresa)								
1	¿Percibe que en la empresa existen trabajadores con actitud negativa?	X		X		X		
	¿Considera que algunos trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa?							

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Omar Bullón Solís

DNI: 43674409

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina

N° DNI / CE: 25760824

Edad: 50 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: __

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA Y CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024

Autor(es):

Analí Garay Delgadillo

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179

Firma



Huella digital

Carta de Presentación al Experto
CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Wilber Quispe Medina

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: **ANALÍ GARAY DELGADILLO**, estudiante / egresado del programa académico de Administración 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: **“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024”** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Anali Garay Delgadillo

DNI: 71246802

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA Y CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUSTISTA, AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Planificación de la calidad (Aceptación en el mercado, productividad, valor agregado y servicio al cliente)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que los servicios que ofrece la empresa tienen aceptación en el mercado?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa logra la productividad deseada al momento de ofrecer sus servicios?	X		X		X		
3	¿Percibe que los servicios que ofrece la empresa cuentan con valor agregado?	X		X		X		
4	¿Percibe que los servicios que brinda la empresa cumplen con las expectativas del cliente?	X		X		X		
	Dimensión 2: Implementación de la calidad (Competencia, costos, servicios o productos y retención de clientes)							
1	¿La empresa busca la diferenciación con sus competidores para posicionarse en el mercado?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa permanentemente busca reducir sus costos para ofrecer precios competitivos?							
3	¿Percibe que los servicios y productos que ofrece la empresa cumplen con los estándares de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera que ofrecer calidad permite retener a los clientes de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión 3. Control de calidad (Producir mejora, toma de decisiones y uso de los recursos)							

1	¿Percibe que la empresa está orientada a producir mejoras en los servicios que ofrece?	X		X		X		
2	¿Considera que la toma de decisiones de los ejecutivos es adecuada para el control de calidad respectivo?	X		X		X		
3	¿Percibe que los trabajadores de la empresa hacen uso correcto de los recursos con el que cuentan?	X		X		X		
Dimensión 4. Mejora continua (Eficiencia del servicio, rendimiento y entregas a tiempo)								
1	¿Considera que la empresa ofrece un servicio eficiente a sus clientes?	X		X		X		
2	¿Percibe que el rendimiento de los trabajadores va en aumento?	X		X		X		
3	¿La empresa cumple con entregar a tiempo los proyectos que efectúa?	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1. Desempeño en la tarea (Planeamiento y organización en el trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral)								
1	¿Considera que el trabajo que efectúa en la empresa es planificado y organizado?	X		X		X		
2	¿Considera que el trabajo efectuado en la empresa está orientado a resultados?	X		X		X		
3	¿Percibe que se prioriza el trabajo en la empresa antes de otras actividades?	X		X		X		
4	¿Considera que el trabajo en la empresa se realiza con eficiencia laboral?	X		X		X		
Dimensión 2. Desempeño en el contexto (Iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos, habilidades laborales, soluciones creativas)								

1	¿Considera que tiene iniciativa al realizar sus funciones?	X		X		X		
2	¿Percibe que en la empresa se presentan tareas laborales desafiantes?	X		X		X		
3	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores para que estén actualizados en conocimientos?	X		X		X		
4	¿Considera que cuenta con suficientes habilidades laborales para realizar bien su trabajo?	X		X		X		
5	¿Ante problemas ocurridos en la empresa, se busca de manera eficiente soluciones creativas?	X		X		X		
Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes (Negatividad y conductas que dañan a la empresa)								
1	¿Percibe que en la empresa existen trabajadores con actitud negativa?	X		X		X		
	¿Considera que algunos trabajadores presentan conductas que dañan a la empresa?							

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
 Firma



Huella digital

Confiabilidad del instrumento

Codificación de respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach															
Variable 1: Gestión de Calidad															
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	SUMA
Sujeto 1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	61
Sujeto 2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	59
Sujeto 3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	60
Sujeto 4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	59
Sujeto 5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	59
Sujeto 6	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	60
Sujeto 7	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	59
Sujeto 8	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	65
Sujeto 9	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	65
Sujeto 10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
Sujeto 11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	65
Sujeto 12	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	65
Sujeto 13	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	64
Sujeto 14	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	60
Sujeto 15	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	65
Sujeto 16	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	60
Sujeto 17	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	65
Sujeto 18	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	58
Sujeto 19	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	63
Sujeto 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
VARIANZA	0.3475	0.24	0.25	0.24	0.2275	0.24	0.2475	0.35	0.21	0.3475	0.34	0.3475	0.25	0.25	

Σ (símbolo sumatoria)		
α (Alfa)	=	0.7205
K (Número de Items)	=	14
Vi (Varianza de cada Items)	=	3.8875
Vt (Varianza Total)	=	11.748

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Formula

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

Conclusión

En la variable "Gestión de calidad" se encuestó a 20 trabajadores de la empresa CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., de lo cual según la fórmula Alfa de Cronbach, dio como resultado final 0.72054611, lo que significa que el instrumento posee una excelente confiabilidad.

Codificación de respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach												
Variable 2: Desempeño laboral												
	Item 1	Item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	SUMA
Sujeto 1	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	45
Sujeto 2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	3	46
Sujeto 3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	45
Sujeto 4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	45
Sujeto 5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	43
Sujeto 6	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	43
Sujeto 7	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	46
Sujeto 8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	48
Sujeto 9	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	2	48
Sujeto10	4	4	4	5	5	4	3	4	5	1	3	42
Sujeto 11	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	2	45
Sujeto 12	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	48
Sujeto 13	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	48
Sujeto 14	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	49
Sujeto 15	5	4	4	5	4	4	5	5	4	1	1	42
Sujeto 16	3	3	4	5	4	4	4	5	5	1	2	40
Sujeto 17	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	34
Sujeto 18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	39
Sujeto 19	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	1	43
Sujeto 20	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	47
VARIANZA	0.36	0.4275	0.24	0.2275	0.2475	0.21	0.4275	0.34	0.34	0.81	0.85	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa)	= 0.72121
K (Número de Items)	= 11
Vi (Varianza de cada Items)	= 4.48
Vt (Varianza Total)	= 13.01



Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Formula

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

Conclusión

En la variable "Desempeño laboral" se encuestó a 20 trabajadores de la empresa CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., de la cual según la fórmula Alfa de Cronbach, dio como resultado final 0.72121445, lo que nos quiere decir que el instrumento posee una excelente confiabilidad.

Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros

**PROCOLO 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 _____

_____ y es dirigido por _____
_____, investigador (a) de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en _____

_____, de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará.....de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere 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 repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo..... 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 (o encargado de recoger información): _____

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Analí Garay Delgadillo, identificado (a) con DNI N° 71246802, con domicilio real en Psje. Amauta N° 145- Barrio la Libertad- Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller con código de estudiante 3111151275 de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-II:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL PARA EN LA MICROEMPRESA CONSULTORA & CONTRATISTAS FORDES E.I.R.L., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024. Son datos reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Ayacucho, 15 de octubre de 2024



Analí Garay Delgadillo

DNI. 71246802



Huella digital